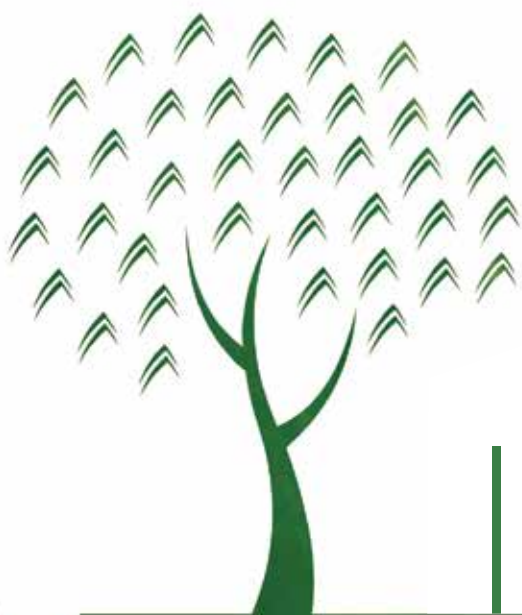


Informe de SOSTENIBILIDAD 2011





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
Edward Campo Rodríguez
Líder de RSE Sector Salud

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.

Sostenibilidad 2011



Junta Directiva

Presidente

Alfredo Arana Velasco

Secretario

Luis Fernando Caicedo Fernández

PRINCIPALES

Darío Chaves Díaz
Bernardo Quintero Balcázar
Álvaro José Pedroza Campo

SUPLENTE

Alfredo Eduardo Rincón Angulo
José Luis Blanco Sáenz
Luis Fernando Sandoval Manrique
Celestino Arango Cano
Carlos Alberto Arango Tovar

Equipo de Gerencia

Piedad Cecilia Pineda Arbeláez
Carlos Armando González Renjifo
Nilson Humberto León Ramírez
Virgilio Barco Serna
Gloria Isabel Palau Saavedra
Ángela María Cruz Libreros
Liliana Bustamante Restrepo
Javier Alexis García Cabrera
Daniel José Rivera Viera
María Fernanda Gualdrón Rueda
Alexander Lozano Gómez
Beatriz Eugenia Orbes Gutiérrez
Luz Karime González Betancourt
Ricardo Andrés Prado Herrera
Claudia Marcela Quevedo Caldas
William González Camelo

Gerente General Sector Salud Coomeva
Gerente General EPS
Gerente Nacional Financiero · Sector Salud
Gerente Nacional de Salud · Sector Salud
Gerente Nacional Administrativa y de Gestión Humana · Sector Salud
Gerente Nacional de Medicamentos (E) · Sector Salud
Gerente Nacional de Infraestructura · Sector Salud
Gerente Nacional de Procesos, Proyectos y Tecnología · Sector Salud
Director Nacional de Riesgo · Sector Salud
Directora Nacional Prestación de Servicios
Director Nacional Ingresos
Directora Nacional de Operaciones · Sector Salud
Directora Nacional Producto POS
Director Nacional Jurídico · Sector Salud
Directora Nacional Servicio al Cliente
Auditor Interno · Sector Salud

Gerentes Regionales

Jairo Hernando Vargas Camacho
Santiago Adolfo Restrepo Marín
José Agustín Pulido Osuna
Carlos Alberto Barraza Coronel
Marcela Bueno Aguirre
Patricia Carvajal Domínguez

Gerente Regional Suroccidente
Gerente Regional Noroccidente
Gerente Regional Centro Oriente
Gerente Regional Caribe
Gerente Regional Eje Cafetero
Gerente Regional Nororiente

Revisoría Fiscal

Judith Chica Mosquera
Miembro de Pricewaterhouse Coopers Ltda.
Olga Lucía Rosero Pabón
Miembro de Pricewaterhouse Coopers Ltda.

» Contenido

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje de la Gerente General del Sector Salud	7
Mensaje del Gerente General Coomeva EPS	7
Acerca de este Informe	8

	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	29
	Vivimos los principios y valores	41
	Facilitamos la vida	49
	Avanzamos con nuestros aliados	57
	Creemos con nuestra gente	61
	Devolvemos vida al Planeta	73
	Democratizamos la riqueza	79
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	83
	Premios y reconocimientos	91
	Anexos	
	Indicadores GRI	93

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

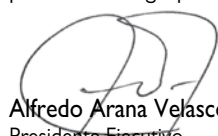
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia,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

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

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

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

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



Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE

De la Gerente General del Sector Salud

Las empresas del Sector Salud de Coomeva nos unimos a este primer Informe de Sostenibilidad del Grupo Empresarial, con la certeza de que nuestra historia de crecimiento y desarrollo, es prueba inequívoca de que venimos cimentando el accionar de las empresas, basados en el concepto de actuación corporativa responsable, generación de valor para nuestros grupos de interés y perdurabilidad en el tiempo.

Sin embargo, el desarrollo de este ejercicio es una oportunidad para reiterar nuestro compromiso público con la Responsabilidad Social Empresarial y con el Pacto Global de Naciones Unidas, profundizando en aspectos en los que, desde la empresa moderna debemos avanzar decididamente, demostrando con resultados nuestra voluntad de hacer las cosas de una mejor manera, para lo cual debemos continuar implementando acciones y adoptando iniciativas que, como el Pacto Global de Naciones Unidas, nos permitan crecer con objetivos sociales más claros y sostenibles en el tiempo.

Piedad Cecilia Pineda A.
Gerente General Sector Salud

Mensaje del Gerente General de Coomeva EPS

Cooameva EPS como empresa que brinda aseguramiento en salud a casi 3 millones de usuarios en Colombia, entiende que su responsabilidad social institucional supera por mucho, el objeto propio de su negocio.

Nuestra organización apalanca el desarrollo de miles de proveedores, prestadores de servicios, colaboradores y accionistas, que entienden que han crecido de la mano de Coomeva EPS y nosotros sabemos que son ellos quienes permiten que día a día podamos entregar servicios de alta calidad a nuestros afiliados y sus familias.

Y es precisamente frente a esta inmensa responsabilidad, que este primer Informe de Sostenibilidad y de Comunicación de Progreso en la implementación del Pacto Global de Naciones Unidas, cobra gran importancia, puesto que su construcción se convirtió para nosotros en una reflexión y en una radiografía que nos ha permitido, no solamente evidenciar prácticas de gran valor que ya veníamos desarrollando y que requerían de este ejercicio para que lográramos visibilizarlas y hacer conciencia acerca de ellas, articulándolas a nuestro sistema de gestión; sino que también nos ha permitido identificar otras áreas frente a las cuales debemos fortalecer nuestro accionar para cerrar brechas y alinear nuestra organización con las mejores prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas de talla mundial.










Por todo ello, este documento ha sido un paso trascendental que nos permitirá seguir consolidando el compromiso de Coomeva EPS con una visión de futuro sostenible y socialmente responsable.

Carlos Armando González Renjifo
Gerente General Coomeva EPS

Acerca de este informe

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

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

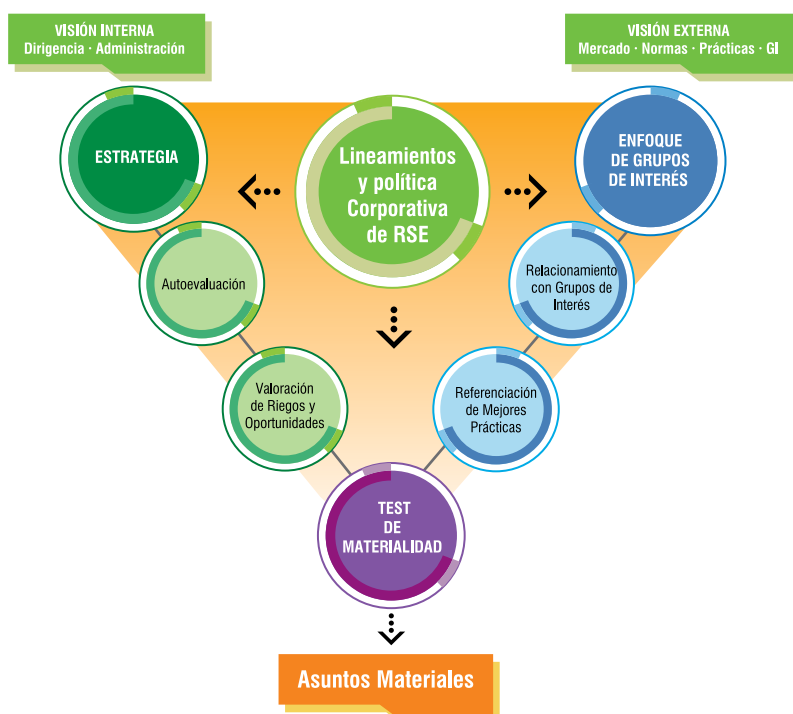
-  Alineación estratégica y definición de las políticas y lineamientos corporativos de sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y enfoque de riesgo.
-  Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
-  Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por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

Test de Materialidad

Nos dice 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 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



Edward Campo Rodríguez
Líder de RSE Sector Salud
edward_campo@coomeva.com.co
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 2
Santiago de Cali, Colombia



Las cooperativas siguen
siendo el medio para
realizar los sueños.

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

Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación
Cooperativa Internacional

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



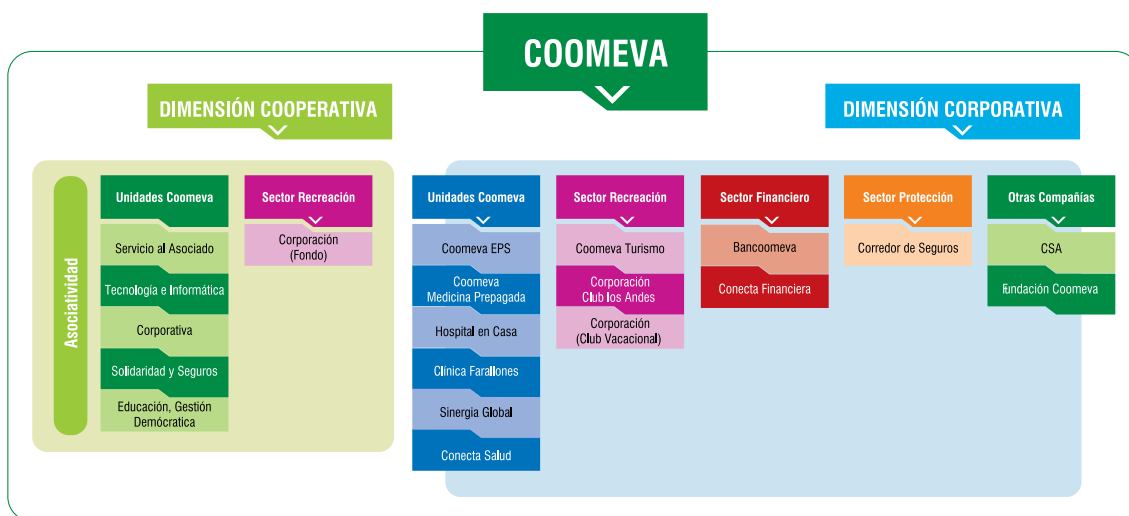
Cooameva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

La Cooperativa es la matriz del Grupo Cooameva -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 diciembre 2011

Línea de Tiempo Corporativa

Origen y Organización de Cooameva

- Nace Cooameva. 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 Cooameva Av. Estación en Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Cooameva (Cali).
- Apertura de la Regional de Medellín.
- Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.

Gestión, Crecimiento, Diversificación

- Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Nacen: Cooameva EPS S.A., Salud Cooameva Medicina Prepagada S.A., la Corporación Cooameva 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.

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

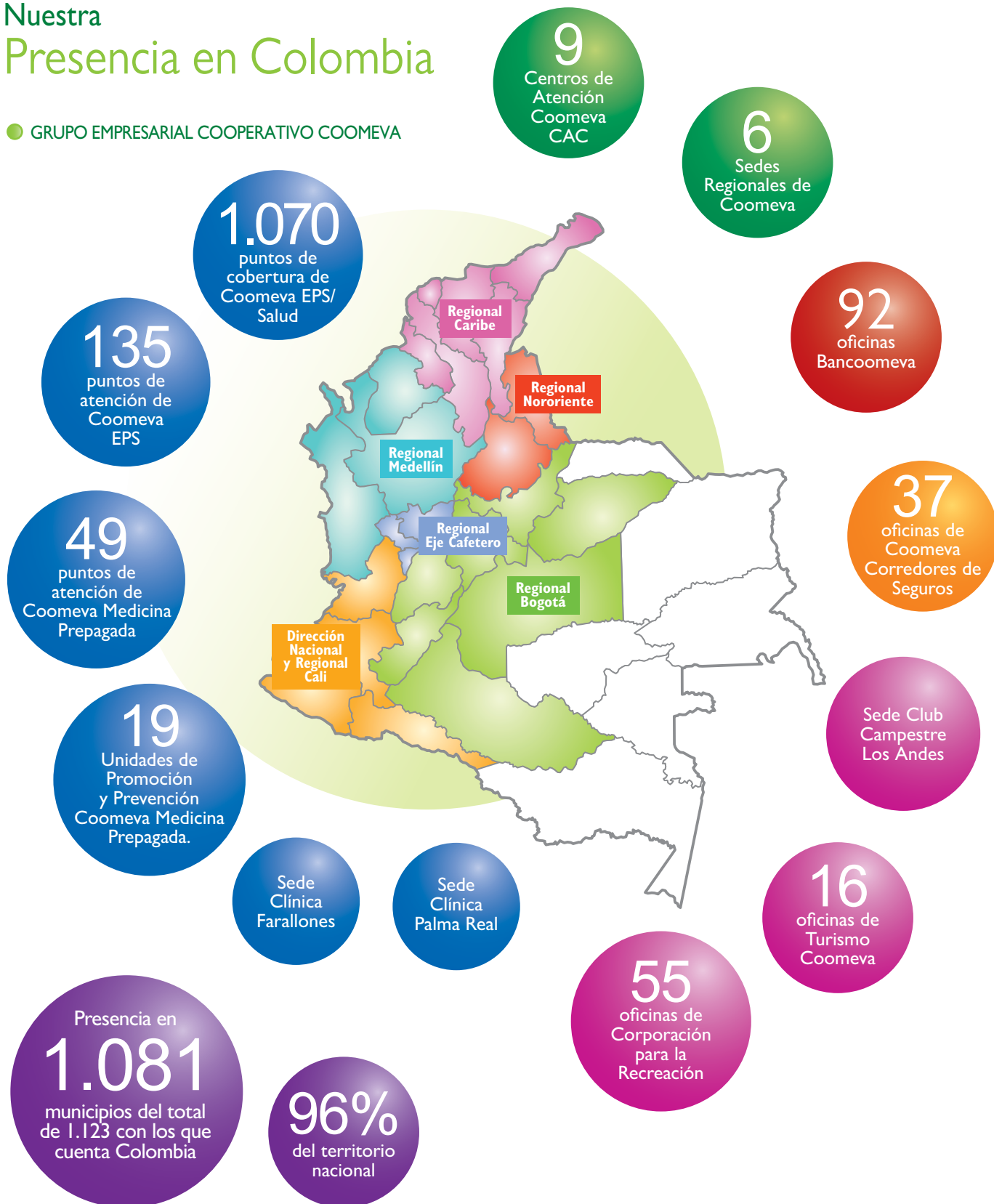
- Creación de la Agencia de Turismo Cooameva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Cooameva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Cooameva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología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

Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Cooameva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Cooameva Servicios Administrativos, Cooameva Financiera, Bancoameva, 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 Cooameva.
- 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.
- Cooameva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.

