



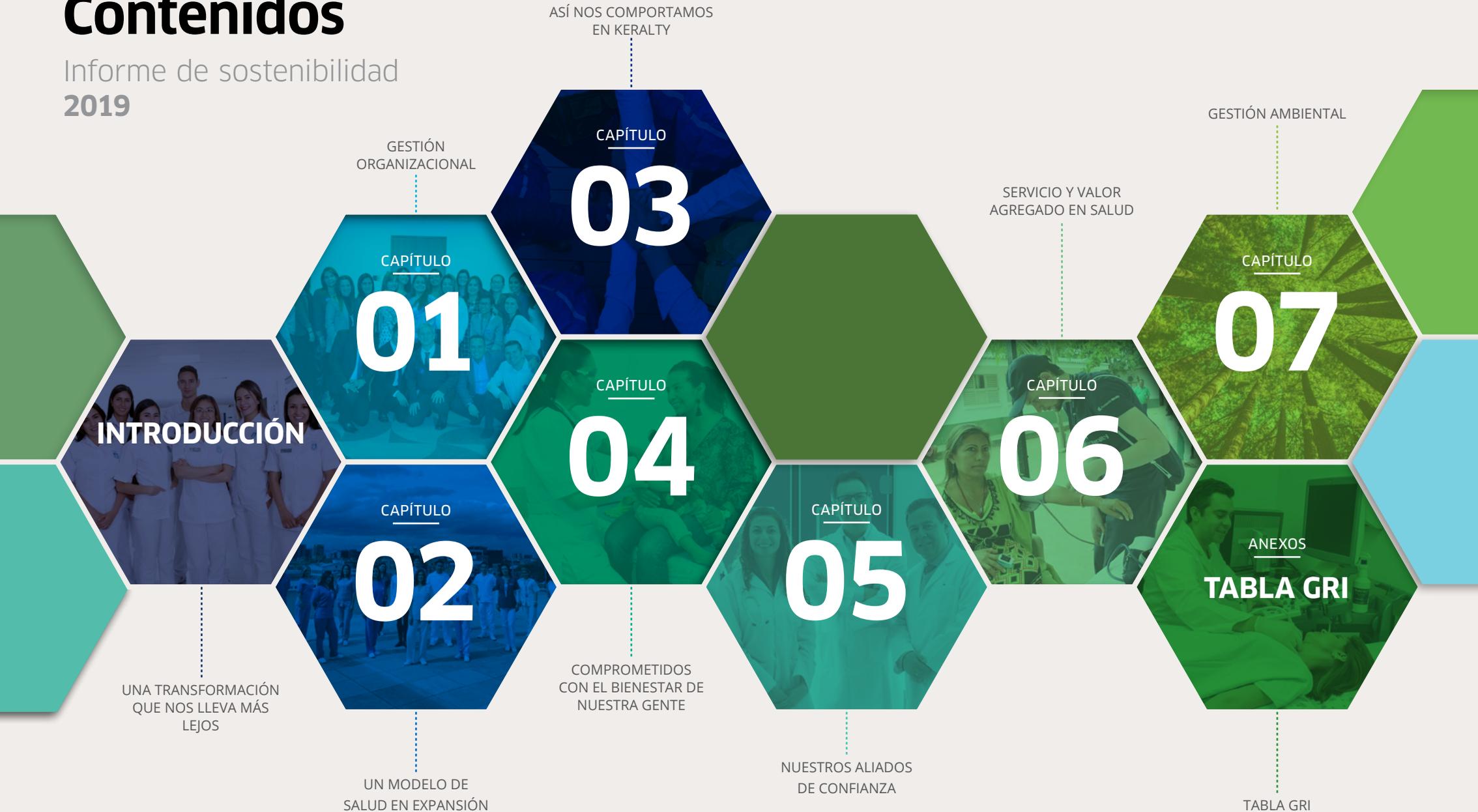
Informe de
sostenibilidad

Keralty

2019

Contenidos

Informe de sostenibilidad
2019





INTRODUCCIÓN

UNA TRANSFORMACIÓN QUE NOS LLEVA MÁS LEJOS

Informe de sostenibilidad 2019



Palabras del presidente

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

Llenos de orgullo por los logros conseguidos en cada una de las empresas de los nueve países del mundo en los que estamos presentes, culminamos un 2019 en el que no solo continuamos acercándonos a nuestro propósito de cuidar cada vez de mejor manera y a más personas, sino que enfocamos aún más nuestra visión para generar las acciones que nos lleven a conseguir el bienestar de las personas.

“Trascender” y *“cuidar”*, se han consolidado como dos de las palabras que orientan nuestro propósito como grupo, y con la vocación institucional, el sentido humano, la calidad profesional, la excelencia médica, el rigor científico, la solidez en la gestión empresarial,

hemos conseguido en este año dar grandes pasos para responder a la visión que nos hemos fijado: *“Trascender como la entidad en la que confíen las personas para mejorar su salud a lo largo de toda su vida”*.

A través de cada una de las acciones que implementamos en este 2019 en nuestras empresas de aseguramiento en salud, prestación de servicios, formación de nuevos profesionales y de acercamiento a las comunidades, hemos profundizado en nuestra decisión de ser un grupo cuyo propósito es producir salud y bienestar a las personas en todas las etapas de su vida.

Con la compasión como uno de los valores principales, hemos trabajado de la mano de todas nuestras empresas para promover

la inclusión de las comunidades en un nuevo modelo de salud que nos permita seguir acompañando cada vez mejor a nuestros afiliados y pacientes en todas las etapas de la vida: desde el acompañamiento de gestación, el nacimiento, la etapa perinatal, el crecimiento y desarrollo, la niñez y adolescencia, la promoción de la salud de nuestros jóvenes, adultos y adultos mayores; y el acompañamiento y generación de redes de apoyo para el cuidado de las personas que se ven enfrentadas a etapas de final de vida.

Consecuentes con nuestro propósito de llevar bienestar a las personas, hemos entregado nuestro esfuerzo para brindar las mejores condiciones de vida a nuestros colaboradores, afiliados, pacientes, proveedores,

entidades, instituciones y comunidades con las que nos relacionamos, y por ello presentamos hoy este **informe de sostenibilidad**, en el que resumimos las actividades económicas, sociales y ambientales que realizamos en el 2019 en los países donde operamos y que están relacionadas con los ámbitos de práctica o asuntos materiales. Manteniendo la responsabilidad empresarial que asegura la sostenibilidad de nuestras empresas conseguimos en 2019 los objetivos que nos fijamos, y principalmente, hemos seguido avanzando en nuestro compromiso de “mantener saludables y autónomos a nuestros usuarios, enfocándonos en la prevención, la identificación y gestión de riesgos en la salud, el control y cuidado de la enfermedad y la dependencia”.

En este informe queremos ratificar nuestro compromiso con el cumplimiento de la agenda propuesta por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, alineándonos con las iniciativas y principios de Pacto Global de Naciones Unidas, al cual nos adherimos desde agosto de 2016.

Y lo ratificamos una vez más con nuestro compromiso con la promoción de prácticas transparentes y de lucha contra la corrupción; acciones para minimizar en todos nuestros procesos el impacto en el medio ambiente; trabajo permanente y articulado con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos; y políticas de Responsabilidad Social Corporativa que continuamos fortaleciendo en 2020.

Como grupo empresarial, Keralty continuó el fortalecimiento de su presencia en los países en los que ha estado presente, teniendo como un pilar fundamental nuestros valores, nuestra experiencia, y nuestro conocimiento consolidados a lo

largo de 39 años de participar en la gestión de la salud de las personas. Nuestro crecimiento en países como Estados Unidos, México, Brasil, Perú, Filipinas, nuestro compromiso con Venezuela y nuestra incursión en nuevos destinos están guiados por nuestros valores de justicia, respeto, solidaridad, responsabilidad, compasión, verdad y honestidad.

El 2019 nos deja la satisfacción de seguir afianzando nuestro Modelo de Salud Integral, con el cual buscamos garantizar el bienestar de más familias en el mundo; de consolidar una política empresarial responsable, que nos permite seguir brindando estabilidad laboral a nuestros colaboradores; de lograr nuestro propio crecimiento empresarial, con el cual continuamos aportando al desarrollo económico de los países en los que estamos presentes; y de haber continuado promoviendo en todos nuestros públicos el uso adecuado de los recursos naturales,

prácticas de movilidad sostenible y el cuidado de nuestro entorno y del medio ambiente.

Estamos seguros de que encontrarán en este informe el balance de un crecimiento planificado y sostenible, cuyos positivos resultados nos motivan a llegar cada vez más lejos y a ratificar el liderazgo que nos caracteriza para cumplir con nuestra misión de “ofrecer un modelo de salud integral sanitario, social y comunitario, mediante un ecosistema integrado de compañías, productos de aseguramiento en salud, servicios sanitarios y sociales de alta calidad, que provea el mejor valor en salud y bienestar, garantizando unos cuidados coordinados, verdaderamente compasivos, efectivos, excelentes, equitativos y solidarios”.

BIENVENIDOS



JOSEBA GRAJALES JIMÉNEZ
Presidente Keralty

Sobre este informe

102-1 102-46 102-47 102-49 102-50
102-52 102-53 102-56

El presente informe de sostenibilidad tiene el propósito de comunicar a todos nuestros grupos de interés (**Gobierno, Gobierno Corporativo, Colaboradores, Sector financiero, Clientes, Medios de comunicación, Proveedores y aliados estratégicos, Competidores y Comunidad**) la gestión del Grupo Keralty frente a los asuntos relevantes que tienen mayor impacto en la generación de un mercado más estable que impulse un crecimiento rentable, equitativo e incluyente que gestiona responsablemente la cadena de abastecimiento. Lo anterior, bajo una visión integral y sostenible que contribuya a la construcción de una mejor sociedad.

Grupo Keralty ha preparado este informe para comunicar de manera transparente la estrategia, retos y oportunidades presentados en Colombia, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, México, Perú y Venezuela entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 para los seis asuntos priorizados en materia de sostenibilidad; **Actuar transparente (Gobierno Corporativo y estrategia; construir una mejor comunidad y sociedad, gestionar responsablemente la cadena de suministro (proveedores), reducir el impacto en el medio ambiente, Promover los hábitos de vida saludable en nuestros clientes,**

usuarios y comunidad en general y fomentar buenas prácticas laborales y de derechos humanos.

Además de la articulación de los Objetivos de Desarrollo sostenible y el cumplimiento frente a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Con satisfacción podemos afirmar que para el periodo de reporte de este informe de sostenibilidad se creó una comisión de Responsabilidad Social dentro de la cual se toman decisiones de impacto económico, social y ambiental que nos facilitará el relacionamiento y el impacto generado a los diferentes grupos de interés.

Si requieren ampliar alguna información pueden comunicarse con nosotros al teléfono (571) 646 6060 Extensión: 5710275 o al correo: comunicacionekeralty@keralty.com



Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento

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

Grupos de interés para Keralty

- Propósito del relacionamiento ●
- Estrategia de relacionamiento ●

En el 2019, continuamos incorporando prácticas de relacionamiento continuo con nuestros diferentes grupos de interés, que nos permitan a través de lineamientos transparentes generar un diálogo y comunicación permanente para identificar, priorizar y gestionar las necesidades y expectativas frente a los impactos generados con el

desarrollo del negocio. Fomentando diálogos constructivos y participativos que consoliden los resultados de involucramiento y articulación con las diferentes partes interesadas.

A continuación, se relaciona la priorización de los grupos de interés para Keralty, el alcance y las diferentes estrategias de relacionamiento con cada uno de ellos.

Materialidad y ámbitos de práctica

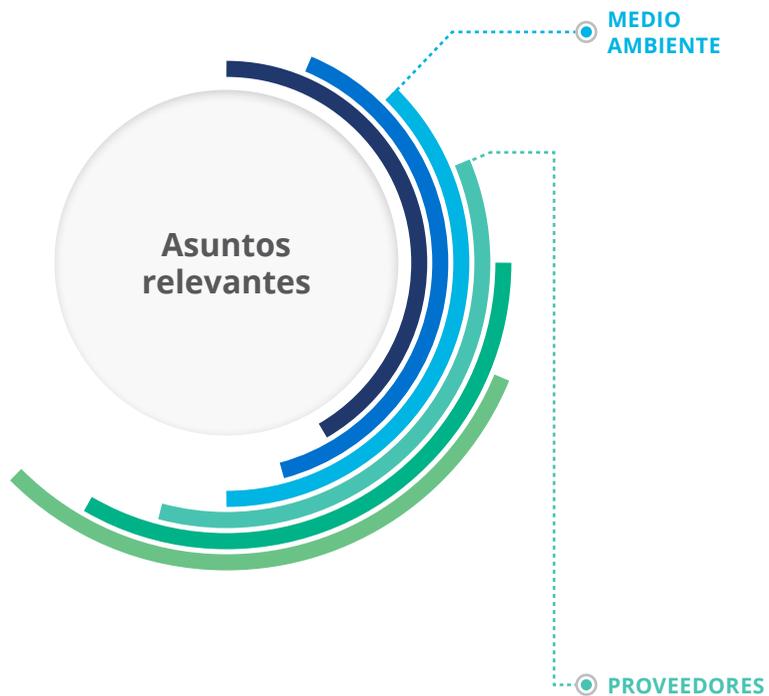
103-1 103-2 103-3

El análisis de materialidad de Keralty en el 2019 se hace con el propósito de gestionar los asuntos relevantes a corto, mediano y largo plazo para liderar la implementación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de lineamientos sostenibles. En el ejercicio se tienen en cuenta estándares como: Global Reporting Initiative (GRI), principios rectores de Pacto Global y Guía AA1000.





Alcance	Estrategia	Progreso
<p>103-1</p> <p>Comprometidos con nuestros valores y principios cumplimos nuestros objetivos bajo comportamientos éticos y transparentes que nos permiten generar confianza y valor agregado en toda nuestra gestión.</p>	<p>103-2</p> <p>Código de Ética y Código de Buen Gobierno</p> <p>103-2</p> <p>Comisión de Responsabilidad Social</p>	<p>103-3</p> <p>3420 Colaboradores sensibilizados con la divulgación de la planeación estratégica 2018-2020 y 166 colaboradores de las diferentes empresas de Keralty participaron en la primera jornada de Responsabilidad Social Corporativa.</p> <p>Se actualizaron los Códigos con el fin de continuar incorporando buenas prácticas y estrategias de sostenibilidad. Los documentos se tradujeron a los idiomas de los países en los que tenemos presencia y así lograr una mayor adherencia de los mismos hacia nuestros diferentes grupos de interés.</p> <p>103-3</p> <p>Se conformó la mesa de trabajo de la comisión de Responsabilidad Social liderada por los Vicepresidentes y directivos del Grupo.</p>
<p>103-1</p> <p>Creemos firmemente en el desarrollo de nuestros colaboradores como personas integrales, por tal motivo promovemos, mantenemos y mejoramos sus condiciones de trabajo, buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal.</p>	<p>103-2</p> <p>Inclusión Laboral</p> <p>103-2</p> <p>Teletrabajo</p>	<p>103-3</p> <p>Durante el 2019 se llenaron 26 vacantes bajo el proyecto de inclusión laboral con el fin de promover y facilitar la inserción social y laboral de personas en condiciones de vulnerabilidad en las diferentes empresas de Keralty.</p> <p>103-3</p> <p>Esta medida de conciliación vida/trabajo ha permitido que 232 colaboradores de diferentes áreas en el 2019 pudieran ejecutar sus procesos de manera remota, disminuyendo la dependencia de infraestructura, la huella de carbono de la compañía e incrementando la productividad.</p>



Alcance	Estrategia	Progreso
<p>103-1</p> <p>Estamos comprometidos con la sostenibilidad de nuestro país. Tenemos comportamientos y prácticas responsables con el medio ambiente que promueven la reducción del impacto negativo que ocasiona nuestra operación.</p>	<p>103-2</p> <p>Huella de carbono y Movilidad sostenible</p>	<p>103-3</p> <p>Finalizamos el 2019 con 1050 colaboradores registrados en la APP Try My Ride (<i>sistema de movilidad sostenible que integra diferentes medios de transporte en una única solución amigable con el medio ambiente, la ciudad y las personas</i>). Los siguientes resultados demuestran nuestro compromiso con la movilidad sostenible:</p> <p>4172 kg de dióxido de carbono evitados</p> <p>0,32 kg de óxido no generados</p> <p>0,37 kg de metano no producidos</p> <p>6 días es el promedio de tiempo ahorrado por los colaboradores en sus desplazamientos al trabajo usando estas alternativas.</p> <p>Se realizó la siembra de 500 árboles a través de las salidas ambientales.</p> <p>918 fueron los colaboradores sensibilizados con charlas sobre el uso eficiente de los recursos naturales.</p>
<p>103-1</p> <p>Estructuramos prácticas enfocadas a fortalecer nuestra cadena de abastecimiento, de tal manera que nuestros proveedores generen un excelente servicio, competitivo y de calidad; así, aportamos a mejorar su dinámica económica y aseguramos la sostenibilidad del negocio.</p>	<p>103-2</p> <p>Formación</p> <p>103-2</p> <p>Política</p>	<p>103-3</p> <p>Con el fin de fortalecer a nuestros aliados, en el 2019 se capacitaron 1000 proveedores en derechos humanos. Además se hizo sensibilización de principios de buenas prácticas en Responsabilidad Social a 20 proveedores con acompañamiento en buenas prácticas y aplicación de las mismas al interior de sus procesos.</p> <p>103-3</p> <p>Se socializó interna y externamente nuestra nueva política de compras con lineamientos de sostenibilidad que tienen impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p>

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



En el 2019 a través de la creación y consolidación de la comisión de Responsabilidad Social, iniciamos el proceso de alineación de las estrategias de cada uno de los asuntos materiales con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactan o influyen de manera directa en el core del negocio Keralty y así continuar aportando al cumplimiento de la agenda 2030 de sostenibilidad.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

GESTIÓN ORGANIZACIONAL





Nuestra estructura directiva

102-18 102-22

Para el 2019, la estructura corporativa se conformó por la Asamblea General de Accionistas que es el máximo órgano de administración, sus funciones, derechos, convocatorias, reuniones, y demás están contemplados en los

estatutos de la sociedad y en el código de Buen Gobierno Corporativo. De igual forma contamos con las Juntas Directivas en las diferentes compañías del Grupo que ejercen como órganos de administración, con sus miembros

principales y suplentes. Algunas empresas no cuentan con Juntas Directivas y, por ende, cuentan con un Administrador y su respectiva asamblea. Se han creado cinco comités de Gestión de Junta Directiva que son:

Respecto a las Juntas Directivas, están compuestas por personas de nivel ejecutivo, y miembros independientes con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea. Se cuenta con un alto porcentaje de participación de mujeres, en consonancia con el principio de igualdad de género, y en su mayoría tienen el carácter de independientes. Existen reglamentos de Junta Directiva, dentro de los cuales se especifican los perfiles de los candidatos, las competencias, así como el periodo de elección para el ejercicio del cargo:

1 Tener conocimiento y experiencia en las actividades propias del objeto social de Grupo Empresarial Keralty y de sus subordinadas y/o tener conocimiento y experiencia en los campos de la salud, financieros, administrativas, jurídicos, industriales y/o comerciales.

2 Gozar de buen nombre, trayectoria disponibilidad y reconocimiento por su idoneidad e integridad moral.

3 Las calidades y requisitos de los miembros de la Junta Directiva variación dependiendo de las exigencias del Comité de Gobierno Organizacional del Grupo (Nombramiento, Remuneraciones y Gobernanza), las cuales se encuentran señaladas en el Reglamento de Junta Directiva del Grupo Empresarial Keralty.



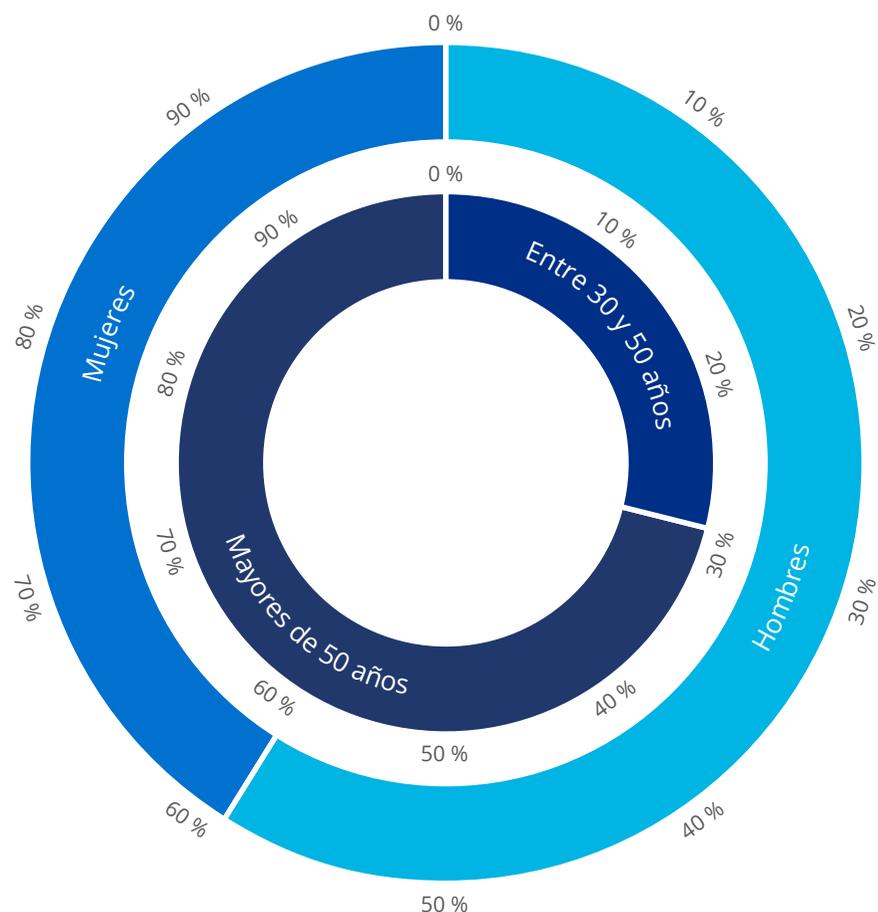
III Estructura de gobierno de keralty

- Presidente de grupo empresarial ●
- CEO global ●
- Vicepresidencia Global de Salud ●
- Presidencias regionales ●
- Presidencias de negocio en Colombia ●
- Centros de excelencia ●
- Vicepresidencias Operativas y Corporativas ●
- Encargados de Países ●

Además, la estructura de gobierno de Keralty se compone así:

Diversidad en la alta gerencia

102-24 405-1



iii
Keralty distribución de Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva como órgano de gobierno cuenta con un reglamento de Junta Directiva dentro del cual se especifica la organización y el funcionamiento de las mismas. Además, se cuenta con un procedimiento interno para evaluar las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal y la adecuación del candidato a las necesidades de la Junta Directiva, a través de la evaluación de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos, y la verificación del cumplimiento de unos requisitos objetivos para ser Director de Junta y otros adicionales para ser Director Independiente.

La evaluación de la idoneidad de los candidatos a miembros de Junta Directiva, se realizará con base en los criterios que haya fijado el Comité de Gobierno Organizacional de la Entidad, respecto a las calidades personales, trayectoria, experiencia,

integridad moral, etc. La Junta Directiva cuenta con comités, que actúan como órganos de asesoría y consulta para la Junta sobre materias específicas, con facultades para presentar propuestas y/o los reportes que consideren deban presentarse.

Los comités no son órganos independientes de la Junta, sus funciones serán determinadas por la propia junta en el reglamento que ella apruebe para cada uno de ellos y en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la sociedad respectiva y son nombrados por la Junta Directiva y podrán ser temporales o permanentes.

Además, Keralty promueve la igualdad de género y así mismo considera que el papel de la mujer es fundamental en la sociedad y en el desarrollo de las organizaciones, razones por las cuales las Juntas Directivas de las compañías del grupo tienen una importante representación femenina.

Para el 2019, en Keralty contamos con la siguiente distribución en su Junta Directiva:

Nuestro direccionamiento estratégico

102-16 102-26

Nuestra misión es producir salud y bienestar a las personas a lo largo de toda su vida, mediante un modelo integrado de cuidados, concebido como un proceso permanente de innovación asistencial, organizativa, tecnológica y social, co-creando empleo, riqueza y calidad de vida en las comunidades en que trabajamos, favoreciendo su desarrollo regional inclusivo.

Somos un Grupo que vela por el cuidado de sus usuarios, manteniendo su salud, identificando y gestionando el riesgo y la enfermedad. Somos líderes en servicios integrales de salud en los países donde estamos presentes, para ser reconocidos por nuestro enfoque humano, científico, técnico y ético.

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

de la compañía que se construye a partir de la cultura de ética y de transparencia en que se basa el Grupo Empresarial, y permiten la generación de valor en su operación. Por tal razón, inspirados en las mejores prácticas sobre la materia, ha planteado los siguientes principios rectores de Buen Gobierno Corporativo.

Las relaciones que se adelanten con cada uno de los Grupo de Interés, están orientadas por los principios de Gobierno Corporativo, por lo que se otorgan las garantías que permiten una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo. Para lo anterior, el grupo fomenta y promueve una activa participación y cooperación, que permite generar un efecto positivo del Grupo, en la comunidad en la que tenga presencia, así como promover que las relaciones se enmarquen en la transparencia y el apego a las normas.

1

Respeto por la legislación.

Son destinatarios del Código de Buen Gobierno Corporativo de Alta Gerencia, administradores, directores, empleados y accionistas de Keralty, y se sus subordinadas.

2

Reconocimiento a sus grupos de interés.

El Grupo Empresarial Keralty reconoce como principales grupos de interés, sin limitarse a ellos, a sus accionistas, administradores y directores, alta gerencia, empleados, contratistas, proveedores, prestadores de servicios de salud, usuarios, pacientes, los órganos de control interno y externo, los grupos o asociaciones de usuarios, los entes de control y supervisión.

3

Lealtad.

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



Principios rectores de Buen Gobierno Corporativo.

Valores corporativos

Los Valores Corporativos del Grupo Empresarial Keralty, son resultado de una cultura empresarial que se ha construido con la experiencia que ha tenido con cada uno de sus Grupos de Interés. Los valores Keralty y de sus sociedades subordinadas, deben reflejarse en el actuar de cada uno de sus empleados:

iii
Valores corporativos



Compassión.
Capacidad de sentir y ponernos en la situación de la persona que se encuentra en dificultades e ir en su ayuda para aliviar o reducir ese sufrimiento. La consideramos como una dimensión irremplazable de excelencia en nuestro Grupo para lograr lo mejor de nuestro equipo humano.

Justicia.
Equilibrio en el buen obrar para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde, sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Respeto.
Reconocimiento a los derechos de los demás en el cumplimiento de los propios deberes, con miras a una convivencia armónica.

Solidaridad.
Sentido colectivo de colaboración y apoyo sin diferenciación alguna, teniendo en cuenta el valor de cada persona y de sus actos.

Responsabilidad.
Actuar con diligencia y prudencia, tomando las decisiones necesarias para garantizar el éxito y minimizar las posibilidades de fracaso. El Grupo Empresarial Keralty, y sus subordinadas asumen las consecuencias de sus actos, procurando la efectiva prestación y calidad de sus servicios.

Verdad y Honestidad.
Todos los actos del Grupo Empresarial Keralty y de sus empleados se rigen por la transparencia, buscando la veracidad en la información que transmite, para ser merecedoras de la confianza suficiente que permita una excelente relación organizacional y con el entorno.

Adicional a lo anterior, periódicamente se celebra el Comité de Dirección General, presidido por el Presidente del Grupo Empresarial, quien junto con los CEO´s del Grupo, lidera y socializa las estrategias y objetivos del Grupo, así como la alineación que se requiere de los equipos de la base para el cumplimiento de metas y propósitos.



