

Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



**Clínica
Palma Real**



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
Juan Carlos Márquez Ortiz
Gerente Sinergia Global Salud S.A.S.

Asesoría Externa:

Rodrigo Pérez · Corporación CREO
Humberto Díaz · PHVA Consultores S.A.S.

Coordinación Editorial:

María Myra Hurtado Silva
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Edición, estilo y diseño gráfico:

Sandra Lucía Bravo Reyes
Jenny Andrea Vélez Vidal
Liliana Nieto Cubillos

Sostenibilidad 2011



**Clínica
Palma Real**

Junta Directiva

Juan Carlos Márquez *Representante Legal*
Dorángela López *Primer Suplente Representante Legal*

Asamblea de Accionistas

PRINCIPALES

José Luis Blanco Sáenz
María Fernanda Gualdrón
Carlos Alberto Arango Escobar
Jorge Alberto Zapata Builes
Jairo Hernando Vargas Camacho

SUPLENTE

Liliana Patricia Guzmán
Carlos Alberto Martínez Bonilla
Jaime Albeiro Hurtado Gómez
Pascual Antonio Estrada
Ricardo Andrés Prado Herrera

Equipo de Gerencia

Juan Carlos Márquez *Gerente Sinergia Global S.A.S.*
Harold Edwin Navia Ramírez *Director Médico*
Mauricia Sarria Camacho *Jefe Administrativo y Financiero (E)*
Diana Patricia Garay *Analista de Gestión Humana*

Revisoría Fiscal

Julián Andrés Montaña Gaviria *Revisor Fiscal*
Germán Adolfo Aricapa Martínez *Revisor Fiscal Suplente*

»» Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje de la Gerente General de Sinergia Global Salud	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!

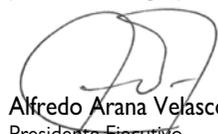
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, 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 más eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco 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 GERENCIA DE LA CLÍNICA PALMA REAL

En la Clínica Palma Real, desde el momento mismo de su concepción como proyecto y hasta hoy cuando nos encontramos ya en plena operación, con casi el 80 % de nuestra capacidad instalada ocupada, hemos aceptado los retos y desafíos derivados de los lineamientos y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial, comprometiéndonos activamente con el logro de la creación de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.

Desde la misma formulación de la Misión de la Clínica hacemos referencia, no solamente al cumplimiento de nuestro papel como Institución Prestadora de Servicios de Salud, sino que además nos planteamos el importante rol que tiene nuestra institución como generadora de valor a la comunidad.

En concordancia con lo anterior, en la Clínica Palma Real podemos presentar como balance de nuestro primer año de funcionamiento durante el año 2011, lo siguiente:

- Suscribimos el Pacto Global de las Naciones Unidas, adoptamos las Políticas y Lineamientos Estratégicos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad; avanzamos en su incorporación a nuestro sistema de gestión y definimos los asuntos prioritarios que debemos desarrollar.
- Estamos comprometidos con la preservación y el respeto medioambiental y por ello contamos con un diseño arquitectónico y estructural moderno, creativo y novedoso, fundamentado en el concepto “bio- climático”, el cual permite hacer uso de energía natural, como la luz solar, racionalizando y disminuyendo así el consumo de energía eléctrica. Cuenta además con jardines y sistemas de riego, los cuales no solamente aportan a la estética del entorno, sino que también contribuyen positivamente a la preservación del medio ambiente.
- El 80% de nuestra fuerza laboral profesional y no profesional es oriunda de la ciudad de Palmira, convirtiéndonos en una fuente de empleo directo muy importante para la ciudad, generando así bienestar para la comunidad. Realizamos compras directas a proveedores de insumos y servicios asentados en la ciudad, impactando positivamente también de esta manera en la población de la ciudad.
- Acogemos, divulgamos, respetamos y practicamos todos los postulados y contenidos del Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativos y estamos comprometidos a luchar contra todas las formas de corrupción, incluidos el soborno y la extorsión.
- Respetamos y hacemos respetar los derechos humanos y laborales, por lo cual rechazamos la discriminación, la exclusión, el acoso laboral y el trabajo infantil.

La Clínica Palma Real cumple su primer año de vida y orgullosamente presentamos también nuestro primer Informe de Sostenibilidad, mediante el cual reafirmamos nuestro compromiso con las políticas e iniciativas de RSE y Sostenibilidad del Grupo y con los principios del Pacto Global, buscando siempre que los resultados y el impacto obtenido de éstos, sean mensurables, sistemáticos y consistentes con la necesidad de alcanzar un desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés, de la clínica y del entorno donde operamos.

Juan Carlos Márquez Ortiz
Gerente General
Sinergia Global Salud S.A.S.

Acerca de este informe

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

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

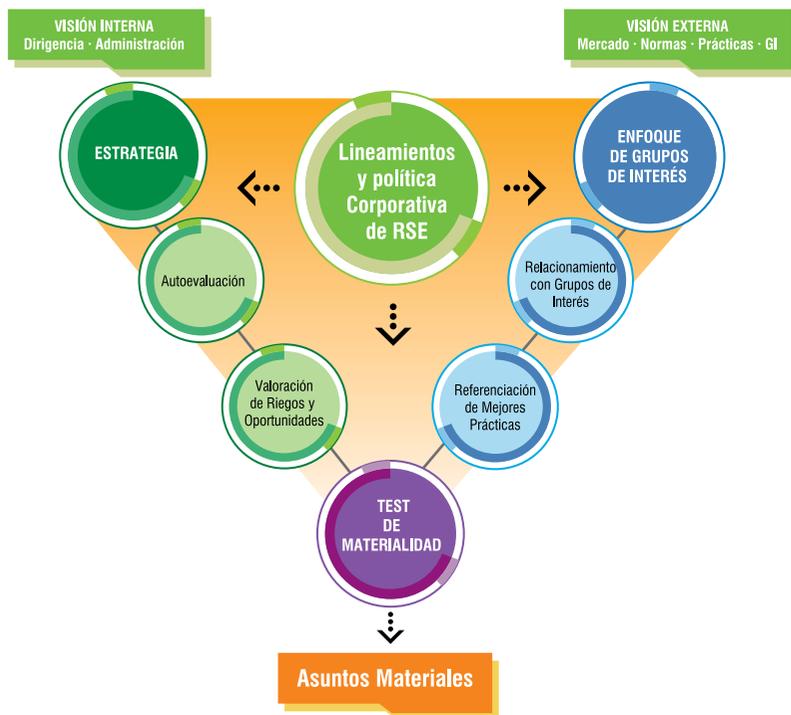
- ▲ Alineación estratégica y definición de las políticas y lineamientos corporativos de Sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial y enfoque de riesgo.
- ▲ Espacios de relacionamiento y diálogo con Grupos de Interés.
- ▲ Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios/clientes.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

Test de Materialidad

Nos dice 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

Juan Carlos Márquez Ortiz
 Carrera 28 N° 44- 35 Barrio Santa Isabel
 Palmira, Colombia
juanc_marquez@coomeva.com.co



Las cooperativas siguen siendo el medio para realizar los sueños.

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

*Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación
Cooperativa Internacional*

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



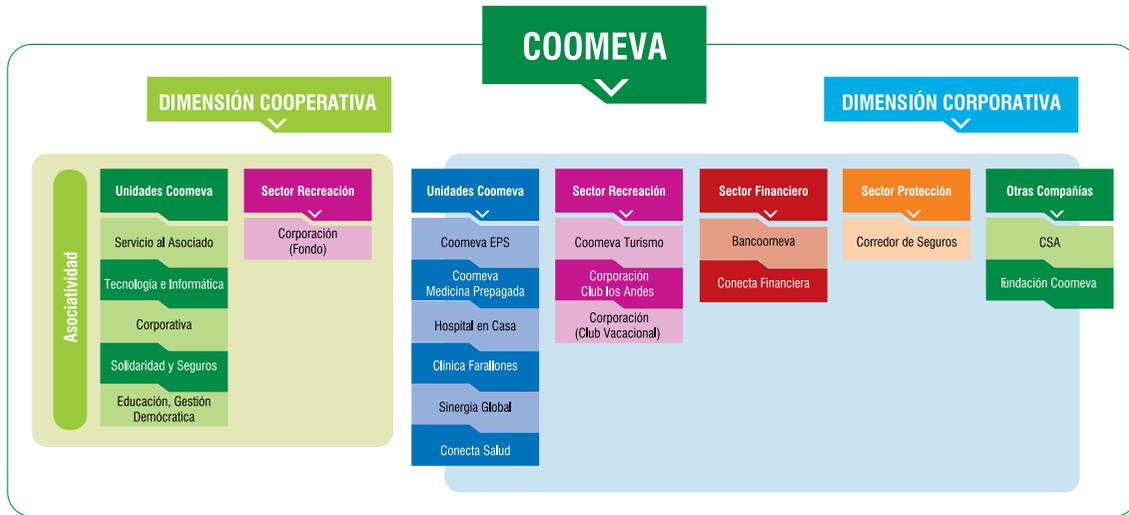
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

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

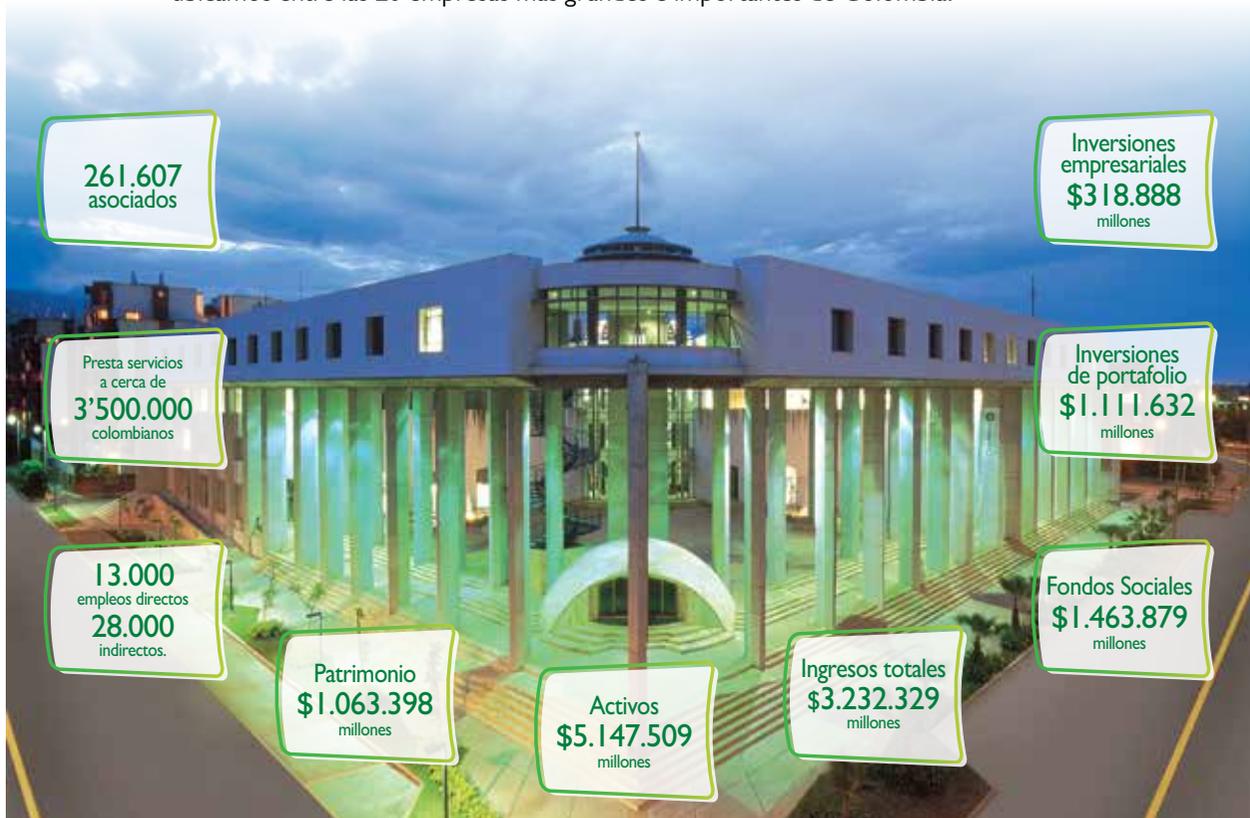
Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