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 Coomeva EPS

Con la expedición de la Ley 100 de 1993, Ley de Seguridad Social Integral, el panorama para la salud en Colombia cambió y las Entidades Promotoras de Salud (EPS) empezaron a operar el 1 de enero de 1995 y fueron las encargadas de afiliar a la población, recaudar los pagos al Sistema y prestar los servicios de salud, directamente o a través de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), con calidad, con tecnologías idóneas y en condiciones locativas estándar.

Coomeva, en virtud de su trayectoria, de la experiencia acumulada, del número de asociados con que contaba la Cooperativa y del número de afiliados de su empresa de Medicina Prepagada, hechos que se constituían en un importante camino recorrido, decidió en su XXXII Asamblea Ordinaria de Delegados, realizada el 4 de marzo de 1995 en Rionegro (Antioquia), crear la Sociedad Anónima Coomeva Entidad Promotora de Salud, la cual abrió sus puertas el 1 de agosto de 1995, con un capital autorizado de \$7.000 millones y un capital pagado de \$4.500 millones.

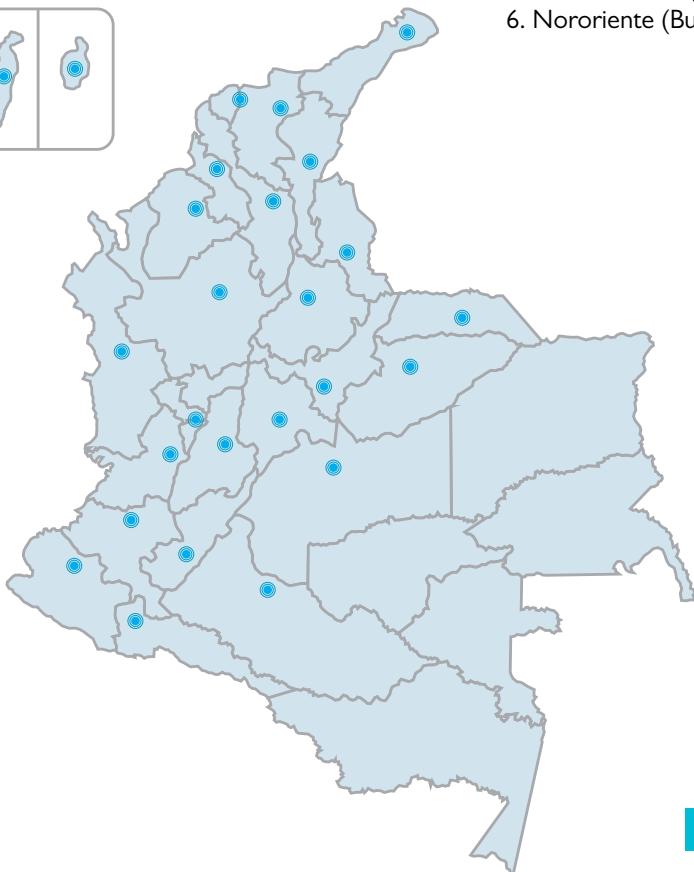
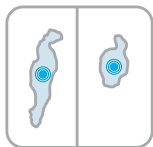
1998 fue el año de la consolidación de nuestras operaciones: desarrollamos una plataforma informática propia y contábamos ya con 671.510 afiliados, además continuamos nuestra expansión nacional en la Guajira; en los Ingenios del Valle del Cauca y en Medellín con la Clínica Sommer, la Clínica Las Américas, la Clínica El Prado y la Clínica Conquistadores.

Durante el 2000 al 2010, cubrimos todo el país y llegamos a ser una de las empresas líderes del Sector Salud en Colombia. Hoy somos la EPS de mayor recordación entre los colombianos y es la segunda en número de afiliados, con casi 3 millones de colombianos.



Nuestra presencia en Colombia

- » Estamos en 1062 municipios
- » Nuestra sede principal está en la ciudad de Cali
- » Contamos con 6 gerencias regionales:
 1. Suroccidente (Cali)
 2. Centro Oriente (Bogotá)
 3. Caribe (Barranquilla)
 4. Eje Cafetero (Pereira)
 5. Noroccidente (Medellín)
 6. Nororiente (Bucaramanga).



	Chocó
Amazonas	Huila
Antioquia	La Guajira
Arauca	Magdalena
Atlántico	Meta
Barranquilla	Nariño
Bogotá D.C.	Norte de Santander
Bolívar	Putumayo
Cartagena	Quindío
Boyacá	Risaralda
Caldas	San Andrés y Providencia
Caquetá	Santander
Casanare	Sucre
Cauca	Tolima
Cesar	Valle del Cauca
Córdoba	
Cundinamarca	

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 Coomeva EPS

Mantener saludables a nuestros afiliados. Somos un Sector Estratégico de Negocios del Grupo Empresarial Coomeva con vocación de servicio, que contribuimos al crecimiento sostenible de Coomeva y al bienestar y calidad de vida de las comunidades en las regiones que nos acogen, mediante la diversidad y calidad de un portafolio de servicios en salud, potencializando sinergias en las capacidades humanas, tecnológicas y gerenciales de nuestras unidades estratégicas de negocio y demás empresas vinculadas, en un ambiente de confianza, seguridad y respeto por las personas, la sociedad y el Estado.

● VALORES COOPERATIVOS



VISIÓN Cooameva EPS

Ser líderes reconocidos por mejorar la calidad de vida de los afiliados y de las comunidades, mediante la prestación de excelentes servicios de salud y el ofrecimiento de productos diferenciados e integrales. Apoyados en procesos eficientes, desarrollados por personas competentes y motivadas, garantiremos la sostenibilidad financiera y generaremos valor para nuestros asociados.

● VALORES CORPORATIVOS





Promesa
de valor:
“Coomeva
nos facilita
la vida”

Modelo de Negocio de Coomeva EPS

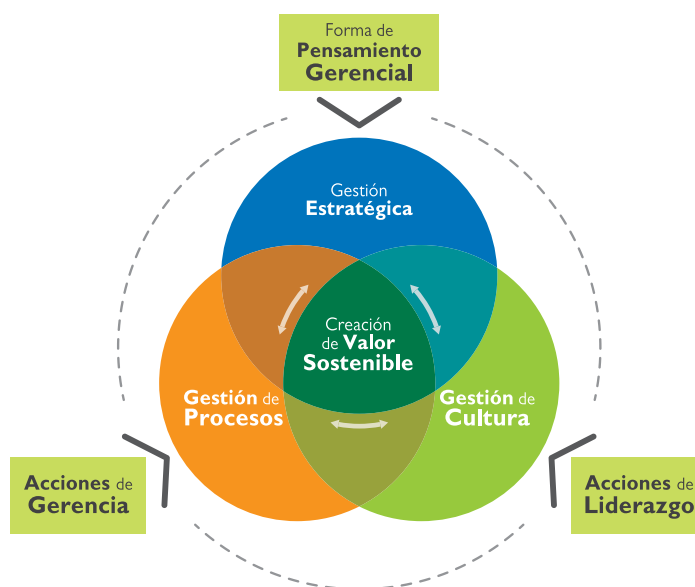
Somos una Empresa Promotora de Salud que administra y provee los servicios de salud contenidos en el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Contributivo, al afiliado cotizante, su familia y beneficiarios, los cuales son financiados por la asignación de una Unidad de Pago por Capitación (UPC), que proviene del aporte equitativo y solidario que realizan todos los trabajadores y aportantes del país.

Nuestro modelo de atención aplica el enfoque de riesgo y responde a la demanda a través de una red de prestación de servicios con presencia en 1.062 municipios del país.

Modelo de Gestión Corporativo

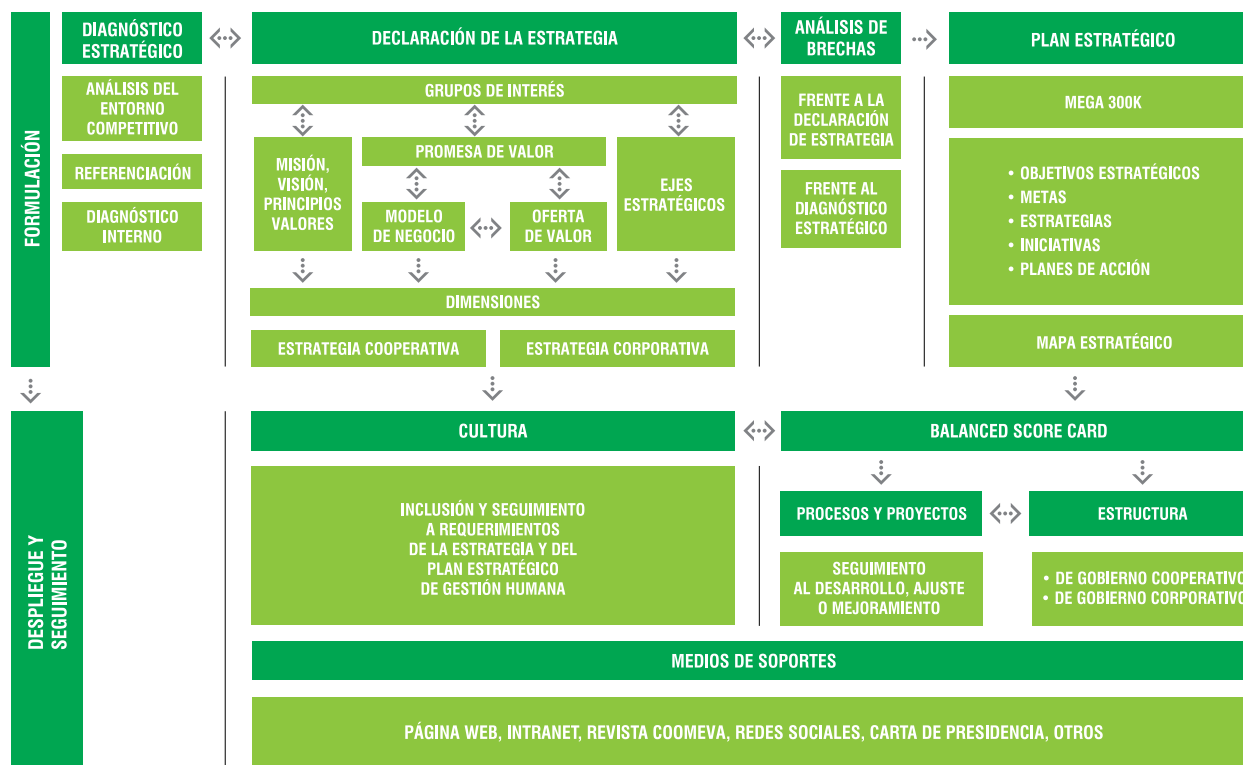
A partir del año 2000 el grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo ha materializado articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

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



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

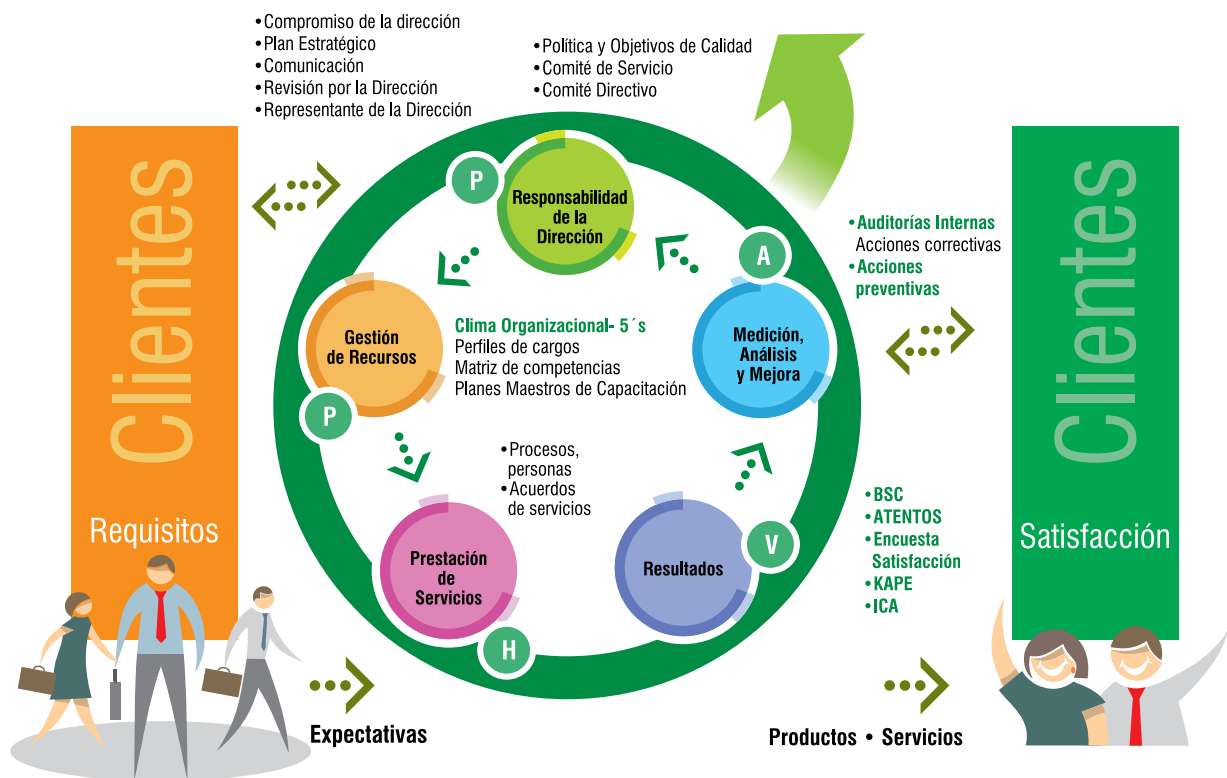
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad 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

