



Informe de

Gestión Sostenible

2024

Cienogroup

Equipo de Trabajo

Karla Vanesa Ramírez Nieto
Ingeniera Ambiental
Cieno Group

Contacto

karlaRN@cienogroup.com
Celular: 3117781344
Bogotá D.C. – Colombia
Cra 14 No 93B - 15

Mensaje a nuestros **grupos de interés**

El año 2024 ha sido un año complejo, de muchos aprendizajes, y resultados generales positivos, primando una consolidación de la estructura y de las áreas de apoyo, enfocadas en la mayor satisfacción de los clientes internos y externos, y de manera especial, en brindar las soluciones que se requieren por parte de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio.

La Clínica Azul de Bogotá logró importantes avances en áreas clave de la institución, mejorado los servicios y la percepción del paciente, optimizado sus procesos internos, enfatizando en una atención de calidad, y revirtiendo la tendencia de resultados financieros, obteniendo por primera vez desde su inicio de operación un EBITDA positivo. Para Altadis como se había previsto el 2024 fue un año de grandes desafíos para la compañía. A nivel económico, y pese a las problemáticas del sector salud, terminó siendo un año de sólidos resultados comerciales y financieros. Las ventas netas alcanzaron un total de \$37.445 millones COP, lo que representa un crecimiento del 45% respecto al 2023, superando significativamente el presupuesto.

El año 2024, fue tal vez el año más desafiante para Altea Farmacéutica, ya que, se vio forzada a realizar una remodelación profunda de la planta de producción, para dar cumplimiento a normas que no resultaban exigibles al momento de la última certificación de BPM de la autoridad regulatoria colombiana, lo que obligó a suspender las actividades por seis meses, causando impactos financieros para la organización, como también restricción de disponibilidad de inventarios para nuestros clientes.

Como resultado de este esfuerzo el 16 de agosto se obtuvo la certificación INVIMA para todas las líneas de producción, logrando hasta el 31 de diciembre 14.4 millones de unidades envasadas, a pesar de lo cual la sociedad terminó generando pérdidas por aproximadamente \$2.500 millones de pesos, no obstante, a partir del mes de septiembre y gracias al reinicio de la actividad productiva, se revirtió la tendencia, esperándose una completa normalización de la operación y de los resultados esperados para 2025. Como aspectos positivos se resaltó la certificación INVIMA cumpliendo acuerdo 37 OMS y la certificación de Perú Digemid lo que nos permitirá seguir fabricando y exportando los productos fabricados.

Por otro lado, BlueCare tomó decisiones en función del cierre de unidades y contratos que estaban afectando los resultados de la empresa; así, en el 2024 se finalizó la alianza con Nueva EPS para el servicio de Medicina Alternativa y PAC para otros servicios, se realizó el cierre del centro médico las Palmas en la ciudad de Medellín y se avanzó de manera importante en el proyecto del cierre de las farmacias, todo esto con el objetivo de que para el 2025 BlueCare pueda enfocar sus esfuerzos en servicios que verdaderamente apoyen el cumplimiento de los objetivos financieros y crecimiento de marca, y de su aliado estratégico en planes voluntarios de salud.

A nivel de grupo, se obtuvo un éxito histórico al cerrar un loan agreement internacional con vocación de alianza estratégica con la International Finance Corporation (IFC), rama de financiación privada del Banco Mundial, quien tras un proceso de casi dos años que implicó una profunda debida diligencia del grupo, otorgó un crédito por aproximadamente 25 millones de dólares, recursos que permitirán la realización de nuevas inversiones y desarrollo de proyectos orientados al crecimiento.

Así, siendo el 2025 un año de profundos retos, también lo es de muchas oportunidades, que hemos venido estudiando cuidadosamente, y en ese sentido, esperamos explotar, por lo que observamos esta vigencia con profundo optimismo, que también se sustenta en el hecho de contar con una organización más madura que tiene como su mayor activo a su gente, a la que agradecemos el gran esfuerzo realizado y a quienes, junto con otros stakeholders, nos debemos.