CAPÍTULO

UN MODELO DE SALUD EN EXPANSIÓN

Informe de sostenibilidad 2019

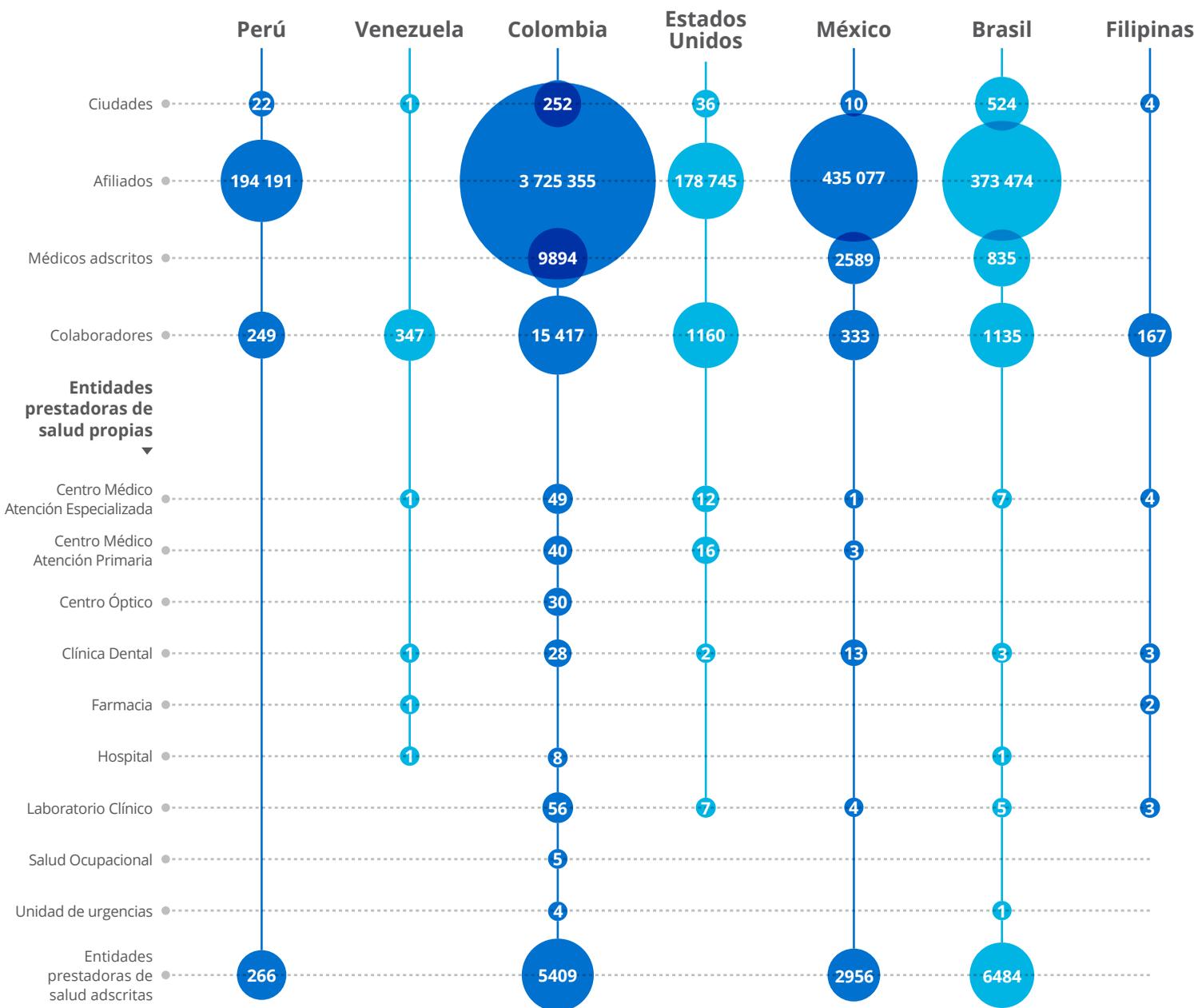


Generalidades sobre Keralty

102-1 102-5



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



Nuestros servicios y capacidad instalada

102-2

ii) servicios y capacidad instalada

*La información reportada en este informe tiene corte al 31 de diciembre de 2019. Para Venezuela y Filipinas, la información de usuarios no aplica pues en estos países Keralty solo cuenta con prestación y hasta el momento no se tienen contratos para asignación de usuarios.

Proceso de expansión

Nueva infraestructura

102-4 102-6 102-7 102-48

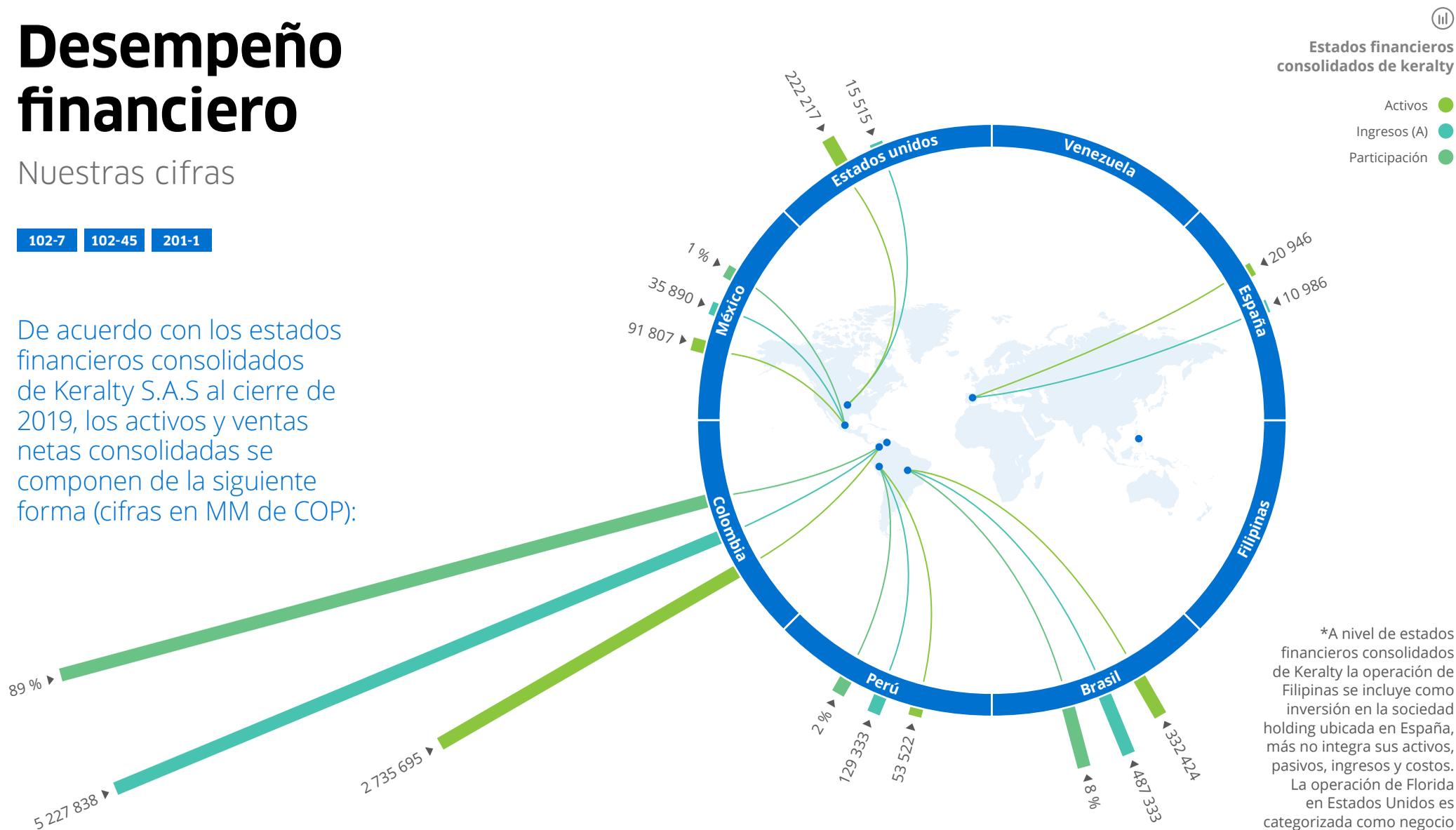


Desempeño financiero

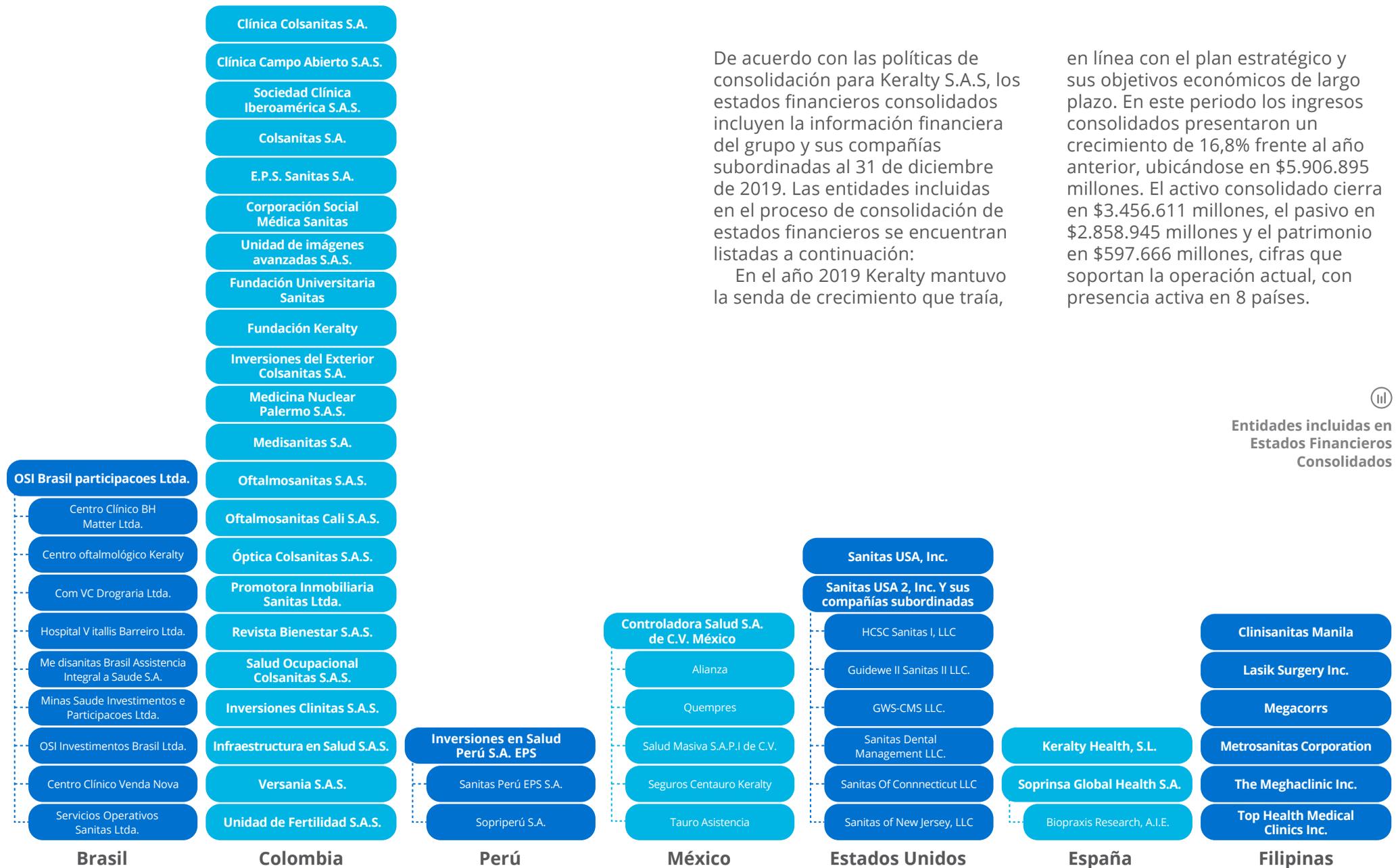
Nuestras cifras

102-7 102-45 201-1

De acuerdo con los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S al cierre de 2019, los activos y ventas netas consolidadas se componen de la siguiente forma (cifras en MM de COP):



*A nivel de estados financieros consolidados de Keralty la operación de Filipinas se incluye como inversión en la sociedad holding ubicada en España, más no integra sus activos, pasivos, ingresos y costos. La operación de Florida en Estados Unidos es categorizada como negocio conjunto, motivo por el cual no consolida en los estados financieros generales.



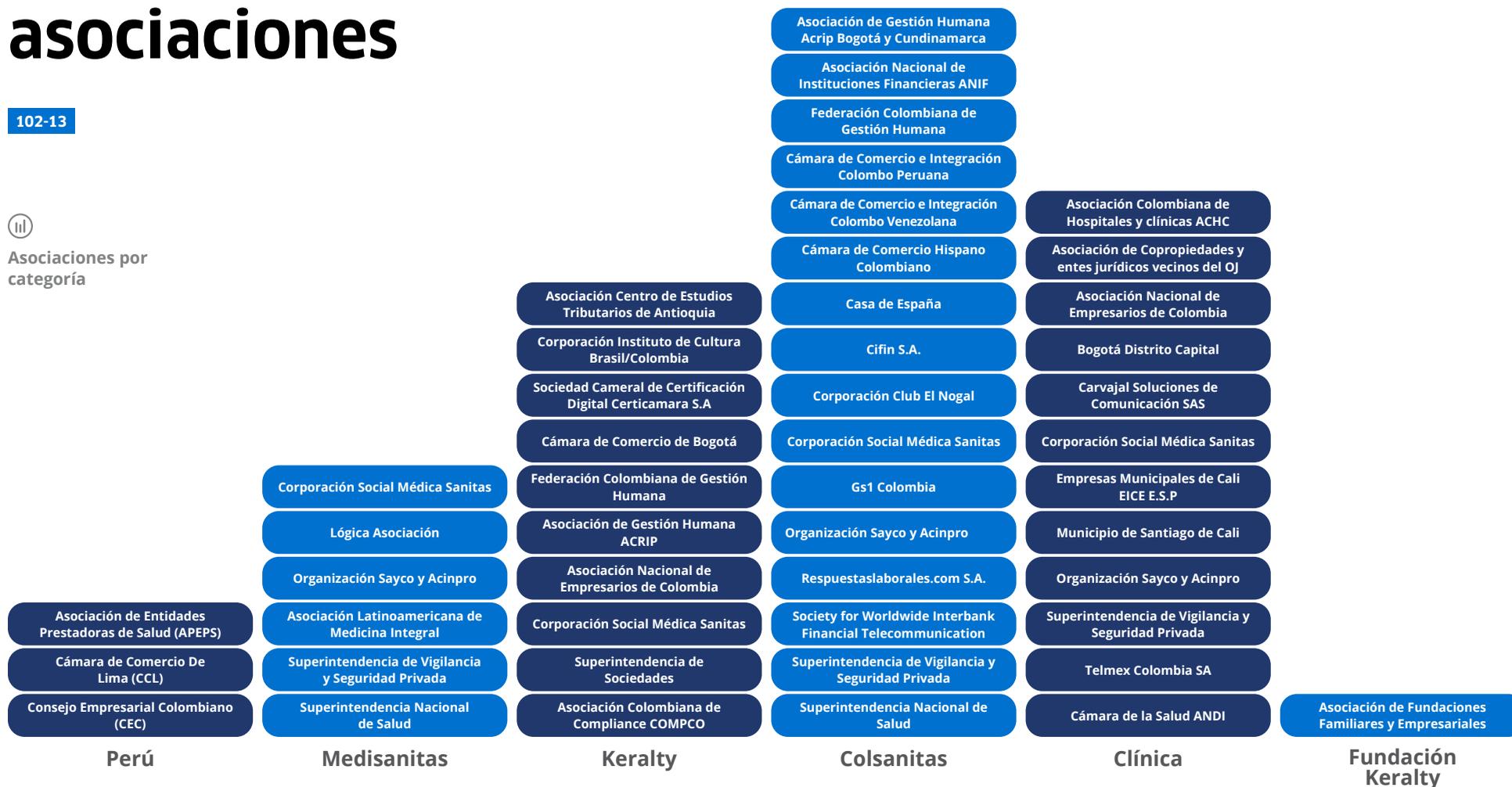
Entidades incluidas en Estados Financieros Consolidados

Nuestra participación en asociaciones

102-13



Asociaciones por categoría



Reconocimientos

Fundación Keralty

Reconocimiento como Entidad Promotora de Ciudades Compasivas por la New Health Foundation.

Reconocimiento a Bogotá Contigo, Ciudad Compasiva con el nivel 1 de implementación del programa Todos Contigo por la New Health Foundation.

Clínica Colsanitas

Reconocimiento del Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud al Grupo de Trasplante de Clínica Colsanitas, en la categoría Entidades Líderes de Colombia en Donación y Trasplante de Órganos por Calidad de Información. Octubre de 2019. La distinción que reconoce el trabajo que han desarrollado desde su nacimiento, en 2007 en el caso del Grupo de Trasplante Renal, y en 2011 en el caso del Grupo de Trasplante de Corazón.

Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a Clínica Universitaria Colombia, de Clínicas Colsanitas, como la Institución Prestadora de Servicios de Salud con la Mejor Calidad de Datos para la Gestión del Cáncer en Colombia. Reconocimiento realizado el marco de la "Ceremonia de Reconocimiento a las Buenas Prácticas de IPS y EPS para el Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo y Obtención de Mejores Resultados en Salud".

Brasil

Certificación de la New Health Foundation como Equipo de Excelencia de cuidados Paliativos para el Hospital Keralty Barreiro, Keralty Centro Medico y Servicio de Atención Domiciliar.

Certificado de reconocimiento por IAG Saúde, Sello IVSB® (Índice de valor do sistema de Saúde Brasileiro ®) para la Operadora Vitallis como Empresa líder-2019 referente a su performance en entrega de valor al Paciente.

Certificado de reconocimiento por IAG Saúde, Sello IVSB® (Índice de valor do sistema de Saúde Brasileiro®) para Hospital Keralty Barreiro como empresa Eficiente.

2019 referente a su performance en entrega de valor al Paciente.

Nominación al premio Nacional EPOCA Reclame aquí, mayor premiación de atención al cliente del País.



Reconocimientos por categoría

Colsanitas

Reconocimiento como Patrocinador del Tenis Colombia por parte del diario El Espectador en la Ceremonia del Deportista del Año 2019. Diciembre de 2019.

Reconocimiento Alcaldía de Valledupar, Cesar, a Colsanitas, por el aporte al desarrollo de la atención en salud en la ciudad a lo largo de 20 años.

EPS SANITAS

Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a tres Centros Médicos de EPS Sanitas en las localidades de Palermo y Puente Aranda, en Bogotá, así como el Centro Médico EPS Sanitas de Armenia en la categoría de IPS con buenas prácticas y resultados en gestión de enfermedades de alto costo.

Obtuvo el tercer lugar en el ranking según la gestión del riesgo de personas con cáncer de mama, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

Se obtuvo el segundo lugar en el ranking según la gestión del riesgo de personas con artritis reumatoide, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

Se obtuvo el tercer lugar en el ranking según la gestión del riesgo de personas con VIH/sida, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

La EPS obtuvo el tercer lugar en el ranking según la gestión del riesgo de personas con cáncer de cérvix, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

La EPS obtuvo el segundo lugar en el ranking según la calidad del dato de personas con cáncer de colon y recto, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

Se obtuvo el tercer lugar en el ranking general de EPS del régimen contributivo.

Obtuvimos el segundo lugar en el ranking según la gestión del riesgo de personas con cáncer de colon y recto, en entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado.

Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a EPS Sanitas como finalista en diez de las categorías de mejor gestión en el manejo de enfermedades de alto costo.

Comunicación interna

402-1

Hemos logrado articular canales de comunicación que nos han permitido encontrarnos globalmente con nuestros colaboradores de diferentes países, por medio de tres **videoconferencias globales**, en las que se abordan temas transversales y buenas prácticas que pueden ser aplicadas en nuestra operación, logrando la conexión de más de 9.500 colaboradores, desde los 8 países en los que operamos.

En 2019, desarrollamos una estrategia de comunicación corporativa que ha fomentado la alineación de los temas organizacionales a nivel mundial, con temas como: **valores corporativos, código de ética y conducta,**

línea ética Keralty, beneficios y programas de calidad de vida, momentos especiales de nuestros colaboradores, cuidado de la infraestructura y cumplimiento.

Hemos fortalecido el proceso y modelo de atención del área, el cual nos permite entender, las necesidades de comunicación interna, entendida como un factor fundamental para el éxito organizacional y el cumplimiento de nuestra Planeación Estratégica 2018 – 2020; ya que además de mantener informados a los colaboradores de las diferentes empresas a nivel nacional e internacional, genera sentido de pertenencia, facilita la interacción, el flujo de comunicación en sentido multidireccional, así como la cohesión, el trabajo colaborativo y la apropiación de conocimientos.

Fomentamos la cohesión entre las estrategias de comunicación interna de las diferentes empresas, por medio de campañas como: **lavado de manos, cáncer de mama, buen trato, prevención del suicidio, Día de la Diabetes, Día mundial de la vasectomía, promoción de la donación de órganos y Código Lila de cuidados paliativos, semana de la nutrición, cuidado de los recursos,** entre otros.

Asimismo, aportamos a la sinergia entre áreas trasversales de la organización, creando en conjunto el concepto **Generación K**, el cual es el resultado del trabajo colaborativo entre varios programas de la organización, los cuales apuntan al estilo de vida y características que debemos tener y poner en práctica como colaboradores de Keralty,

favoreciendo no solo adherencia a la cultura Keralty, sino también la promoción del cuidado del medio ambiente y de acciones positivas frente a hábitos de vida saludable y aporte a la comunidad.

Contribuimos al posicionamiento de la marca, junto con su visibilidad empresarial, gestionando la participación en medios como **Revista Semana**, en su especial de las 25 compañías que más aportan al país, y recopilando la información necesaria para la evaluación de méritos de **Merco**, logrando ubicarnos en el **puesto 63** de las 100 empresas con mejor reputación en Colombia y como **la segunda en el sector salud**. Esta gestión contribuye con el propósito de generar compromiso, sentido de pertenencia y orgullo hacia Keralty.

En términos de medios de comunicación, en Colombia, Perú y Brasil se fortalecieron con:

Correo oficial de comunicaciones.

Colombia.

comunicacionekeralty@keralty.com

Brasil.

keralty.comunica@vitallis.com.br

México.

gentionrh@centauro.com.mx

Perú.

comunicacionesperu@sanitasperu.com

Boletín digital.

Colombia.

Boletín Actualidad Keralty

México.

Boletín Actualidad

Perú.

Novedades Sanitas

Intranet.

Colombia.

Portal de empleados

<https://portal.colsanitas.com/funcionarios>

Brasil.

Integra

<http://integra.vitallis.com.br>

Revista.

Colombia.

Revista Keralty eres tú (impresa)

Brasil.

Boletín Integra Acontece (impreso)

Animación personaje corporativo Susanita.

Presente en México, Perú y Colombia Carteleras institucionales: presentes en todos los países

Pantallas digitales.

Presentes en Colombia

Adicionalmente, en Colombia contamos con los canales internos de mensajes de texto y correo electrónico *El Punto Es* para colaboradores de Clínica Colsanitas.

Durante 2019 publicamos:

1

51 ediciones

Boletín Actualidad Keralty con periodicidad semanal, logrando un promedio de lecturabilidad del 60%.

2

51 ediciones

Personaje corporativo Susanita con periodicidad semanal, logrando un promedio de lecturabilidad del 60%.

3

3 ediciones

Revista Keralty eres tú en versión digital y física en los meses de abril, octubre y diciembre.

4

7850 unidades

Afiches publicados en 400 carteleras internas ubicadas en las diferentes sedes de trabajo a nivel nacional



Publicaciones durante 2019



CAPÍTULO

ASÍ NOS COMPORTAMOS EN KERALTY

Informe de sostenibilidad 2019



Actuar ético

102-16 205-2 103-1 103-3 205-1

En Keralty se han establecido metodologías de gestión para la administración del **Riesgo de Corrupción y Soborno que permite identificar, medir, controlar y monitorear el Riesgo de Corrupción y de Soborno** asociado a las actividades de las empresas pertenecientes al Grupo Empresarial.

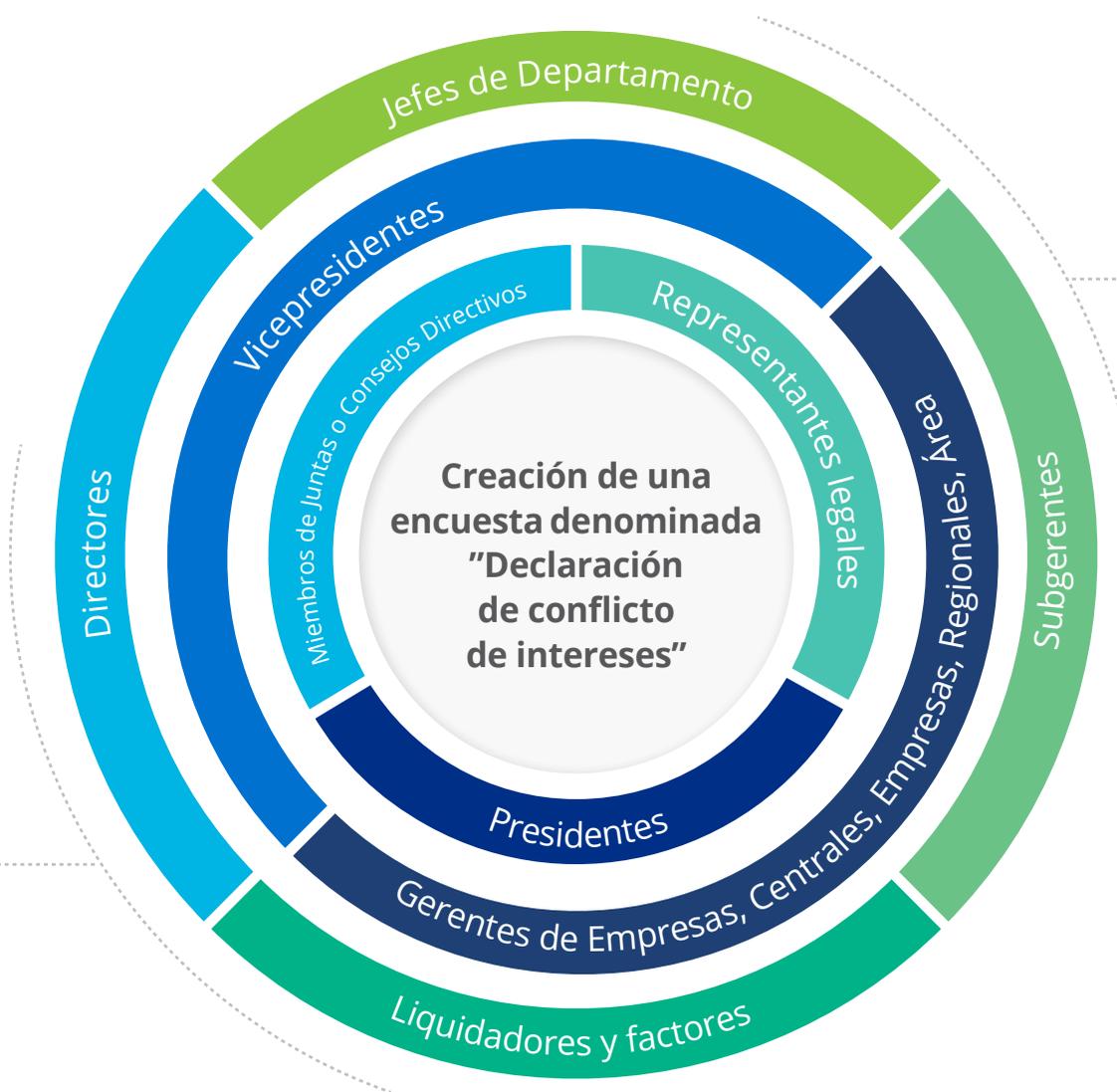
Este análisis se ha realizado de forma centralizada en nuestra matriz de riesgos y se sustenta en el documento denominado Guía de Administración del Riesgo.

Esta guía indica que la evaluación del riesgo se hace a través de un proceso en el que se determinan las prioridades de gestión del riesgo por la comparación de niveles de riesgo frente a estándares determinados, límites de niveles de exposición al

riesgo, y se clasifican de acuerdo con su potencial de pérdida catastrófica y su probabilidad de ocurrencia, a través de una medición cuantitativa o cualitativa de los efectos probables asociados a los riesgos; lo anterior, permite al Grupo contar con datos fundamentales para la toma de acciones en el tratamiento de los mismos y diseñar las estrategias sobre las cuales la organización podrá optar por evitar, prevenir, controlar, retener o transferir los riesgos.

Conflictos de interés

El Grupo Empresarial Keralty, cuenta con una política y procedimiento para la gestión de los conflictos de intereses dentro de la cual se describen diferentes escenarios para identificar los posibles conflictos de intereses.



El objetivo de dicha política, es identificar y gestionar las situaciones que puedan llegar a configurar un eventual conflicto de intereses que afecte los intereses del colaborador en el ámbito laboral



Realizan esta declaración, aquellos colaboradores que cuenten con los siguientes roles:

Así como aquellos que puedan tomar decisiones que vinculen a la empresa, con autonomía y autoridad; o quienes sin detentar los cargos mencionados anteriormente tienen personal a cargo.

Línea ética global

Se creó una línea ética con el fin de recibir denuncias por este concepto entre otros, de tal forma que se puedan conocer conflictos de intereses que se presenten con nuestros grupos de intereses.

Gestión del posible conflicto de intereses

Según como se haya identificado el conflicto, esto es, a través de la encuesta anual, o una denuncia recibida a través de la línea ética, o comunicación del colaborador hacia su jefe directo, se escalará el tema a la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Compliance, con la descripción, datos del colaborador e información del posible conflicto.