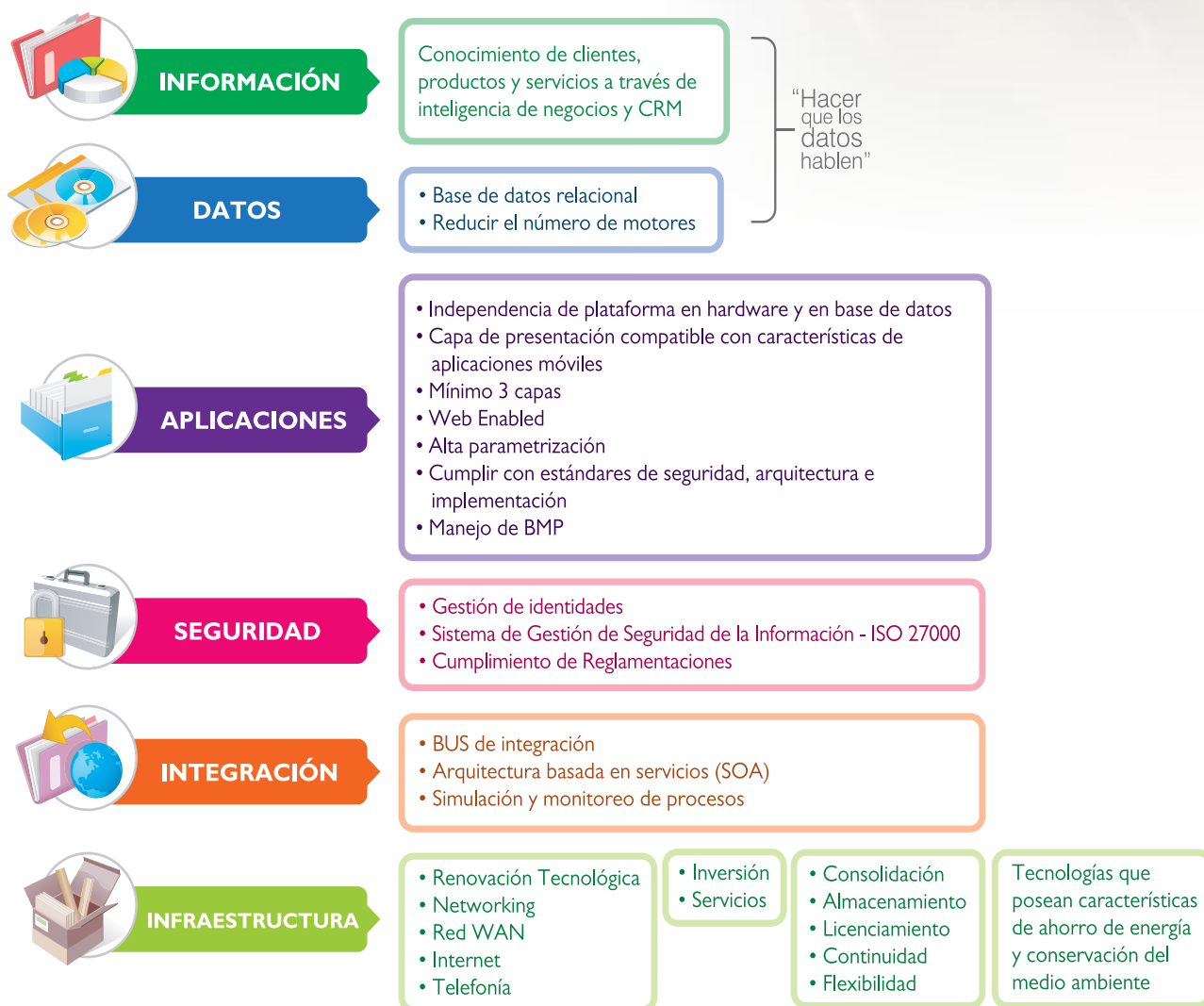
Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

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 integralidad 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

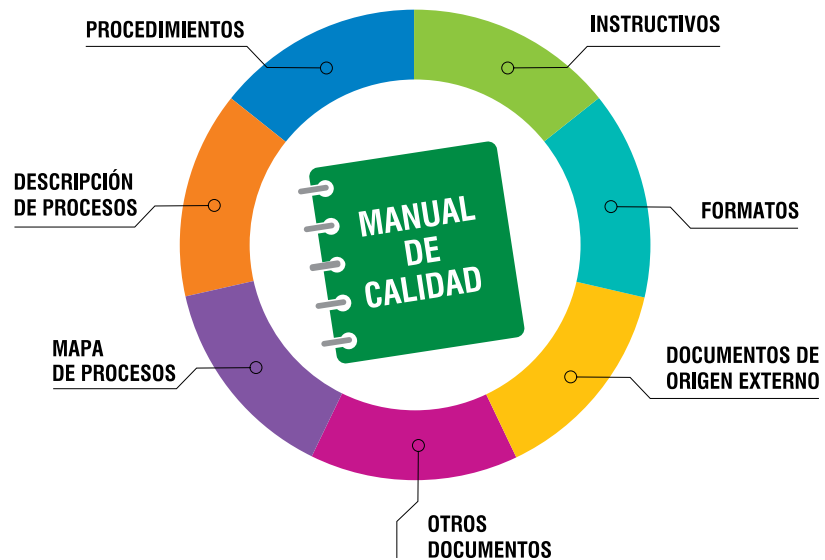


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

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".

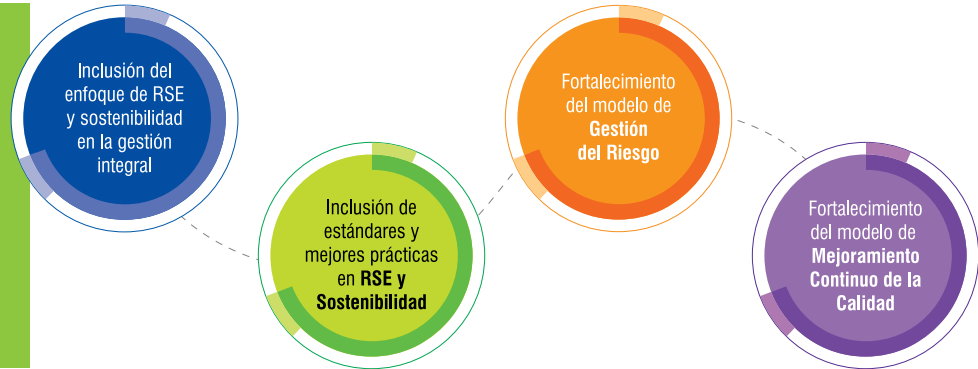
Todos somos responsables de la detección y el registro de las no conformidades, a las cuales aplicamos acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas.



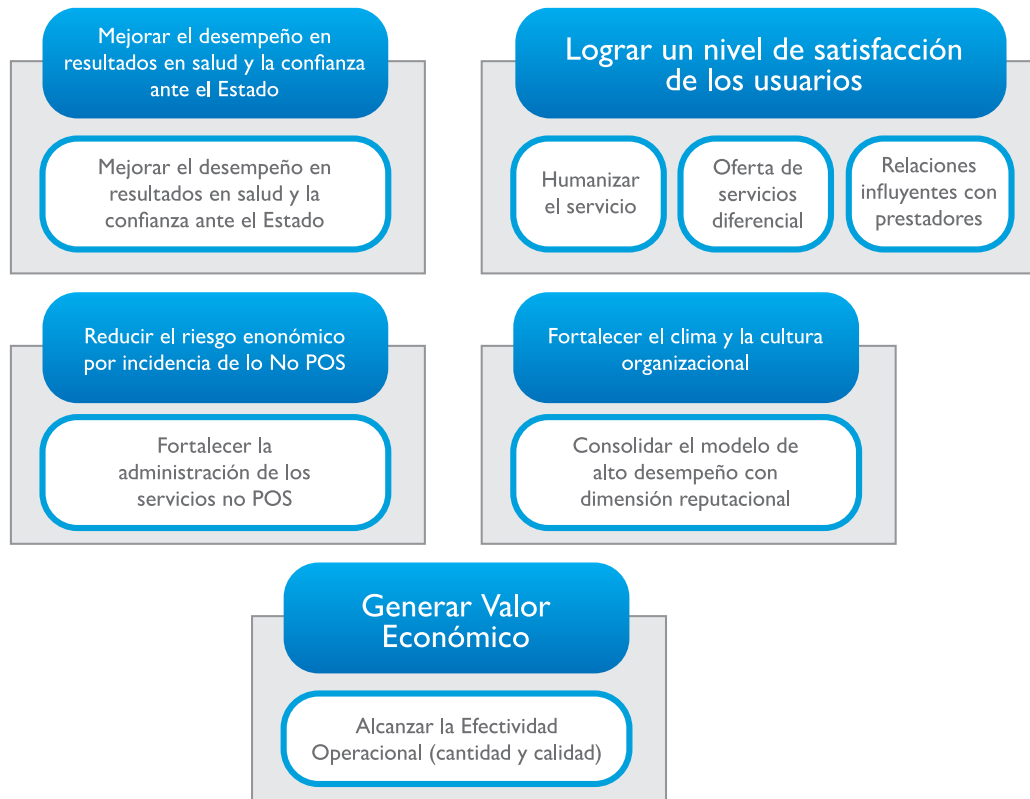
Monitoreamos los resultados

Hacemos seguimiento y mejora continua a través de indicadores estratégicos, tácticos y operativos, bajo la metodología del Balanced Scorecard, (BSC), para lo cual hemos definido el Mapa Estratégico de la Empresa con sus grandes iniciativas y objetivos estratégicos.

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



Mapa Estratégico Coomeva EPS



El modelo anterior se complementa con lo definido por la empresa para una Organización del Alto Desempeño.



Logramos la excelencia operacional mediante:

- **Estrategia clara**, de cara al entorno y al Sector, dinámica flexible y adaptable de acuerdo con las necesidades; comunicada y entendida por todos para lograr el compromiso y la alineación de los colaboradores con la misma.
- **Estructura y procesos**: alineados, claros, simples y divulgados, que soportan el cumplimiento de la estrategia y facilitan la fluidez de la operación.

- **Cultura organizacional** basada en valores y liderazgo colectivo, preparada para el cambio y propiciando ambientes de trabajo gratos. Esto se fundamenta en la definición del Líder Coomeva que alinea las competencias claves agrupándolas en tres rasgos: Cabeza Fría, Corazón Cálido y Manos trabajadoras.
 - Pensamiento estratégico (PHVA)
 - Comunicación directa (hechos y datos)
 - Aprendizaje e innovación (mejores prácticas)
 - Orientación al logro (rendición cuentas, eliminación virus, paradigmas)
 - Trabajo en equipo (Cadena valor - Acuerdos servicios)
 - Orientación al cliente (asesoro, respeto, todos resolvemos)

- **Ejecución** orientada al cumplimiento de los compromisos, de los resultados y de las metas, basada en la rendición de cuentas y en el reconocimiento del día a día.

Nuestra Gestión frente a la crisis del Sector Salud

Durante el año 2011 los actores del Sector Salud vivimos circunstancias difíciles y especialmente las EPS, debido a las investigaciones de los organismos de vigilancia y control y al incremento de la cartera de recobros con el Fosyga, lo cual nos llevó a enfrentar serios problemas de liquidez.

A todo lo anterior se suma la gran incertidumbre acerca del futuro de la salud en Colombia, unida al profundo desconocimiento de la opinión pública general acerca de las normas, del funcionamiento y de las realidades que afrontan las organizaciones de salud, además de consolidación de serios problemas estructurales que hoy tienen en jaque al Sector.

Para enfrentar lo anterior, la Gerencia General del Sector Salud de Coomeva ha participado activamente en la búsqueda de soluciones a la problemática del sector:

- **Participación en ACEMI:** Preparación de propuestas para mejorar la situación del sector, a través de equipos con participación con el Gobierno.
- **Diálogo con medios:** Posicionamiento de Coomeva como fuente de información y de sensibilización acerca de la problemática del sector salud.
- **Comisión de expertos:** Instalación y participación en la Comisión de Expertos para formular propuestas de mejora frente a la situación del sector.
- **Relacionamiento con sus prestatarios y grupos de interés.**



Nuestro
Compromiso
Estratégico 2012

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.