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

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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



Corte a 31 de diciembre 2011

Línea de Tiempo Corporativa

Origen y Organización de Coomeva

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



1960



1980



1981



1990



1991



2011

Gestión, Crecimiento, Diversificación

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

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

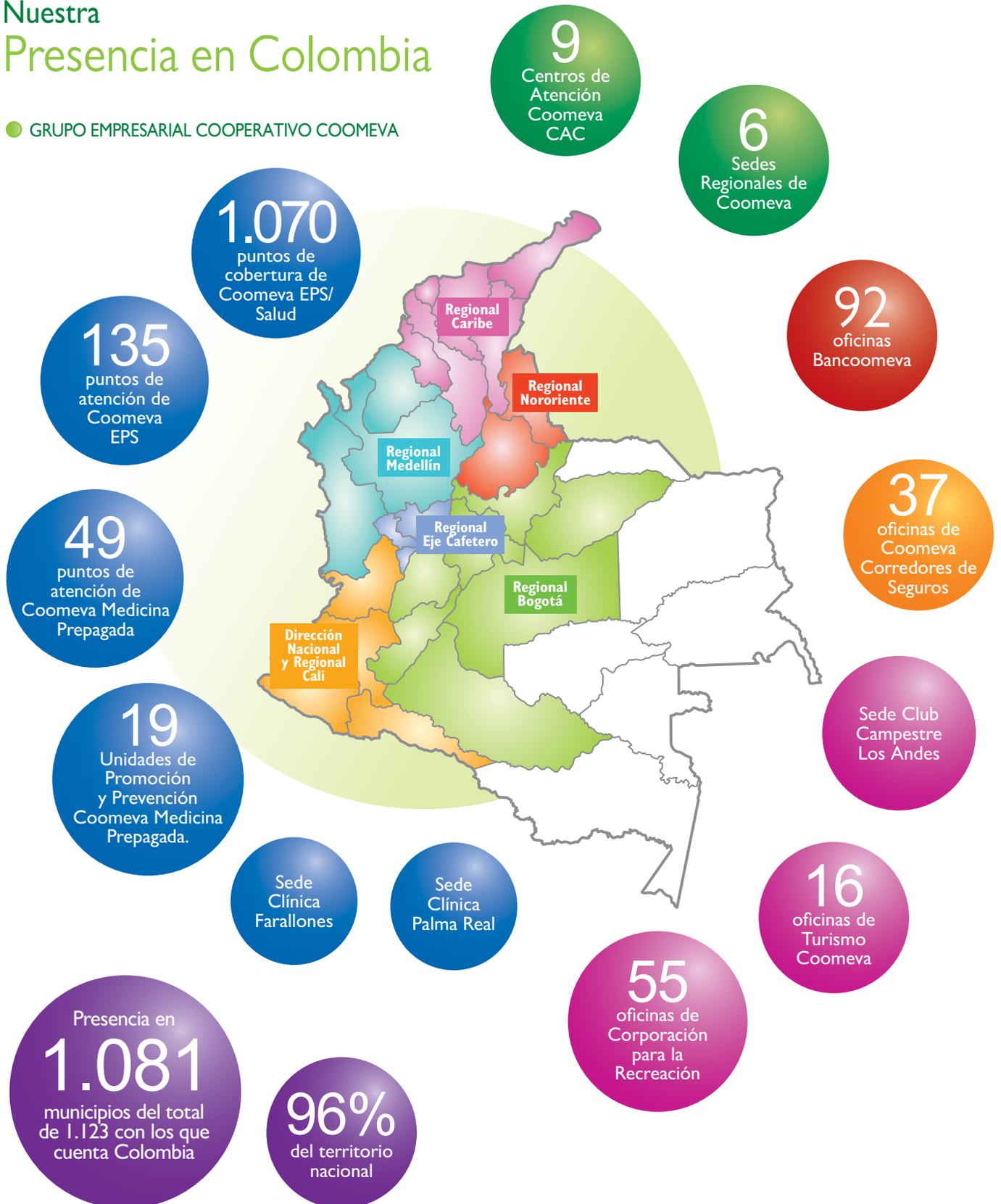
- Creación de la Agencia de Turismo Coomeva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Coomeva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Coomeva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología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

Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

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

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 Clínica Palma Real

Se trata de una sociedad por acciones simplificada constituida mediante documento privado del 27 de mayo del 2010 en Cali, inscrita en la Cámara de Comercio de Palmira el 16 de junio del 2010.

La primera reunión de junta directiva se realizó el 30 de junio de 2010 y el gerente general inicialista fue el Dr. Guillermo Torres.

Las accionistas iniciales fueron Coomeva EPS y Coomeva Medicina Prepagada, cada una con el mismo aporte inicial de 500 millones de pesos.

Somos la primera clínica de Nivel 3 construida en la ciudad de Palmira, que nace como resultado del esfuerzo de SINERGIA GLOBAL SALUD SAS para ofrecer a la región una institución segura, cómoda, con procesos firmes de calidad y atención al cliente. Inició operaciones el 5 de julio del 2011. El nombre de la Clínica fue el resultado de un concurso realizado entre los palmiranos asociados a Coomeva.

La Palma Real es considerada por muchos como la palma más bella del mundo. Es reconocida como la reina de los campos por la majestuosidad de su estructura, alcanzando algunas veces hasta los 40 metros de altura. Está coronada por un bellissimo penacho de hojas a cuya elegancia le han cantado músicos y poetas; y el botón de su hoja central, en lo más alto, ha sido asemejado al carácter indoblegable del pueblo, así como su condición flexible y gallardía sometida con fortaleza a los movimientos del aire. Como símbolo de unión y cooperación, en su estado natural se ven grupos de dos o tres palmeras juntas, que en vez de competir se asocian y se desarrollan mejor que cuando crecen aisladamente.



La Clínica Palma Real se encuentra ubicada en la ciudad de Palmira, Departamento del Valle del Cauca. La Clínica atiende usuarios del centro y norte del Valle así como pacientes referidos principalmente del suroccidente del país.

Línea de tiempo

En el lugar donde se encuentra construida la Clínica Palma Real funcionaba anteriormente la Clínica Santa Isabel de Hungría, la cual pertenecía al entonces Instituto de Seguro Social.

En abril del 2009 se recibió la Clínica Santa Isabel de Hungría, la cual se operó por 15 días mientras se realizó el cierre de la misma. Cuatro meses después se iniciaron las demoliciones que tardaron aproximadamente tres meses. La construcción de la Clínica tomó año y medio. Palma Real abrió sus puertas el 1 de julio de 2011 y la inauguración oficial fue el 18 de agosto de 2011.

Terminada la construcción se conservó solo un mural de la antigua clínica, en donde se observa una simbología al Seguro Social, realizada por Dolcey Vergara en 1957.

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:



Oferta de Valor

- Pertenecer a un Grupo Empresarial sólido.
- Ser aliado con las aseguradoras en la moderación del costo médico en un ambiente de seguridad para el paciente.
- Excelente ubicación geográfica, con fácil acceso desde todas las regiones y el aeropuerto internacional.
- Servicio humanizado con calidad y calidez.

MISIÓN Clínica Palma Real

Ofrecer soluciones integrales de salud, de mediana y alta complejidad en el Suroccidente Colombiano con altos estándares de seguridad, servicio y eficiencia, contribuyendo a mejorar la salud y generando valor a la comunidad.



Política de Calidad

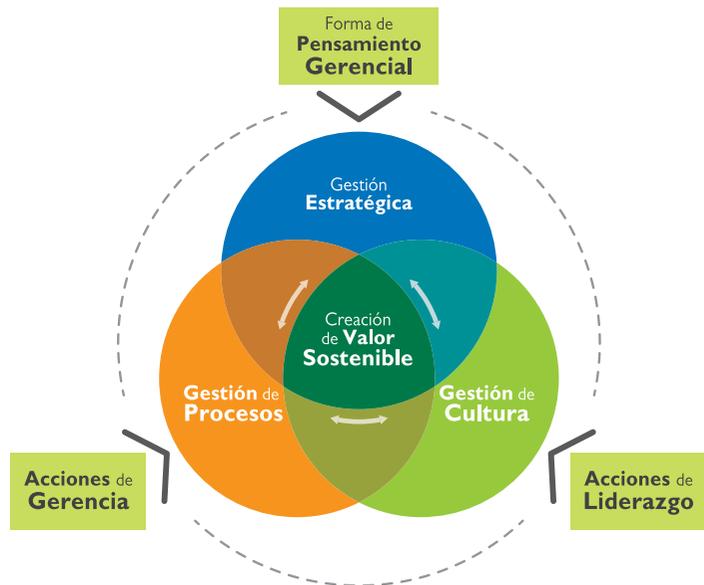
Trabajamos para garantizar la prestación de servicios de salud con seguridad clínica, personal competente, oportunidad, continuidad y racionalidad técnica.