En todo caso, mientras el comité de ética emite su concepto, el colaborador deberá abstenerse de participar en las decisiones que impliquen alguna acción con la contraparte involucrada en la situación y abstenerse de participar en el análisis de la situación del conflicto de intereses, salvo en el caso que deba exponer en forma personal tal situación ante la instancia a la cual se delegue el análisis y solución del conflicto.

Esta información se escalará al comité de ética que procederá a:



01

Dar los lineamientos para el fortalecimiento de la gestión y la cultura de prevención de eventos de conflicto de intereses



02

Supervisar la implementación de este proceso y las recomendaciones que considere procedentes, conforme a los hallazgos generados durante el proceso de declaración de conflicto de intereses.



03

Orientar toda consulta que sobre conflicto de intereses sea puesta en sus conocimientos

Además, dentro del Programa de Ética Empresarial Antisoborno y Anticorrupción del Keralty contamos con políticas corporativas sobre patrocinios y sobre donaciones de caridad pues el Grupo ha sido enfático en cuanto a la finalidad exclusiva que deben tener dichas donaciones y/o patrocinios para

evitar una destinación diferente pues se tiene cero tolerancias a la corrupción y al soborno nacional o transnacional en cualquiera de sus modalidades. En consecuencia, prevenimos la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente.

Conservamos nuestra cultura de integridad, ética y transparencia, reportando posibles situaciones de alerta al Oficial de Cumplimiento Anti Soborno y Anti Corrupción a info.soborno.transnacional@sanitas.me.

Hemos evaluado e identificado los potenciales factores de riesgo de corrupción en la organización mediante un procedimiento de segmentación de las siguientes categorías:



Los anteriores factores se han evaluado con base en una metodología cualitativa de segmentación de expertos, la cual no requiere la utilización de procedimientos estadísticos y se definieron tres

niveles de riesgo, bajo, medio y alto. El detalle se encuentra en el anexo 3 del Manual de Prevención del Soborno y la Corrupción denominado Procedimiento de Segmentación de Factores de Riesgo.

Código de buen gobierno

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

La implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo ha contribuido a que el Grupo y sus sociedades subordinadas,

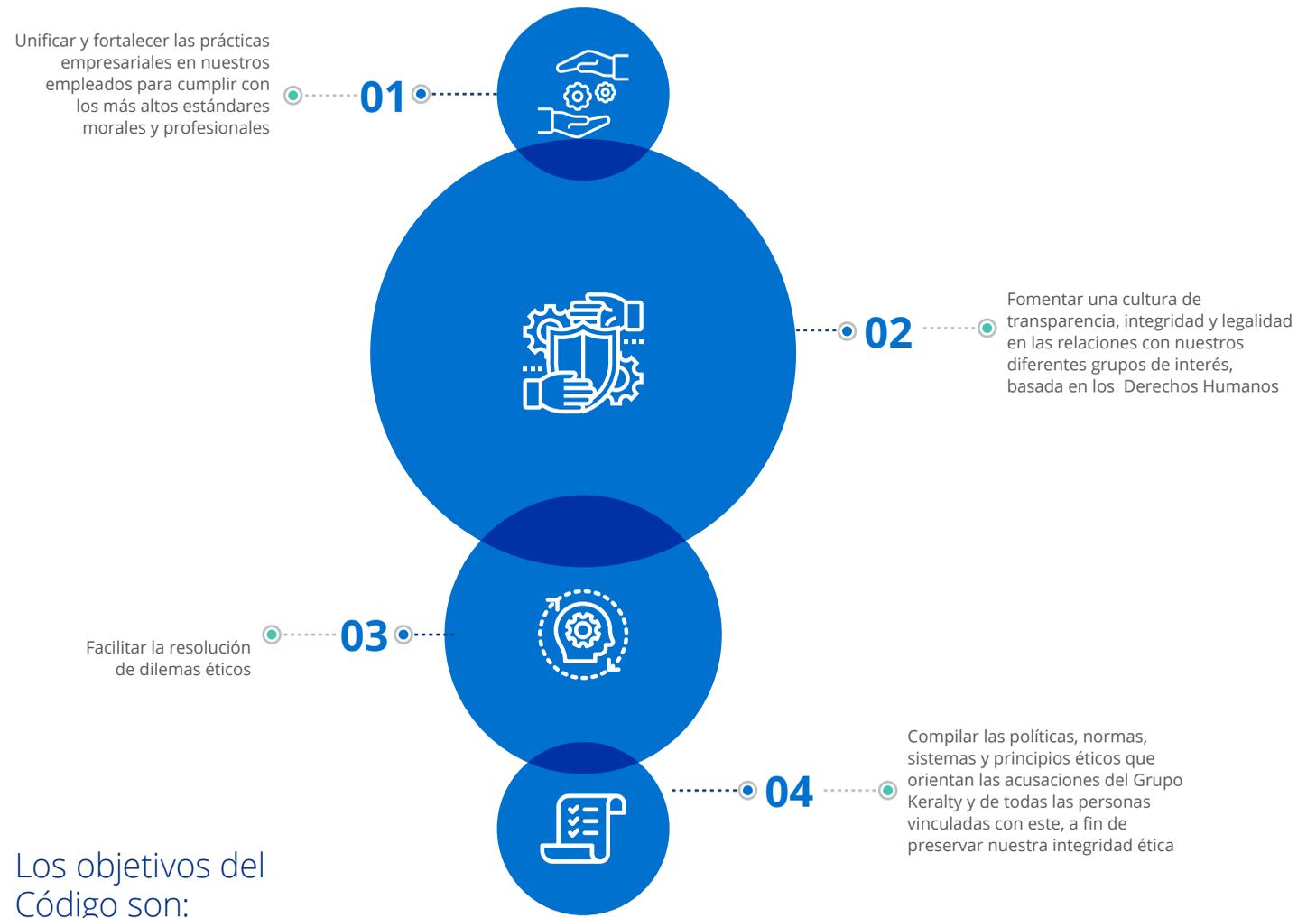
desarrollen un escenario donde los parámetros de actuación sean claros y precisos, dando como resultado comportamientos transparentes, que generan confianza en la actuación de sus administradores, e incrementa la credibilidad de nuestro Grupo Empresarial frente a sus diferentes grupos de interés. En Keralty, contamos con una estructura de Gobierno Corporativo participativa y creativa que permite transmitir información permanente hacia los órganos de dirección y sus administradores.

La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Compliance es el área encargada de gestionar las

labores de Secretaría General y facilitar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, es la que sirve como canal de comunicación entre los accionistas, miembros de Junta Directiva, empleados, usuarios, grupos de interés y la alta gerencia de la entidad, garantizando en conjunto con las áreas involucradas, el desarrollo e implementación de mecanismos para asegurar la efectividad de los valores propios de Keralty, así como el trato equitativo y transparente a accionistas, empleados, usuarios, y demás grupos de interés.

Código de ética y conducta

En Keralty contamos con un Código de Ética y Conducta que ha sido aprobado por la matriz y las juntas directivas de cada una de las compañías pertenecientes al Grupo. El Código es la guía de comportamiento que debemos seguir todos los empleados, directivos, miembros de Junta Directiva, proveedores de bienes y servicios, prestadores de servicios de salud y estudiantes en práctica del Grupo Keralty, y de cada una de sus empresas, en general, denominados colaboradores, para el correcto desarrollo de nuestras actividades, basadas en los principios de integridad, igualdad, respeto y equidad. En nuestro actual Código, encontramos las pautas generales y obligaciones de carácter ético para el relacionamiento con el entorno administrativo, empresarial y la comunidad en general, que debemos asumir todos los que tenemos vínculo con el Grupo, a fin de evitar conflicto de intereses, fraude o fuga de información.





Cada vez que un colaborador ingresa a la compañía se le hace una inducción que obliga a dar lectura al código de ética y conducta; y anualmente se realiza una evaluación virtual a todos los colaboradores del Grupo Empresarial con un cubrimiento de tal forma que

puedan actualizar y/o reforzar sus conocimientos en estos temas. Como parte de los programas de comunicaciones y sensibilización, la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Compliance lidera campañas de refuerzo en valores corporativos, y conocimiento del

Código de Ética a nivel nacional e internacional. En el 2019, logramos que nuestro código estuviera unificado y traducido a los idiomas respectivos de los países en los que tenemos presencia. Para efectos de conocer la materialización de conductas antiéticas,

el Grupo Empresarial ha creado una línea ética a la cual se puede acceder a través de formulario web, línea telefónica o correo electrónico, esta línea brinda total confidencialidad frente a la información recibida y el reportante, o garantiza el anonimato cuando expresamente lo requiere el denunciante.



CAPÍTULO

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE NUESTRA GENTE

Informe de sostenibilidad 2019



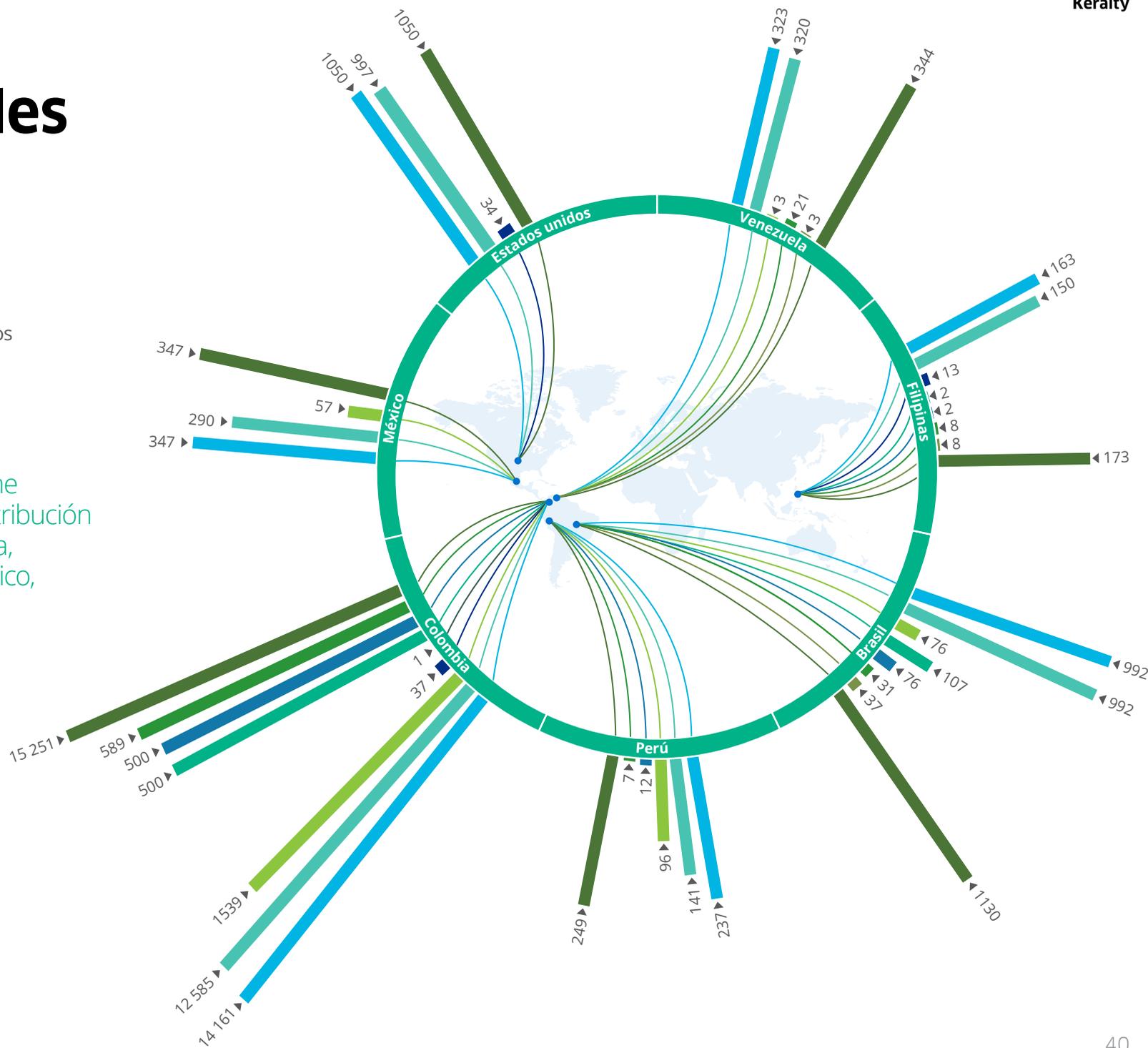
Generalidades

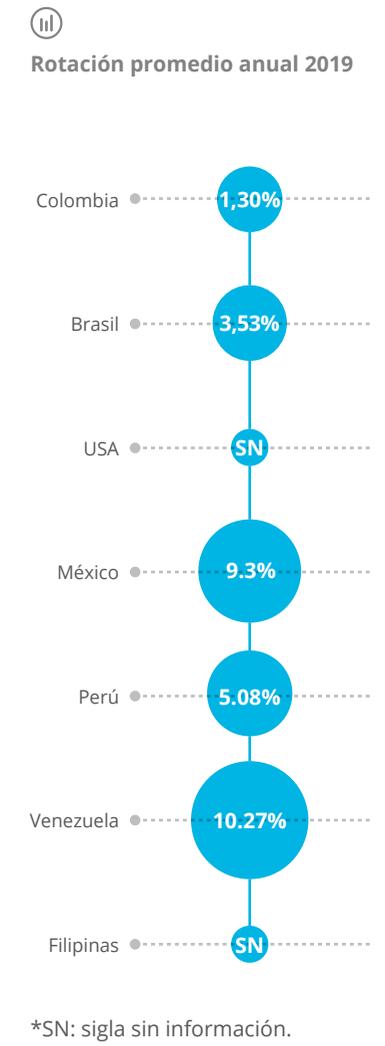
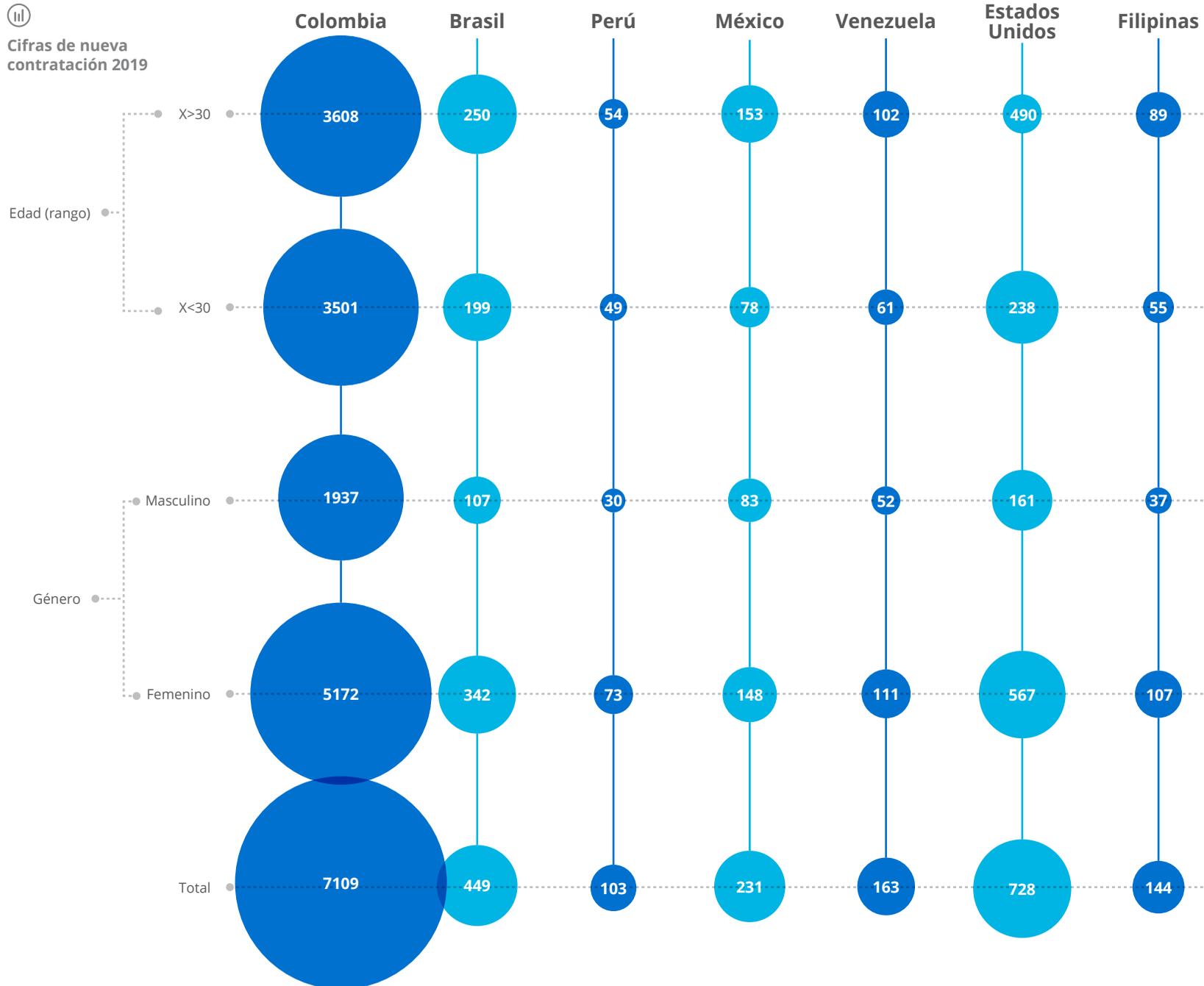
102-7 102-8 401-1

En Keralty continuamos generando oportunidades de bienestar y calidad de vida para los colaboradores y sus familias a través de programas, proyectos y beneficios que permiten lograr un balance entre su entorno personal, familiar y laboral buscando impactar en todos los ámbitos de su vida.

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

- III
- Tipo de planta y vinculación**
- Planta fija
 - Indefinido
 - Término fijo inferior un año
 - Obra o labor contratada
 - Honorarios
 - Pensionado
 - Temporales
 - Término fijo inferior a un año
 - Aprendices
 - Pasante
 - Total general





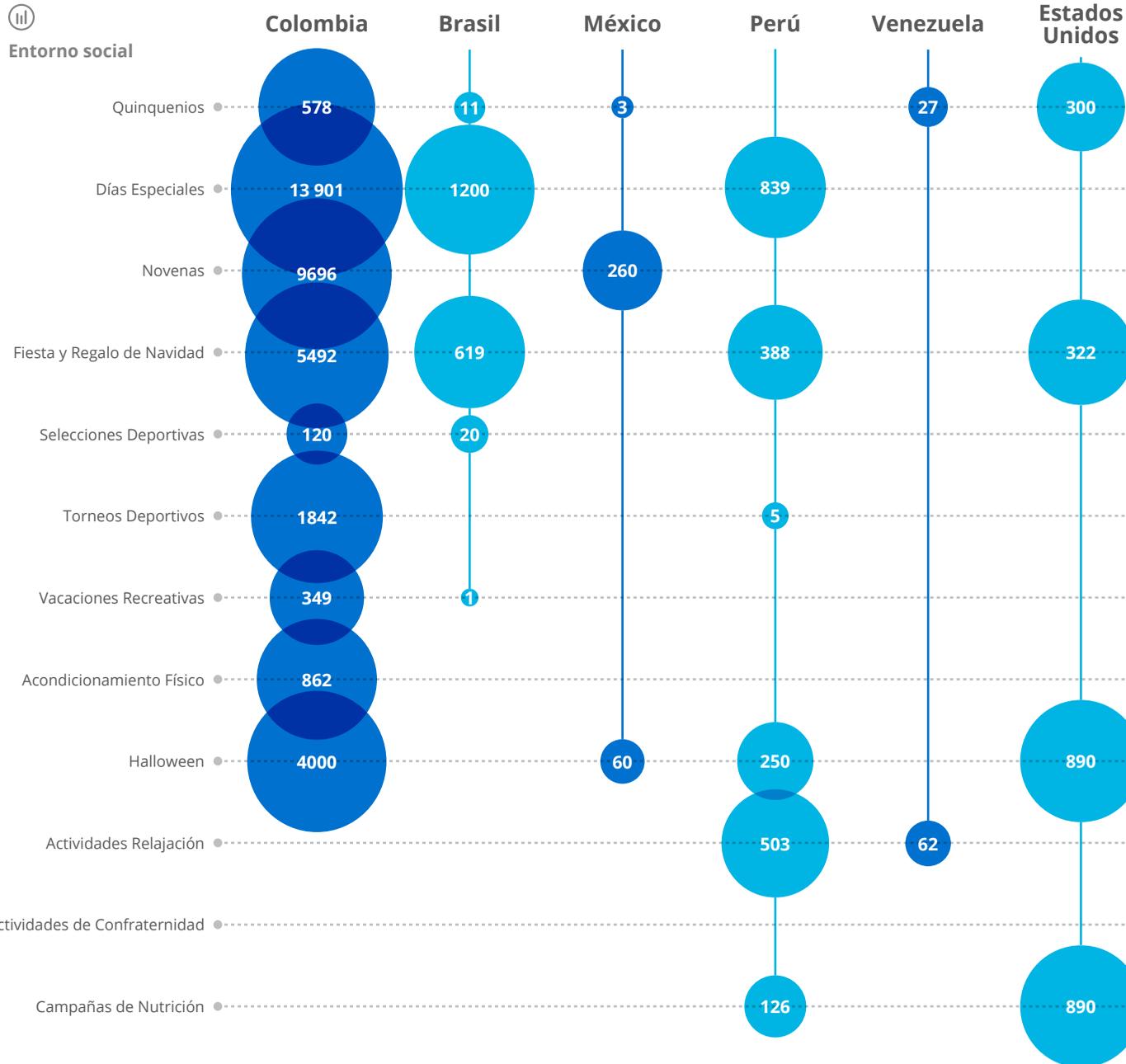
Bienestar y Calidad de Vida

401-2

Desarrollamos durante el año los siguientes programas, con el objetivo de realizar acompañamiento en situaciones o momentos de la vida de los colaboradores que impactan su tranquilidad. Asimismo, buscamos diagnosticar, intervenir y generar transformaciones en los ambientes de trabajo, mejorando la satisfacción, compromiso y desempeño de los mismos:

Pre-pensionados	Asesoría y acompañamiento a nuestros colaboradores en el proceso de adquisición de la pensión y adaptación a su nuevo rol, reconociendo la labor desempeñada y renovando generacionalmente a las empresas del grupo. 880 colaboradores en Colombia.	Red de Apoyo	Acompañamiento integral a los colaboradores cuando presentan situaciones difíciles de salud, dinámica familiar o social que afecta su estado emocional. 322 colaboradores en Colombia.
Sala Amiga	Disposición de 6 Salas Amigas, con el propósito de proporcionar un espacio cálido e higiénico; así como acompañamiento técnico para que las madres gestantes puedan extraer su leche, conservarla y llevarla a sus hijos una vez finalicen su jornada laboral. 24 colaboradores en Colombia.	Tus Puntos Tu Tiempo	Canje de puntos que puede realizar el colaborador por beneficios de tipo emocional representados en tiempo para disfrutar distintas actividades personales y familiares en horario laboral. 7.009 colaboradores en Colombia y 197 en Brasil.
Contigo en tu Duelo	Acompañamiento a las familias de los colaboradores fallecidos durante el proceso del duelo, a los colaboradores en la pérdida de familiares de su núcleo base y a los equipos en la pérdida de compañeros. 147 colaboradores en Colombia.	Plan Huérfano	Apoyo económico para la educación de los hijos de colaboradores fallecidos, garantizando la continuidad del plan de formación que tenían sus padres. 9 niños en Colombia.

<p>Contención en el Servicio</p>	<p>Acompañamiento para los colaboradores que presenten situaciones de agresión verbal, física o amenaza por parte de usuarios o sus familiares en el desempeño de sus labores. 421 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Conversaciones Significativas</p>	<p>Detectamos fortalezas y aspectos a mejorar en el entorno laboral de las áreas o líneas de negocio, a través de un diagnóstico cualitativo y cuantitativo para establecer planes de acción a corto y mediano plazo. 312 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Identificación del nivel de compromiso de los colaboradores, a través de comportamientos como: hablar, permanecer y contribuir; así como de la medición de diferentes dimensiones que los impactan. A partir de dicha identificación se generan planes de acción para fortalecer o mantener el compromiso con el grupo. 9.960 colaboradores en Colombia.</p>
<p>Escuela para Familias</p>	<p>Orientación a través de talleres para colaboradores y cuidadores con familiares en condición de discapacidad, enfermedades crónicas o terminales. en temas físicos, sociales y emocionales. 68 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Habilidades que Inspiran</p>	<p>Apoyo personalizado a colaboradores/jefes que requieren fortalecer sus habilidades sociales, orientadas al mejoramiento de las relaciones en los equipos y el clima organizacional de las áreas. 88 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Líderes de Bienestar</p>	<p>Refuerzo de los canales de comunicación interna bidireccional, a través de un grupo de colaboradores a nivel nacional, quienes minimizan la probabilidad de difusión de información errada o incompleta y apoyan en la identificación de temas relacionados con el clima laboral. 338 colaboradores en Colombia y 13 en Brasil.</p>
<p>Reconocimiento</p>	<p>Reconocimiento de los aportes significativos que generan valor agregado a la estrategia corporativa por parte de los colaboradores de manera individual y grupal.</p>	<p>Vivienda</p>	<p>Orientación en el proceso de postulación al subsidio de vivienda a través de las Cajas de Compensación Familiar y posterior proceso de adquisición para los colaboradores sin techo propio. 683 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Relaciones Armoniosas</p>	<p>Fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de las áreas para generar espacios de conciliación y establecimiento de compromisos que promuevan ambientes laborales adecuados. 38 colaboradores en Colombia.</p>
<p>Horarios Flexibles</p>	<p>Oferta de alternativas de horarios para que los empleados administrativos puedan conciliar en un mayor nivel su vida laboral y personal. 760 colaboradores en Colombia.</p>	<p>Teletrabajo</p>	<p>Ofrecimiento de modalidad de teletrabajo autónomo o suplementario para que los trabajadores puedan realizar sus labores desde casa con un impacto en su calidad de vida y productividad. 232 colaboradores en Colombia y 3 en Brasil.</p>	<p>Movilidad Keralty</p>	<p>Ofrecimiento de alternativas de vehículo compartido, caravanas de bicicletas o caminantes, bicicletas eléctricas y convenios con patinetas para mejorar los tiempos y costos de desplazamiento de los colaboradores. 1.013 colaboradores en Colombia.</p>

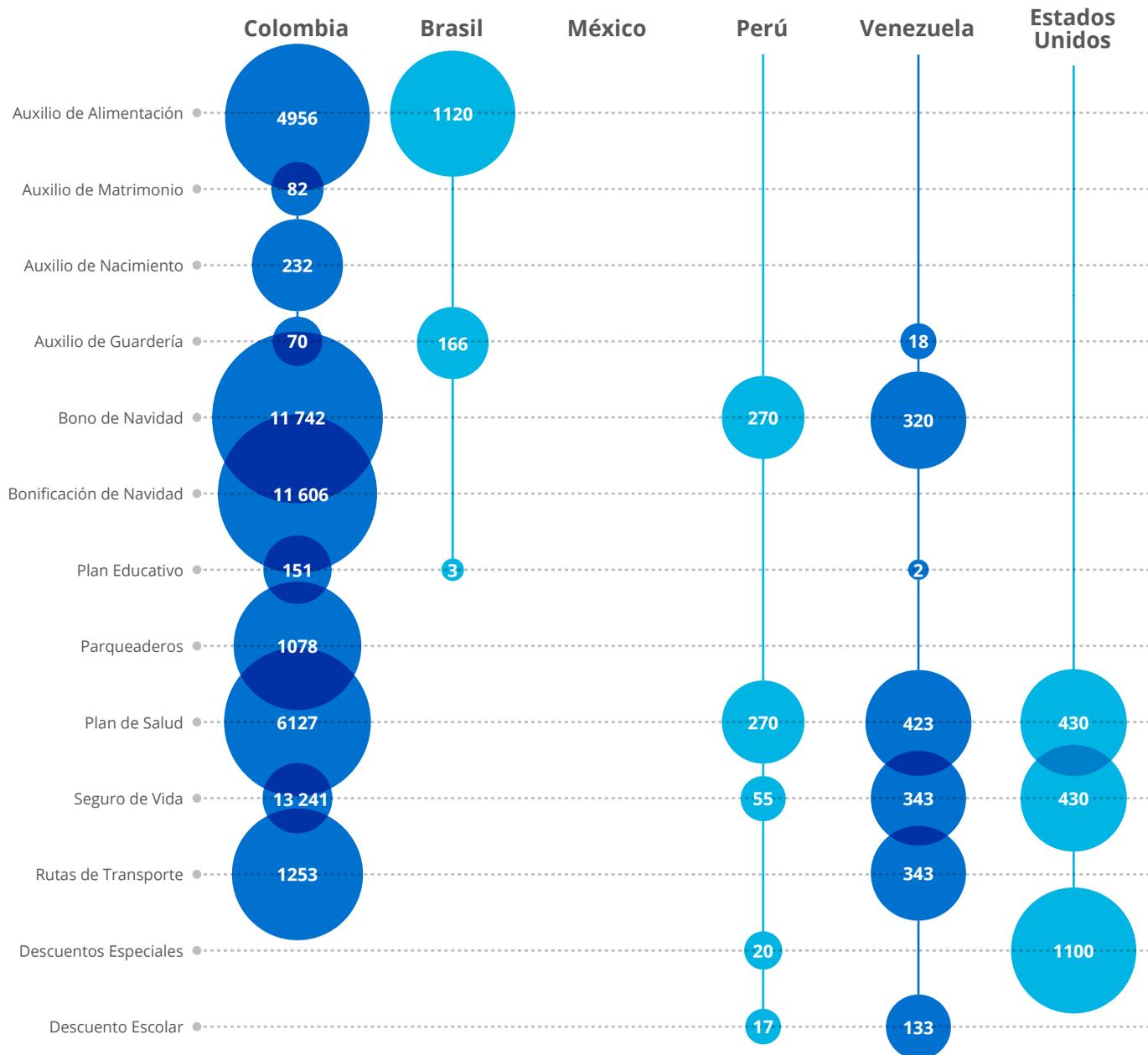


Beneficios para nuestra gente

401-2

Entregamos durante el año los siguientes beneficios, creados para generar espacios saludables de integración y recreación para los colaboradores y sus familias:

- Quinquenios** Celebramos la antigüedad, dedicación y lealtad de los colaboradores.
- Días Especiales** Reconocemos la labor que desempeñan con compromiso, dedicación y lealtad los colaboradores.
- Novenas** Compartimos con los colaboradores la celebración de las novenas de navidad en las sedes principales y visitamos aquellas más pequeñas.
- Fiesta y Regalo de Navidad** Ofrecemos anualmente a las familias de los colaboradores un evento y obsequio acorde con su edad.
- Selecciones Deportivas** Incentivamos la participación de colaboradores que son deportistas de alto rendimiento en las disciplinas de fútbol, baloncesto, voleibol y running.
- Torneos Deportivos** Realizamos actividades de integración deportiva durante el año para nuestros colaboradores.
- Vacaciones Recreativas** Reconocemos la labor que desempeñan con compromiso, dedicación y lealtad los colaboradores.
- Acondicionamiento Físico** Ofrecemos un espacio para el desarrollo de actividades deportivas.
- Halloween** Celebramos con los colaboradores y sus hijos esta fecha.
- Actividades Relajación** Campañas de masajes y limpieza facial, Baile terapia, Baile de Salón, Yoga, Spinning
- Actividades de Confraternidad** Actividades por el mundial
- Campañas de Nutrición** Campañas de asesoría nutricional



Entorno familiar

- Auxilio de Alimentación** - Apoyo a los colaboradores ofreciendo un subsidio en especie o dinero para su alimentación.
- Auxilio de Matrimonio** - Bono consignado al trabajador para acompañarlo en un momento de vida muy importante.
- Auxilio de Nacimiento** - Acompañamiento al trabajador en la bienvenida del nuevo miembro a la familia a través de un bono consignado en su cuenta.
- Auxilio de Guardería** - Apoyo económico para el pago mensual de la institución educativa de los hijos de los colaboradores en edad preescolar.
- Bono de Navidad** - Entregamos un bono anual en la época navideña para el bienestar de los colaboradores y sus familias.
- Bonificación de Navidad** - Entregamos una bonificación anual de hasta el 50% del salario de los colaboradores en la época navideña para acompañar sus gastos en esta época.
- Plan Educativo** - Apoyamos el desarrollo profesional de los colaboradores con el otorgamiento de un crédito sin interés o un auxilio para el pago de sus estudios.
- Parqueaderos** - Ofrecemos alternativas de parqueadero en nuestras sedes con tarifas subsidiadas.
- Plan de Salud** - Contribuimos al bienestar en salud y calidad de vida, brindando tarifas especiales de Medicina Prepagada para el trabajador y su familia.
- Seguro de Vida** - Garantizamos la entrega de un monto económico a los beneficiarios en caso de invalidez o muerte del trabajador.
- Rutas de Transporte** - Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a un servicio de transporte en la ciudad de Bogotá.
- Descuentos Especiales** - Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a descuentos especiales en algunos centros de entretenimiento. (Cineplanet, teatro, Divercity, Starbucks, La Tarumba)
- Descuento Escolar** - Brindamos a los colaboradores la posibilidad de acceder a descuentos por planilla para la compra de útiles escolares en cadenas seleccionadas.

Licencias

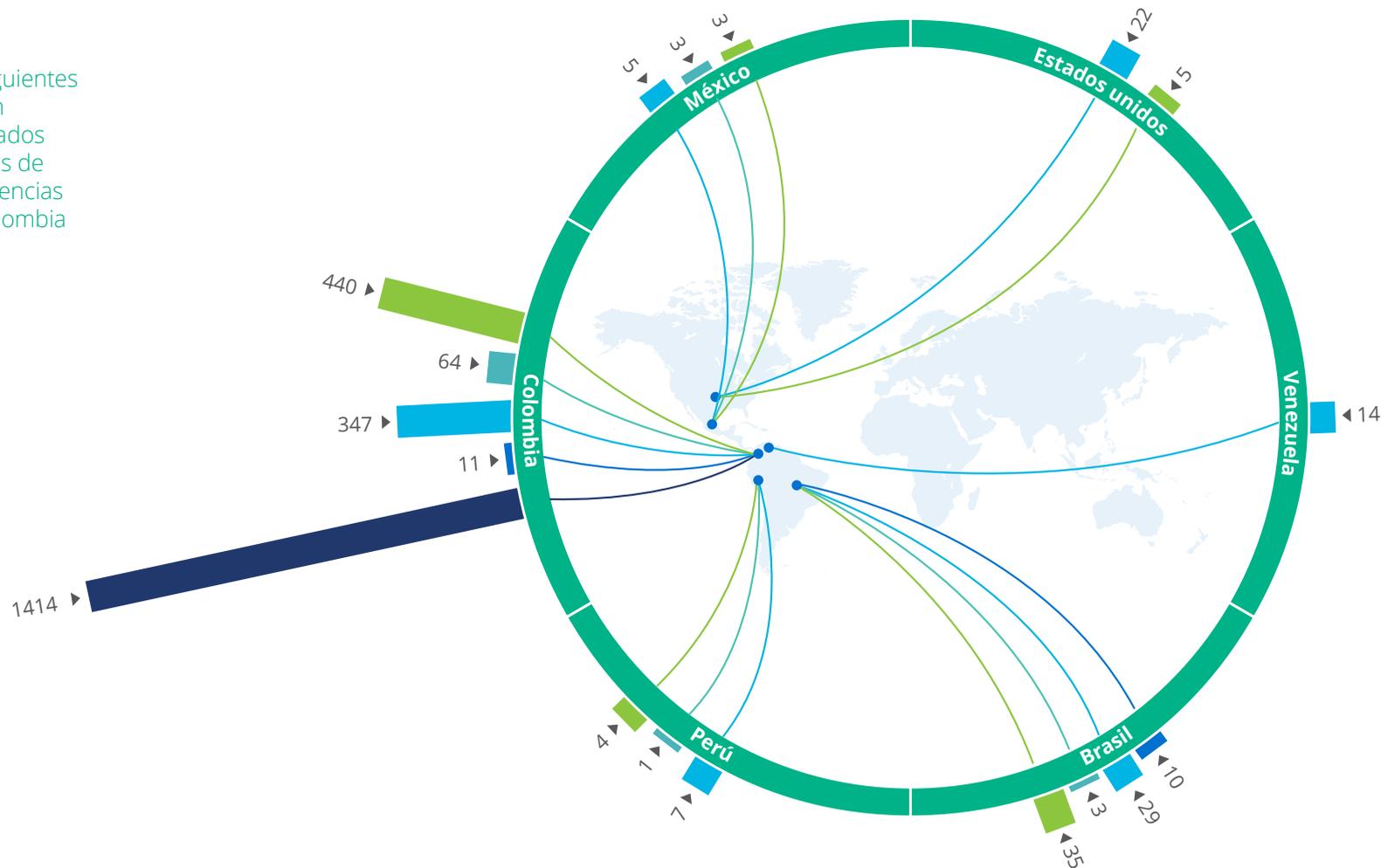
401-3

Durante el año se otorgaron las siguientes licencias para los colaboradores en Colombia, Brasil, México, Perú, Estados Unidos y Venezuela, los porcentajes de reincorporación laboral para las licencias de maternidad y paternidad en Colombia fueron del 87%



Licencias

- **Calamidad**
 Otorgamos de 1 a 3 días por licencia por calamidad para atender dificultades fortuitas.
- **Matrimonio**
 Reconocemos 3 días de licencia por matrimonio para celebrar un momento especial de los colaboradores.
- **Maternidad**
 Concedemos licencia de maternidad para las empleadas que son madres.
- **Paternidad**
 Conferimos licencia de paternidad o ley María para los colaboradores que son padres.
- **Luto**
 Proporcionamos una licencia por luto para los colaboradores a quienes les falleció algún familiar durante año.



Prácticas laborales

202-1

Alineados a la normatividad y comprometidos con la declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), directrices internacionales sobre derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo; en Keralty contamos con un seguimiento a la SA8000 la cual **“establece los requerimientos a ser cumplidos por las organizaciones, incluyendo el establecimiento o la mejora de los derechos de los colaboradores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo”**, lo cual permite fortalecer nuestros sistemas de una forma efectiva y adecuada.

La asignación salarial de los colaboradores de cada país, se establece considerando varios aspectos: definiciones legales, análisis de equidad interna, estudio de competitividad externa (benchmarking) alineado a la estructura salarial del grupo empresarial, lo cual facilita asignar salarios competitivos que brindan calidad de vida a nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestro compromiso es continuar generando una promesa de valor para nuestros colaboradores en la que

aseguemos que la semana de trabajo se limite a las horas reglamentarias de cada país en donde Keralty tiene presencia, que el tiempo extra sea limitado y que los colaboradores cuenten con recesos y periodos de descanso razonables. Además, ratificamos nuestro compromiso hacia la implementación de buenas prácticas que nos permiten continuar compensando el esfuerzo y dedicación que nuestro talento humano aporta al cumplimiento de los objetivos de Keralty tales como

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

201-3

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

Generalidades y programas del área de Salud y Seguridad en el Trabajo

403-2 403-3

Continuando con el proceso de fortalecimiento del área de Salud y Seguridad en el Trabajo con el que Keralty se consolida como una organización salutogénica que promueve una cultura de salud y bienestar, posicionando a los colaboradores como el principal eje de la misma, En el año 2019 El grupo empresarial Keralty continua afianzando los lazos en materia de salud y seguridad en el trabajo apropiando la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y las políticas asociadas como la del Plan Estratégico de Seguridad

Vial entre otras. Para el logro de este empoderamiento se fortaleció las habilidades comunicativas en los grupos de interés.

En el desarrollo de la implementación del modelo de gestión de salud y seguridad laboral-MGSSL, la gestión integral el SGSST continúa cumpliendo la legislación en materia de riesgos laborales, en esta oportunidad cumplimiento con la resolución 0312 de 2019, logrando una sostenibilidad y crecimiento empresarial responsable. Dentro de los resultados más relevantes, encontramos los siguientes:

Re socialización a 3597 colaboradores de la Política Corporativa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Actualización del Manual de directrices del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y documentos asociados.



Evaluación de estándares mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a resolución 0312 de 2019.



El grupo Keralty de acuerdo a sus compromisos de promoción del autocuidado se unió al plan mundial para el decenio de acción para la seguridad vial y al plan nacional de seguridad vial 2011 2021; para el año 2019 se aplicaron 5040 encuestas para la identificación de riesgos viales a los que están expuestos los colaboradores.



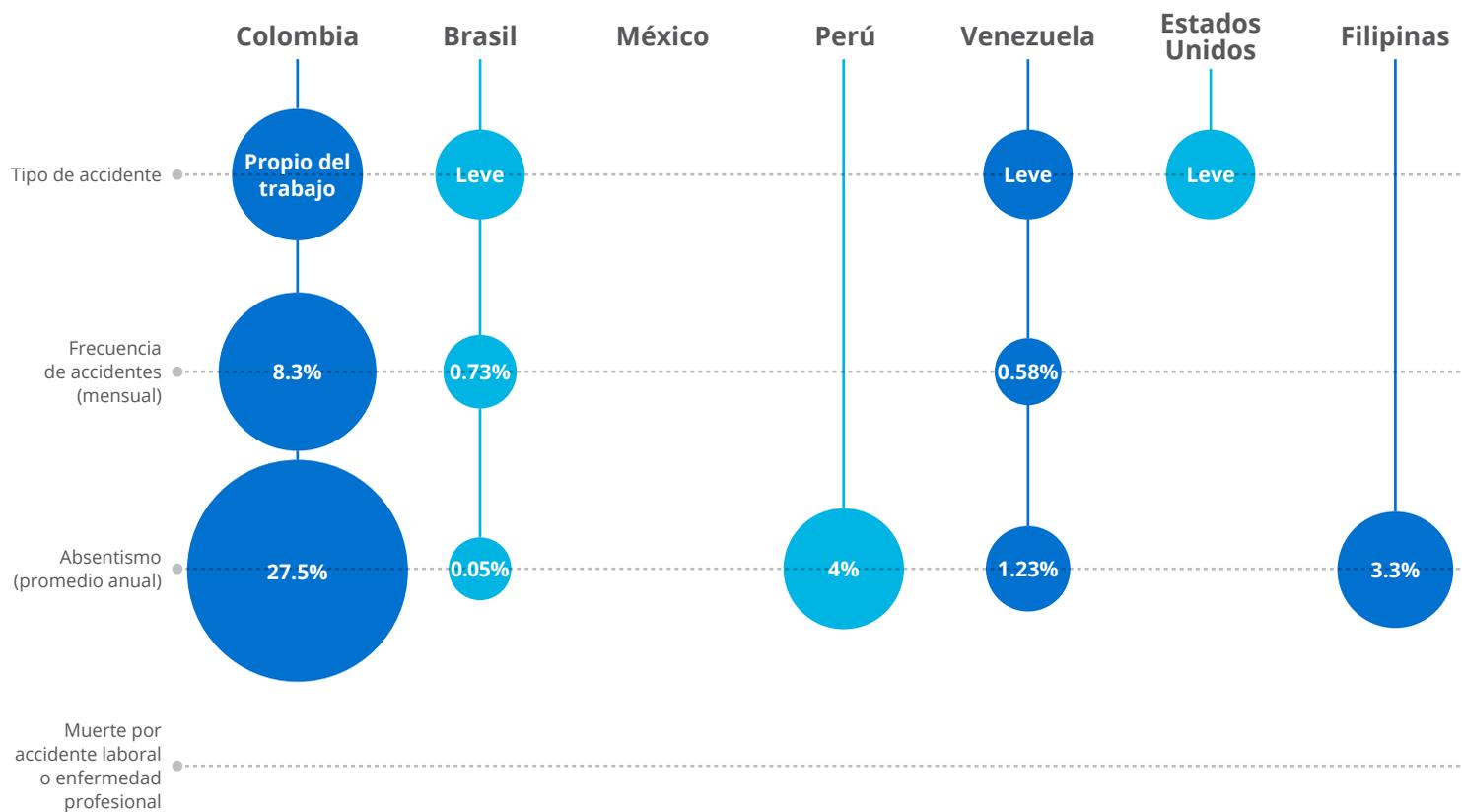
Para Keralty, los 591 accidentes más representativos son propios del trabajo con un 70.44%; la tasa de días perdidos global en salud de la organización corresponde a un 2.25 del

número de días perdidos por cada 100 colaboradores; la tasa por accidentes en el 2019 fue de 0.11 la cual hace referencia al número de días perdidos por cada 100 colaboradores; la tasa de

días perdidos por enfermedad laboral para el 2019 fue de 0.03 que hace referencia al número de días perdidos de causa médica laboral por cada 100 colaboradores. Además, al cierre del

periodo contemplado en este informe de sostenibilidad se contaba con 210 colaboradores con enfermedad laboral calificada que representa el 1.38% del personal de planta.

Absentismo y accidentalidad laboral

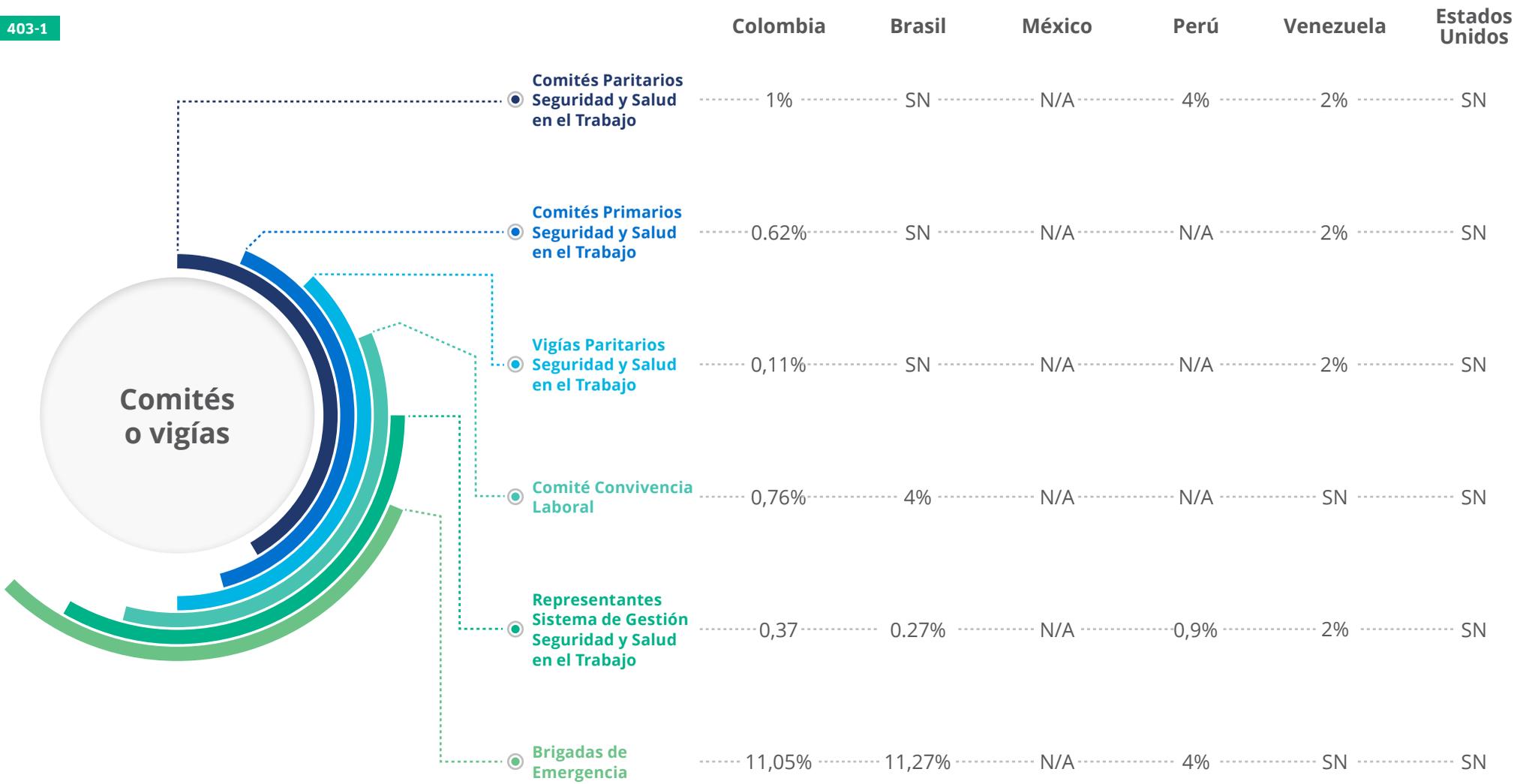


El grupo Keralty identifica las siguientes actividades como de alto riesgo: trabajo en alturas para los colaboradores de infraestructura y mantenimiento, trabajo con exposición a químicos en colaboradores de patología y citohistología, y exposición a radiaciones ionizantes en áreas y cargos definidos de radiología y hemodinamia a la fecha Keralty no ha presentado ninguna enfermedad o accidente de trabajo relacionado a este tipo de labor, cerrando el año 2019 cuenta con un total de 210 colaboradores con enfermedad laboral calificada que representa el 1.38 % de la población total y ningún registro de muerte por accidentes de trabajo o enfermedad laboral, dentro del histórico de Keralty.

COPASST/Comités primarios/Vigías/ Comité de Convivencia Laboral

 % de participantes de los comités 2019

403-1



*SN: sigla sin información.

Formación de nuestros colaboradores

404-1

404-2

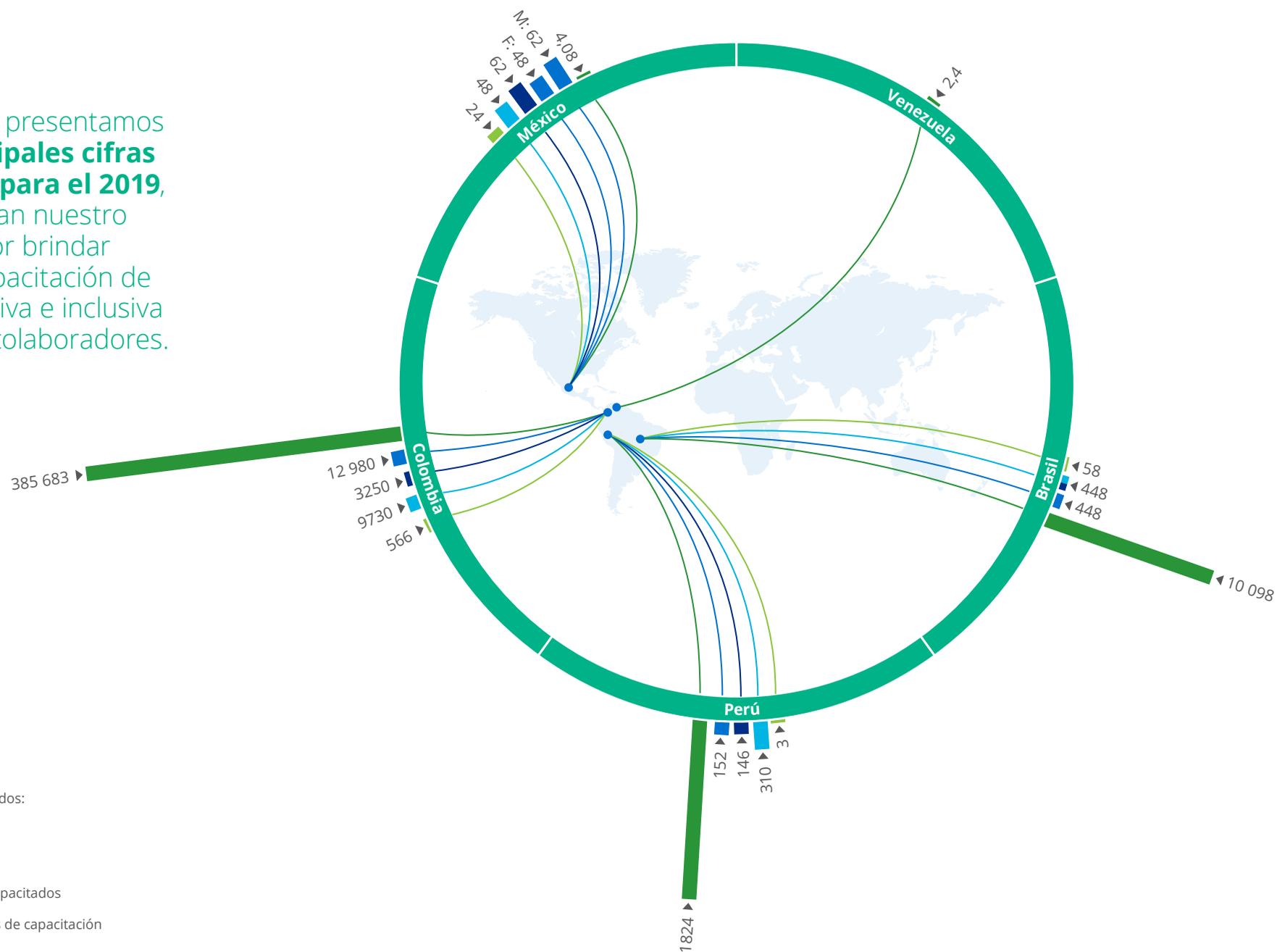
Keralty interesado por el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos de sus colaboradores; promueve, a través de un modelo de aprendizaje que comprende **metodologías presenciales, virtuales y b-learning**, la actualización permanente en temáticas técnicas y competencias blandas que propenden al mejoramiento del perfil personal y profesional de su equipo de trabajo.

Nuestro modelo andragógico centra el aprendizaje en el colaborador como principal actor de su proceso de formación y está orientado a la construcción del conocimiento de manera colaborativa, garantizando así una educación de calidad.

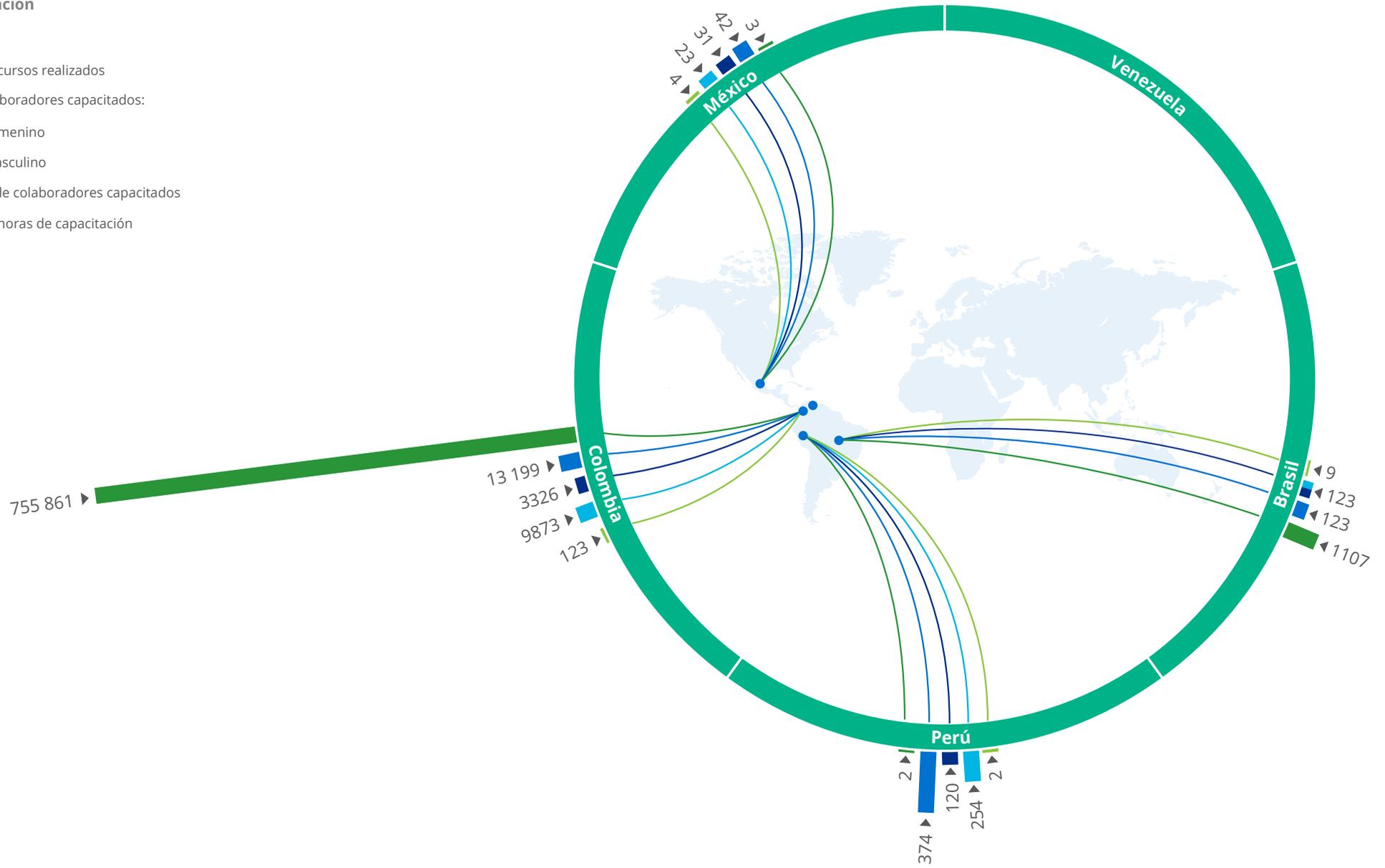
Durante los dos últimos años, venimos trabajando en consolidar nuestra comunidad de aprendizaje organizacional (Campus Corporativo), valorando nuestro cumplimiento

frente a estándares de una universidad corporativa e implementando estrategias que faciliten alcanzar los niveles óptimos esperados, contar con un campus corporativo es la principal herramienta para gestionar el conocimiento de la organización, anticiparnos al futuro potenciando nuestros colaboradores y otros grupos de interés y midiendo el impacto real que generamos al invertir en formación y desarrollo de un ser integral."