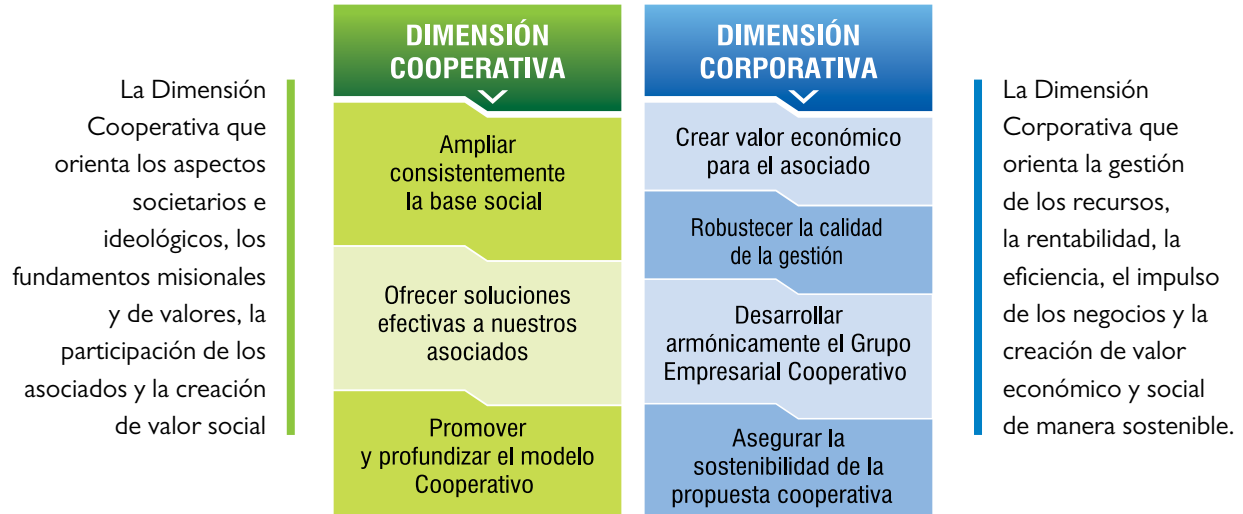
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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





Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional

Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



Prometemos perdurar:



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

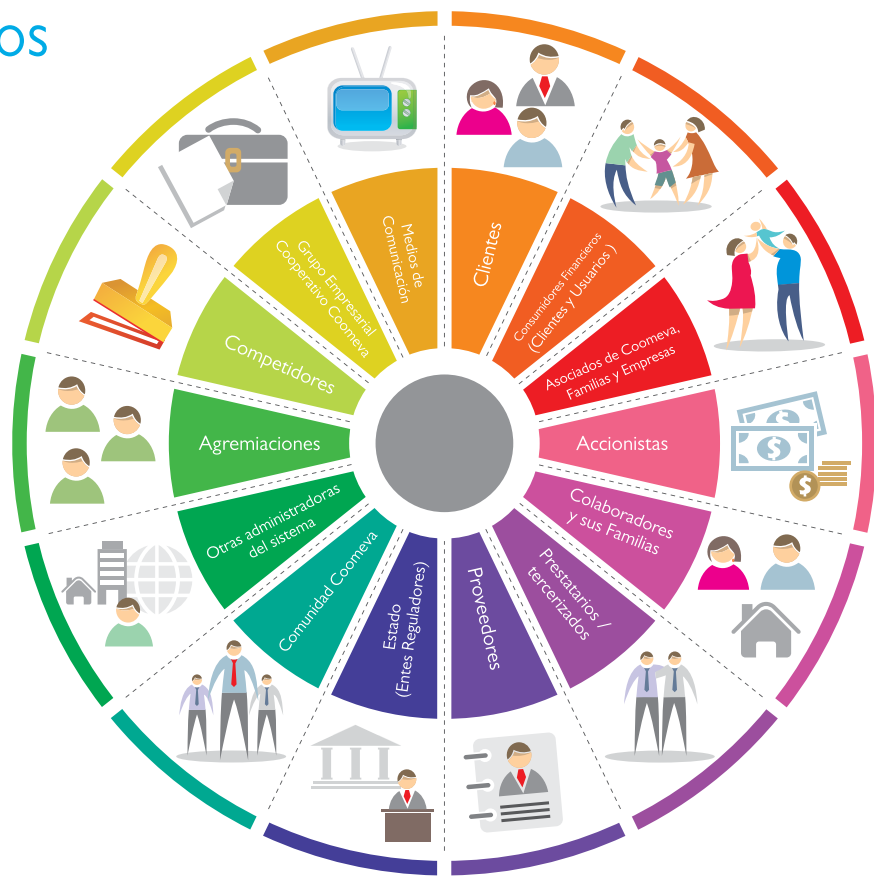
Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Derechos Laborales, los Derechos Medioambientales y los Derechos Humanos Fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que ni 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 Coomeva EPS

En 2011 avanzamos en la actualización de los riesgos estratégicos, así como en su valoración, acorde con los pasos descritos anteriormente. De esta manera identificamos los siguientes riesgos para nuestra organización:

- Falta de inclusión de la responsabilidad social con enfoque de sostenibilidad en el diseño del Plan de Negocio y en la gestión operativa.
- Baja incidencia en los hábitos saludables de los afiliados y de la comunidad.
- Sobrecostos en la ejecución e implementación de los planes de negocio.
- Deficiencia estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Cambio estructural en el sistema de aseguramiento del país.

- Desconocimiento de la cultura y de los riesgos asociados a la población objeto del negocio.
- Desconocimiento de los cambios normativos que afectan la viabilidad del negocio en el corto, mediano y largo plazo.
- Impactos ambientales y reputacionales.

Fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo (SAR) en Coomeva EPS

Apoya la viabilidad del negocio, proporcionando a la alta gerencia los elementos indispensables para mitigar y administrar efectivamente las situaciones de riesgo. Su implementación responde a lo dispuesto en los Decretos No. 574 y 1698 del 2007 y en la Resolución No. 1740 de 2008.



ENFOQUE DE RIESGO EN NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN

Está basado en estrategias de promoción y prevención, que aplicamos sistemáticamente a través de los diferentes niveles de atención.

A. Identificamos los riesgos al ingreso:

Lo cual verificamos y ampliamos mediante la consulta médica inicial con el fin de establecer rutas priorizadas para la atención oportuna.

B. Estratificamos la población, según los riesgos clínicos:

De acuerdo con las necesidades específicas de los afiliados se establecen cinco grupos de riesgo que implican estrategias de atención diferentes:

Grupos de riesgo definidos para la atención:

- 1** Afiliados con Riesgos Específicos de Base, REB (Ejemplo: gestantes, hipertensos, diabéticos, etc.)
- 2** Afiliados con patologías de Alto Costo No Crónicas, ACNC.
- 3** Afiliados sin riesgo de base: Población que consulta eventualmente por Eventos Discretos Puros, EDP. (Resfriado común, cefalea, etc.)
- 4** Población que consulta eventualmente por eventos discretos que requieren algún nivel de integración clínica, ED+IC. (Apendicitis, fracturas no complejas, etc.)
- 5** Población que nunca consulta, NC.

Buscamos garantizar continuidad en la atención a través de todas las instancias de prestación de servicios y que los médicos puedan hacer seguimiento a través de sistemas que permitan la integración clínica de la información y en la proximidad del domicilio del paciente.

C. Gestionamos las Enfermedades Crónicas (Gerenciamiento de Enfermedad):

Coordinamos los recursos profesionales, logísticos y financieros para optimizar la provisión de cuidados para la salud de los

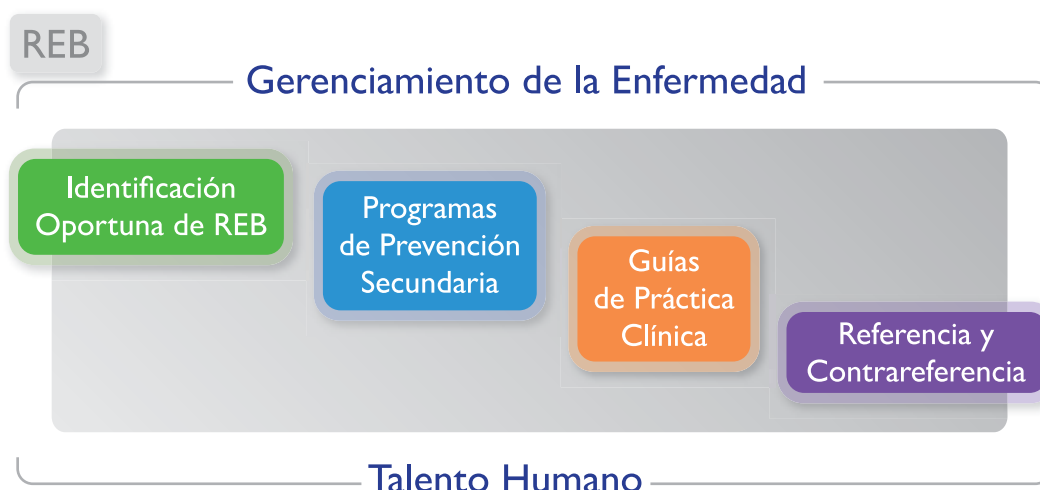
pacientes con enfermedades crónicas y tratamientos prolongados y de alto costo, quienes requieren un control muy estricto y prevención para evitar o minimizar complicaciones tardías.

Gerenciamos la enfermedad y complementamos la atención médica al intervenir aquellas variables determinantes del éxito terapéutico que escapan al alcance del médico, tales como la educación del paciente y la familia, los recordatorios, la verificación de adherencia, la evaluación de riesgos en el hogar y la familia, etc.

Además de brindar la atención médica integral, buscamos la adherencia de los pacientes a los tratamientos, el cambio de sus hábitos y comportamientos ante el riesgo y el manejo de los riesgos adicionales en el hogar y la familia.



Las Unidades Básicas de Atención (UBA) atienden los eventos y los pacientes con enfermedades crónicas de bajo riesgo, sin complicaciones ni secuelas, con un enfoque familiar y de riesgo poblacional, aplicando guías de práctica clínica basadas en evidencia científica, indicadores de proceso y de resultado y un sistema de referencia y contra referencia ágil y oportuno.

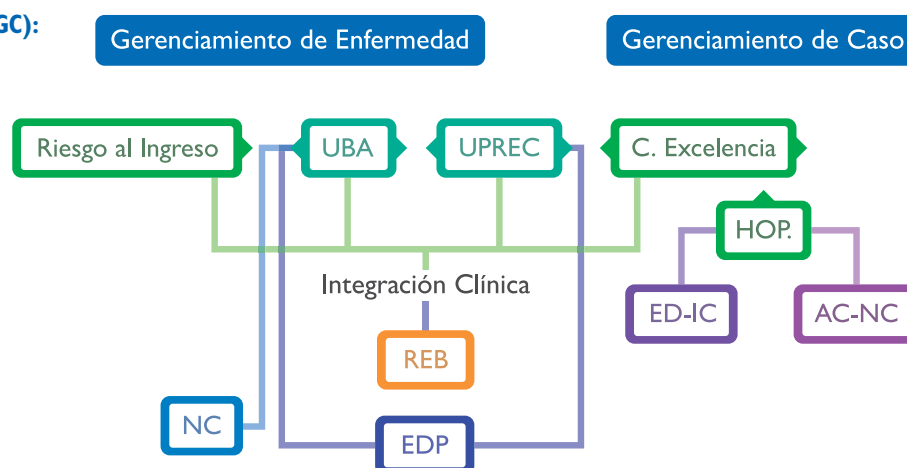


Los pacientes con enfermedades crónicas, de alto riesgo, con complicaciones o secuelas, son atendidos en Unidades de Prevención Clínica, UPREC, con servicios ambulatorios y grupos de especialistas, enfocados en la limitación del daño y en la rehabilitación de los pacientes con enfermedad avanzada.



D. Gerenciamiento de Caso (GC):

Manejo de enfermedades crónicas de alto costo poco frecuentes, de poca recuperabilidad y de alta severidad, con atención médica de alta complejidad (sub especialidades) o en Centros de Excelencia.



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:

Gestión ética y
transparencia.

Modelo de atención
con Enfoque de
Riesgo.

Comunicación (alcance de
revisión frente al marketing
transparente, diálogo con
grupos de interés y gestión
de la reputación).

Derechos Humanos (con
alcance a derechos y deberes
de los pacientes, de los
colaboradores y del personal
de salud).

Preservación del medio ambiente
(con alcance a prestadores,
usuarios y su familia).

Posicionamiento de las EPS
en el SGSSS (incidencia en
política, reglamentación,
gremios, asociaciones científicas,
fortalecimiento de la licencia para
operar, entre otras).

Gestión con clientes

Gestión de proveedores

Bienestar y desarrollo de
colaboradores.



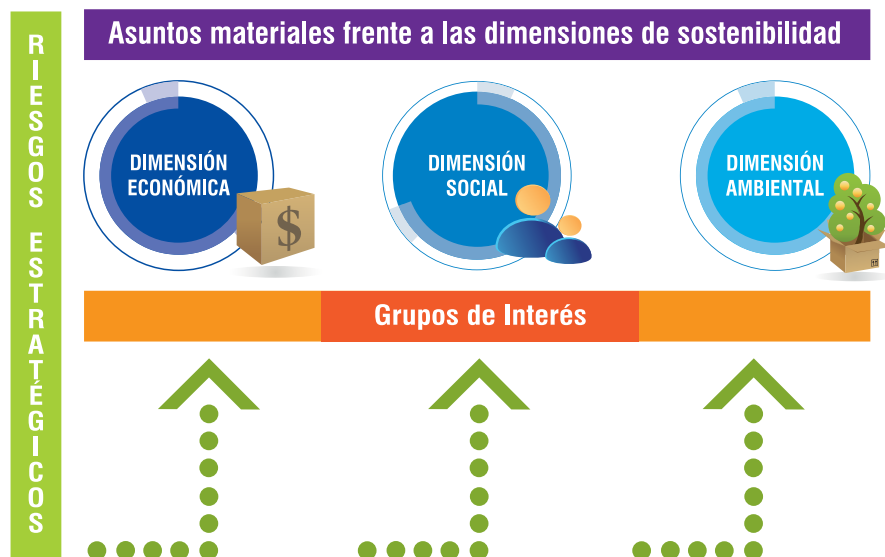


Nuestros Compromisos 2012 de Gestión Sostenible

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.

En Coomeva EPS hemos identificado las oportunidades de mejora que debemos aprovechar frente a los asuntos materiales. En 2012 aprovecharemos la competitividad de la propuesta de valor de Coomeva EPS.

Incorporar al direccionamiento estratégico las políticas relacionadas con los grupos de interés y con los asuntos materiales.