Modelo de Gestión Corporativo

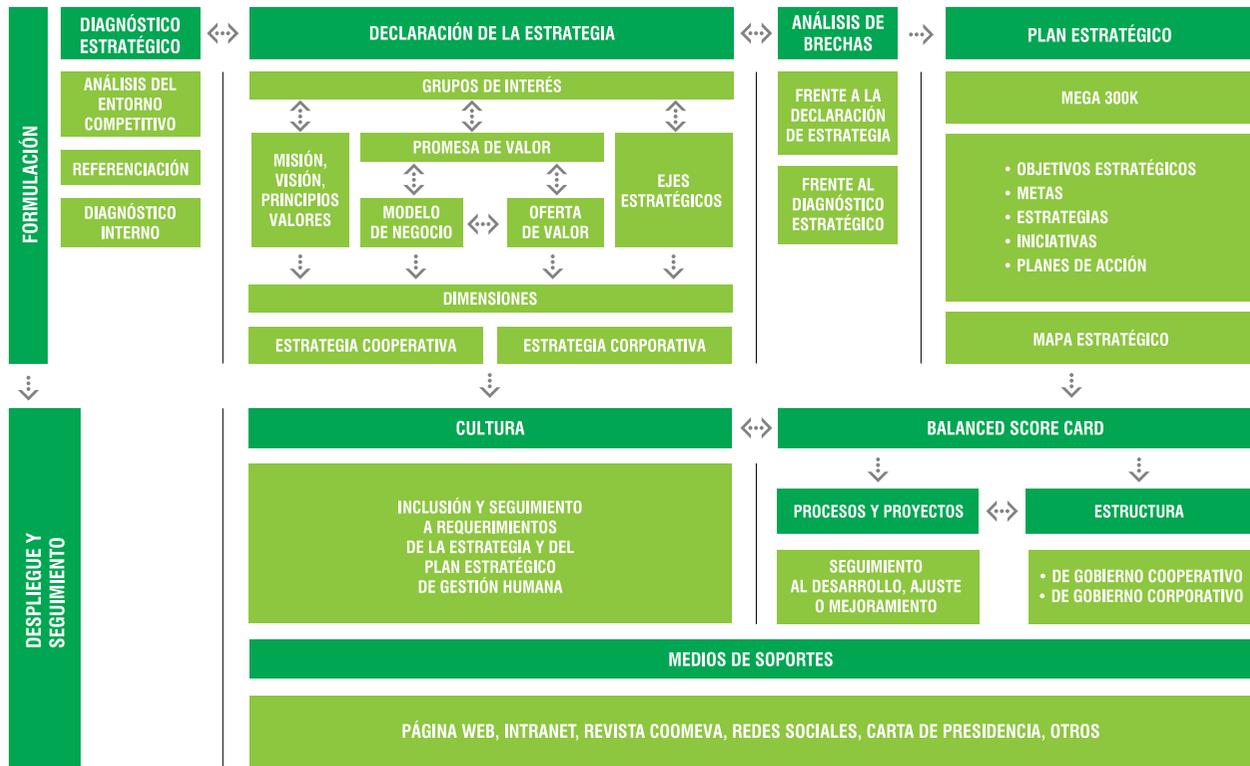
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo materializa articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

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



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

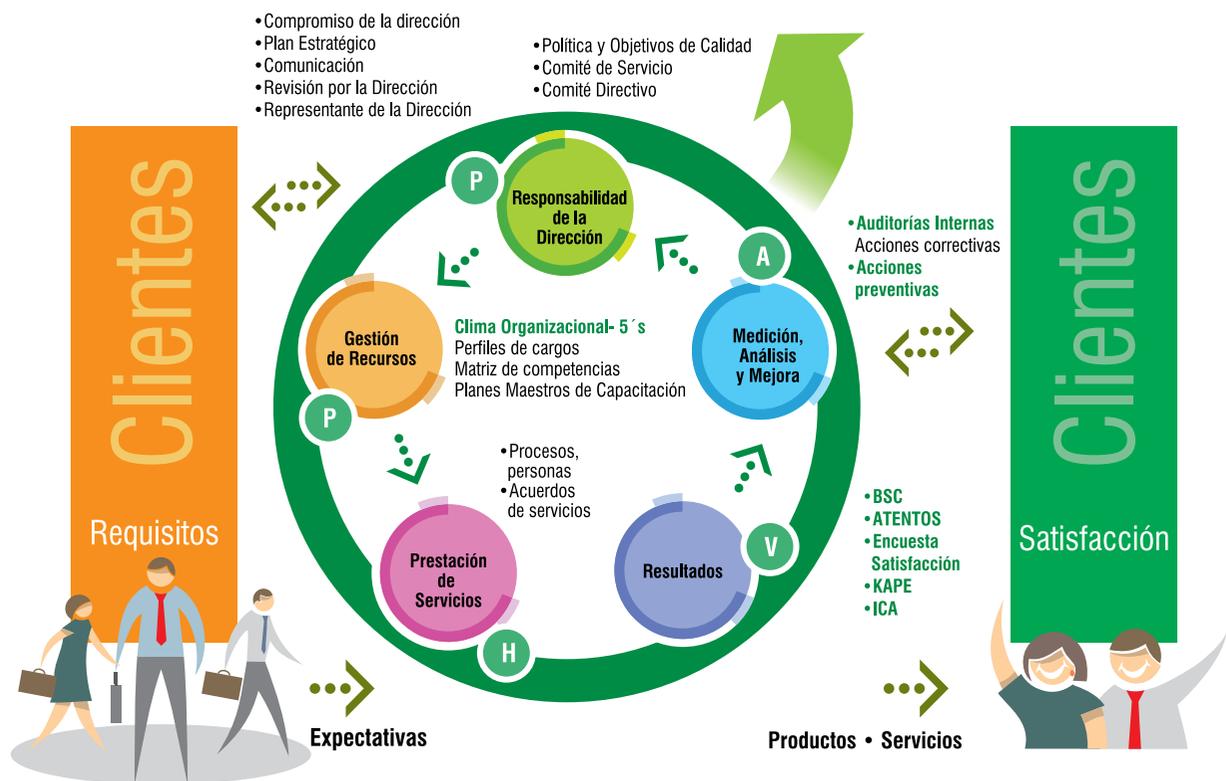
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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

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



La Gestión de la Cultura

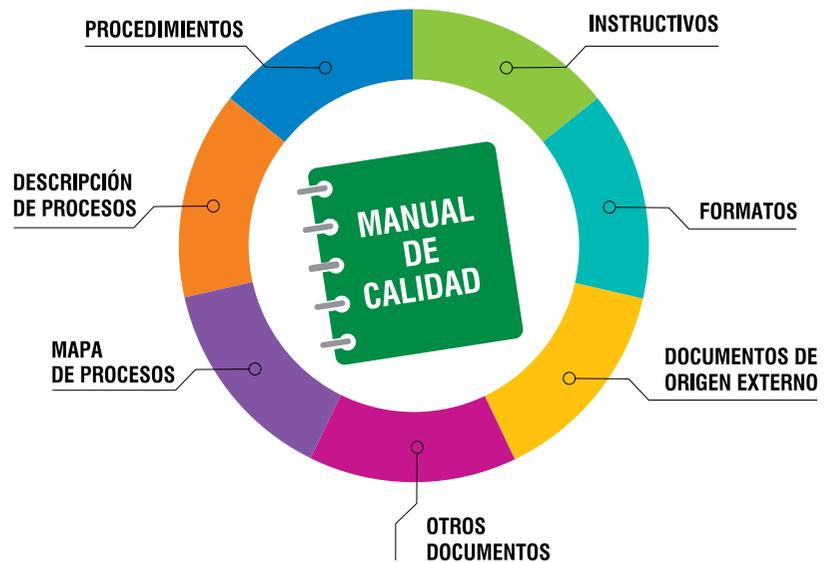


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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



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

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

Todos somos responsables de la detección y el registro de las no conformidades, a las 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).

En la Clínica, durante 2011, adoptamos el Modelo de Gestión Integral del Grupo Empresarial y avanzamos en los siguientes aspectos:



Adopción de componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con énfasis en Seguridad del Paciente

Definimos nuestra política de calidad ubicando la seguridad del paciente como el eje de nuestro proceso de atención y definimos las estrategias para la construcción de la cultura de seguridad, basada en prácticas seguras y de auto-reporte.

Establecimos el sistema de gestión del evento adverso, que nos permite identificar y analizar fallas que pueden alterar la estabilidad y evolución del paciente, definiendo las medidas de prevención, mitigación, reducción y eliminación de su ocurrencia.





Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

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



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

Hay que hacer una promesa:
Prometemos perdurar.

Roberto Rodrigues
(Expresidente Asociación
Cooperativa Internacional)



Prometemos perdurar



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

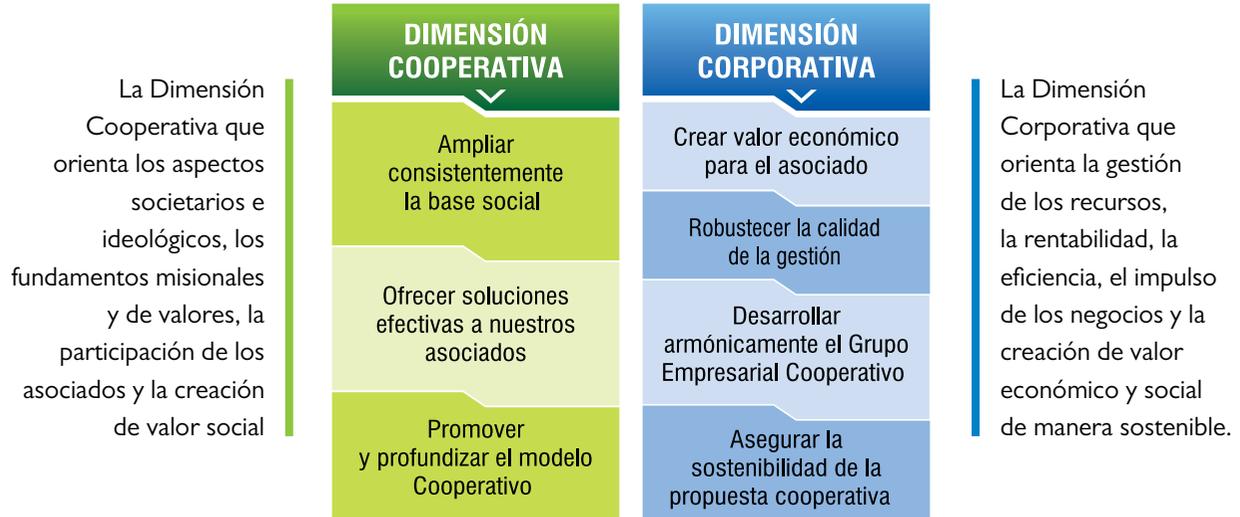
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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

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

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:



<p>1</p> <p>Ejercicio de un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.</p>	<p>2</p> <p>Alineación de nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión, con el enfoque de RSE del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.</p>	<p>3</p> <p>Comunicación de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.</p>	<p>4</p> <p>Impulso a acciones concretas con especial impacto en el asociado y su familia, a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo.</p>
---	--	---	---



Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional

Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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

Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

Gestión sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Principios del Pacto Global

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

Clínica Palma Real

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 Clínica Palma Real

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



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
- Compromiso de la comunidad Palma Real
- Gestión del riesgo
- Modelo de atención sostenible
- Comunicación fluida
- Cultura de seguridad con humanización
- Preservación del medio ambiente
- Balance vida familiar-vida laboral
- Infraestructura y equipos
- Relacionamiento con proveedores
- Propuesta de valor competitiva
- Atención al cliente Institucional
- Desarrollo de competencias
- Planeación, administración y optimización de recursos
- Alianzas estratégicas



Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible

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

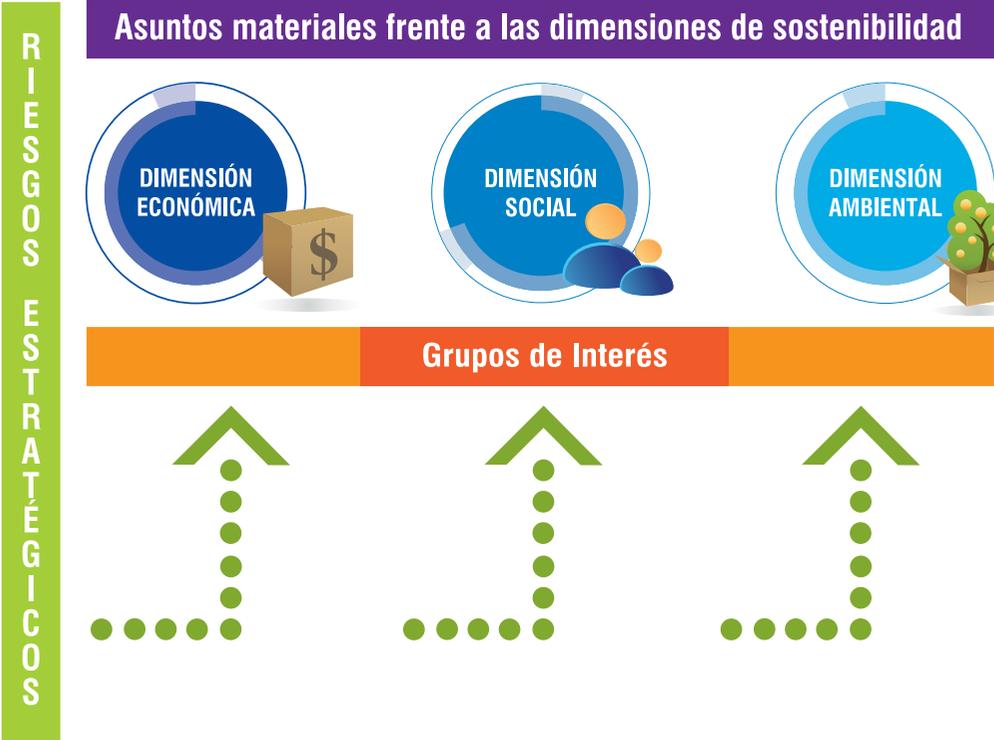
Fortalecer el programa de seguridad del paciente, considerando resultados de la autoevaluación para la acreditación y las soluciones para la seguridad del paciente propuestas por la OMS y la Joint Commission.

Definir e implementar el programa de humanización en la atención.

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



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





Hoy tenemos un sueño...
Que encontraremos el balance
entre desarrollo económico,
progreso social y protección
ambiental.

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

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

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

Que estaremos libres de
corrupción, extorsión y sobornos.

Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000

Vivimos los principios y valores



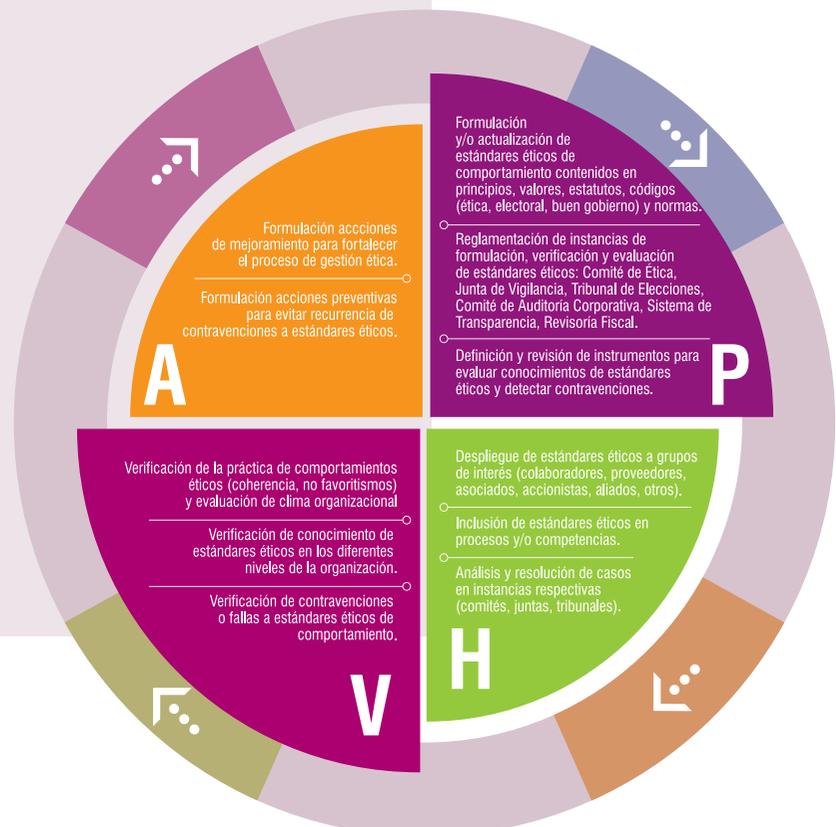
Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto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

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 Bancomeva • 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada • 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada • 135 Puntos Atención Coomeva EPS • 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país • 16 Oficinas Turismo Coomeva 	<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 • Radiocoomeva • Atentos • Redes sociales de dirigentes • Redes Sociales Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancomeva, Coomeva 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirigencia • Buzones de sugerencias en oficinas • Revista Coomeva • Revista Salud Coomeva • Boletín Recreación • Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado

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

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

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



Contamos con marcos normativos que establecen:

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



Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

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



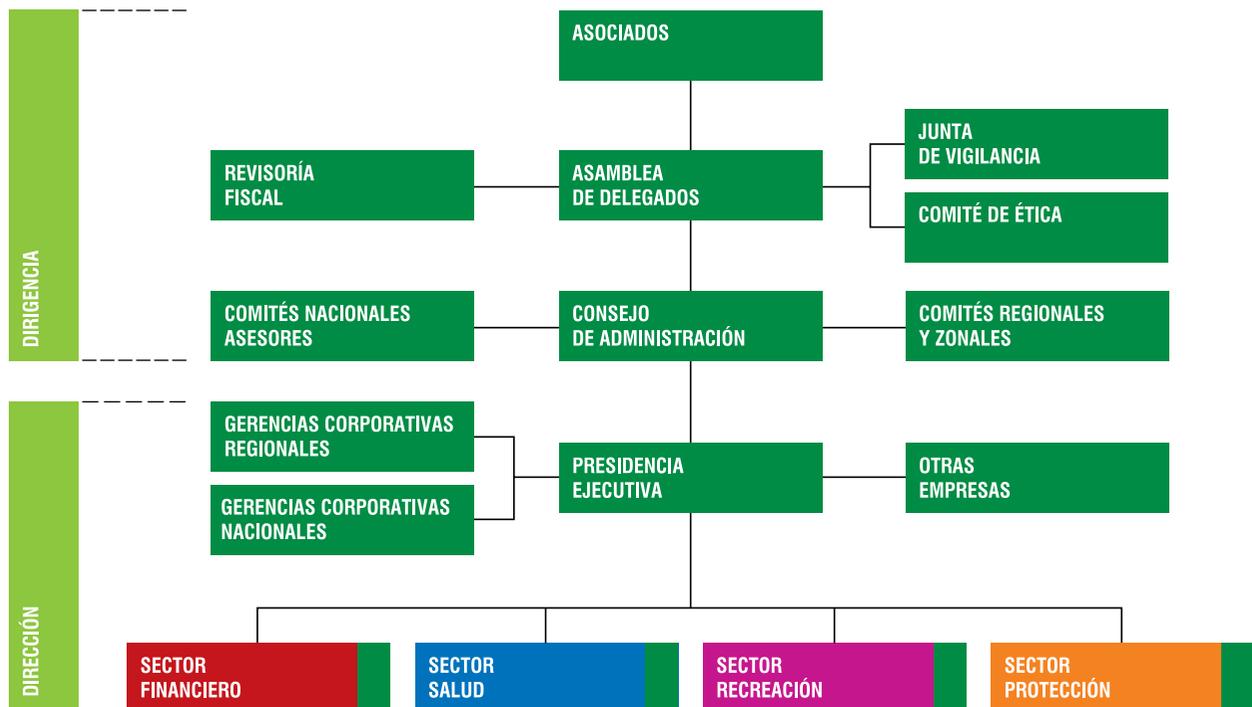
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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