A continuación, presentamos nuestras **principales cifras de formación para el 2019**, las cuales reflejan nuestro compromiso por brindar espacios de capacitación de manera equitativa e inclusiva para nuestros colaboradores.



- III
- Capacitación Virtual**
- N° de cursos realizados
 - N° de colaboradores capacitados:
 - Femenino
 - Masculino
 - Total de colaboradores capacitados
 - N° de horas de capacitación

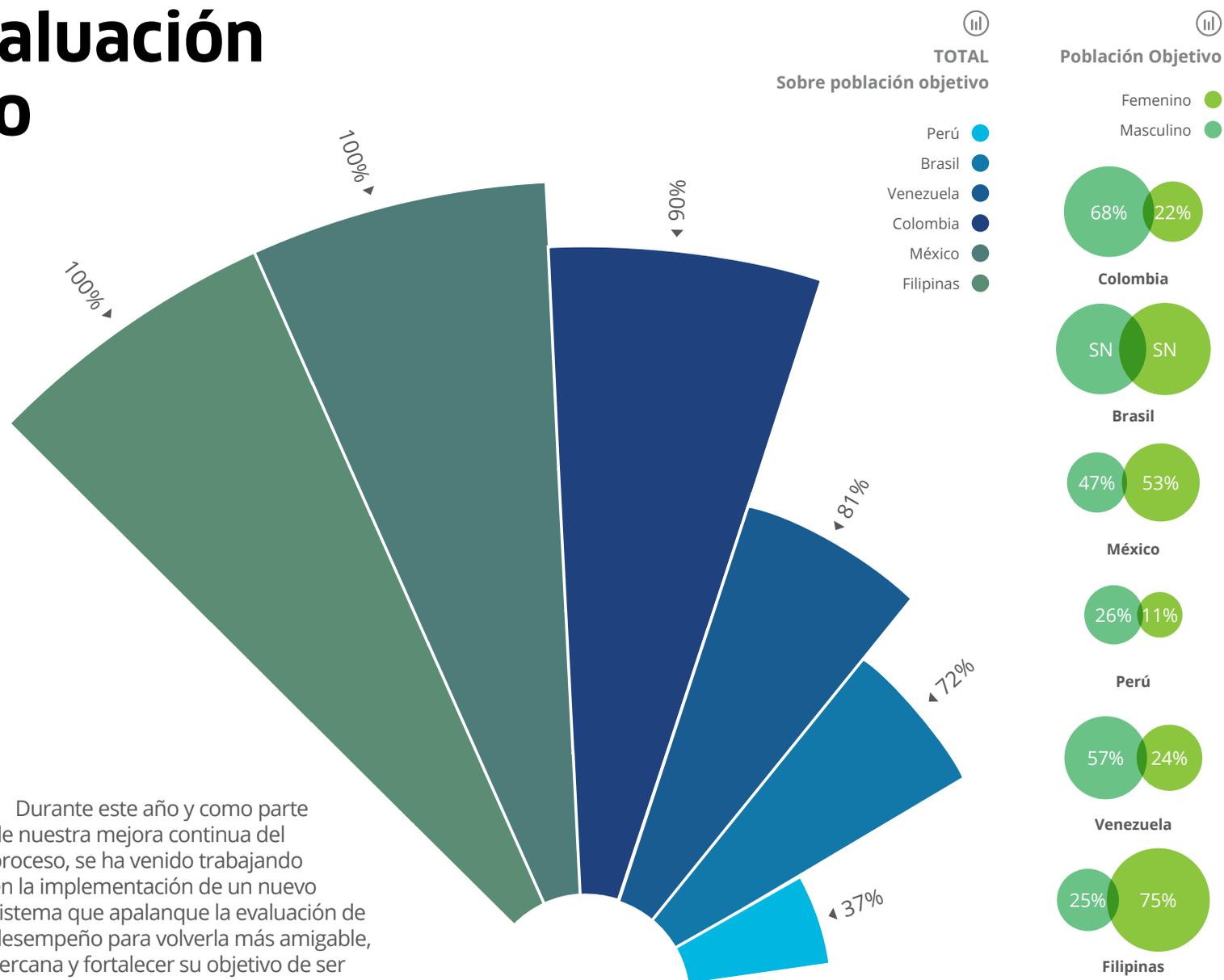


Modelo de evaluación de desempeño

404-3

Este programa permite divulgar y socializar cómo cada colaborador contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos y cómo impacta su labor al plan estratégico del grupo empresarial Keralty, de esta manera logramos que cada colaborador se conecte con el propósito organizacional desde su propio alcance. Además, busca conocer el nivel de las competencias de cada colaborador, a fin de poder establecer planes de acción orientados a fortalecer las oportunidades de mejora de cada uno, mediante las herramientas propias con las que cuenta cada colaborador en su puesto de trabajo y el uso de las guías de desarrollo dispuestas para ello, dentro del campus virtual, entre otras estrategias de desarrollo. En la evaluación de desempeño realizada en Colombia durante el 2019 participaron 9.075 colaboradores de una población total de 10.123 que cumplen con los requisitos para ser parte del programa al final del periodo.

Durante este año y como parte de nuestra mejora continua del proceso, se ha venido trabajando en la implementación de un nuevo sistema que apalanque la evaluación de desempeño para volverla más amigable, cercana y fortalecer su objetivo de ser un mecanismo de retroalimentación constante entre colaboradores y jefes.



*SN: sigla sin información.



CAPÍTULO

NUESTROS ALIADOS DE CONFIANZA

Informe de sostenibilidad 2019

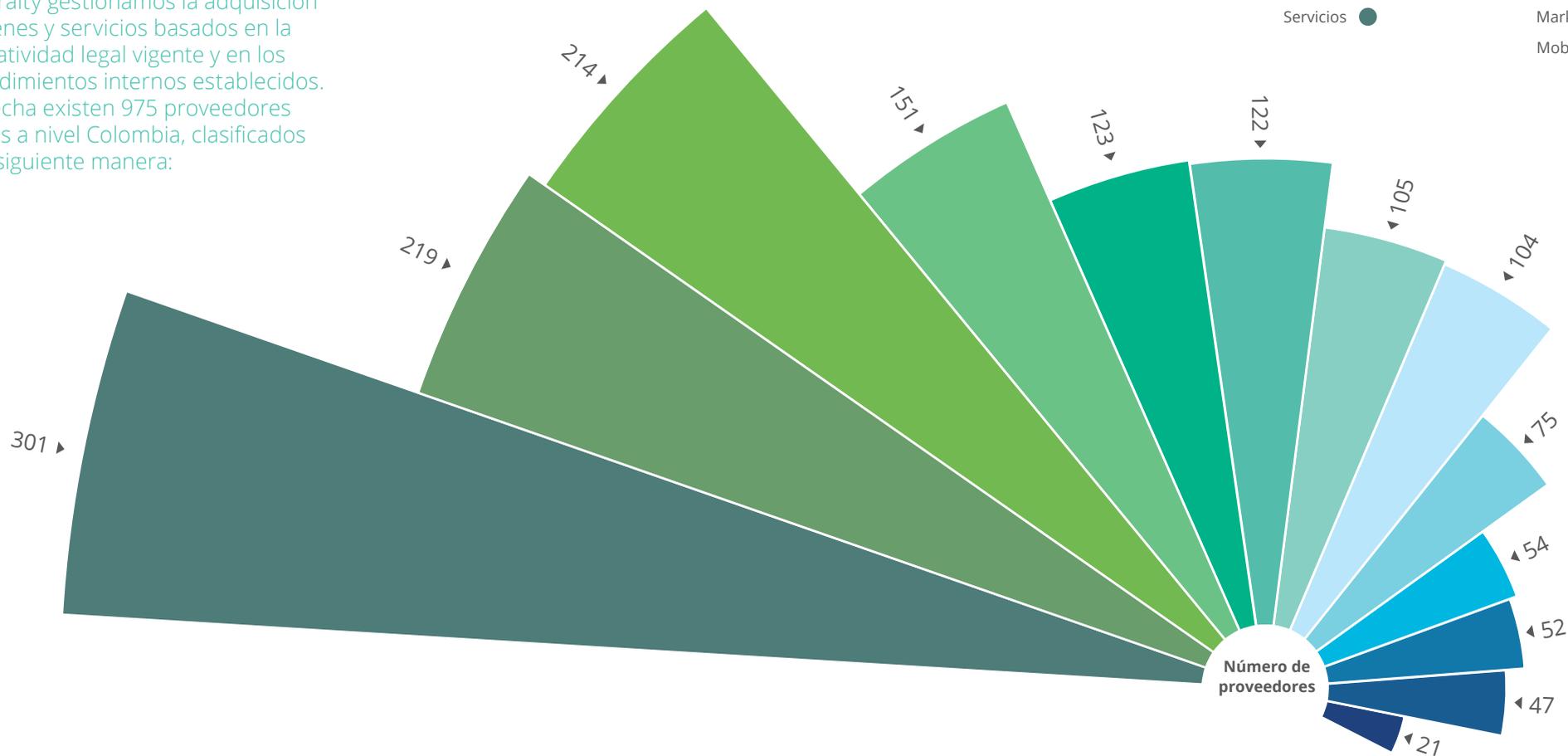
Proveedores

102-9 102-10

En Keralty gestionamos la adquisición de bienes y servicios basados en la normatividad legal vigente y en los procedimientos internos establecidos. A la fecha existen 975 proveedores activos a nivel Colombia, clasificados de la siguiente manera:

Número de proveedores activos a nivel Colombia

- Equipos industriales de apoyo
- Suministros operacionales
- Tecnología y sistemas
- Infraestructura
- Equipo médicos
- Servicios
- Póliza y seguros
- Vestuario
- Laboratorio
- Odontología
- Material médico quirúrgico
- Marketing
- Mobiliario



Sumado a los ya mencionados, en Keralty contamos con negociaciones de proveedores globales en condiciones de precios y comerciales para todos los países en nuestra cadena de suministro tales como: SAP, Oracle y Lenovo. Seleccionamos a nuestros proveedores de bienes y servicios teniendo en cuenta su armonía con nuestros principios

éticos y morales, así mismo, nos basamos en nuestra política y manual de compras, asegurando un trato equitativo, honesto y transparente en cualquier negociación, buscando siempre el beneficio mutuo de las partes.

A partir de este año les hemos dado mayor participación a los proveedores que tienen un componente de

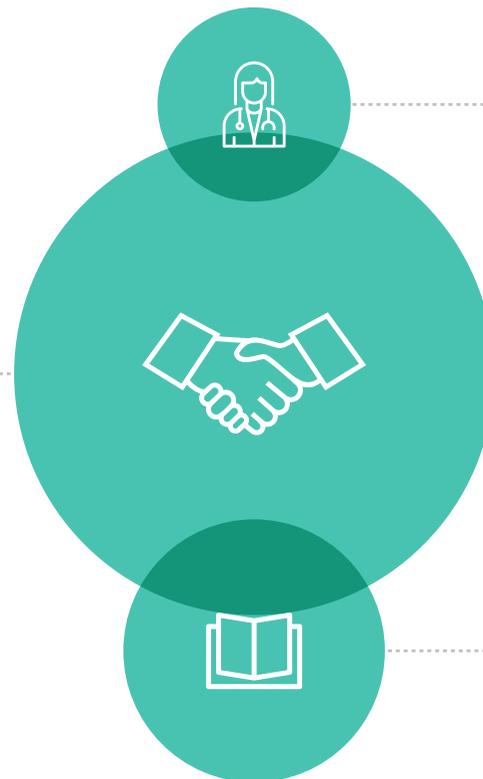
responsabilidad social corporativa claramente implementada, siendo un valor agregado a tener en cuenta en la evaluación de proveedores.

Se mantiene la política establecida por la Vicepresidencia Senior de Compras y aprovisionamiento, buscando garantizar la compra de productos y servicios de acuerdo con las solicitudes de los centros de

costo, asegurando las condiciones del mercado en cuanto a oportunidad, calidad, menor costo posible, condiciones de pago y servicio postventa que contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos. condiciones de pago y servicio postventa que contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Trabajar de la mano con todos los actores de la cadena de abastecimiento, clientes internos entendiendo sus requerimientos y apoyándolos en el diseño de los mismos que correspondan a sus necesidades, así como con los proveedores con el propósito de volverlos aliados estratégicos.

actores de la cadena de abastecimiento



Personal especialista

Contratación de personal especialista, focalizando el organigrama por direcciones especializadas en cada categoría de compra.

Manual de compras

Ajustar el manual de compras, que regula todas las compras de productos y servicios del grupo, incluyendo la contratación de las IPS y médicos, ajustándolo a la dinámica corporativa y adecuando los procedimientos acordes con estos lineamientos.

Para cumplir su misión, se ajustaron los siguientes aspectos:

Apoyo a proveedores locales

204-1



Durante el 2019, el 99.7% de las compras en Colombia las negociamos con proveedores nacionales y el 0.3% restante con proveedores internacionales con sucursales en Colombia. El 75.6% del total de las compras, corresponden a las categorías internas de servicios, equipos médicos y tecnología teniendo así el 24.4% restante, en la adquisición de productos que facilitan la operación de las empresas del grupo Keralty.

Formación a nuestros proveedores

410-1 414-1 414-2

Alineados al programa de Responsabilidad Social Corporativa y como parte de nuestro compromiso por un abastecimiento responsable, en Keralty promovemos el crecimiento de nuestros proveedores a través de espacios de formación en donde transferimos aspectos de nuestra cultura, permitiendo cerrar brechas continuamente en nuestra cadena y optimizando el servicio prestado a los diferentes grupos de interés. En 2019 formamos a nuestros aliados estratégicos en los siguientes temas:

1

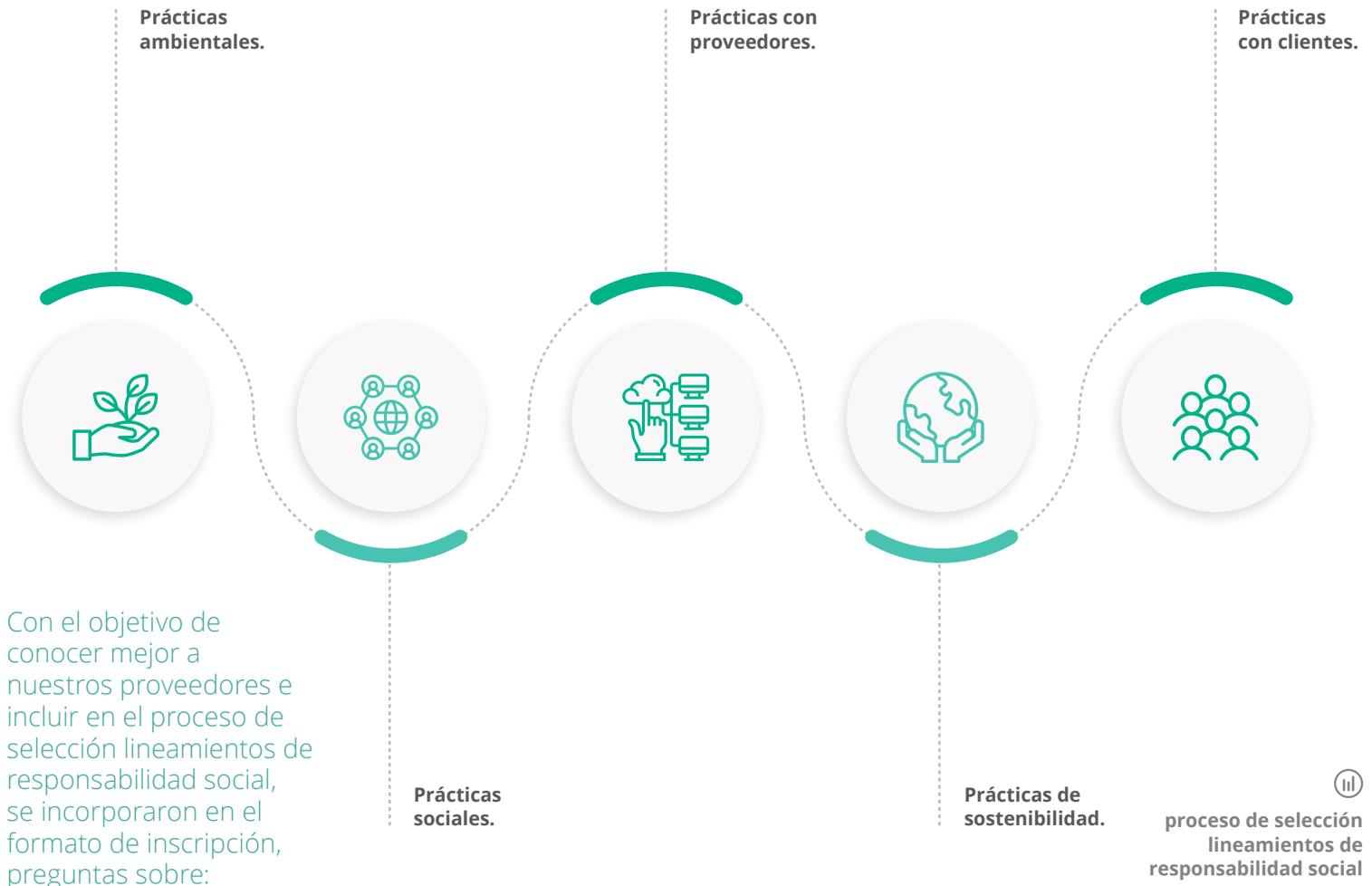
Derechos Humanos

1000 empleados de proveedores

2

Prácticas sostenibles

20 proveedores Pymes





CAPÍTULO

SERVICIO Y VALOR AGREGADO EN SALUD

Informe de sostenibilidad 2019



Fundación Keralty

103-2

413-1

La Fundación Keralty, en su línea de trabajo Comunidades de Cuidado Compasivo a través del programa Ciudades Compasivas busca fortalecer el tejido social para mejorar la calidad de vida de personas que se encuentran en situación de enfermedad avanzada.

Durante el 2019 hicieron parte de la red en las cuatro ciudades Bogotá, Santa Marta, Ibagué y Manizales alrededor de un centenar de actores del sector público y privado que han emprendido acciones de sensibilización, formación e intervenciones comunitarias en sus zonas de influencia.

Por otro lado, desde la línea de Comunidades Rurales Saludables, la Fundación continúa trabajando en el Proyecto A-Guajira, en el corregimiento de Nazareth, en la Alta Guajira, uno de los territorios rurales de más difícil acceso del país y donde el 99% de la población presenta Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). El Proyecto tiene por objetivo mejorar la salud y el bienestar de la comunidad indígena wayuu, especialmente en términos materno-infantiles, a partir de la promoción de un modelo de cuidado comunitario basado en activos en salud, atención

primaria en salud y alertas tempranas, impulsado por liderazgos locales.

En el 2019 se llevaron a cabo actividades de diagnóstico territorial y comunitario, que permitirán en el 2020 formar a gestores de bienestar locales, con estrategias acordes con las necesidades y la realidad territorial y cultural de sus comunidades. Desde la Fundación hemos tenido el privilegio de propiciar escenarios de diálogo comunitario en torno a la promoción y prevención en salud, desde una perspectiva intercultural. Teniendo como principio fundamental el involucramiento de líderes

indígenas, quienes dirigen las actividades de forma participativa y bilingüe (español y lengua nativa de la comunidad). Sumado a esto se han adelantado actividades en territorio en articulación y alianza con las instituciones públicas y privadas más relevantes de la zona. Lo anterior, con el fin de trabajar en red logrando una mejor comunicación y relación entre la institucionalidad y la comunidad en general.

Así mismo, la Fundación Keralty y voluntarios del grupo empresarial Keralty han acompañado a la comunidad con Brigadas de salud

médico-quirúrgicas, extramurales comunitarias, y formaciones cortas en salud, para complementar la accesibilidad a servicios especializados en salud, que sigue siendo una necesidad imperiosa en el territorio, dado que el único Hospital de la zona es de baja complejidad para prestar servicios de salud a más de 56.000 personas. Las brigadas se mantienen mientras se da tiempo a que las redes en las comunidades se potencien y las instituciones locales se fortalezcan para equilibrar las responsabilidades de cuidado de la salud de la comunidad, impactando así positivamente sus indicadores de salud y reduciendo las enfermedades prevenibles en el territorio.

En el 2019 se creó la asociación Keralty en Brasil con el fin de asegurar el compromiso del Grupo con un país más solidario, compasivo y sostenible. Esta asociación, permite la expansión de importantes proyectos y la apertura de nuevas oportunidades de apoyo a aquellas personas con enfermedades y en situación de vulnerabilidad social. Dentro de sus objetivos priorizados, la asociación Keralty en Brasil tiene como foco despertar en la comunidad el instinto voluntario, así como el promover el intercambio de conocimientos y la ayuda entre las personas que

manifiesten su deseo de participar en actividades de voluntariado. Lo anterior, con el fin de crear una cultura de empoderamiento con voluntarios que sean multiplicadores

de acciones de cuidado y los programas de salud.

Después de estas definiciones, se espera continuar el fortalecimiento de esta estrategia con la definición de

contenidos, métodos y programación de estrategia para dar inicio al cronograma de actividades que apunten a este foco de cuidado con los voluntarios en Brasil.



Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral

417-1

416-1

Nuestra estrategia de servicio es fundamental y está orientada a lograr que cada interacción con nuestros usuarios/afiliados, se convierta en un momento único y especial que genere en el presente la construcción futura de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación. Tenemos la convicción de que el éxito de la experiencia está en quien entrega el servicio; está en cada uno de nuestros colaboradores quienes con un contacto directo y cálido desarrollan su labor diaria.

En Keralty creemos en la salutogénesis como un concepto esencial para generar un impacto positivo y de bienestar en la promoción de la salud de nuestros usuarios/afiliados, al buscar la generación de bienestar y salud y de no solo curar la enfermedad.

Nuestra promesa de servicio es.

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

Porque.

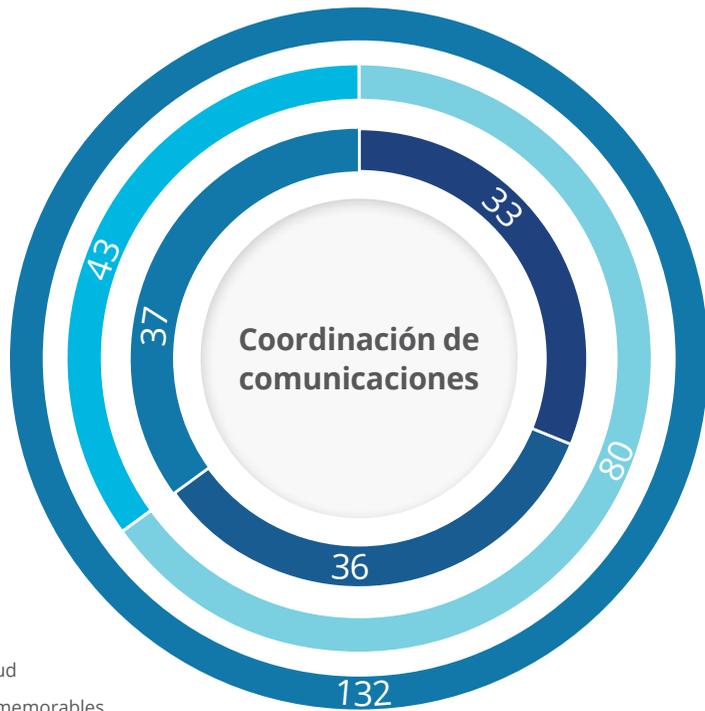
Debemos brindar una experiencia asombrosa.
Somos seres humanos que servimos a seres humanos.
Somos eficientes y eficaces frente a sus solicitudes.
Son la razón para brindarles una propuesta de valor superior.

Para hacerlos sentir.

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

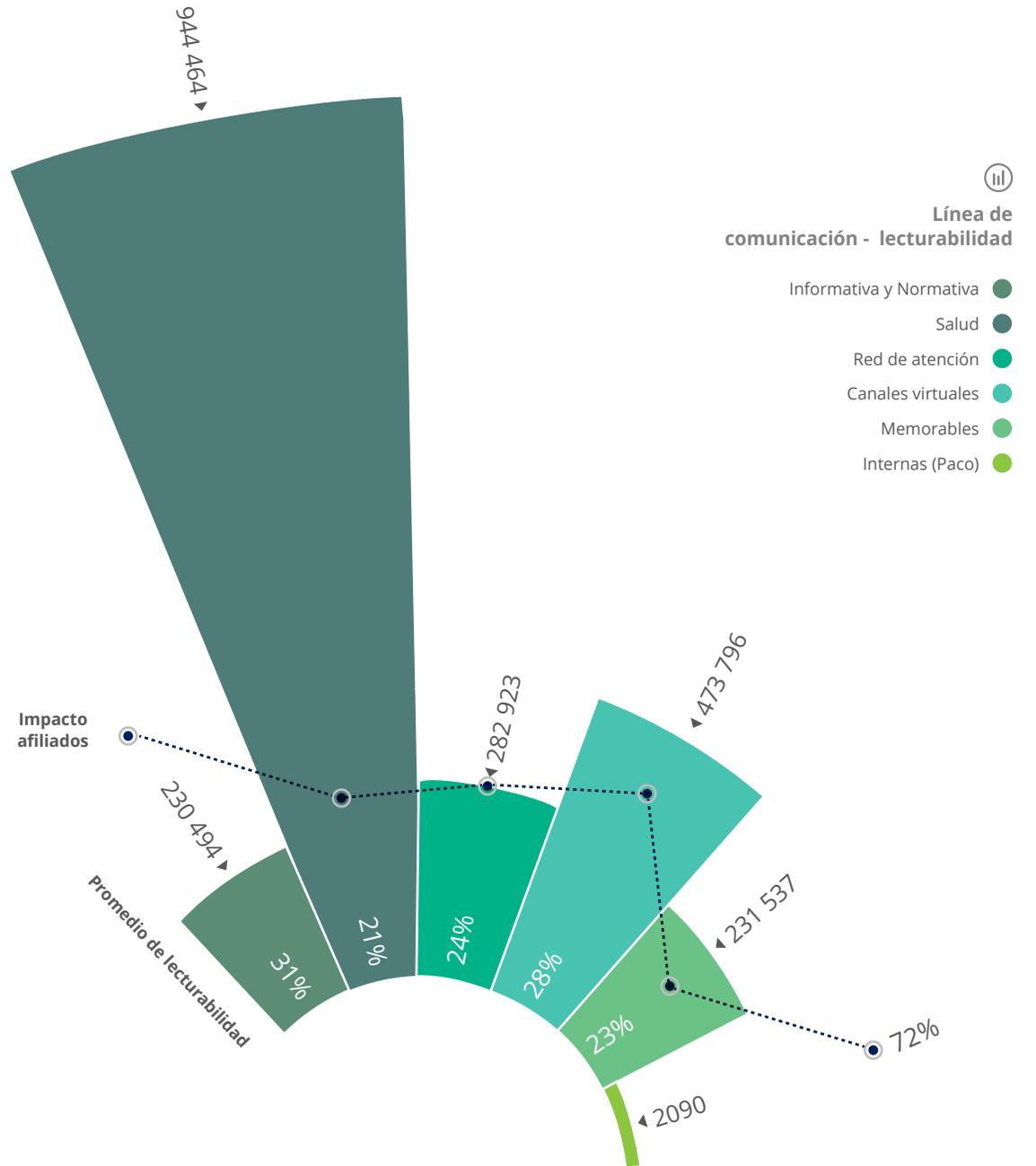


EPS Sanitas



- Comunicaciones**
- Canales virtuales
 - Campañas de salud
 - Comunicaciones memorables
 - Comunicaciones internad (Paco)
 - Red de atención
 - Informativas-Normativas

Con el ánimo de continuar con el proceso de información oportuna, efectiva y cálida a afiliados y colaboradores, el área de comunicaciones de la Gerencia de Servicio ha orientado sus campañas 6 líneas de comunicación a través **de e-mailing, afiches, volantes, folletos o portal web.**



Gestión y solución de PQRs

418-1

Área de seguridad de la información 

- Feb-19 
- Mar-19 
- Abr-19 
- May-19 
- Jun-19 
- Jul-19 
- Ago-19 
- Sep-19 
- Oct-19 
- Nov-19 

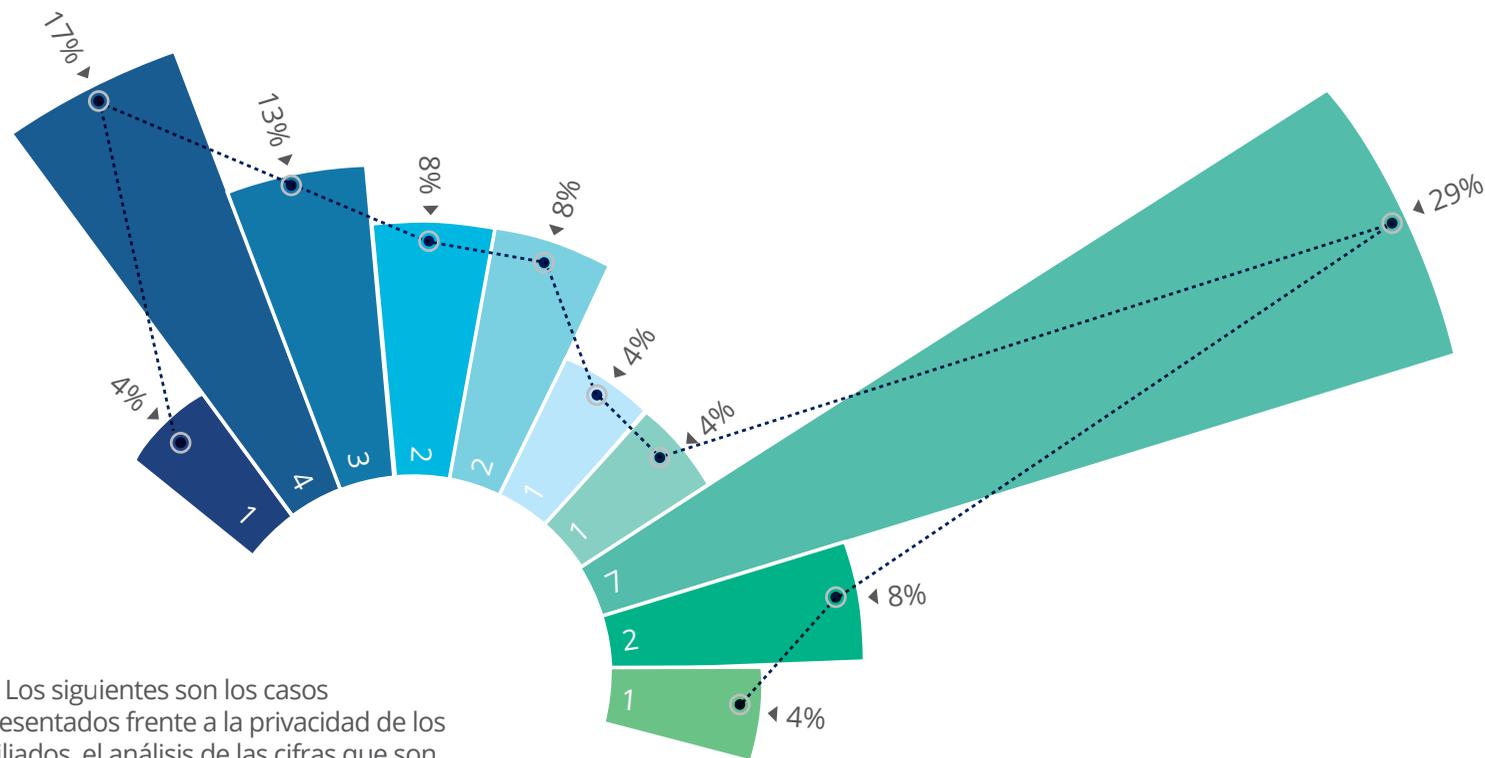
A través de este proceso gestionamos de manera oportuna las comunicaciones de los usuarios y/o afiliados de las empresas de Keralty para:

- 1

Priorizar las comunicaciones en las que se identifiquen inconvenientes con el acceso a los servicios.
- 2

Generar soluciones oportunas, claras, concisas y completas frente a sus necesidades y conforme a los derechos adquiridos.
- 3

Realizar los informes estadísticos requeridos para el establecimiento de acciones de mejoramiento que busquen superar expectativas.