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



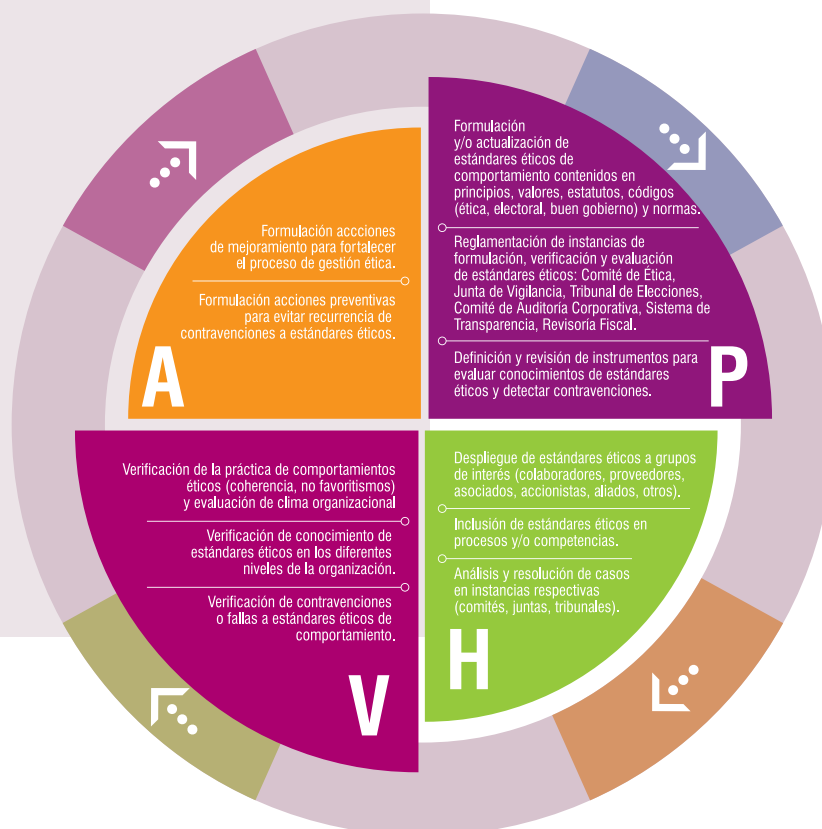
Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto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

Éste 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 Bancoomeva • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • @coomevaimail.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 • Radiocooameva • 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 Inhabilitaciones 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 Cooameva 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.



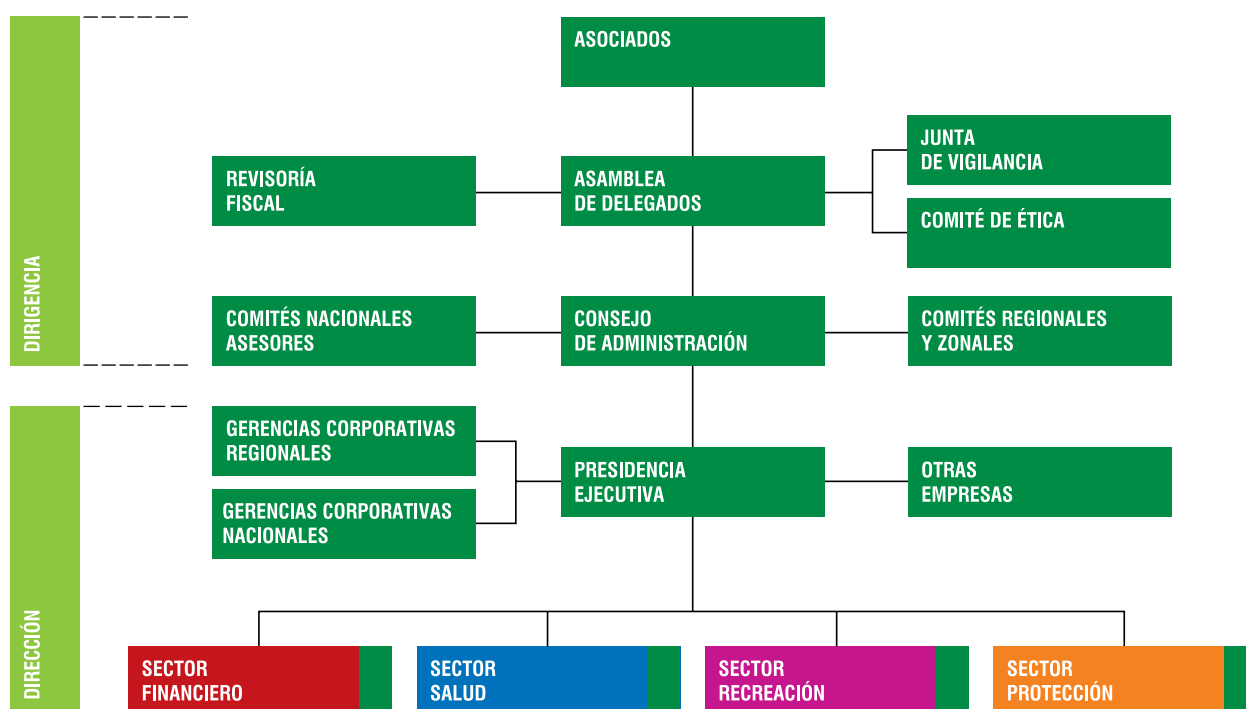
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Cooameva son:

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 COOAMEVA



Prácticas en Coomeva EPS

Contamos con nuestros propios códigos de Buen Gobierno y de Ética, los cuales acogen los lineamientos corporativos y buscan garantizar la gobernabilidad, la transparencia y la ausencia de corrupción.

Enfrentamos los riesgos de corrupción

Hemos establecido la Política Antifraude, basada en la norma de “cero tolerancia” y “no excepciones” ante cualquier incumplimiento de los códigos, reglamentos, procedimientos y normas legales de la empresa o del Estado.

Contamos con nuestro Estatuto Anticorrupción que acoge lo establecido en la ley y se orienta a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Minimizamos los riesgos de fraude:

- Implementamos un esquema de roles y responsabilidades según las competencias de los cargos.
- Fortalecemos la vivencia de los valores a través de la cultura.
- Desarrollamos estrategias de formación basadas en tres pilares fundamentales: acciones disuasivas, tecnología de la información y persecución penal.
- Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios informen sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- Implementamos un Programa Antifraude.

Acciones del Programa Antifraude:

160 altos directivos del Sector Salud capacitados en el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011.

100% de los colaboradores participaron en capacitaciones de fortalecimiento de la cultura organizacional a través de cursos virtuales.

Instalamos mesas de trabajo mensuales con participación de Auditoría Interna, Gestión Humana, Comunicaciones y Formación.

Campaña masiva de sensibilización y disuasión a través de “E-mailing”.

Lanzamos la campaña antifraude, con elementos disuasivos para los posibles defraudadores.

580 colaboradores en cargos sensibles recibieron charlas antifraude.

Elaboramos y aplicamos 4 Manuales Antifraude para las áreas con mayor riesgo y capacitamos al 100% de Jefes Nacionales de Procesos para su puesta en marcha.

6.911 colaboradores del Sector Salud de Coomeva, el 81% participaron en la Campaña Formando Personas - Haciendo Equipos.



Medidas de conducta en Coomeva EPS:

Para reforzar la aplicación de mecanismos regulatorios y de control, encaminados a facilitar la identificación y prevención de los riesgos de fraude y como puntos centrales del Programa Antifraude, contamos con:

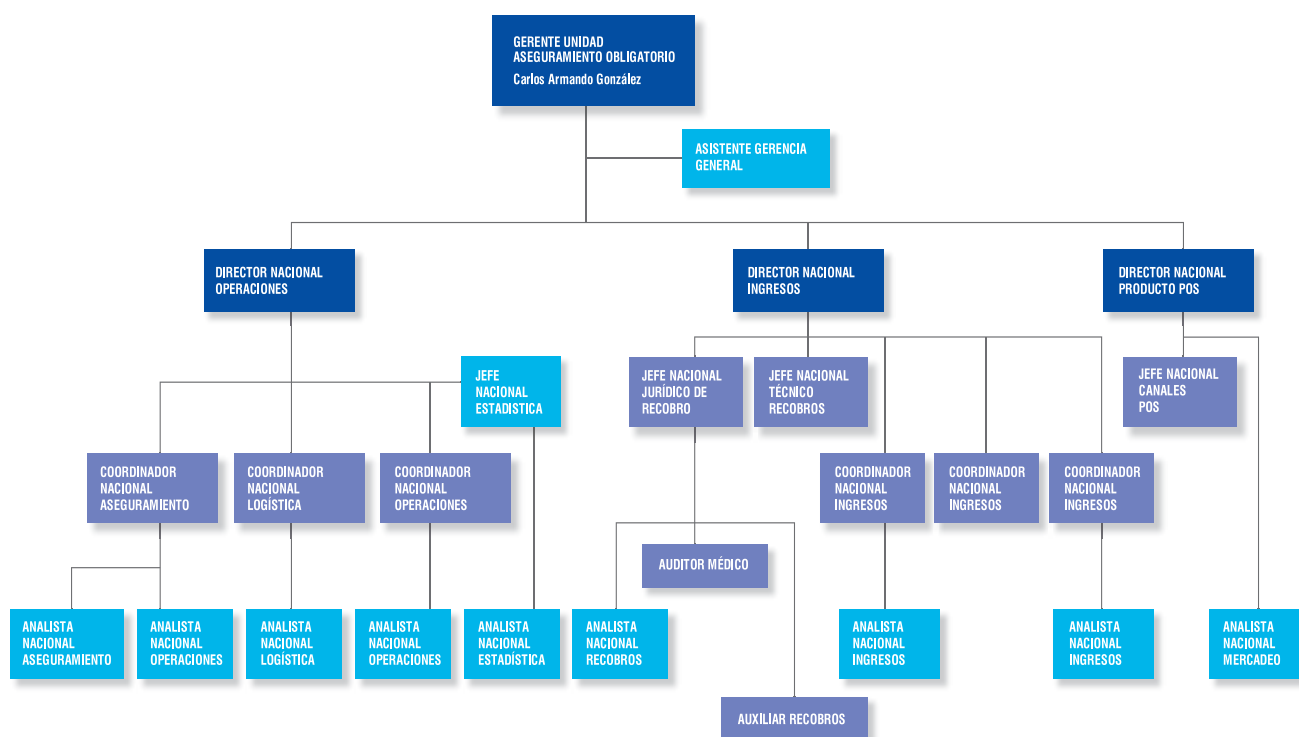
- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética Corporativo.
- Código de Ética.
- Manual de Contratación.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento del Comité de Auditoría.
- Reglamento del Comité de Riesgos.
- Reglamento de Ética.

Fortalecimiento del control interno:

- Comité de Auditoría interna.
- Comité de Riesgos.
- Oficial de Cumplimiento.
- Auditoría Interna.
- Sistema de Administración de Riesgos.



Nuestros órganos de administración y control



Las empresas del Sector Salud de Coomeva fortalecemos sinergias a través de los siguientes espacios:



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 Coomeva EPS 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

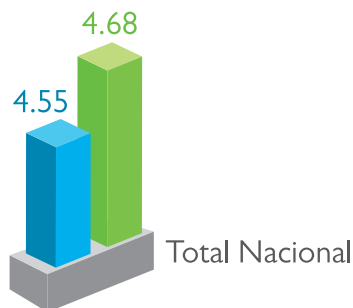


Buscamos superar las necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, respetando sus derechos fundamentales y los de quienes participan en la cadena de valor, con prácticas justas, éticas y transparentes, que además de ser responsables y de generar valor agregado para todos, también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

Prácticas empresariales

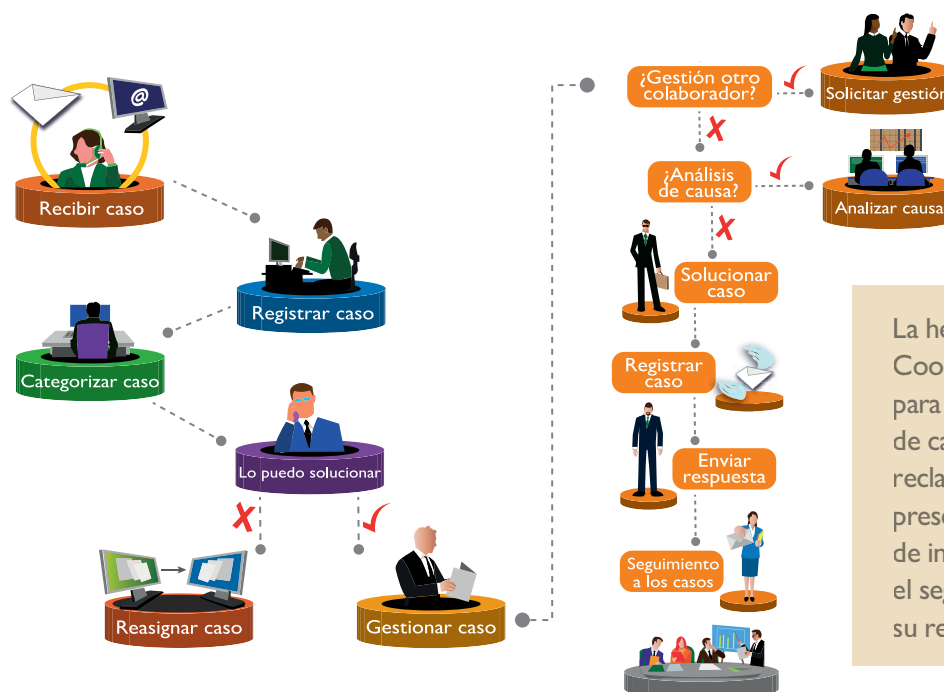
Durante el 2011 realizamos 40.488 encuestas a clientes para que evaluaran la calidad de la atención del personal de atención frontal, con los siguientes resultados en escala 1-5:

PROMEDIO PROMESA DE SERVICIO 2010 - 2011



Fuente: Encuestas telefónicas Centros de Contacto

PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



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

PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

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



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.