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

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

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



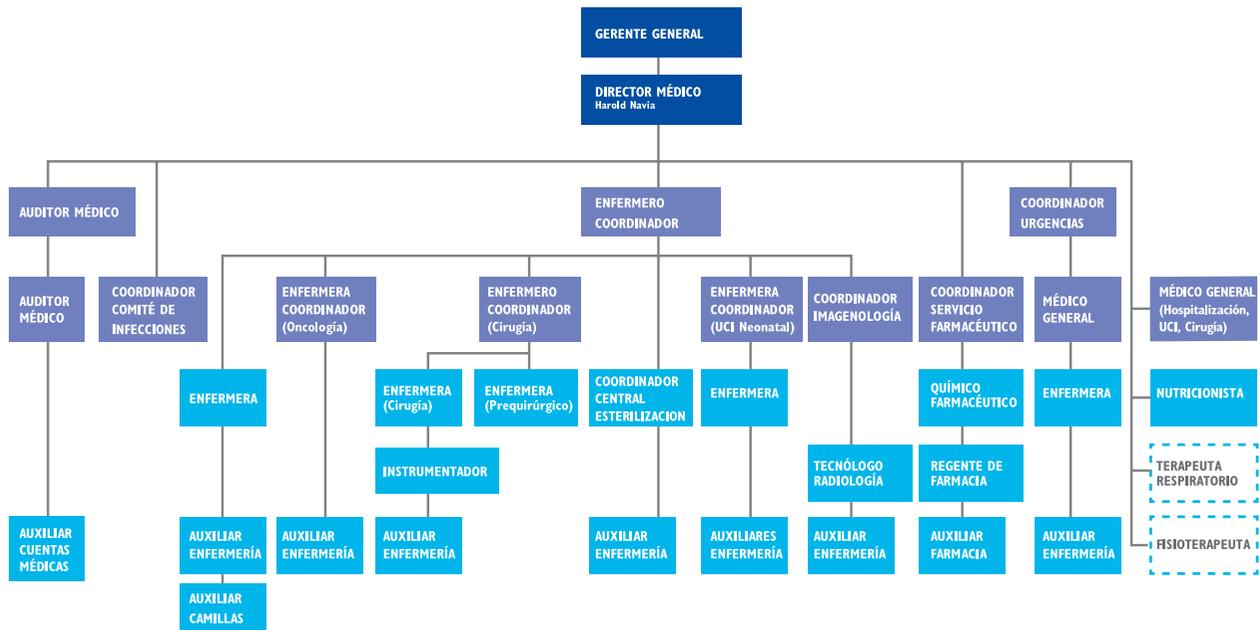
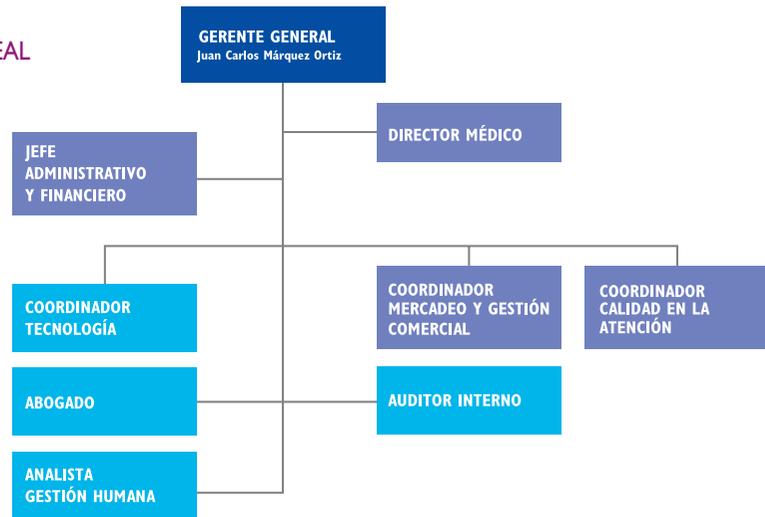


Prácticas Empresariales

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

En la Clínica Palma Real dispone-
mos de un Código de Ética y Buen
Gobierno propio de la Clínica y se
difunde a todo el personal.

● ESTRUCTURA DE GOBIERNO
ORGANIGRAMA DE LA CLÍNICA PALMA REAL



Nuestros Compromisos 2012 con Principios y Valores

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

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

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

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

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



Hoy tenemos un sueño...
Que crearemos productos y
servicios que mejoren nuestras vidas.
Que las empresas serán la base de
una nueva sociedad.
Y el consumidor será respetado.
Que el respeto por las futuras
generaciones creará una nueva
modalidad de consumo:
El consumo consciente.

Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000.

Facilitamos la vida



Nuestra promesa de valor tiene un gran poder evocativo que moviliza la imaginación y las actuaciones del Grupo Empresarial 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

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



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

● PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



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

PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

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



Con base en lo anterior, ofrecemos para la comunidad de la ciudad de Palmira, del centro y norte del Valle y del suroccidente del país, una nueva clínica, creada para brindar soluciones a las necesidades de salud en la región, con altos estándares de calidad, tecnología y servicio, para cuidar la salud de nuestros usuarios, con el siguiente portafolio de servicios:

<p>Al iniciar el funcionamiento de la Clínica en 2011, el número de usuarios que consultó sobrepasó las expectativas por lo cual los tiempos de espera eran prolongados pero se realizó contratación de nuevo personal para estabilizarlo. El promedio de tiempos de espera para el segundo semestre del 2011 de oportunidad en la atención en urgencias fue de 37 minutos.</p>	<p>Urgencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación general. • Médicos especialistas 24 horas y por llamado. • Sala de espera VIP para medicina pre pagada y particulares.
<p>Cirugía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía de obesidad mórbida • Neurocirugía • Cirugía general • Cirugía ginecológica y obstétrica • Cirugía plástica • Cirugía otorrinolaringología • Cirugía ortopedia y traumatología • Cirugía maxilofacial • Cirugía laparoscópica 	<p>La proporción de cancelación de cirugía en el segundo trimestre de 2011 fue inferior al 2%, siendo la proporción de diciembre con 1.9 % la más alta del año 2011. Cabe anotar que estas cancelaciones en diciembre se debe en su mayoría a cancelaciones hechas por el paciente.</p>
<p>La tasa de mortalidad materna se ha mantenido en cero desde el inicio de la Clínica, no se ha presentado el primer caso. En total el número de nacidos vivos es de 600.</p>	<p>Unidad de gineco - obstetricia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salas de partos • Monitoreo fetal y materno • Ginecólogo 24 horas • Ecografía 24 horas
<p>Unidad de Imagenología</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mamografía • Rayos X convencional • Rayos X especializados • Fluoroscopio • Tomografía (escanografía) • Ecografía 	<p>La ayuda diagnóstica que más se ha realizado desde el 2011 son los RX. El servicio de escanografía tiene una utilización del 30% de su capacidad instalada por lo cual aun tiene mucho que ofrecer a nuestros usuarios.</p>

La UCI neonatal en el año 2011 tuvo altas tasas de satisfacción por parte de las familias de sus usuarios.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS NEONATALES

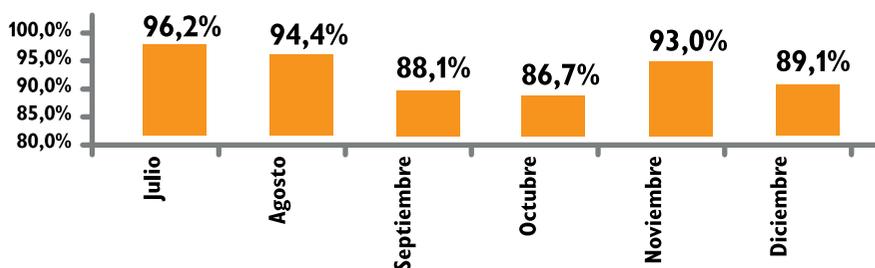
CUIDADOS INTENSIVOS E INTERMEDIOS ADULTOS

El porcentaje de satisfacción global en la UCI adultos en 2011 estuvo por encima del 90% y las infecciones asociadas al cuidado, por debajo del 0.5%.

HOSPITALIZACIÓN

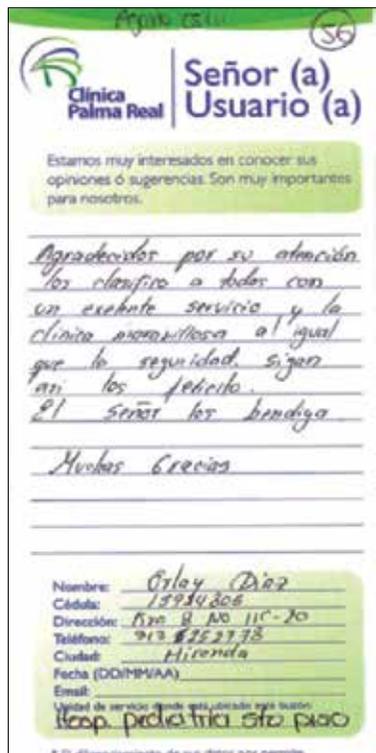
La tasa de re-ingreso de pacientes hospitalizados para el segundo semestre de 2011 fue de 1.85%, encontrándonos por debajo de los máximos aceptables.

● TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2011



La meta es para octubre de este año alcanzar como mínimo una tasa de satisfacción global del 95%. Se han tomado diferentes medidas para alcanzar esta meta como seguimiento puntual a cada una de las áreas con una observación directa, intervención en el servicio de urgencias para mejorar los tiempos de espera, y se se tiene contemplado la implementación de turneros y tableros en los front, así como del call center para la asignación de citas telefónicas.

Reconocimiento



Clínica Palma Real

Señor (a) Usuario (a)

Estamos muy interesados en conocer sus opiniones o sugerencias. Son muy importantes para nosotros.

Agradecer por su atención, los clasifico a todos con un excelente servicio y la clínica maravillosa al igual que la seguridad, sigan así los felicito. El señor los bendiga.

Muchas Gracias

Nombre: *Glory Diaz*
 Cédula: *15934806*
 Dirección: *Rta. B. No. 110-20*
 Teléfono: *913 8252778*
 Ciudad: *Hicoruda*
 Fecha (DD/MM/AA):
 Email:
 Unidad de servicio donde está ubicado este usuario:
loop pediatria sfo paco



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 la Clínica Palma Real

Manifestación del Usuario:

- » Brindar una respuesta justa y oportuna, de manera diligente y siempre pensando en el bienestar del usuario.
- » Realizar seguimiento a los planes de mejora elaborados con base en las manifestaciones y sugerencias de los usuarios atendidos.

Calidad de Servicio:

- » Establecer sistema de medición diaria y aleatoriamente en las diferentes áreas para medir la percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio recibido.
- » Participar y crear comités de calidad que permitan hacer seguimiento a la implementación de buenas prácticas y de protocolos definidos para servicios de alta calidad.

Retención y Mantenimiento:

- » Realizar actividades de sano esparcimiento que permitan tanto al usuario, como a sus acompañantes, tener una estancia cómoda, llevadera y agradable, y así propender por una evolución satisfactoria más rápidamente.
- » Desarrollar estrategias de fidelización.

Cultura de Servicio:

- » Programa de capacitación a los colaboradores en la prestación de servicios humanizados de alta calidad.



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.

Proceso de compras



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

Información de las compras

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

Verificación de los productos comprados

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

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

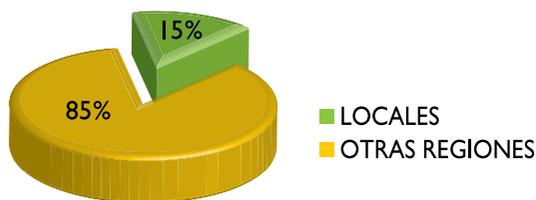
Visitamos a los proveedores a fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos y según la calificación obtenida se establecen planes de cumplimiento.

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

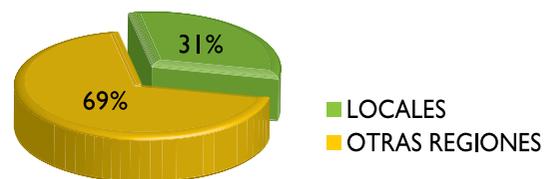
Crecemos con nuestros aliados



● GASTOS PROVEEDORES OPERACIONALES 2011



● GASTOS PROVEEDORES ACTIVOS 2011



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



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

Administración del talento humano

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales, realizados 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, vinculado al Sistema de Compensación Variable, el cual a su vez se liga a los resultados, de forma que todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se tienen en cuenta resultados financieros y también de mercado y de satisfacción.