Los siguientes son los casos presentados frente a la privacidad de los afiliados, el análisis de las cifras que son controladas y de seguimiento por parte del área de seguridad de la información reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del afiliado



CAPÍTULO

GESTIÓN AMBIENTAL

Informe de sostenibilidad 2019

Un compromiso corporativo

102-11

Como principio de precaución y teniendo en cuenta la ley 99 de 1993 Art 1 numeral 6 que define: “La formulación de las políticas ambientales tendrán en cuenta el resultado del proceso de investigación científica.

No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución

conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente”. Keralty aplica dicho principio directamente en la gestión integral de residuos sólidos peligrosos ya que se escogen los estándares más altos en segregación, tratamiento y disposición final aún sin tener certeza de las propiedades físico químicas de los residuos generados. Igualmente, en estudios de agua potable se miden la mayoría

de parámetros e índice IRCA Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano. Evitando impactos en el ambiente y la salud.

Además, como parte de las estrategias de fortalecimiento de la cultura sostenible en las sedes de Colombia en Keralty, en el 2019 generamos espacios de divulgación de la política ambiental y charlas en segregación de residuos. Se obtuvo una cobertura en 37 sedes. Las charlas se realizaron de forma espontánea en cada servicio o jornada logrando la participación de 918 colaboradores en Bogotá.

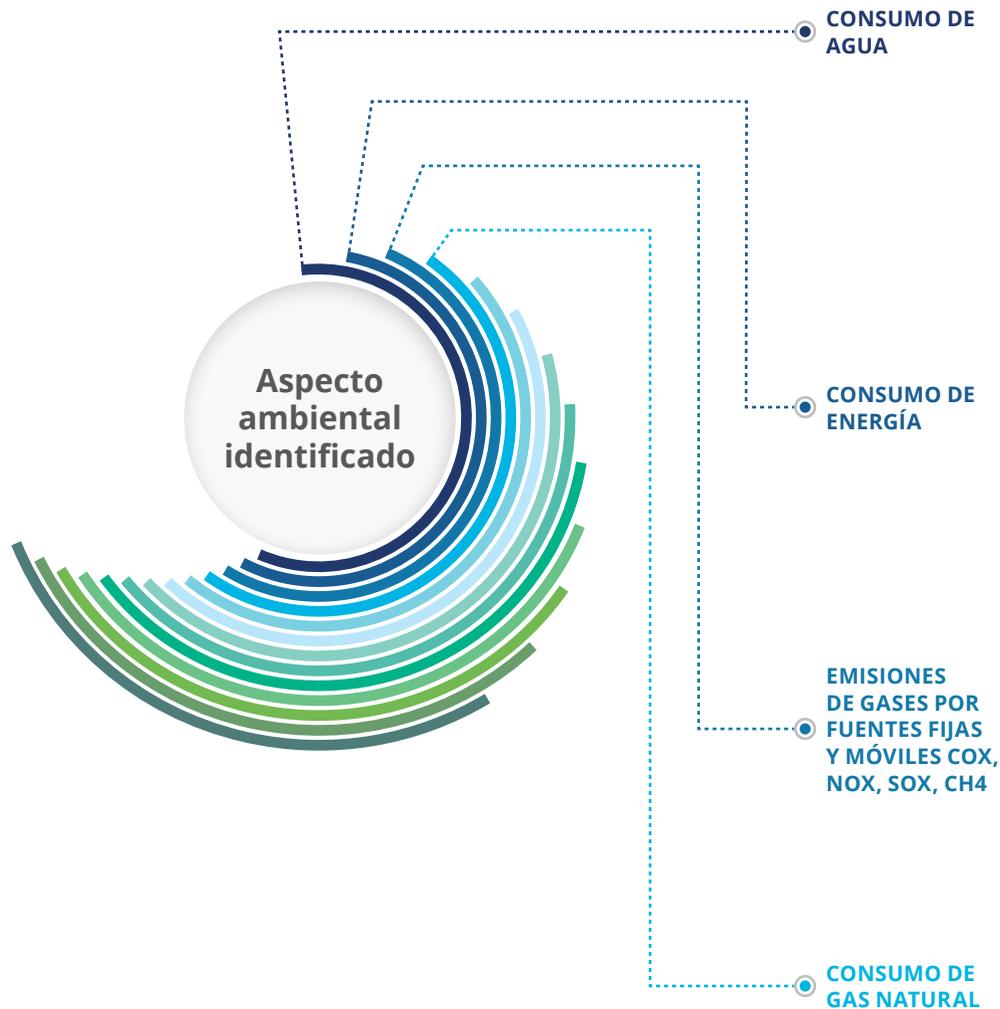
Aspectos e impactos ambientales

304-2 304-3 306-4

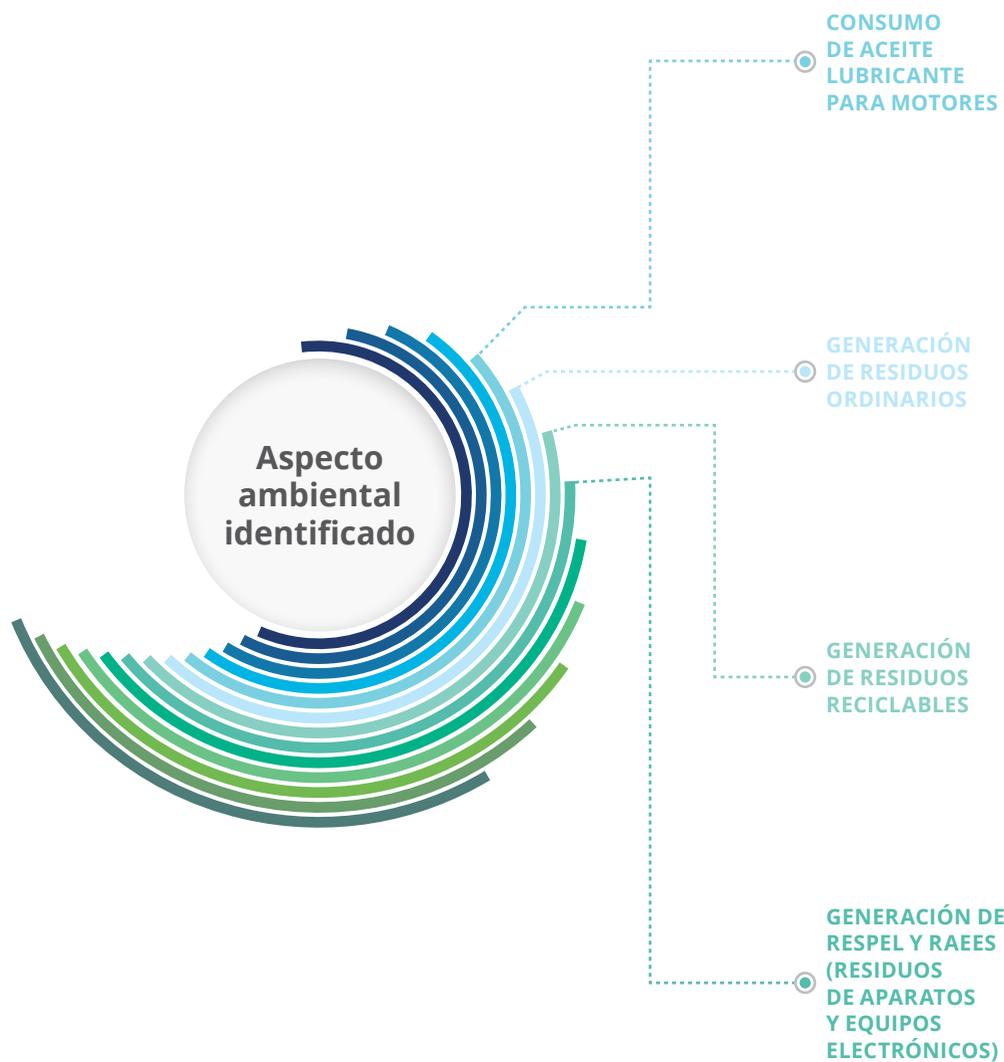
Aspecto ambiental identificado

- CONSUMO DE AGUA
- CONSUMO DE ENERGÍA
- EMISIONES DE GASES POR FUENTES FIJAS Y MÓVILES COX, NOX, SOX, CH4
- CONSUMO DE GAS NATURAL
- CONSUMO DE ACEITE LUBRICANTE PARA MOTORES
- GENERACIÓN DE RESIDUOS ORDINARIOS
- GENERACIÓN DE RESIDUOS RECICLABLES
- GENERACIÓN DE RESPEL Y RAEES (RESIDUOS DE APARATOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS)
- GENERACIÓN DE RESIDUOS DE RIESGO BIOLÓGICO
- GENERACIÓN DE ESCOMBROS
- GENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES INDUSTRIALES (DBO5, DQO5, FENOL, MERCURIO, PH, PLATA, PLOMO)
- UTILIZACIÓN DE PUBLICIDAD EXTERIOR EN FACHADAS
- EMISIONES DE RUIDO

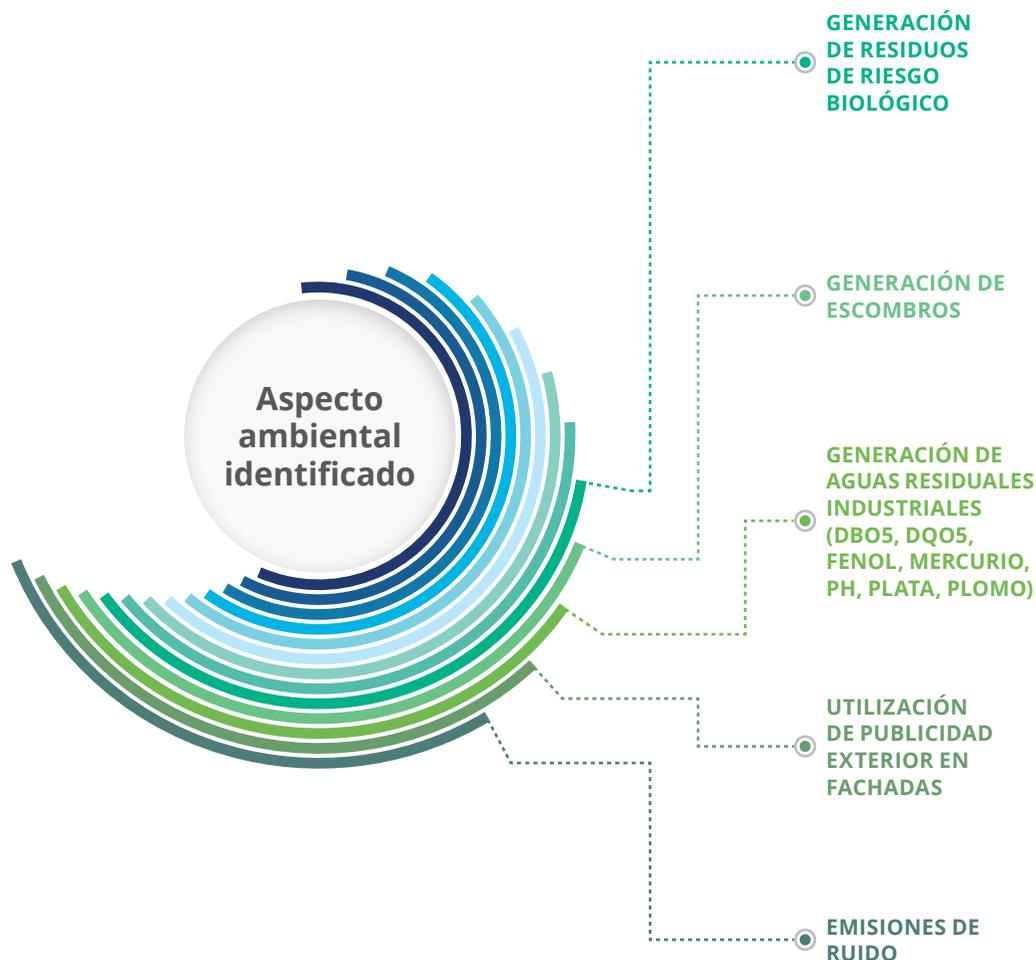
De acuerdo a los impactos ambientales durante el 2019 se implementaron acciones de mejora como se presenta a continuación:



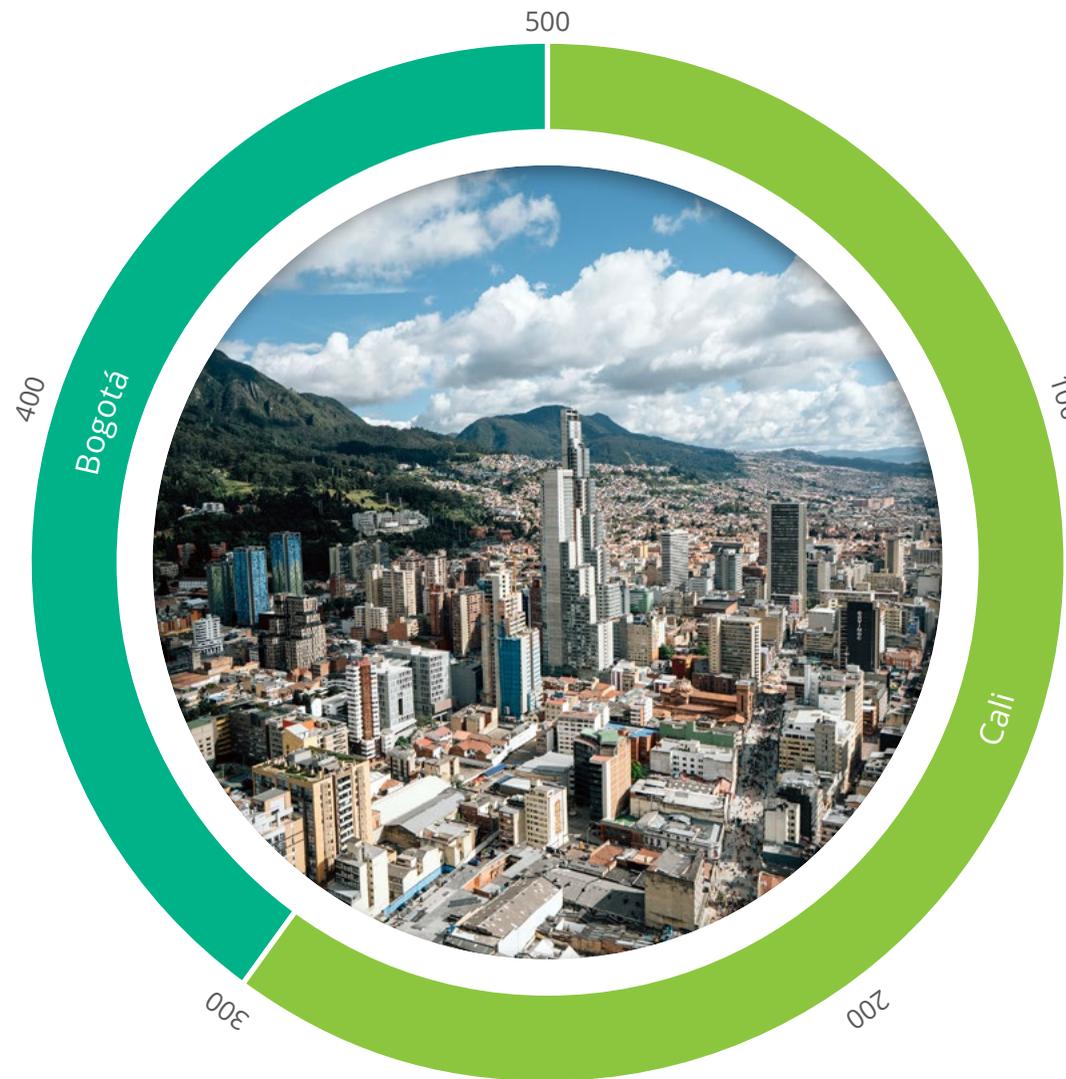
Impacto ambiental	Acciones
<p>Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalación de dispositivos de bajo consumo en todas las sedes. ● Generación de campañas de uso racional de agua a través de piezas comunicativas. ● Continuamos con el análisis de agua potable. ● Continuamos la limpieza y desinfección de tanques semestralmente. ● Cuantificamos los consumos y valor de la factura.
<p>Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementamos la cobertura de tecnología ahorradora en todas las nuevas sedes y cambio en otras sedes. ● Generación de campañas de uso racional de la energía a través de piezas comunicativas. ● Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores. ● Cálculo de huella de carbono Alcance 2
<p>Contaminación atmosférica, calentamiento global, lluvia ácida, afectaciones a la salud pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuamos con el estudios de emisiones conforme a lo solicitado por entes de control en sedes con calderas. ● Continuamos con los mantenimientos preventivos y correctivos en fuentes de emisión de gases. ● Realizamos divulgación sobre cambio climático.
<p>Desgaste del subsuelo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.



Impacto ambiental	Acciones
Desgaste del subsuelo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizamos registro de acopiadores primarios de aceites usados. ● Le realizamos auditoría al gestor externo eco fuel.
Contaminación de agua (lixiviados), aire (GEI) suelo y afectación flora, fauna y salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente. ● Reforzamos procesos de formación en separación de residuos. ● Divulgamos beneficios ambientales de la separación en la fuente.
Disminución de la presión en recursos naturales, árboles, petróleo, arena, minas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente. ● Actualización del folleto para reciclaje.
Afectación a la salud por metales pesados, contaminación del agua lixiviados, aire por gases y suelo por infiltración de sustancias, afectación flora, fauna	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de residuos con gestores autorizados. ● Auditorías a gestores. ● Reporte de RAES de la Central de Ingeniería de equipos en desuso. ● Diseño e instalación de contenedores para pilas en sedes.



Impacto ambiental	Acciones
Afectación a la salud pública y personal que tiene que ver con manipulación de estos residuos. Emisiones de gases por termo-destrucción controlad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuamos con las auditorías a gestores externos de residuos peligrosos, biológicos y químicos. ● Capacitación por parte de gestores externos a sedes.
Contaminación de agua (sedimentos) y suelo. Afectación de flora, fauna y salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de escombros con terceros autorizados.
Contaminación del recurso hídrico, muerte de flora y fauna acuática, incremento de costos de tratamiento de aguas y afectación a la salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> ● Operación y mantenimiento de plantas de tratamiento en Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica.
Contaminación visual a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizamos el registro de la publicidad exterior de sedes
Afectaciones a la población aledaña.	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizamos estudio de emisiones atmosféricas en sedes con calderas.



Respecto a los hábitat protegidos o restaurados en Keralty lideramos la siembra de árboles en ecosistemas nativos de montaña. En el 2019 con esta actividad alcanzamos las siguientes cifras por ciudades:

ÁRBOLES SEMBRADOS

*Donados por la Alcaldía de Cali

Huella de carbono

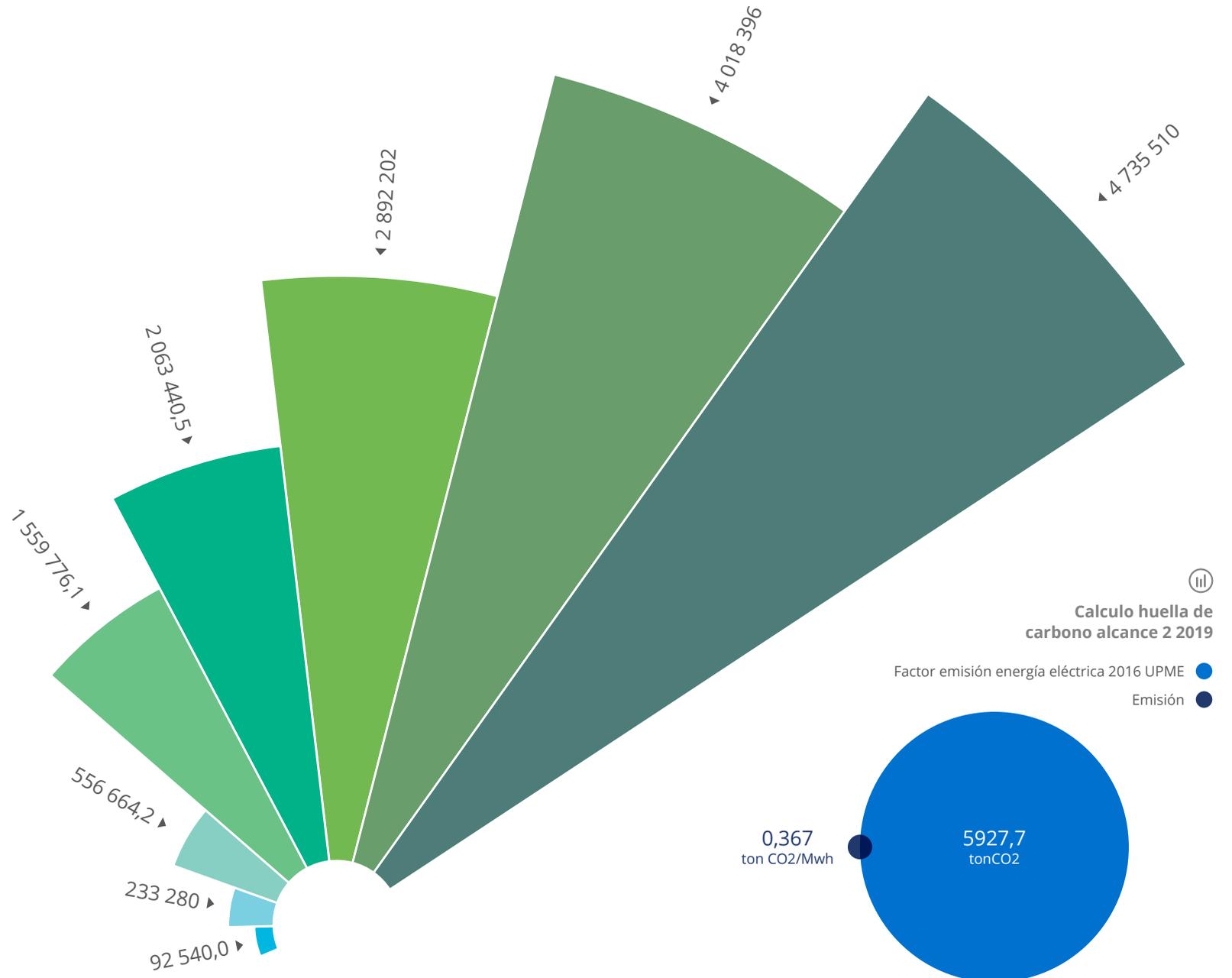
301-1 305-1 305-2 305-7

Nuestras emisiones directas se estimaron de acuerdo al consumo de energía eléctrica. Se utilizó como factor de emisión (0,367 ton CO₂/Mwh) que fue tomado de la UPME - Unidad de Planeación Minero Energética 2016.



Sede consumo (KWH)

- Centro Medico Calle 80 Eps Sanitas
- Unidad De Urgencias Puente Aranda Eps
- Calle 100
- Clinica Pediátrica
- Clinica Reina Sofia
- Clinica Sebastián de Belalcazar
- Clinica Universitaria Colombia
- Clinica Iberoamerica



En el 2019 las principales sedes de Keralty a nivel nacional consumieron 16151 Megavatios de energía eléctrica. Lo que equivale a 5927,7 toneladas de carbono a nivel nacional. Con respecto a emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire, se realizaron en la Clínica Universitaria Colombia, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica estudios de emisiones atmosféricas que dan cumplimiento de los parámetros exigidos en Colombia.