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

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 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

Nuestra población a diciembre de 2011

2'936.669 afiliados

Crecimiento neto 81,528 afiliados. El 2.86%

Segundo lugar en participación del mercado. 15.03% del total de afiliados al Sistema de Salud en Colombia.

● CRECIMIENTO NETO AFILIADOS

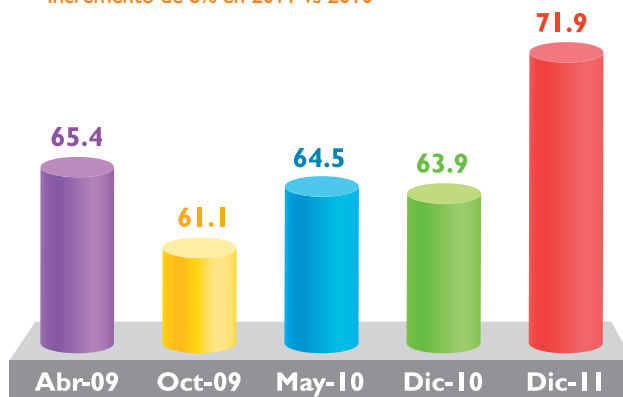


Fuente: Jefatura Nacional de Estadística

● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



● SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS A COOMEVA
CON COOMEVA EPS =
Incremento de 8% en 2011 vs 2010



Fuente: Encuesta Kape

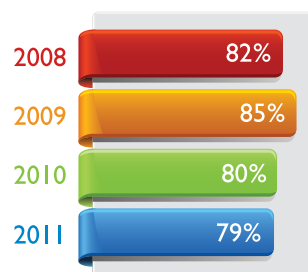


La apertura de los Centros de Atención Coomeva (CAC) en las ciudades de Cali (3 oficinas), Barranquilla, Armenia, Villavicencio, Palmira y Medellín, probablemente generaron un diferencial de atención en los servicios que la EPS brinda a los asociados de Coomeva.

Satisfacción Usuarios

(Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios, realizada por el Centro Nacional de Consultoría).

● RESULTADOS SATISFACCIÓN AFILIADOS COOMEVA EPS



Fuente: Centro Nacional de Consultoría.

Medidas adoptadas para incrementar la satisfacción:

- Gestión con proveedores para mejorar oportunidad en entrega de medicamentos.
- Garantizar contractualmente la cobertura geográfica de la red para entrega oportuna de medicamentos.
- Entrega de la mayoría de medicamentos directamente, sin autorización previa.
- Software para gestionar las agendas y garantizar oportunidad de cita con médico general.
- Campaña desde el Centro de Contacto para informar a los usuarios las fechas de sus cirugías y de las citas médicas, evitándoles desplazamientos a puntos de atención.

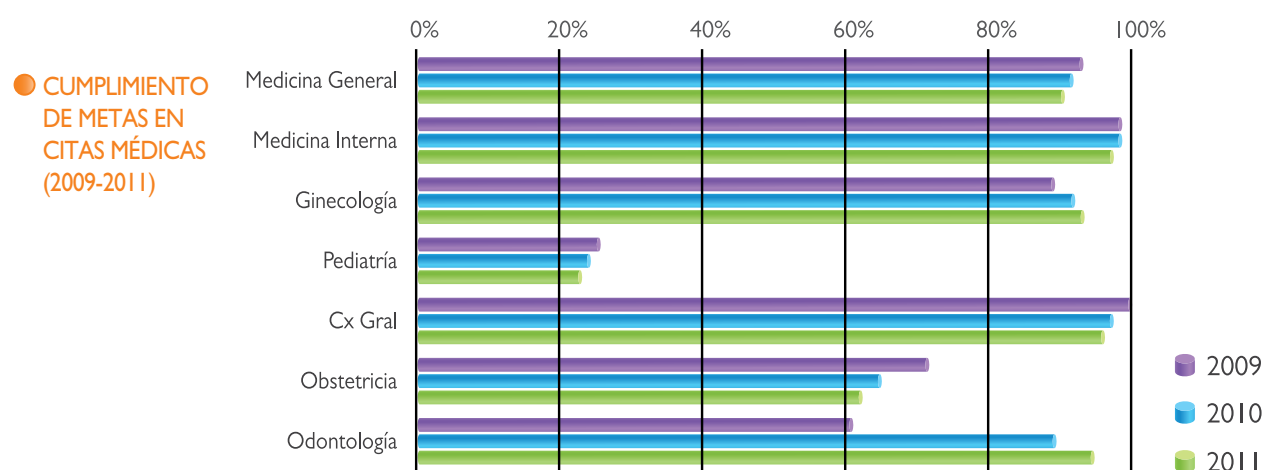
Política de Seguridad del Paciente:

Activamente detectamos y registramos los eventos adversos en las IPS hospitalarias, a quienes se los informamos para su respectiva gestión y a los cuales realizamos seguimiento.



Oportunidad de asignación de citas:

Realizamos seguimiento a la oportunidad de las citas de medicina general y especialidades básicas y reportamos estos indicadores ante la Superintendencia Nacional de Salud.



Resumen de actividades realizadas:

Actividades	N°
Usuarios Coomeva EPS	2.936.669
Actividades Asistenciales Coomeva EPS:	23.692.161
Consultas Médicas Generales y Especializadas	14.294.162
Exámenes Paraclínicos (laboratorio e imagenología)	5.025.953
Pacientes Hospitalizados (Salas y UCI)	293.784
Atención en Urgencias	429.276
Cirugías Electivas	681.229
Atención Odontológica (Controles, topicaciones con flúor, sellantes, etc)	1.843.181
Otros procedimientos en Salud	1.124.576
Actividades de Promoción y Prevención Coomeva EPS	1.021.931
Niños atendidos en crecimiento y desarrollo	84.995
Pacientes atendidos con riesgo cardiovascular (diabetes e hipertensión arterial)	218.957
Atenciones de partos y cesáreas	40.378
Citologías	436.322
Mamografías	54.699
Esterilizaciones femeninas	12.588
Vasectomías	3.565
Ciclos anticonceptivos hormonales	170.427

Indicadores de monitoreo del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad 2011

Resultado Promedio 2011	Indicador
279	(E.1.3) Número de tutelas por no prestación de servicios POS o POS-S
99,6%	(E.1.4) Oportunidad de entrega de medicamentos POS
7,1	(E.1.5) Oportunidad en la realización de cirugía programada
3,5	(E.1.6) Oportunidad en la asignación de cita en consulta de odontología general
3,5	(E.1.8) Oportunidad de la referencia en la EAPB
99,9%	(E.2.1) Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año
44,7%	(E.2.2) Oportunidad en la detección de cáncer de cuello uterino
0,35	(E.3.1) Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo
0,50	(E.3.2) Razón de mortalidad materna
79,7%	(E.4.1) Tasa de satisfacción global

Los resultados alcanzados en 2011 respondieron fundamentalmente a:

- Consolidación del modelo de gestión comercial.
- Portafolio empresarial.
- Políticas comerciales para el manejo de clientes.
- Desarrollo del Plan Kapital (canales de ventas, unidad móvil, publicidad, equipo de salud empresarial en Bogotá).
- “Ruta de la Salud” en municipios objetivo.
- Incentivos para la fuerza de ventas.
- Primer encuentro de empleadores.
- Afiliación en línea e inicio de oficina móvil con asesor.
- Alianzas para promociones con Coomeva Medicina Prepagada.

Fortalecimiento de los canales de acceso. Resultados 2011:

- Indicador de Atención en las salas de atención: pasó del 74% al 80% (Encuesta de Satisfacción).
- Barras integrales de atención de nuestras unidades de prestación.
- Unidad Móvil que lleva actividades de Promoción y Prevención a lugares alejados y a grandes empresas.
- Aumentó la retención de la población.
- Satisfacción con el servicio en las Unidades Básicas de Atención pasó del 92% al 93.4%.
- Línea de atención inmediata para solicitudes, quejas y reclamos de nivel I, alcanzando un indicador del 82% (respuesta en dos días según la exigencia).
- Servicio de Oficina Móvil con servicio integral en los sitios de trabajo de nuestros 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 81%.

Nuestros Compromisos 2012 en Coomeva EPS

Mejorar el desempeño en resultados en salud y la confianza ante el Estado.

Gestionar los riesgos técnicos en Salud de la población afiliada.

Cumplir con la habilitación financiera.

Velar por la información oportuna y confiable.

Fortalecer la humanización del servicio: Cumplir con la oferta de servicios en oportunidad y acceso, brindar condiciones adecuadas, atender con calidez y establecer mecanismos de comunicación asertiva con los usuarios.

Desarrollar una oferta de servicios diferencial: Implementar un amplio portafolio de servicios empresariales, desarrollar un factor de competitividad en los procesos de afiliación, acceso a servicios de salud y mantenimiento de usuarios y virtualizar los servicios de la EPS.

Fortalecer las relaciones influyentes con nuestros prestadores: Fortalecer el modelo de contratación dentro de una relación de beneficio mutuo y diseñar un modelo de interlocución eficaz.



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 nuestro aliados

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



En la EPS se cuenta con dos grupos grandes de proveedores: administrativos y asistenciales (Prestadores de Salud).

El 99,9% de nuestros proveedores corresponden a empresas y personas colombianas.

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.

Proveedores Administrativos por regional

El 99,9% de nuestros proveedores administrativos corresponden a empresas y a personas colombianas.

Regional	Total Proveedores por Regional	Persona Natural	Entidad Jurídica	Empresa de Servicios Públicos	Internacionales
Caribe	414	182	232	13	-
Centroriente	643	173	470	7	-
Eje Cafetero	246	104	142	5	-
Extranjero	3	-	3	-	3
Nacional	577	215	362	10	-
Noroccidente	383	142	241	10	-
Nororiente	237	105	132	9	-
Suroccidente	288	104	184	13	-
Total	2.791	1.025	1.766	67	3



Nuestros compromisos 2012

Para avanzar con los aliados

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

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

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

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

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 consolidación de
la organización!

Crece 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 por firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos, independientemente de quién lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

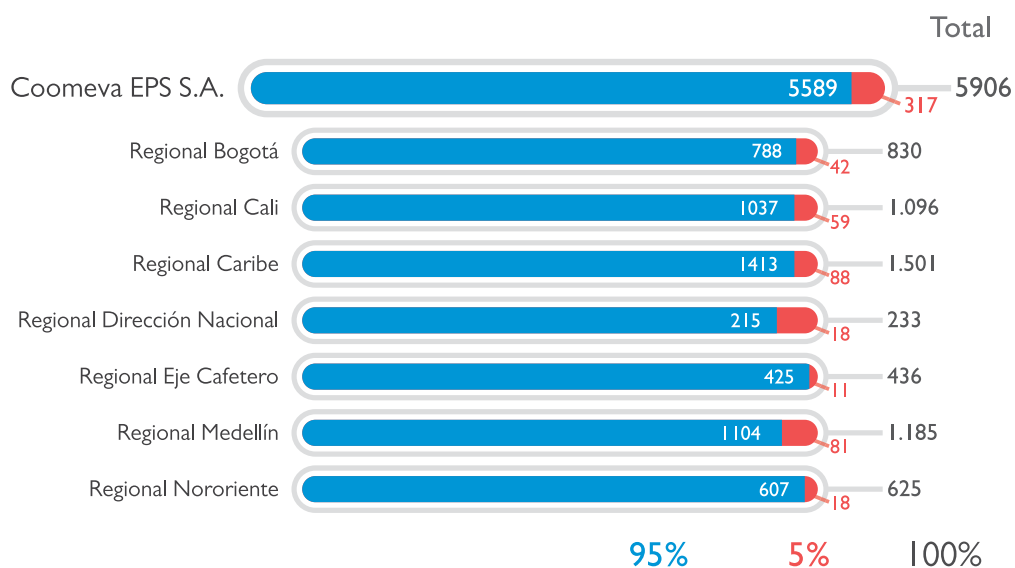
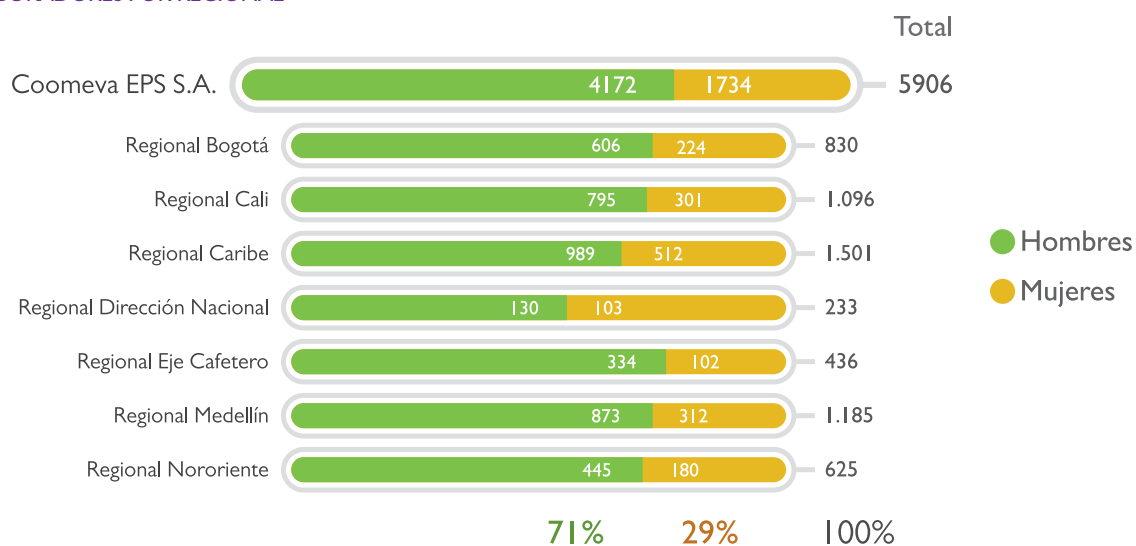
Aplicamos un Sistema de Evaluación del Desempeño objetivo y un Sistema de Compensación Variable.

Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

Un alto porcentaje de colaboradores son locales de las regiones en las cuales realizamos actividades.