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

Colaboradores

A diciembre de 2011



282
Empleados directos



11
Estudiantes en práctica del Sena



100%
Laboran en Palmira



80%
Reside en Palmira



270

Contratados a término indefinido

1

Contratado a término fijo

24

Personas con contrato temporal

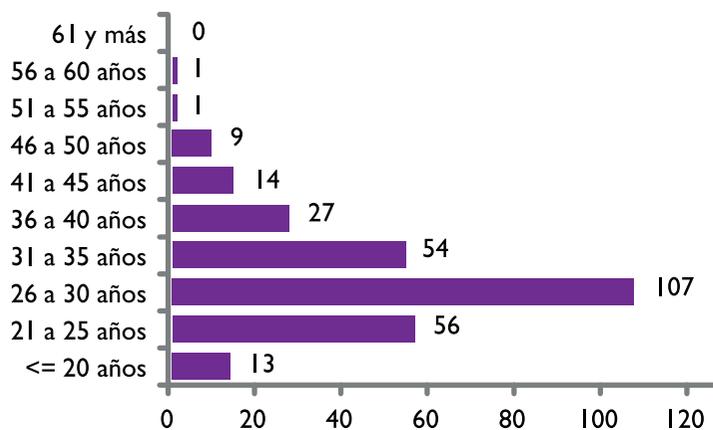
● DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS COLABORADORES VINCULADOS DIRECTAMENTE CON LA CLÍNICA



74,5%
Mujeres



25,5%
Hombres



● DISTRIBUCIÓN POR EDADES

Al 100% de los colaboradores se les aplica el Acuerdo de Desempeño.

Desarrollo de las personas

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

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



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

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

● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO





Calidad de vida en el trabajo

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

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

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

Los colaboradores con jornada completa y vinculación directa con la empresa tienen la opción de escoger los siguientes beneficios adicionales a su salario, de acuerdo con su perfil:

- » Extra cupo Club Los Andes - Seguro de Vida - Seguro de Vida compañero permanente
- » Salud Oral - Plan Ahorro Turismo y Educación - Días Adicionales Descanso - Bono Semestral
- » Auxilio de Estudio - Auxilio Visual - Auxilio de Vivienda - Tarjeta Vale Alimentación
- » Extra cupo Salud Integral - Seguro de Accidentes Personales - Salud Integrada
- » Emergencias Médicas - Plan ahorro fondo de pensiones - Cuota asociado cooperativa
- » Cuota Club Los Andes - Prima de Vacaciones - Auxilio de estudio ocasional
- » Auxilio de Alimentación - Auxilio de Transporte - Tarjeta vale movilización

Clima laboral



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

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

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

Resultados para la Clínica
Palma Real
80%
el mejor resultado del grupo
corporativo.
El compromiso es mantener
este resultado siempre por
encima del 80 %.



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 prácticas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.

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



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, parkour, sapo, tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2011: 1.500.

La Clínica Palma Real no ha participado en los Juegos. Iniciará su participación en 2012.



El Porcentaje del total de colaboradores 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 laboral es el siguiente:



En la Clínica se promueve la educación continuada con capacitación para prevenir las enfermedades profesionales y se entregan todos los elementos de protección personal de acuerdo con el tipo de oficio que se desempeña dentro de ella.

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.

Implementar en el 2012 el plan carrera para los cargos críticos que se identifiquen dentro de la organización, buscando el desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.

Crear y desarrollar el plan maestro de capacitación para la identificación y el cierre de brechas de los colaboradores.



“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**



Global
Reporting
Initiative™



ISO 26000



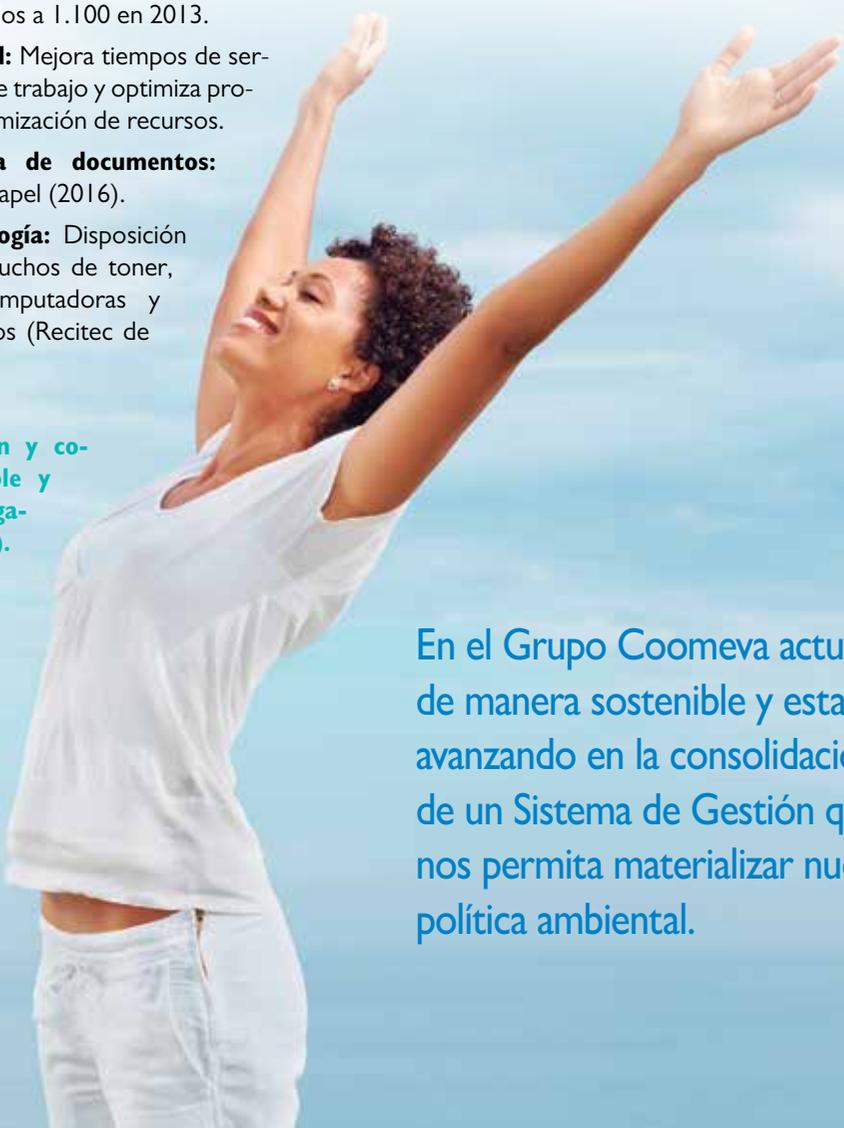
Lo hacemos corporativamente

- \$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:
 - a. Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro)** con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
 - b. Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
 - c. Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
 - d. Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
 - e. Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).
- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

Y lo hacemos en la Clínica Palma Real

Contamos con infraestructura bioclimática que aprovecha de la mejor manera los recursos disponibles (sol, vegetación, lluvia, vientos) para disminuir los impactos ambientales y consecuentemente reducir los consumos de energía.



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.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

Según un estudio de cargas, frecuencia de uso, horarios y áreas, la Clínica Palma Real asume el 58.3% del consumo total del Complejo Empresarial Coomeva donde opera la Clínica, así:

● ENERGÍA CONSUMIDA EN KWH, DESDE QUE SE INAUGURÓ EL COMPLEJO (JULIO 2011) A LA FECHA (FEBRERO 2012):

CONSUMO EN kwh									
Entidad	%	2011					2012		
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
CEC	100%	441.430	415.592	386.831	365.028	353.282	339.680	336.878	335.325
CPR	58%	256.029,4	241.043,36	224.361,98	211.716,24	204.903,56	197.014,4	195.389,24	194.488,5

Desde que entró en funcionamiento la Clínica hasta la fecha, se han tomado medidas de ahorro energético, con el fin de lograr una disminución en el consumo de kwh.

Como se puede observar en el cuadro, ha habido una disminución del consumo del Complejo Empresarial Coomeva de julio de 2011 a febrero de 2012 en 106.105 kwh y que proporcionalmente corresponde a una disminución en el consumo de la Clínica.

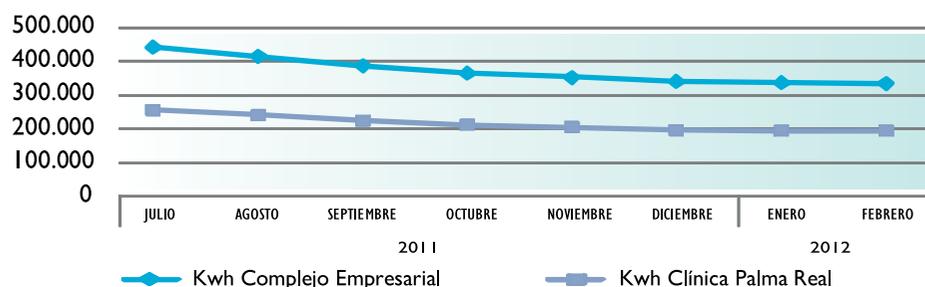
Esto es debido a la implementación de mecanismos para racionalizar el consumo, como el apagado de lámparas cuando no sean necesarias, el uso del sistema automático para el encendido y apagado de la iluminación, el uso de una sola planta de agua fría para el sistema de aire acondicionado, entre otros.

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

El complejo cuenta con un sistema de automatización para la iluminación de las zonas comunes, el cual se ha programado de la manera más eficiente con la posibilidad de racionalizar el consumo de energía; adicionalmente, se complementa con el uso de fachadas en vidrio que proporciona iluminación natural para minimizar el uso de lámparas en el día, aprovechando los recursos naturales como la luz solar.

La disminución en los consumos de energía en kwh desde que se inició el funcionamiento de esta sede, se detalla a continuación:

● CONSUMO EN KWH



Captación total de agua por fuentes

El consumo de agua en m³, desde que la Clínica empezó en operación (julio 2011) hasta la fecha (marzo 2012) es:

CONSUMO DE AGUA EN m ³								
2011						2012		
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
1473	1473	1505	1467	1485	1635	1624	1792	1400

● CONSUMO DE AGUA M3 PARA LA CLÍNICA PALMA REAL



Marzo	-----	1.400
Febrero	-----	1.792
Enero	-----	1.624
Diciembre	----	1.635
Noviembre	---	1.485
Octubre	-----	1.467
Septiembre	---	1.505
Agosto	-----	1.473
Julio	-----	1.473

Estas cifras corresponden al consumo de agua en m³ que ha tenido la Clínica desde que inició funcionamiento, hasta febrero de 2012.