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

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL RECURSO HÍDRICO

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

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

FORMACIÓN

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

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

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

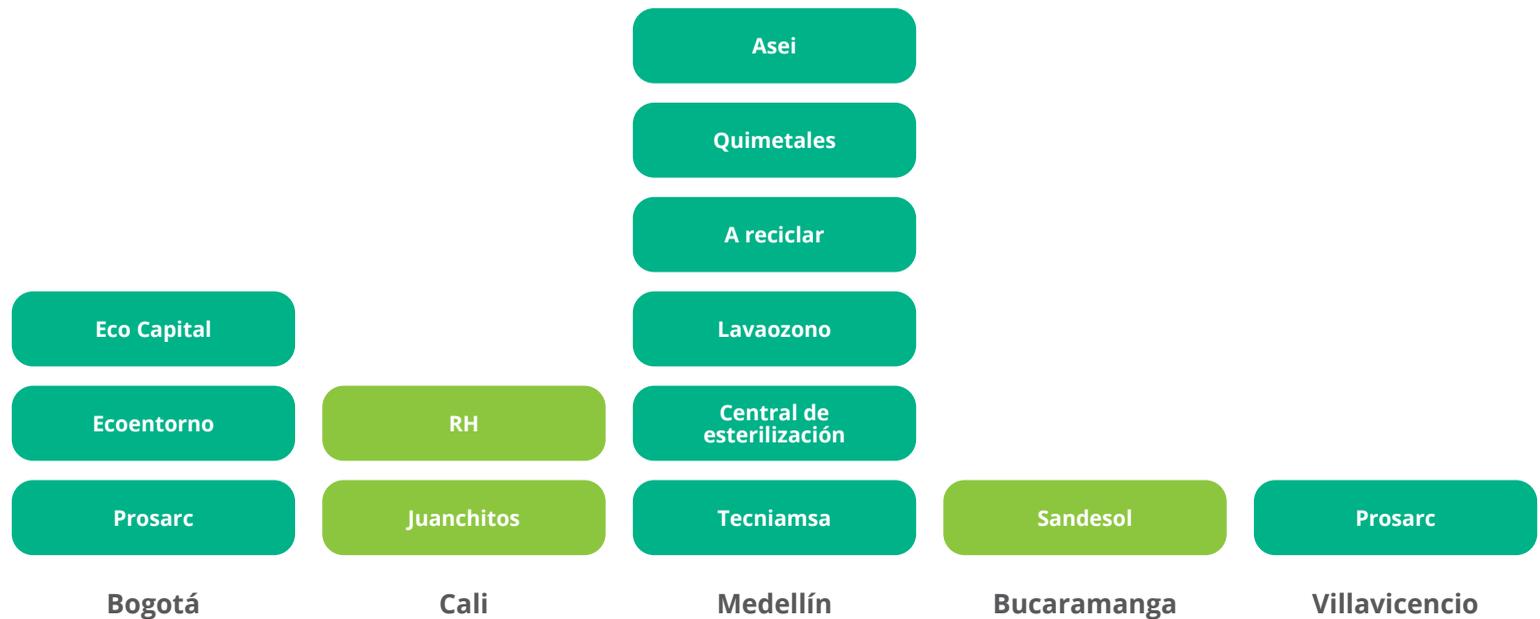
PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL

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

Las principales actividades desarrolladas por los comités ambientales con el soporte de la central de ingeniería y mantenimiento en el 2019 fueron:

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

Ⓜ
Ciudades y empresas visitadas



Respuesta a requerimientos y trámites legales

El comité de gestión ambiental junto con los directores, coordinadores y jefes de oficina realizaron los respectivos trámites de publicidad exterior, registro y permiso de vertimientos, acopiadores de aceites usados, reportes de indicadores de residuos peligrosos, según el caso. Adicionalmente junto con la central jurídica, dieron respuesta a las inquietudes de los entes de control de salud o medio ambiente en las diferentes regionales. Se respondieron 39 requerimientos a nivel nacional.

Estudios de vertimiento

Se ha realizado programación y análisis de los estudios de vertimientos en total se realizaron 20 a nivel nacional.

Estudios de emisiones

Se realizaron estudios de emisiones en las sedes Clínica Sebastián de Belalcázar, Clínica Universitaria Colombia y Clínica Iberoamérica. Evidenciamos el cumplimiento de los parámetros de SOx, NOx, CO, CO2 y Metano.

Visitas de verificación ambiental

Durante el 2019 se realizaron 59 visitas de asistencia técnica a nivel Colombia para aclarar requisitos, documentación técnica y trámites en sedes. Estas visitas permitieron identificar oportunidades de mejora para dar cumplimiento al marco legal, evitar sanciones y reportes en bases de datos de los entes de control competentes, también la retroalimentación a las demás sedes, para así tomar medidas preventivas. A continuación, se relacionan cada una de las sedes visitadas.



En regionales se visitaron sedes de Cali como: Clínica Sebastián de Belalcázar CSB, Central de urgencias y UAP Tequendama. Adicionalmente

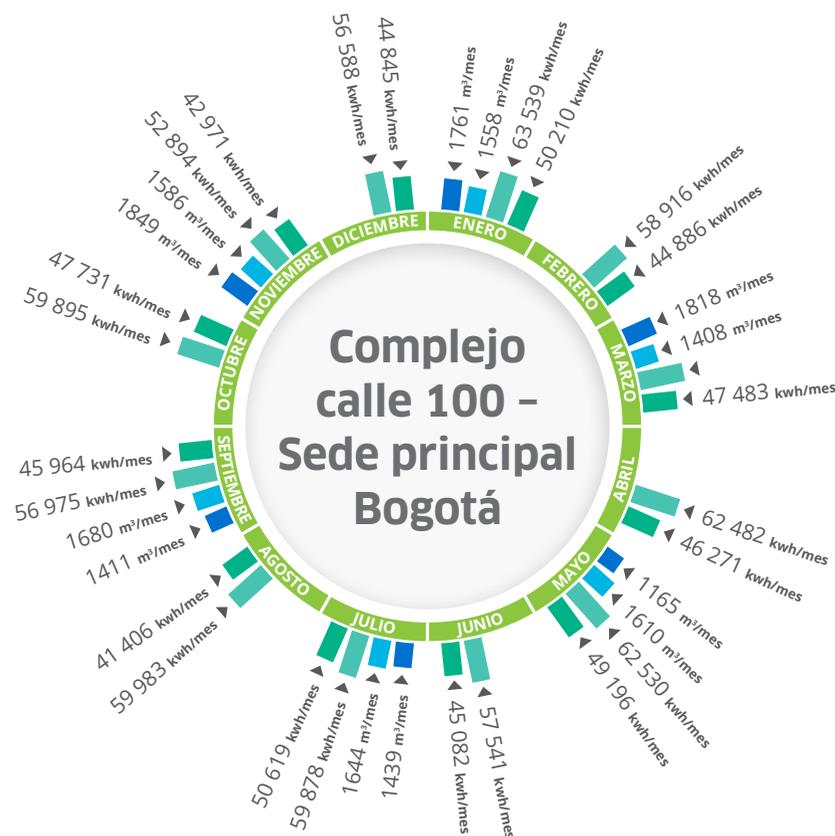
se inició con el proceso de autoevaluación de requisitos en documentación técnica y legal en gestión ambiental.

Eco - Indicadores

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

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

A continuación, se presenta la medición de los eco-indicadores de las sedes durante 2018 y 2019:

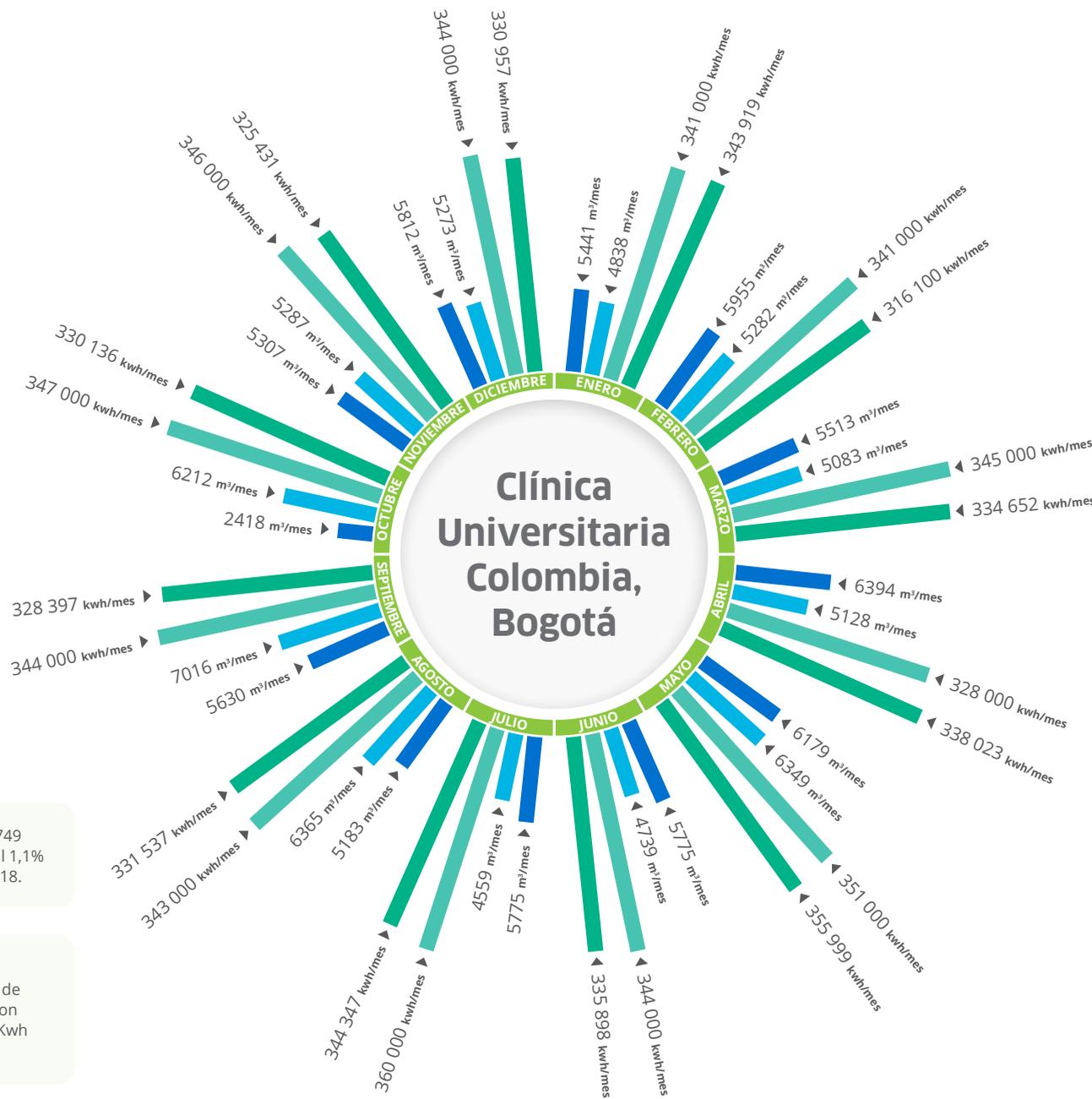


Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m3/mes)
- Consumo agua 2019 (m3/mes)
- Consumo energía 2018 (kwh/mes)
- Consumo energía 2019 (kwh/mes)

1 La sede Calle 100 tuvo incremento de 43 metros cúbicos equivalente al 0,5% en el 2019 con respecto al 2018.

2 La sede Calle 100 tuvo una disminución del 22% en el 2019 con respecto al 2018.



1 La sede tuvo incremento en 749 metros cúbicos equivalente al 1,1% en el 2019 con respecto al 2018.

2 La sede Clínica Universitaria Colombia redujo el consumo de energía eléctrica en el 2019 con respecto al 2018 en 118 604 Kwh equivalente al 3%.

Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m³/mes) ●
- Consumo agua 2019 (m³/mes) ●
- Consumo energía 2018 (kwh/mes) ●
- Consumo energía 2019 (kwh/mes) ●



Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m³/mes) ●
- Consumo agua 2019 (m³/mes) ●
- Consumo energía 2018 (kwh/mes) ●
- Consumo energía 2019 (kwh/mes) ●

1 La sede Clínica Reina Sofía incrementó el consumo de agua en 3854 metros cúbicos con respecto al 2018 equivalente al 10%.

2 La sede Clínica reina Sofía redujo 5891 kwh en consumo de energía con respecto al 2018 equivalente a 0,3 %.



1 La sede Clínica Pediátrica redujo el consumo de agua en 3900 metros cúbicos con respecto al 2018 equivalente al 20%.

2 La sede Clínica pediátrica incremento 903,08 kwh en consumo de energía con respecto al 2018 equivalente a 6 %.

Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m³/mes) ●
- Consumo agua 2019 (m³/mes) ●
- Consumo energía 2018 (kwh/mes) ●
- Consumo energía 2019 (kwh/mes) ●



1

La sede Clínica Sebastián de Belalcázar tuvo una reducción en consumo de agua de 1007 metros cúbicos con respecto al año 2018, equivalente al 4%.

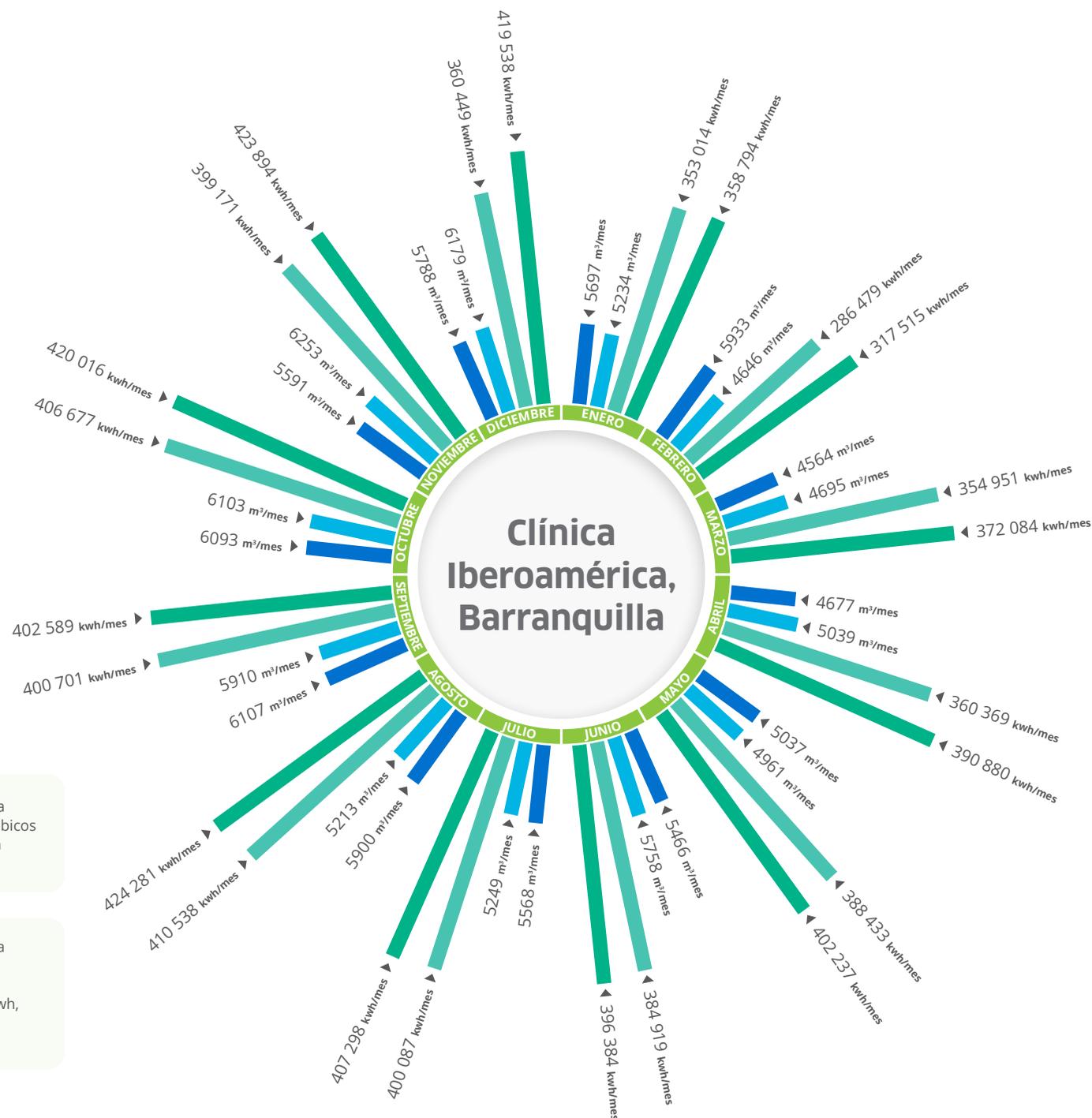
2

La sede Clínica Sebastián de Belalcázar en 2019 tuvo una reducción de 98 066 kwh con respecto al año 2018. Equivalente al 3%.



Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m³/mes) ●
- Consumo agua 2019 (m³/mes) ●
- Consumo energía 2018 (kwh/mes) ●
- Consumo energía 2019 (kwh/mes) ●



1 La Clínica Iberoamérica redujo 1181 metros cúbicos equivalentes al 2% con respecto al año 2018.

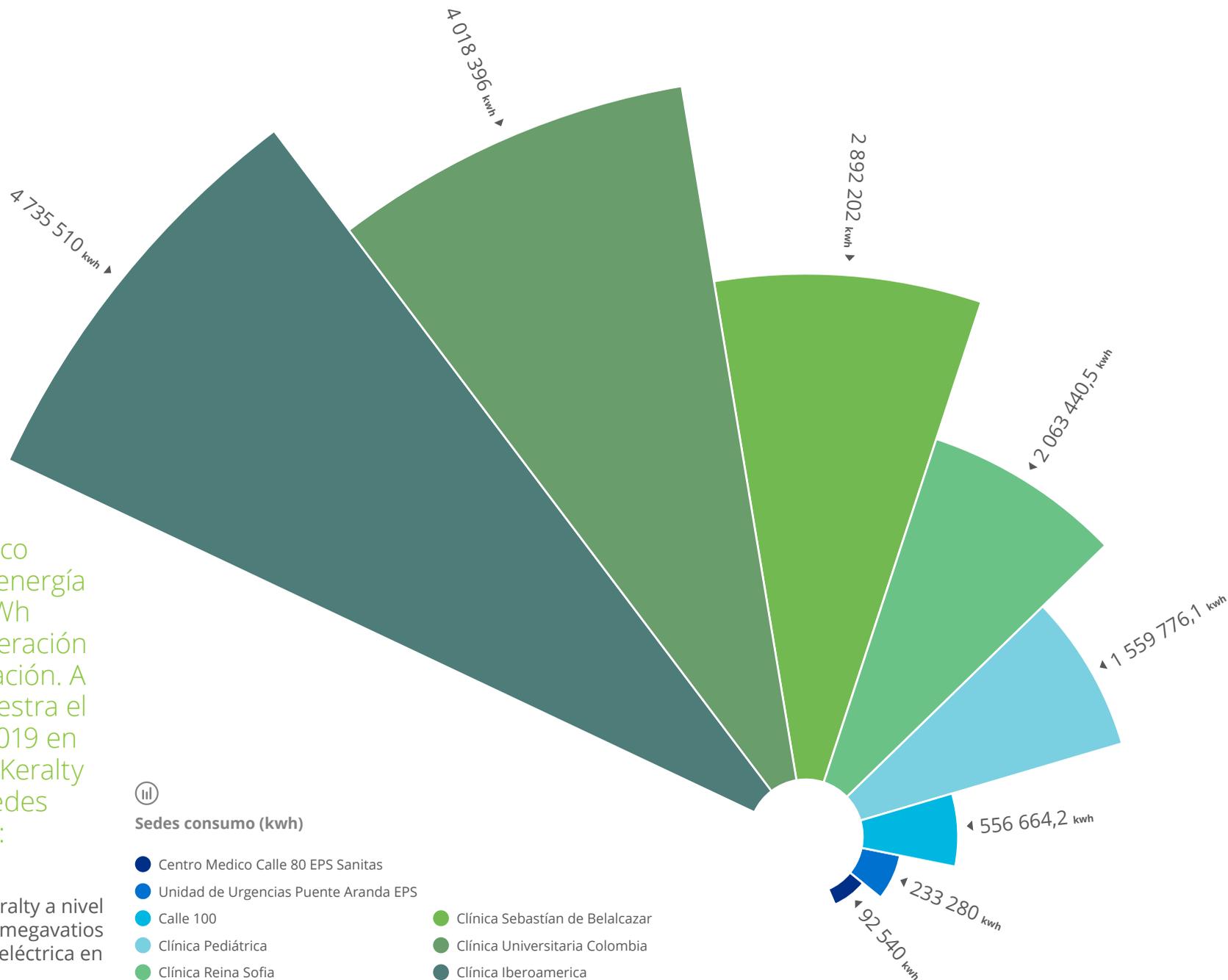
2 La Clínica Iberoamérica en 2019 incrementó el consumo de energía eléctrica en 229 722 Kwh, equivalente al 5% con respecto al año 2018.

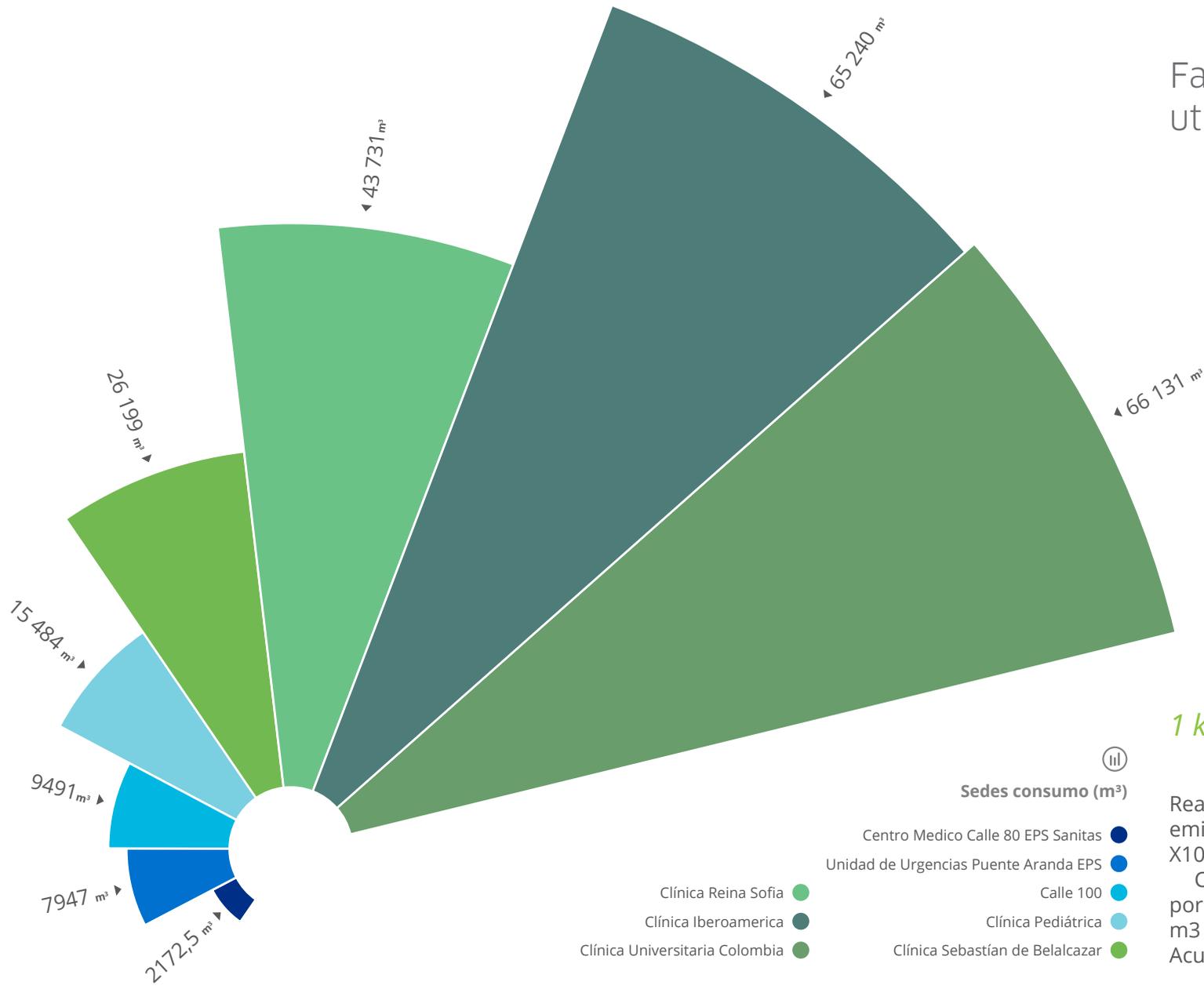
Complejo calle 100 - Sede principal Bogotá

- Consumo agua 2018 (m³/mes) ●
- Consumo agua 2019 (m³/mes) ●
- Consumo energía 2018 (kwh/mes) ●
- Consumo energía 2019 (kwh/mes) ●

El consumo energético hace referencia a la energía en Kilovatios hora kWh utilizados para la operación de equipos e iluminación. A continuación, se muestra el consolidado anual 2019 en gasto energético de Keralty Colombia para las sedes más representativas:

Las principales sedes de Keralty a nivel nacional generaron 16 151 megavatios hora Mwh hora de energía eléctrica en el año 2019





Factores de conversión utilizados

1 kWh equivale a 3.6 X 10⁶ Julios



Sedes consumo (m³)

- Clínica Reina Sofia
- Clínica Iberoamerica
- Clínica Universitaria Colombia
- Centro Medico Calle 80 EPS Sanitas
- Unidad de Urgencias Puentes Aranda EPS
- Calle 100
- Clínica Pediátrica
- Clínica Sebastián de Belcazar

Realizando la conversión con el factor de emisión anterior, Keralty consumió 5.8 X10¹³ Kilojulios.

Con respecto a la extracción de agua por fuente, se reporta consumos en m3 por suministro de EAA Empresa de Acueducto respectiva.

Las principales sedes de Keralty Colombia consumieron en 2019 236395,5 metros cúbicos de agua potable.

Las sedes Keralty Colombia que generan aguas residuales no domésticas definidas en la resolución 631 de 2015 realizan estudios de vertimientos para dar cumplimiento a los parámetros físicos y químicos. Durante el 2019 se realizaron dichos estudios en Clínica Universitaria Colombia, Clínica Reina Sofía, Clínica Pediátrica, Clínica

Iberoamérica y Unidad de Urgencias Puente Aranda. Dichas sedes dan cumplimiento a la normatividad en materia de vertimientos.

Adicionalmente se cuenta con Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en las sedes Clínica Universitaria Colombia, Clínica Reina Sofía, Clínica Pediátrica, Clínica Iberoamérica que permiten la remoción de carga contaminante antes de hacer la descarga a

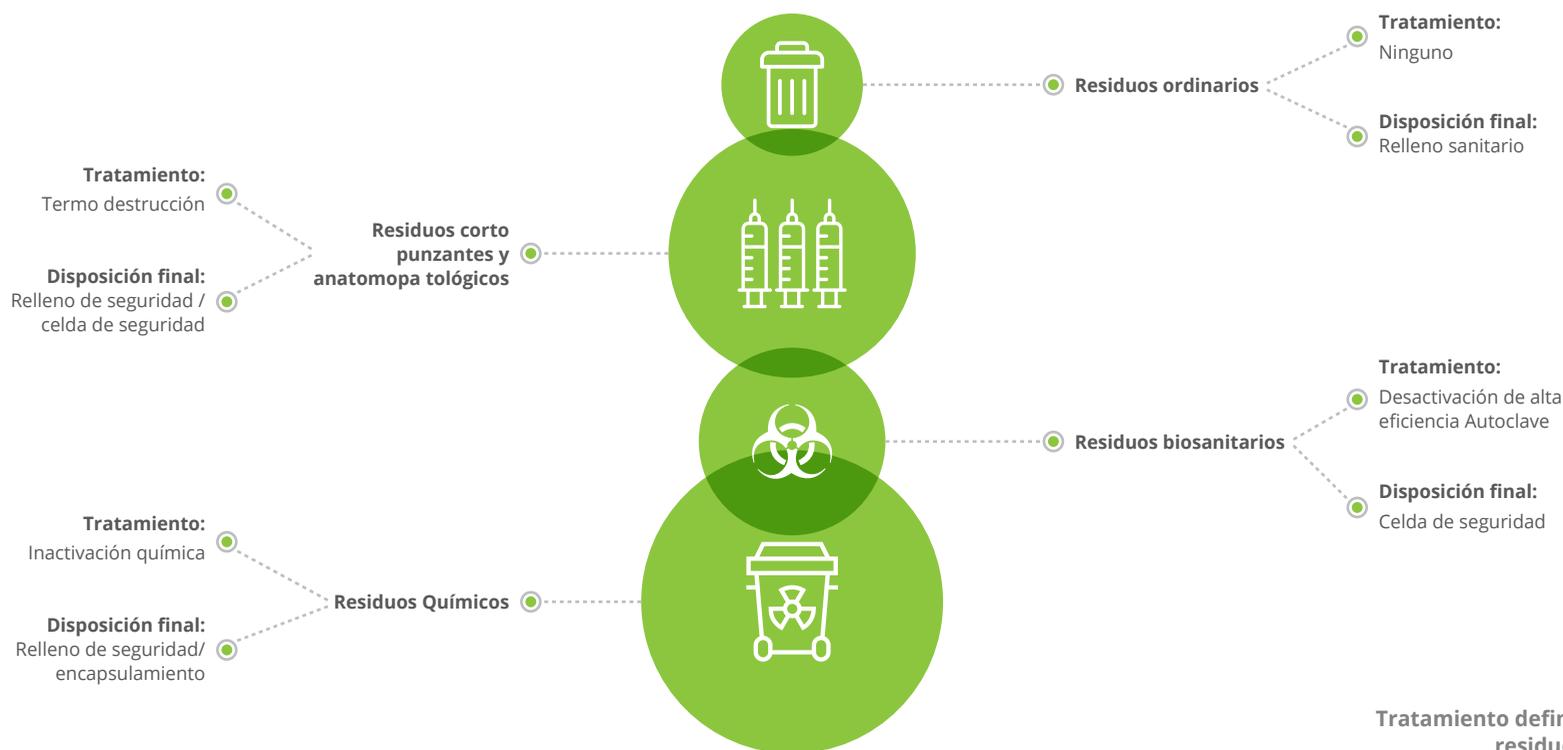
la red de alcantarillado dando cumplimiento a los parámetros físicos y químicos para ser vertidos.