COLABORADORES POR REGIONAL



Tipo de Contrato

- Indefinido
- Term. Fijo

La Rotación en Coomeva EPS es inferior al 1%

El 90% de los retiros son Voluntarios.

Evaluación del Desempeño

El acuerdo de desempeño en Coomeva Salud está orientado a evaluar logros por objetivos del colaborador y el nivel de cumplimiento de competencias, focalizando los esfuerzos organizacionales en desarrollar una cultura de alto desempeño.

El acuerdo de desempeño se realiza en tres momentos:

- Momento 1: Establecer expectativas claras - Definición de objetivos.
- Momento 2: Retroalimentación y Coaching - Acompañamiento.
- Momento 3: Valoración y Evaluación - Cierre Anual.

Los objetivos específicos son:

- Alinear el trabajo de los colaboradores en su día a día a los objetivos del equipo y a las metas globales de la organización.
- Medir el desempeño contra estándares claros y saber en qué nivel se encuentran.
- Identificar cómo se puede contribuir al éxito de equipos y de la compañía en general.



A partir del acuerdo de desempeño los colaboradores se ligan a los grandes objetivos y se enmarcan en el “qué” y el “cómo”.



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

Brindamos los siguientes beneficios adicionales para los colaboradores:

- Pago de incapacidades al 100%.
- En el Sector Salud, en 2011 invertimos en beneficios extralegales más de 6.632 millones, a través del Programa “Beneficios a la Carta” mediante el cual cada colaborador tiene la opción de asignar su cupo de beneficios a productos o servicios que respondan a sus necesidades personales y su momento de vida.
- El sábado no se cuenta como día hábil para la liquidación de vacaciones, así los colaboradores laboren de lunes a sábado.
- Celebración de fechas especiales.

Inversión total 2011 en capacitación



Manejos Disciplinarios

Contamos 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.

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.

● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



Inversión total en beneficios extralegales año 2011

\$6.632 millones de pesos

Inversión en beneficios extralegales promedio por colaborador

\$1.054.204 pesos



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.

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.

Espacios de comunicación

- Encuentros de liderazgo.
- Boletines virtuales e impresos.
- Tomándonos un Café con Gestión Humana.
- Desayuno con la Gerencia.

Otorgamos Préstamos por Calamidad Doméstica y Auxilios por Hijos Especiales

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



Comité de Convivencia Laboral

Promueven el buen ambiente laboral y unas relaciones de trabajo armónicas. El cual esta enmarcado dentro de ley de Acoso Laboral (Ley 1010 de 2006).

Clima laboral



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

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



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

Resultados Coomeva EPS
65.6%
Satisfactorio
Implica gran reto de mejoramiento.

Participaron en la medición el 95% de nuestros colaboradores.

Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

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

Nuestras principales prácticas son:

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



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

COPASO

Constituimos un COPASO en cada una de las seis regionales con la siguiente distribución de integrantes por número de colaboradores:

Implementamos el “Programa de Intervención de Ausentismo” (PIA). Realizamos seguimiento a incapacidades permanentes parciales e incapacidades permanentes; hiperfrecuentadores y enfermedades frecuentes.

Inversión	Total de colaboradores por regional	Participación Miembros Comité
Bogotá	830	3
Cali	1.329	4
Caribe	1.501	4
Eje Cafetero	436	2
Medellín	1.185	4
Nororiente	625	3
Total	5.906	

Contamos con el PROGRAMA DE BIENESTAR AL COLABORADOR (PBC), cuyo objetivo es mejorar su calidad de vida, mejorando el Balance Vida/Trabajo y propiciando espacios para la recreación, la cultura, el deporte. Las actividades realizadas son enmarcadas dentro de los siguientes pilares:



Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

Inspecciones de puestos de trabajo

Regional	Cuenta Lugar de Trabajo	N° de Sedes Intervenido	Total Sedes Asistenciales	% Cobertura
Caribe	11	11	39	28%
Centro Oriente	17	11	20	55%
Dirección Nacional	1			
Eje Cafetero	14	13	14	93%
Noroccidente	8	6	13	46%
Nororiente	13	7	10	70%
Suroccidente	25	23	25	92%
Total General	89	71	121	59%

Como resultado del programa de salud ocupacional año 2011, se presenta la siguiente cobertura nacional en sedes, con un promedio global del 36% para Sector Salud en lo que se refiere a Ergonomía, Inspecciones de seguridad y Matriz de riesgos y peligros.

Regional	Cuenta de Nombre Lugar de Trabajo	Falta Cobertura			Cobertura Realizada			Promedio Global
		Ergonomía	Inspección	Matriz de riesgo	Ergonomía	Inspección	Matriz de riesgo	
Suroccidente	55	85%	76%	75%	15%	24%	25%	21%
Caribe	76	34%	70%	58%	66%	30%	42%	46%
Centro Oriente	51	39%	88%	59%	61%	12%	41%	38%
Eje Cafetero	43	44%	49%	51%	56%	51%	49%	52%
Noroccidente	67	88%	45%	85%	12%	55%	15%	27%
Nororiente	37	65%	76%	73%	35%	24%	27%	29%
Total	329	59%	67%	67%	41%	33%	33%	36%

Como resultado del subprograma de Riesgo Biológico en el año 2011, se presenta la siguiente cobertura nacional en sedes, con un promedio global de 59% de cobertura para el Sector Salud.

Regional	Cobertura Realizada			Falta de Cobertura			Promedio Global
	Ergonomía	Inspección	Matriz de Riesgo	Ergonomía	Inspección	Matriz de Riesgo	
Suroccidente	15%	24%	25%	85%	75%	75%	21%
Caribe	66%	30%	42%	34%	70%	58%	46%
Centro Oriente	61%	12%	41%	39%	88%	59%	38%
Eje Cafetero	56%	51%	49%	44%	49%	51%	52%
Noroccidente	12%	55%	15%	88%	45%	85%	27%
Nororiente	35%	24%	27%	65%	75%	73%	29%
Total	41%	33%	33%	59%	67%	67%	36%

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

Actividades y celebración de días especiales

En Coomeva Sector Salud, se realizan las celebraciones con mayor participación por parte de los colaboradores. Éstas son:

- Fiesta de fin de año: a nivel nacional asiste el 70% de los colaboradores en cada una de las regionales.
- Regalos de Navidad de los niños: a cada uno de los hijos de colaboradores en el mes de diciembre se obsequia un regalo por Navidad. Aquí tiene participación un 95% de los colaboradores.
- Celebración Halloween: en el mes de octubre se realiza actividad dedicada a los hijos de los colaboradores.
- Día de la Secretaria: se realiza el reconocimiento a las personas que ocupan el este cargo en cada una de las regionales. En este evento se tiene una participación del 93% del Grupo.
- Día de la Madre y del Padre: en estas dos ocasiones se realiza un reconocimiento a cada uno de los colaboradores que cumplen con este rol.
- Día de la mujer: se realiza el reconocimiento en este día a las colaboradoras.

Juegos Regionales

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.

Participaron 1.935 colaboradores de Coomeva EPS.



Brigada de Emergencia

Contamos con grupos de Brigada de Emergencia en todo el país y les brindamos formación con apoyo de la ARP en salud ocupacional y seguridad industrial.

Se brinda formación de 40 horas y un campamento anual de culminación del proceso, con certificación personal y ceremonia de graduación y reconocimiento a los brigadistas con alto desempeño.



Comités de Emergencia

Desarrollamos el SCI (Sistema de Comando de Incidente): es la combinación de instalaciones, equipamiento, personal, procedimiento, protocolos y comunicaciones, operando en una estructura organizacional común con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operación.

Desarrollo de Planes de Emergencia Nacionales con una cobertura de un 30% de sedes asistenciales y administrativas del Sector Salud.



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.

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

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

Nuestros Compromisos 2012 con nuestra gente en Coomeva EPS

Consolidar el modelo de alto desempeño con dimensión reputación a través de las siguientes iniciativas:

- Fortalecer la marca de empleador.
- Fortalecer el semillero de especialidades escasas.
- Fortalecer la competencia de liderazgo en colaboradores con personal a cargo (métodos, trato, claridad, valores).
- Consolidar el modelo de desarrollo profesional y retención de talento clave y posiciones críticas.
- Consolidar un modelo de innovación. (Ideas, manifestaciones, etc.).

Incrementar la percepción entre colaboradores, como un Mejor Lugar para Trabajar, implementando acciones como:

- Escuela de Liderazgo.
- Cultura de Reconocimiento.
- Balance Vida/Trabajo.



“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 del GRI.



Pacto Global
Colombia



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



ISO 26000



Lo hacemos corporativamente

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

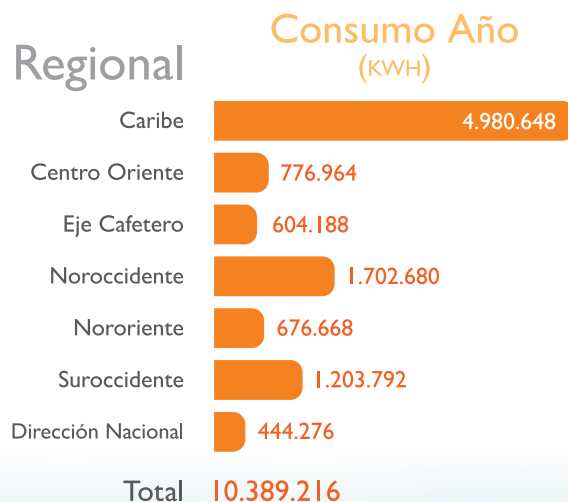
- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando 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:
 - 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).
 - Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
 - Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
 - Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
 - Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).

- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).**

Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

Y lo hacemos en Coomeva EPS

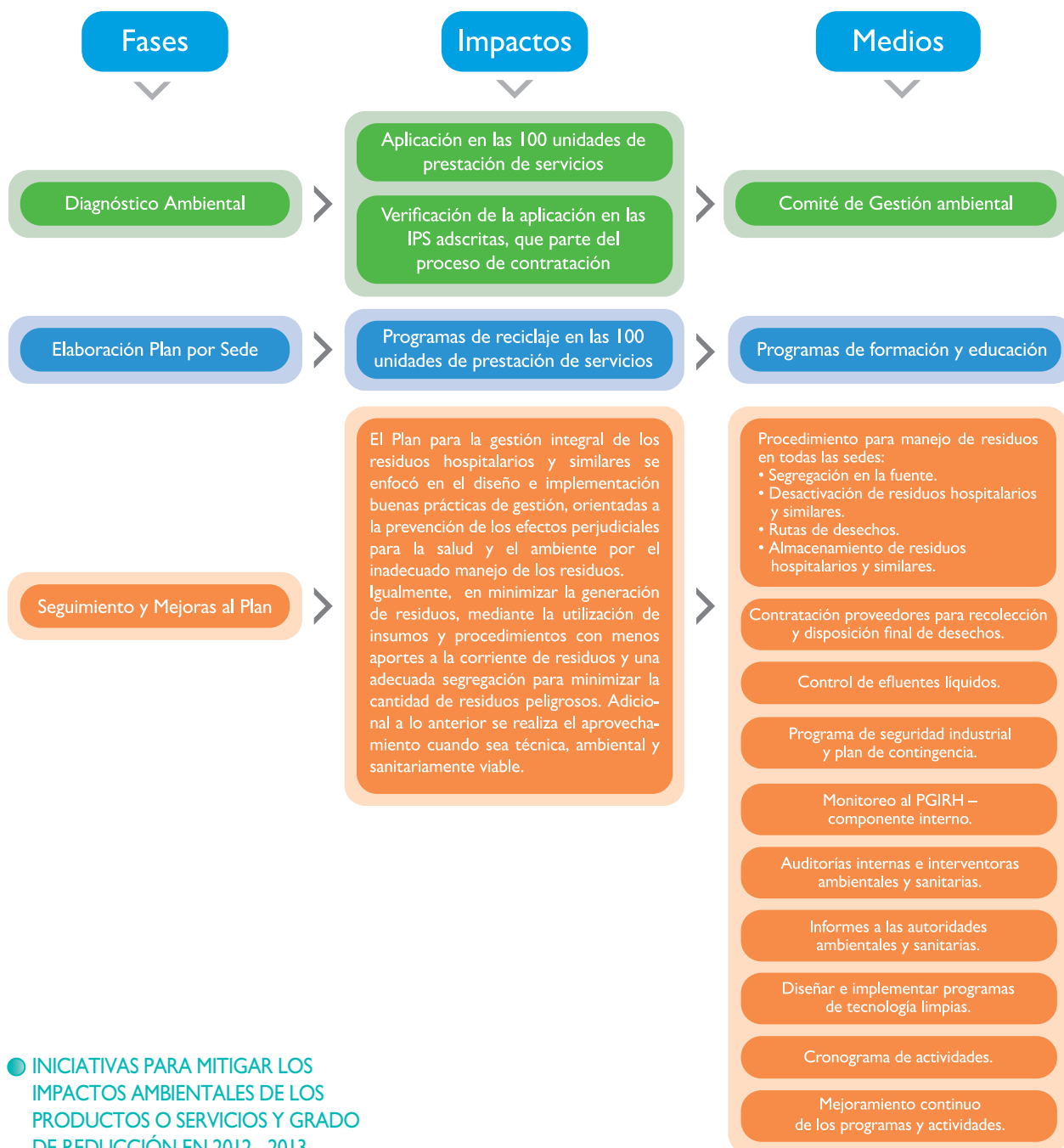
Consumo indirecto de energía por fuentes primarias, por regional
- Coomeva EPS año 2011.



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.

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.

La EPS no cuenta aún con mediciones de residuos, de consumo de agua, ni de consumo de energía. Los sistemas de medición se implementarán durante 2012 y 2013.



● INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS Y GRADO DE REDUCCIÓN EN 2012 - 2013

Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos
años nos enfrentamos
a grandes desafíos:

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

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

Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

Comunicación y divulgación ambiental.

Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

Administración eficiente y sostenible de los recursos.

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

Gestión integral de los riesgos medioambientales.





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 normalmente nos aportan una porción de su propia riqueza familiar para coadyuvar a construir el patrimonio cooperativo, con una formación de capital permanente que es equitativa en razón de los aportes de cada uno.