Se puede observar que ha habido un consumo estable en este periodo de tiempo, con un par de meses más elevado debido al índice de ocupación de la Clínica.

El consumo aproximado de agua en el día por paciente en la Clínica es de 366 litros.

Para controlar el consumo de agua se revisan las fugas en los aparatos hidrosanitarios (duchas, grifos, llaves y sanitarios). También se inició la instalación de empaques en los grifos de los lavamanos para disminuir el tiempo de salida de agua y se empezarán a instalar llaves de regulación en los lavamanos para ajustar y reducir la presión y caudal del agua.

Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Los vertimientos de nuestra institución son destinados al alcantarillado municipal, con procedimientos precisos para el descarte y evacuación de residuos.

- » La Clínica cuenta con equipos de alta tecnología en el servicio de Ayudas Diagnósticas, lo que permite que todo nuestro sistema sea digitalizado y por lo tanto no requiere el uso de máquinas reveladoras ni por ende de los químicos necesarios para realizar dicha actividad.
- » Dispone de tres trampas para evitar que el material sólido o particulado circule por los drenajes.
- » El área de Urgencias tiene una trampa de yesos, y el área de Laboratorio y Cirugía cuenta también con trampa en sus desagües finales.
- » La sangre y los fluidos corporales son almacenados en contenedores sellados a través de la red de vacío y son entregados a la ruta de evacuación hospitalaria, para la disposición final.
- » Los equipos de esterilización no usan agentes tóxicos, ya que se utilizan equipos a vapor de agua y a vapor de formaldehído a muy bajas concentraciones (no generan ningún impacto ambiental y están certificados técnicamente).
- » Internamente la Clínica cuenta con dos redes sanitarias, una para aguas negras (todo desagüe de lavamanos, sanitario, ducha, lavatraperos, etc.) y una red de aguas lluvia (el resto de desagües ubicados en patios, jardines, terrazas y boulevard).
- » Cada año se realiza el estudio de vertimientos líquidos para evaluar las características propias de los vertimientos y evaluar cada uno de los parámetros normativos; esta caracterización es entregada a la empresa que ofrece el servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Palmira.

EVALUACIÓN RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE AGUAS RESIDUALES			
Parámetro	Resultados de la Caracterización	Valor Admisible de la norma	Observaciones
pH (Unidades)	7,21 - 8,11	5,0 a 9,0	Cumple
Temperatura (°C)	25	< 40°C	Cumple
Sólidos sedimentables (ml/L)	< 0,1	10 ml/L	Cumple
Sustancias solubles en hexano (mg/L)	21,2	100 mg/L	Cumple
Demanda bioquímica de oxígeno (mg/l)	93,5		
Sólidos suspendidos totales (mg/l)	118,4		
Se toma como base para la liquidación de las tasas retributivas por contaminación 2, que hacen parte de la tarifa por la prestación del servicio de alcantarillado3.			

Según los resultados de la caracterización el vertimiento cumple con los requisitos para la recolección a través de la red municipal.

El consumo tanto de energía como de agua, en el periodo julio a diciembre del 2011 ha disminuido. El consumo de energía ha disminuido porque se implementó el sistema de automatización en el sistema de iluminación. El de agua se redujo por la disminución de los tiempos de salida de agua en toda la Clínica.



Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:

- Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).
- Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.
- Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.
- Comunicación y divulgación ambiental.
- Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.
- Administración eficiente y sostenible de los recursos.
- Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.
- Gestión integral de los riesgos medioambientales.

Nuestros compromisos 2012 Clínica Palma Real

Se tiene el compromiso de evidenciar puntos clave para optimizar el consumo de energía eléctrica, como la ubicación de sensores de movimiento en áreas de poca circulación, independizar circuitos para evitar el desperdicio y la ubicación de interruptores en equipos de aire acondicionado que no son de funcionamiento continuo.

Mantener y fortalecer el sistema de gestión de la calidad y la cultura del reporte, que permita implementar acciones de mejora.

Empezar a trabajar en el proceso de acreditación de la Clínica.

Realizar auditoría a los contratos con los proveedores verificando que las contrataciones que se realizan se ajustan a las políticas en derechos humanos y laborales.

Poner en marcha el Comité de Convivencia Laboral, que se reunirá por lo menos una vez cada dos meses. Se designará un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones que puedan configurar acoso laboral.

Brindar una respuesta justa y oportuna, de manera diligente y siempre pensando en el bienestar del usuario al 95% de las manifestaciones recibidas.

Realizar actividades que permitan crear lazos de familiaridad entre la institución y los usuarios. Entre ellas: Entrega de obsequios en fechas especiales, realizar llamadas para seguimiento post hospitalario, ofrecer atención diferencial y beneficios a usuarios VIP (Medicinas Prepagadas, Pólizas de Salud, Asociados a Coomeva, altos mandos de las fuerzas armadas, etc.).

Implementar en el 2012 el plan carrera para los cargos críticos que se identifiquen dentro de la organización, buscando el desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.

Crear y desarrollar el plan maestro de capacitación para la identificación y el cierre de brechas de los colaboradores.





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.

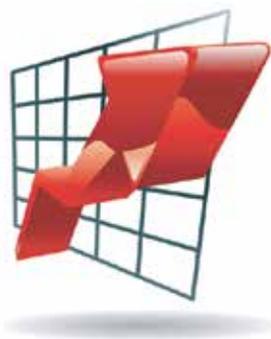
Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones 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



Principales resultados financieros 2011



En los primeros seis meses de operación la Clínica Palma Real obtuvo como resultado una pérdida de \$2.382 mm. Si bien los resultados son negativos, hay una gestión sinérgica que permitió mejorar la proyección de los resultados y encaminarlos hacia un mejoramiento continuo.

En relación con la situación financiera de la Clínica, a 31 de diciembre de 2011 se registró \$24.863 mm en Activos, Patrimonio de \$8.620 mm e Ingresos por \$13.796 mm. Lo anterior permite que la Clínica Palma Real se ubique como uno de los pilares que materializa la gran iniciativa estratégica de la transformación del sector salud en la región, de la generación de valor y del trabajo sinérgico entre prestación y aseguramiento.

Deudores con un 32% del total de activos, correspondiente a la facturación con las diferentes EPS, compañías de Medicina Prepagada, Aseguradoras y particulares.

A nivel de Activos Fijos, se registró \$3.443 mm, con una participación del 14% del total de los Activos y está compuesto por la propiedad, planta y equipo de la Clínica.

Los Pasivos por \$16.242 mm apalancan el 65.3% de los activos.

Los Proveedores tienen una participación del 15% del Pasivo y corresponde a los materiales y suministros adquiridos por la Clínica. Cuentas por Pagar con el 28% de los Pasivos, está conformada por los costos y gastos de operación, tales como honorarios médicos y otras prestaciones de servicios.

Las obligaciones financieras de largo plazo, con una participación del 42% del Pasivo, corresponde al leasing adquirido con Banco de Occidente y Helm Bank, para la compra de activos fijos.

El Patrimonio por \$8.620 mm, cuenta con un capital social de \$11.000 mm.

Se destaca la estabilidad del indicador de Capital de Trabajo para el 2011 con superávit de \$288 mm.

EVA \$-2571 mm

EBITDA \$-1425 mm

Compromisos 2012

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

Ampliar el portafolio de servicios.

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



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

Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



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

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

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

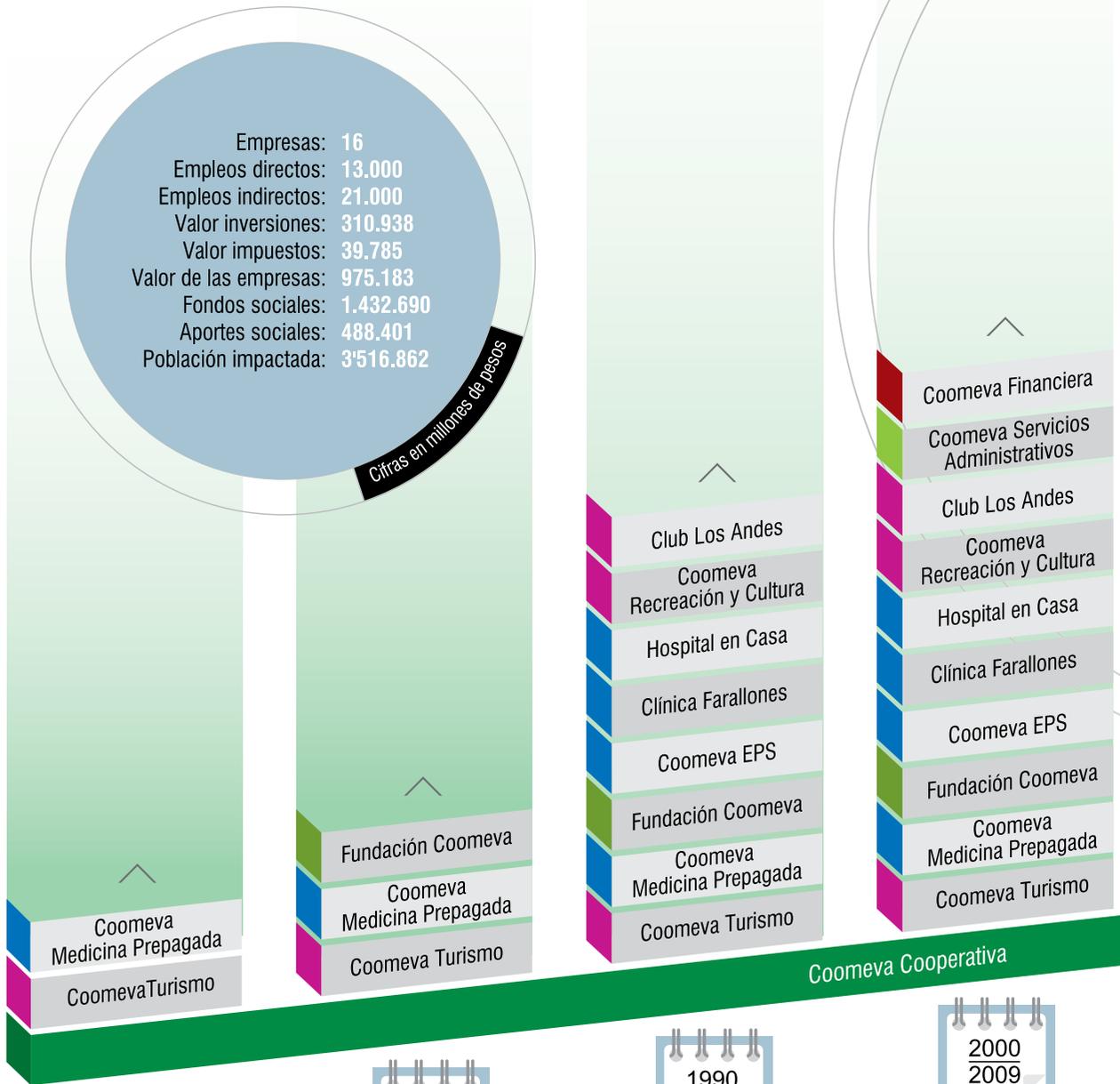
Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social y nos interesamos por nuestro país y por el Planeta mismo.