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

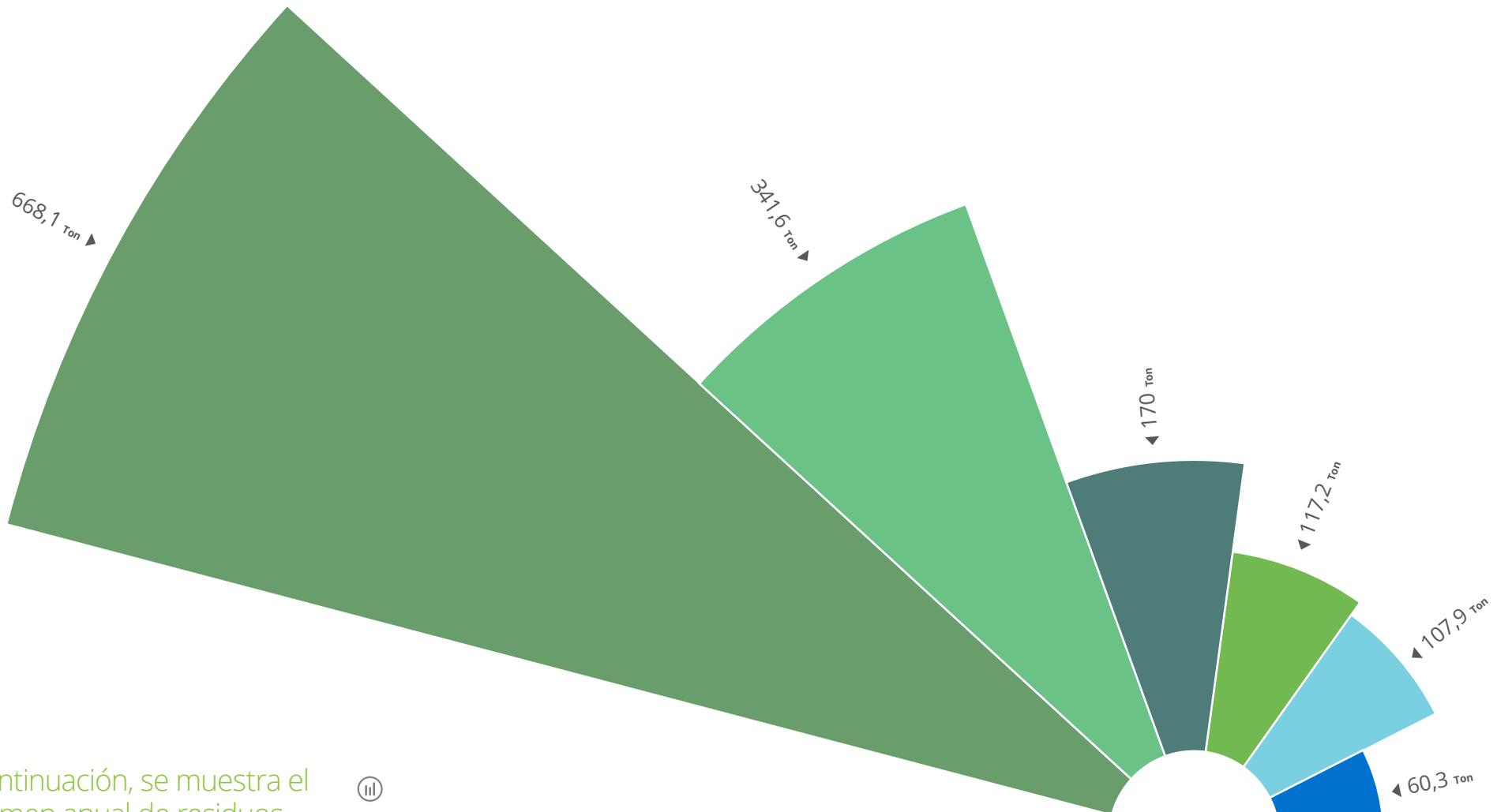
Por otro lado, somos conscientes de la generación de diversos tipos de residuos tanto peligrosos como no peligrosos y especiales, por tal razón se da cumplimiento a

la normatividad vigente (decreto 1713/2002, decreto 780/2016, decreto 1076/2015 y resolución 1164/2002), realizando una gestión integral de todos los residuos y garantizando siempre las acciones de prevención, mitigación y control de impactos ambientales y en la salud de colaboradores y comunidad.

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



Tratamiento definido para los principales residuos generados en keralty



A continuación, se muestra el resumen anual de residuos peligrosos generados por Keralty Colombia a nivel país.

Durante el 2019 se generaron 1485,2 toneladas de residuos



Sedes cantidad de residuos (Ton)

- Centro Medico Calle 80 EPS Sanitas
- Calle 100
- Unidad de Urgencias Puente Aranda EPS
- Clínica Pediátrica
- Clínica Sebastián de Belcazar
- Clínica Iberoamerica
- Clínica Reina Sofia
- Clínica Universitaria Colombia



Reciclaje

301-1 301-2 301-3

Desde hace más de una década, la Fundación Keralty ha venido generando en los colaboradores,

una conciencia de cuidado, preservación del medio ambiente y de los recursos naturales, mediante las buenas prácticas de disposición final de los residuos no peligrosos generados en las instalaciones de las empresas y sedes del grupo en Colombia, los cuales son

comercializados para su posterior reutilización y/o transformación en nuevos productos que son utilizados en procesos comerciales e industriales, generando beneficios y aportando positivamente en la construcción de procesos de consumo sostenible.

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

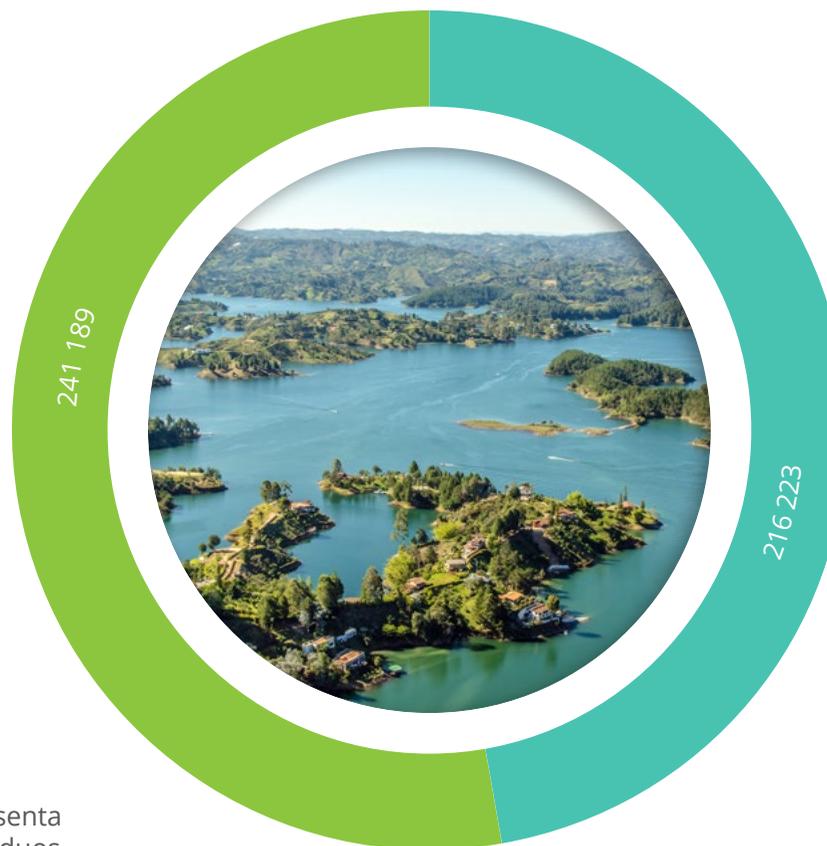
III Residuos sólidos reciclables

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

En este contrato quedaron establecidas todas las obligaciones que tuvieron cada una de las partes. Fue la Fundación Keralty, quién se encargó del cumplimiento de las mismas por parte del gestor, de servir como puente y de recoger todas las observaciones, inquietudes, necesidades e inconformidades que puedan tener en cada uno de los puntos.

La Fundación Keralty, en coordinación con el gestor de los residuos, organizó un cronograma de recolección donde se estableció la periodicidad con que este pasó por cada una de las sedes a recoger el material.

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



Ⓜ
Kilogramos de residuos incorporados a cadena de reciclajes

Año 2018 ●
 Año 2019 ●

Para el año 2019 se logró un incremento de cantidades de materiales reciclables con respecto al año 2018 de 24966 kilogramos. Esto debido al crecimiento de la organización Keralty durante este año y al mantenimiento de las buenas prácticas de reciclaje

Materiales utilizados por peso o volumen

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



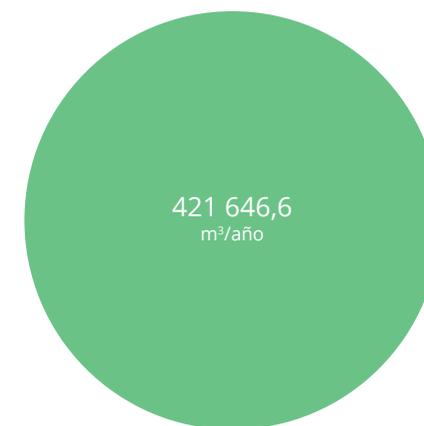
Materiales utilizados por peso o volumen

- Consumo Agua (m³/año)
- Consumo Energía (Mwh/año)

* Tomado de las sedes Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica de Clínica Colsanitas SA. Calle 100 de Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas SA. Centro Médico Calle 80 y Centro Médico Puente Aranda de entidad promotora de Salud EPS Sanitas



Dentro de los no renovables



Materiales no renovables Gas

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

Insumos reciclados utilizados

Keralty consumió 52,05 toneladas de papel de oficina a nivel nacional. De estos se incorporan a la cadena de reciclaje 28% equivalente a 14,6 toneladas



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

$$\text{Porcentaje de insumos reciclados} = \frac{14,7 \text{ ton}}{52,05 \text{ ton}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje de insumos reciclados} = 28 \%$$

TABLA GRI



Indicador

Indicador Respuesta o nombre del indicador

102-1 Generalidades del grupo.

102-2 Nuestros servicios y capacidad instalada.

102-3 Calle 100 No. 11b 67 Bogotá, Colombia.

102-4 Proceso de expansión – nueva infraestructura.

102-5 Las empresas que conforman el Grupo empresarial Keralty, son empresas de capital privado. Su forma jurídica es de sociedades comerciales o fundaciones sin ánimo de lucro (Fundación Universitaria Sanitas y Fundación Keralty). El Grupo empresarial se constituyó y registró en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 222 de 1995, siendo su sociedad matriz Keralty.

102-6 Proceso de expansión – nueva infraestructura.

Indicador Respuesta o nombre del indicador

102-7 **Nuestro desempeño financiero – nuestras cifras**
 * A nivel de estados financieros consolidados de Keralty la operación de Filipinas se incluye como inversión en la sociedad holding ubicada en España, más no integra sus activos, pasivos, ingresos y costos.
La operación de Florida en Estados Unidos es categorizada como negocio conjunto motivo por el cual no consolida en los estados financieros Keralty.
 ** A nivel de estados financieros consolidados de Keralty la operación de Venezuela no consolida.

102-8 Generalidades.

102-9 Proveedores.

102-10 Proveedores.

102-11 Un compromiso corporativo.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

102-12 Palabras del presidente.

102-13 Nuestra participación en asociaciones.

102-14 Palabras del presidente.

102-16 Nuestro direccionamiento estratégico.

102-18 Nuestra estructura directiva.

102-20 Palabras del presidente.

102-22 Nuestra estructura directiva.

102-23 Palabras del presidente.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

102-24 Diversidad en la alta gerencia.

102-26 Nuestro direccionamiento estratégico.

102-40 Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento.

102-41 Prácticas laborales.

102-42 Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento.

102-43 Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento.

102-44 Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento.

Indicador

Respuesta o nombre del indicador

102-45

Nuestro desempeño financiero – nuestras cifras.

102-46

Sobre este informe.

102-47

Sobre este informe.

102-48

Sobre este informe.

102-49

Sobre este informe.

102-50

Sobre este informe.

102-51

Informe de Sostenibilidad 2019.

102-52

Sobre este informe.

Indicador

Respuesta o nombre del indicador

102-53

Sobre este informe.

102-54

Este informe de sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.

102-55

Tabla GRI.

102-56

El siguiente informe de sostenibilidad no ha sido objeto de verificación externa.

103-1

Materialidad y ámbitos de práctica.

103-2

Materialidad y ámbitos de práctica.

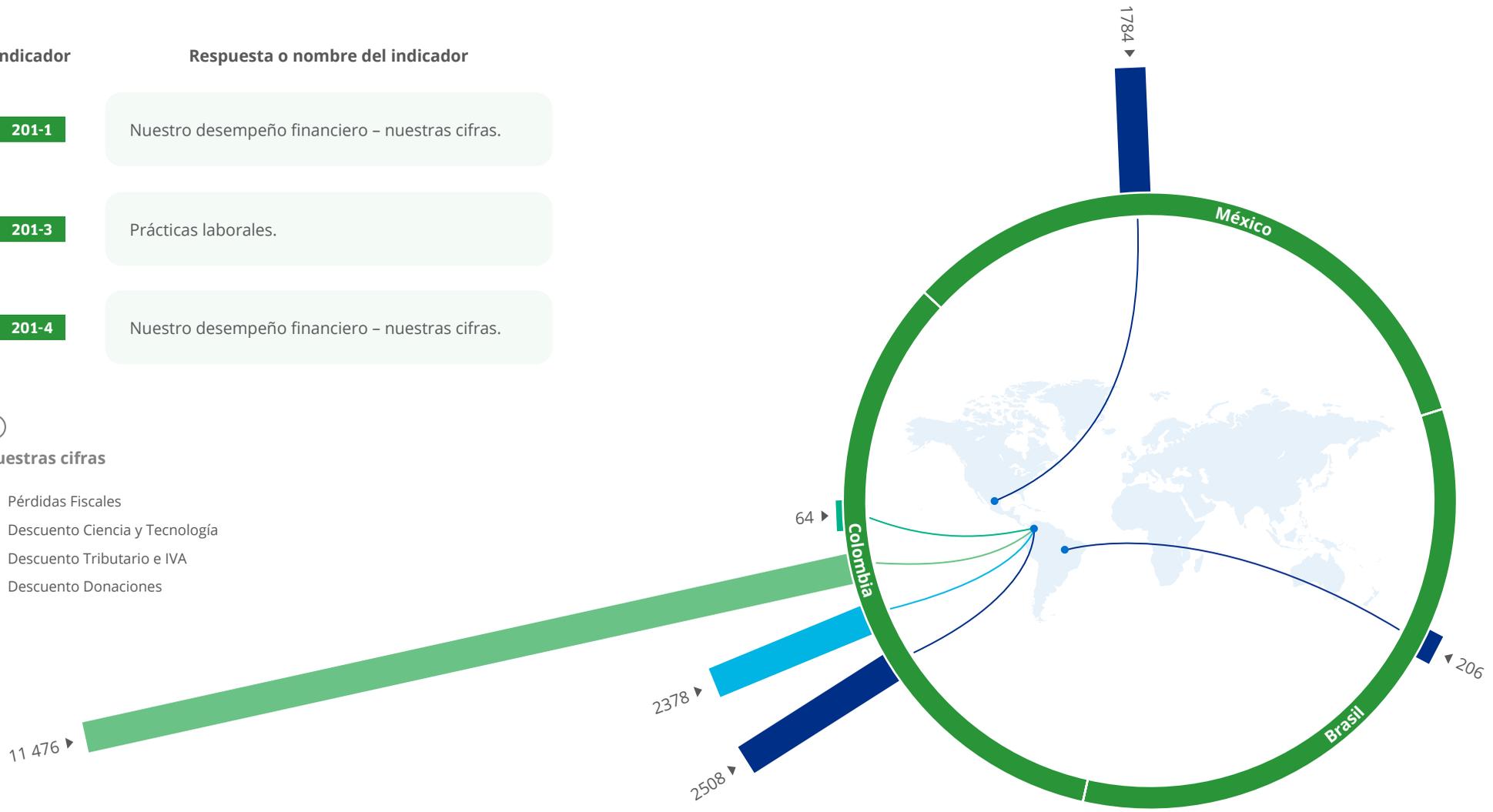
103-3

Materialidad y ámbitos de práctica.

Indicador	Respuesta o nombre del indicador
201-1	Nuestro desempeño financiero – nuestras cifras.
201-3	Prácticas laborales.
201-4	Nuestro desempeño financiero – nuestras cifras.

III
Nuestras cifras

- Pérdidas Fiscales
- Descuento Ciencia y Tecnología
- Descuento Tributario e IVA
- Descuento Donaciones



Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

202-1 Prácticas laborales.

204-1 Proveedores.

205-1 En desarrollo de lo expuesto, de acuerdo con la información arrojada en la plataforma empleada por el grupo empresarial para el conocimiento de contrapartes, se encontraron un total de 77.792 consultas en el 2018, las cuales arrojaron 319 alertas al correo del Oficial de Cumplimiento. Una vez obtenidas las alertas se procedió al análisis de riesgo correspondiente, en el marco de las políticas a las que se ha hecho referencia.

Sobre las alertas presentadas por el sistema, se realizó el seguimiento para identificar el riesgo real de la información arrojada. Si bien no hubo hallazgos adicionales a los contenidos en la matriz de riesgo, se encontraron oportunidades de mejora para fortalecer el sistema.

205-2 Código de ética y Código de buen gobierno.

205-3 **Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.**
Conforme con los registros que se tienen en la Vicepresidencia Jurídica, no se encuentran casos con las características descritas en este literal.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

206-1 **Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.**
Conforme con los registros que se tienen en la Vicepresidencia Jurídica, no se encuentran casos con las características descritas en este literal.

301-1 Huella de carbono.

301-2 Reciclaje.

301-3 Reciclaje.

302-1 Eco – Indicadores.

302-2 Mide consumo interno únicamente.

302-3 Existe diversidad de actividades en Keralty no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.

Indicador

Respuesta o nombre del indicador

302-4

Actualmente se cuenta con una base de datos del año anterior (2018). Se determinara reducción del consumo energético a partir de 2019 realizando el comparativo trimestral.

302-5

Existe diversidad de actividades en Keralty no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.

303-1

Eco – Indicadores.

303-2

Keralty no realiza extracción directa de agua. El agua es suministrada por ESP Empresas de Servicios Públicos.

303-3

Dentro de la organización se realiza tratamiento de aguas residuales en algunas Clínicas como la Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica. Dichas aguas tratadas no se reciclan ni se reutilizan.

304-1

Para las actividades de sedes Keralty relacionadas con prestación de servicios de salud, comerciales y educación se requiere concepto de uso de suelo permitido que sea compatible con la actividad a desarrollar. Las sedes Keralty cuentan con concepto de uso de suelo permitido, dichas actividades no pueden funcionar en áreas protegidas o de alto valor en biodiversidad.

Indicador

Respuesta o nombre del indicador

304-2

Aspectos e impactos ambientales.

304-3

Aspectos e impactos ambientales.

304-4

Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.

Las actividades que desarrolla Keralty no funcionan en áreas protegidas o de alto valor en biodiversidad.

305-1

Huella de carbono.

305-2

Huella de carbono.

305-3

Keralty actualmente estima únicamente las emisiones de alcance 2.

305-4

Existe diversidad de actividades en Keralty no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

305-5

Actualmente se cuenta con una base de datos del año anterior (2018). Se determinara reducción de emisiones de GEI a partir de 2019 realizando comparativo trimestral.

305-6

No se ha realizado la estimación de sustancias SAO.

305-7

Huella de carbono.

306-1

Eco - Indicadores.

306-2

Eco - Indicadores.

306-3

Derrames significativos.

Dentro de las actividades realizadas en el presente año, no se han evidenciado derrames significativos.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

306-4

Aspectos e impactos ambientales

306-5

Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.

Keralty no realiza vertimientos directos a cuerpos de agua. Los realiza al Sistema de Alcantarillado municipal o de la ciudad según corresponda. De acuerdo a decreto 1076/2015 y decreto 3930/2010 las empresas de Servicio Públicos son las que realizan el tratamiento de estas aguas residuales domésticas y tramites de vertimientos respectivos.

307-1

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

Los diferentes entes de control de salud, ministerios de seguridad social y medio ambiente han realizado monitoreo y seguimiento en las ciudades a través de visitas a las sedes. En dichas visitas han encontrado hallazgos a los que posteriormente solicitan explicación, ampliación o descripción y elaboración de planes de mejora.

Durante el 2018 se presentaron 35 Requerimientos los cuales fueron respondidos con el acompañamiento de la central jurídica.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

308-1

Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales.

La gestión de los residuos que se manejan dentro de la compañía, ha sido acompañada por gestores externos quienes deben contar con legalidad de la actividad y licencia ambiental respectiva para prestar servicios de recolección, tratamiento y disposición final. Cuentan con la infraestructura y condiciones técnicas y legales. Basados en el principio de responsabilidad compartida anualmente se realiza auditoria en las instalaciones de dicho gestores buscando mejorar procesos y la prevención, mitigación y control de impactos ambientales en la gestión integral de residuos.

308-2

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

La organización evalúa los impactos ambientales directos por desarrollo de sus procesos o servicios. No mide actualmente impactos en cadena de suministro.

401-1

Generalidades.

401-1

Bienestar y calidad de vida - Beneficios para nuestra gente.

401-3

Licencia parental.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

402-1

Comunicación Interna.

403-1

Generalidades y programas del área de SGSST.

403-2

Generalidades y programas del área de SGSST.

403-3

Generalidades y programas del área de SGSST.

403-3

Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.

De acuerdo con la Convención Colectiva que tenemos en vigencia con el grupo sindical, se contempla una única clausula al respecto de este tema, donde como empresa nos comprometemos a continuar cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de las obligaciones que se deriven del sistema integral de seguridad social así como continuar desarrollando el programa de salud y seguridad en el trabajo que hasta la fecha ha desarrollado, con el fin de asegurar que el ambiente de trabajo sea en las mejores condiciones posibles; continuar efectuando los exámenes de ingreso, egreso y demás establecidos legalmente como se han venido efectuando para garantizar la salud y bienestar de todos los trabajadores.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

404-1

Formación de nuestros colaboradores.

404-2

Formación de nuestros colaboradores.

404-3

Modelo de evaluación de desempeño.

405-1

Diversidad en la alta gerencia.

405-2

En las Empresas del grupo Keralty, la relación de salarios entre hombres y mujeres tienen un alto nivel de proximidad; con base en la media pagada en los niveles de cargo establecidos en la Compañía (Estratégico, Táctico y Operativo), se puede apreciar que a nivel táctico y operativo predomina el género femenino.

406-1

En el periodo contemplado de este informe no se presentó ninguna queja de algún empleado fundamentada en factores discriminatorios (raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social). Así como tampoco investigaciones de los entes de control promovidas por este factor.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

407-1

Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

En las negociaciones del año 2019, no se han identificado proveedores que se encuentren en riesgo al derecho de libertad de asociación y/o negociación colectiva, concepto que esta reforzado en los lineamientos del Manual de compras.

En las transacciones con los proveedores, en el área de compras siempre se aplica el derecho de libertad de expresión, con todos nuestros proveedores.

408-1

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

El área de compras del grupo empresarial Keralty, no ha identificado proveedores que tengan riesgo de trabajo infantil. De igual forma y comprometidos con la protección y cuidado de los niños y niñas de los países donde tenemos presencia, incluimos en las condiciones generales de contratación la siguiente cláusula "El Proveedor no utiliza a menores de edad para ejecutar las labores solicitadas por las Empresas, salvo que cuente con la debida autorización de la autoridad competente".

409-1

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

Durante las negociaciones y contrataciones correspondientes al año 2019, el área de compras del grupo empresarial Keralty, no se han identificado proveedores que tengan riesgo de desarrollar actividades de trabajo forzoso.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

410-1

Proveedores.

411-1

Incidentes de violaciones relacionadas con los derechos de los pueblos indígenas.

No se registra conocimiento de casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

412-2

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

Se formaron 60 colaboradores del área de seguridad.

411-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.

414-1

Proveedores.

414-2

Proveedores.

Indicador **Respuesta o nombre del indicador**

416-1

Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral

417-1

Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral.

417-3

Keralty no presentó casos de incumplimiento normativo ni legal de las comunicaciones.

417-3

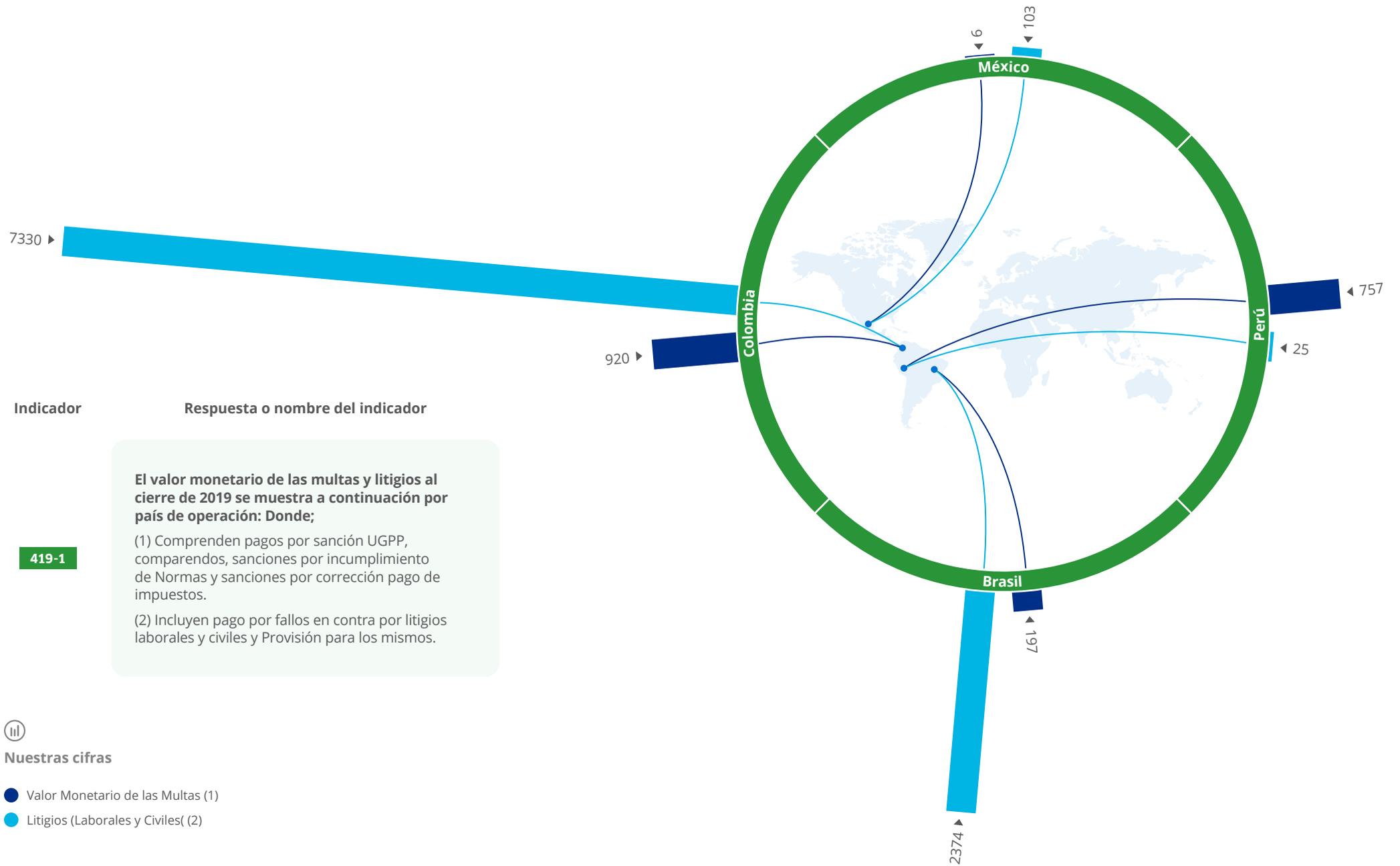
Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing (El ya nos reporto que no hemos tenido casos de incumplimiento normativo ni legal de las comunicaciones).

Keralty no presentó casos de incumplimiento normativo ni legal de las comunicaciones.

418-1

Gestión y solución de Pqrs.

En la EPS Sanitas no se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente.



Indicador

Respuesta o nombre del indicador

419-1

El valor monetario de las multas y litigios al cierre de 2019 se muestra a continuación por país de operación: Donde;

(1) Comprenden pagos por sanción UGPP, comparendos, sanciones por incumplimiento de Normas y sanciones por corrección pago de impuestos.

(2) Incluyen pago por fallos en contra por litigios laborales y civiles y Provisión para los mismos.



Nuestras cifras

- Valor Monetario de las Multas (1)
- Litigios (Laborales y Civiles) (2)