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

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

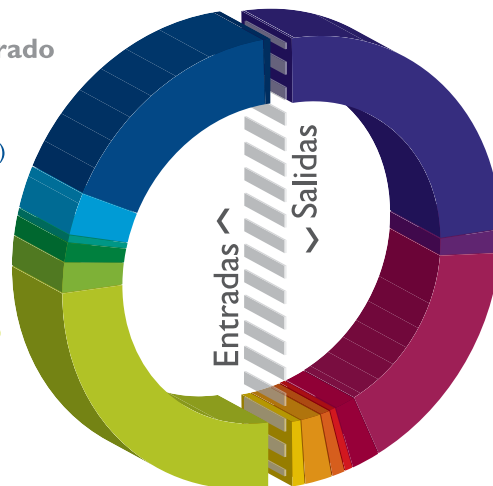
Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones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



Valor económico creado y distribuido por Coomeva EPS en 2011

Valor Económico Generado

Saldo Inicial	1%	(24.486)
UPC	35%	(1.504.793)
Recobros	6%	(279.644)
No Operacionales	1%	(34.726)
Otros Ingresos	3%	(140.870)
Nueva Deuda	4%	(180.696)
Total	50%	(2.165.216)



Valor Económico Distribuido

(2.165.216)	50%	Valor Distribuido
(126.725)	3%	Proveedores
(1.482.444)	34%	Prestadores
(178.611)	4%	Colaboradores
(54.040)	1%	Impuestos
(2.531)	0%	Activos e Infraestructura
(75.327)	2%	Varios
(180.849)	4%	Acreedores Financieros
(0)	0%	Dist. Utilidades
(64.689)	2%	Saldo Final

Cifras en millones de pesos colombianos

● PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS 2011

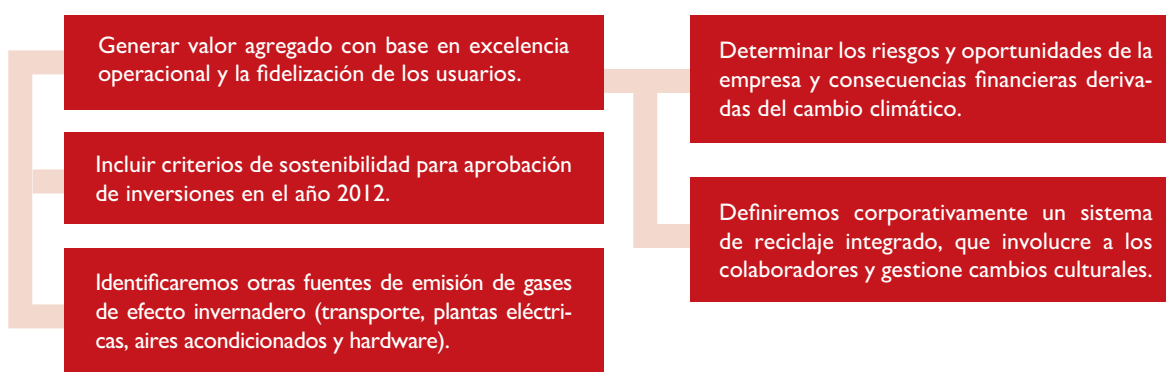
Rubro	PPTO 2011	Real 2011	PPTO 2010	Real 2010	Variación %	
					Ejecución	VAR 2011 vs. 2010
					Real vs. PPTO 2011	
Ingresos	1.941.354	2.034.580	1.815.467	1.932.611	104.80	5.28
Costos	1.751.942	1.838.103	1.628.819	1.753.854	104.92	4.80
Utilidad Bruta	189.413	196.477	186.648	178.757	103.73	9.91
Gastos	187.284	194.847	181.444	183.039	104.04	6.45
Utilidad Operativa	2.129	1.630	5.204	-4.282	76.57	138.07
Otros Ingresos y egresos	10.76	5.321	-105	5.216	49.46	2.03
Utilidad antes de Impuestos	12.889	6.951	5.099	934	53.93	644.60
Utilidad (Pérdida)	8.801	3.220	3.306	-331	36.59	1.073.61

Fuente Contanal (Software que administra la contabilidad)

- Utilidad neta mostró una recuperación de \$3,551 millones frente al año 2010.
- Ingresos: \$2.03 billones, con incremento del 5,28% frente a 2010.
- Sobre ejecución por \$100,048 millones en ingresos por UPC gracias a:
 - » \$71,821 millones/mes por encima del presupuesto por mayor crecimiento en afiliados (2,050,903) y una mayor UPC promedio de \$43,281, vs \$42,357 presupuestada.
 - » Alta eficiencia de compensación mes corriente acumulado a diciembre en 98.0%.
 - » Recuperaciones adicionales en procesos de corrección a la compensación por valor de \$699 millones.
 - » Recuperaciones de saldos no compensados, glosas, cartera y procesamiento por valor de \$225.529 millones, frente a un presupuesto de \$198,002 millones, principalmente por reconstrucciones de la Base de Datos Única de Afiliados aplicadas en agosto y diciembre y a acciones de mejora implementadas en el proceso.

Recobramos al Fosyga \$4,302 millones menos que lo que realmente costó la prestación de servicios NO POS, debido a las modificaciones del Acuerdo No. 08 de diciembre 29 de 2009 (costos NO POS que pasaron a ser POS) y a la limitación en la radicación de cuentas, como resultado del cambio de consorcio fiduciario durante los últimos meses del año.

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.

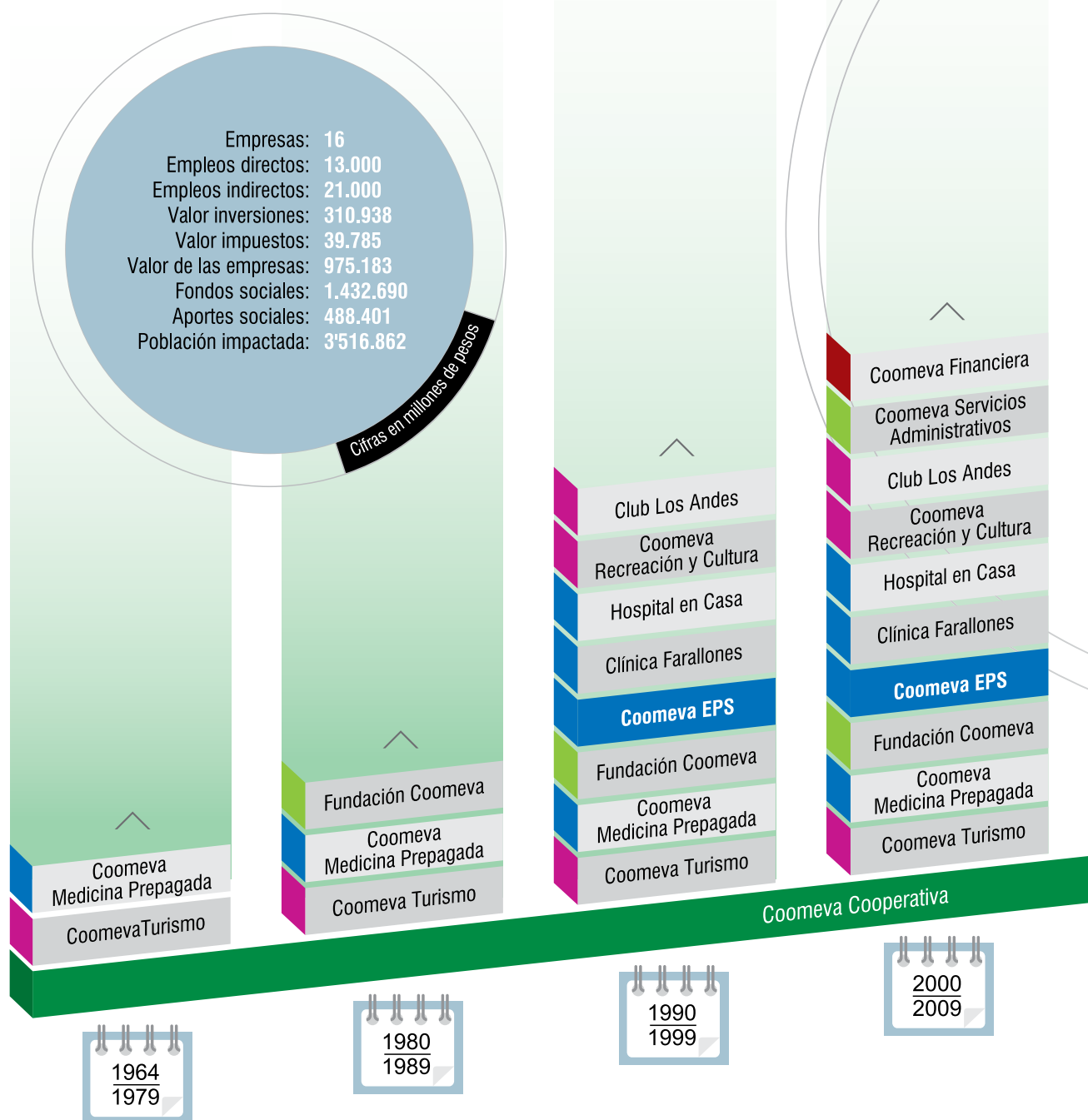
Las cooperativas somos el resultado del interés de unos por otros, buscamos el beneficio común y no intereses particulares y por eso uno de nuestros valores es la preocupación por los demás, lo cual nos vincula fuertemente con las comunidades como dinamizadoras y generadoras de posibilidades.

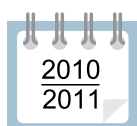
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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





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.

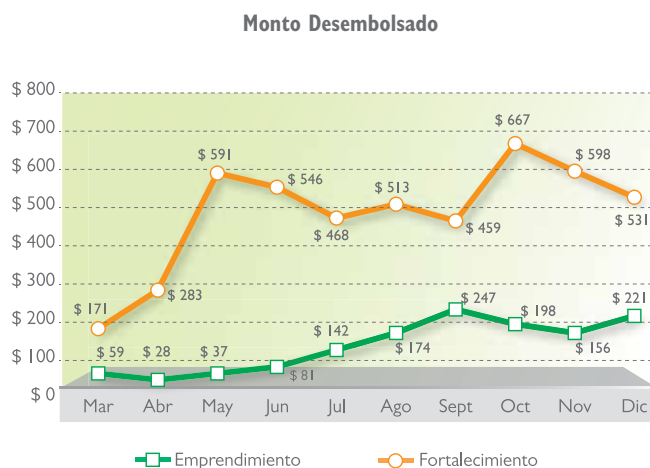
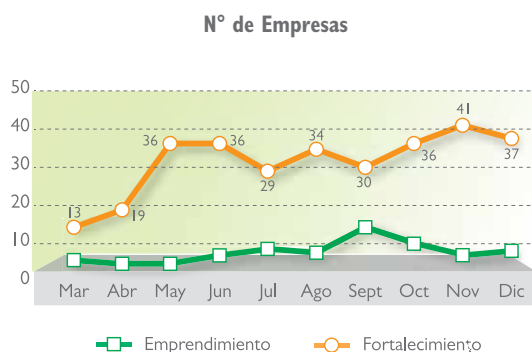
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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

Cooomeva 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.



Anexos

Indicadores GRI Coomeva EPS

1. Estrategia y Análisis

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del Presidente Corporativo, Gerente General Sector Salud y del Gerente de Coomeva EPS	6, 7, 8	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Prometemos perdurar	34	

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	20	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	43, 46	
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		Tiene operaciones solo en Colombia
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,7	Mercados que sirve	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	17, 20	
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	12, 22, 23, 30	
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		Este es el 1er informe con metodología GRI
3,3	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe		
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
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		No se reporta	Registros estadísticos

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	46	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo		No se reporta	
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		No se reporta	
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno		No se reporta	
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.		No se reporta	
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Vivimos los principios y valores	41, 42, 43	
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos		No se reporta	
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Vivimos los principios y valores	18, 19, 43	
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	41, 42, 43	
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	
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés		No se reporta	
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria		No se reporta	

Indicadores de desempeño económico				
Aspecto • Desempeño económico				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Democratizamos la riqueza	81	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes
Aspecto • Presencia en el mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		No se reporta	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
Aspecto • Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.		No se reporta	Actualmente no se tienen inversiones en infraestructura para la comunidad
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		No se reporta	
Indicadores de desempeño medioambiental				
Aspecto • Materiales				
EN1	Materiales usados, por peso o volumen.		No se reporta	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		No se reporta	Actualmente no se utilizan materiales sustitutivos por lo cual no hay medición del mismo
Aspecto • Energía				
EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias		No se reporta	La empresa no consume energía de fuentes primarias
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Devolvemos vida al planeta	75	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		No se reporta	Actualmente no se utilizan otras energías renovables para la generación de productos y servicios
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes

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

Aspecto • Productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
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.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • General				
EN30	Desglose por tipo el total de gastos e inversiones ambientales.		No se reporta	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	62	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crecemos con nuestra gente	62	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Crecemos con nuestra gente	61, 64	
Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		No se reporta	No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		No se reporta	No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
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	66	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	Crecemos con nuestra gente	No se reporta	Se reportará en próximos informes
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Crecemos con nuestra gente	68, 70	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		No se reporta	No se cuenta con sindicato

Aspecto • Formación y Educación				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Crecemos con nuestra gente	64	
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	64	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	63	
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
HR1	Porcentaje y n° total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • No discriminación				
HR4	N° total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Trabajo infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de períodos de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes

Aspecto • Personal de seguridad formado				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Derechos de los indígenas				
HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		No se reporta	La empresa ha iniciado proceso de fundamentación en materia de Derechos Humanos y se evaluará incluirlo en futuros informes
Indicadores de desempeño social: Sociedad				
Aspecto • Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		No se reporta	
Aspecto • Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Vivimos los principios y valores	44	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Políticas públicas				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Comportamiento de competencia desleal				
SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Cumplimiento de la ley				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Salud y seguridad de cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes

Aspecto • Etiquetado de productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR4	Nº total del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	50, 51, 52	
Aspecto • Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Privacidad del cliente				
PR8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes







www.eps.coomeva.com.co