Proyección de Coomeva

a la comunidad
a través del tiempo

Empresas: 16
 Empleos directos: 13.000
 Empleos indirectos: 21.000
 Valor inversiones: 310.938
 Valor impuestos: 39.785
 Valor de las empresas: 975.183
 Fondos sociales: 1.432.690
 Aportes sociales: 488.401
 Población impactada: 3'516.862

Cifras en millones de pesos



1964
1979

1980
1989

1990
1999

2000
2009



Conecta Salud

Conecta Financiera

Sinergia Global
Clínica Palma Real

Corredores de Seguros

Bancoomeva

Coomeva Servicios
Administrativos

Club Los Andes

Coomeva
Recreación y Cultura

Hospital en Casa

Clínica Farallones

Coomeva EPS

Fundación Coomeva

Coomeva
Medicina Prepagada

Coomeva Turismo



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.



**Clínica
Palma Real**

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.



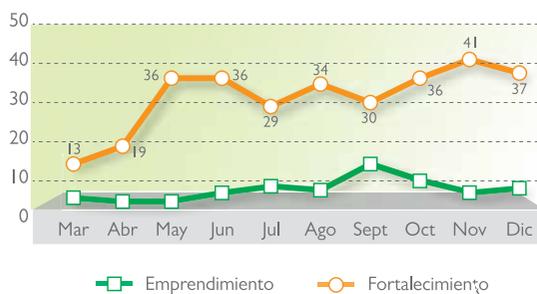
▲ **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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.



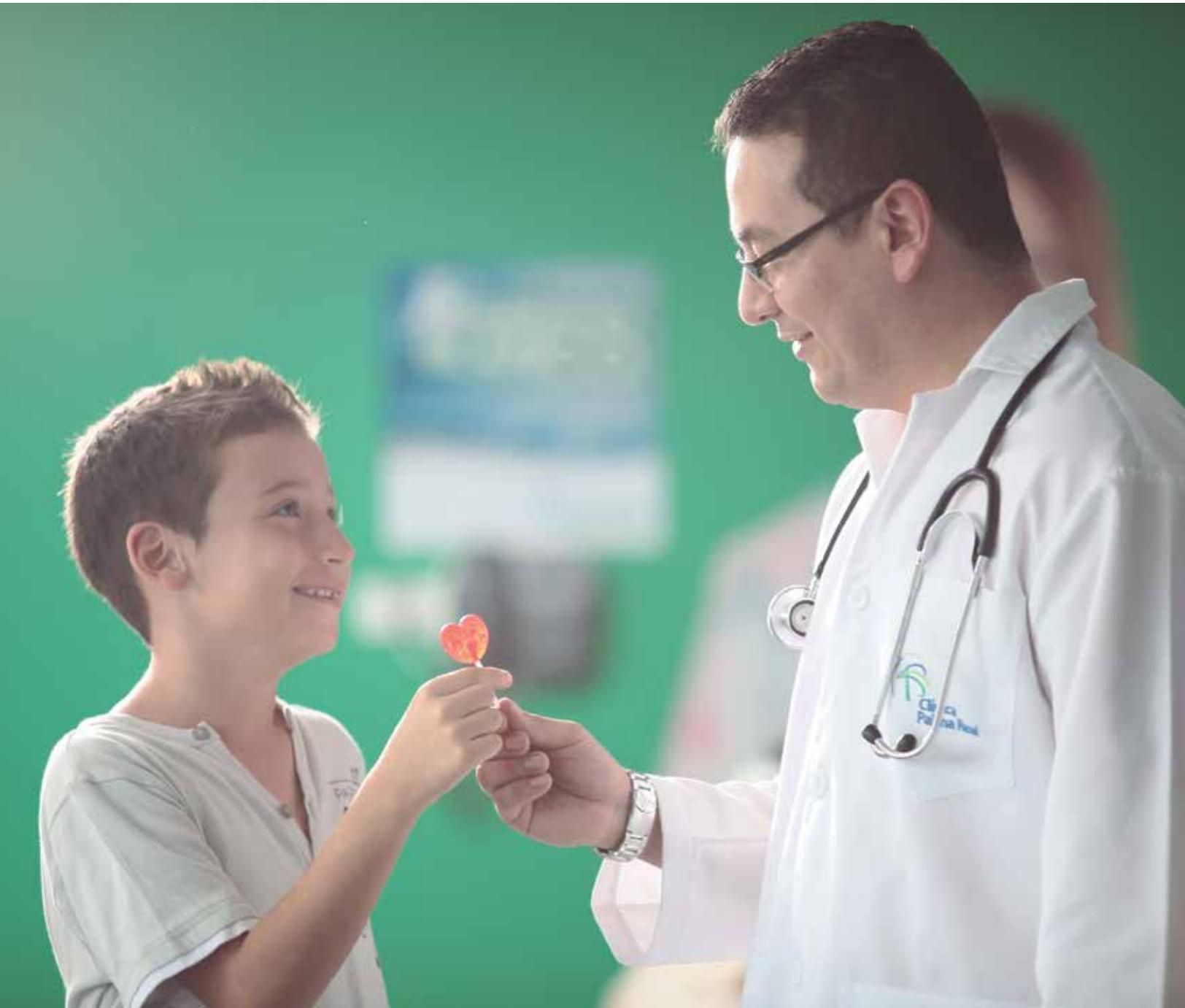
Rubro	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Acumulado 2003-2011
Nº Asociados participantes en actividades de Formación Empresarial	15.349	15.448	18.905	20.432	26.726	30.045	34.773	37.144	43.834	242.656
Nº Empresas creadas por los asociados	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
Nº Empresas 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 Coomeva Fundación)	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 177.445	\$ 74.512	\$ 545.526
Monto de los créditos desembolsados por Bancoomeva - \$MM	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 176.121	\$ 67.926	\$ 537.616
Monto de los microcréditos desembolsados por Coomeva Fundación - \$MM	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.324	\$ 6.583	\$ 7.907

Concepto	Acumulado		% Cumplimiento
	Meta	Real	
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%

Nº de Empresas

Monto Desembolsado


Respeto por los Derechos Humanos >>

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





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

Tom Peters

Premios y reconocimientos



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

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

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

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

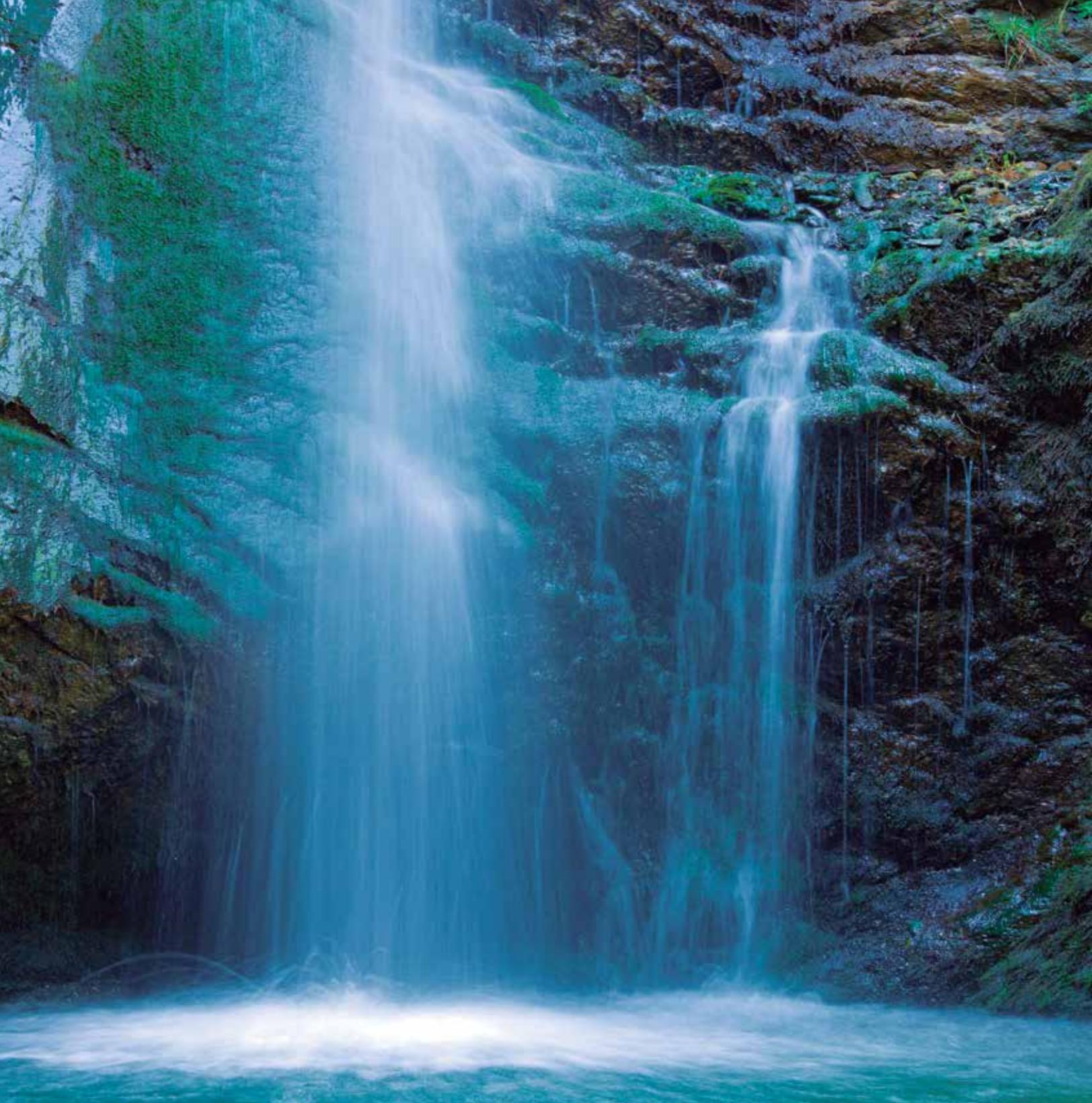
Coomeva logró esta importante distinción luego de una década de desarrollar sus sistemas de calidad alrededor de un modelo de gestión robusto. Para lograrlo se ha necesitado una equilibrada conjugación entre las metas sociales y las económicas. El compromiso de los colaboradores ha permitido que los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

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

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







**Clínica
Palma Real**

www.clinicapalmareal.com.co