Cierro entonces extendiendo un saludo a los accionistas y Junta Directiva de la sociedad matriz y de las diferentes UEN, quienes han depositado en nosotros como matriz una gran confianza para el logro de unos resultados que redundan y redundarán en el crecimiento del Grupo Cieno.



Ricardo Barrero Medina
Presidente CienoGroup

Tabla de contenidos

Nosotros	Pag. 5,6
Nuestro propósito	Pag. 7,8
Estructura del Grupo	Pag. 9
Nuestra Historia	Pag. 10,-14
Nuestras Sedes	Pag. 15
Altea	Pag. 16,17
Altadis	Pag. 18,19
Clínica Azul	Pag. 20,21
Medcontact Center	Pag. 22,23
Centro de Investigación	Pag. 24
BlueCare	Pag. 25,26
Fundación Manos Pintadas de Azul	Pag. 27,28
Greencity	Pag. 29,30
Marco estratégico	Pag. 31-40
Gestión de Riesgos, Enfoque de precaución	Pag. 41,42
Iniciativas, compromisos y reconocimientos	Pag. 43,44
Nuestra gestión en sostenibilidad	Pag. 45,46
Nuestros Grupos de Interés	Pag. 47-51
Consulta con Nuestro Grupo de Interés	Pag. 52,53
Ética, integridad y Gobernanza	Pag. 54
Mecanismos de relacionamiento	Pag. 55
Nuestro Compromiso con Derechos Humanos	Pag. 56-65
Criterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia	
Acerca de este Informe	Pag. 66
Asuntos Materiales	Pag. 68

Desempeño económico	Pag. 69-78
Gestión Ambiental	Pag. 79
Impactos Ambientales Identificados	Pag. 80
Residuos sólidos 2024	Pag. 81
Vertimientos, residuos líquidos	Pag. 82
Energía	Pag. 83
Agua	Pag. 84
Gestión Ambiental con proveedores	Pag. 85
Huella de Carbono, Medición de GEI	Pag. 86
Cumplimiento Ambiental	Pag. 87
Marketing y etiquetado del producto	Pag. 88,89
Desarrollo Social	Pag. 90
Nuestros Colaboradores	Pag. 91-93
Salud y seguridad en el trabajo	Pag. 94-97
Contenidos GRI relacionados en el Informe	Pag.107-109



Nosotros



Somos un grupo empresarial colombiano de carácter privado con más de 30 años de experiencia. Tenemos presencia en siete sectores económicos del país relacionados con el área de la salud (prestación, negocios hospitalarios, laboratorio y comercialización de productos farmacéuticos) además del área del contact center, así como, de construcción.

Durante el año 2023 contamos con 1,483 colaboradores que aportaron en el crecimiento de las sociedades: ALTADIS FARMACÉUTICA S.A., ALTEA FARMACÉUTICA S.A., CLÍNICA SANTA MÓNICA, FUNDACIÓN MANOS PINTADAS DE AZUL, GREEN CITY INVERSIONE, MEDCONTACT CENTER S.A.S, y BLUECARE SAS.

MODELO ESTRATÉGICO



Unidades Estratégicas de Negocio



Sectores Económicos

- Aseguramiento
- Servicios Hospitalarios
- Servicios Médicos
- Comercio y laboratorio productos farmacéuticos
- Contact Center & BPO
- Social
- Edificación Urbana Inmobiliaria

Nuestro Propósito

“Una organización que cuida a las personas para preservar y mejorar su salud y bienestar”

Honestidad: “Transparencia en nuestros actos”.

Responsabilidad: “Responder por nuestros actos y sus consecuencias, y aprender sobre ellos”.

Trabajo en equipo: “Juntos llegaremos más allá de nuestras metas”

Excelencia: “Cada día ser mejores en lo que hacemos”.

Respeto: “Aceptar y comprender las diferencias de los demás”.

Prudencia: “Actuar con sensatez y cordura en toda situación”

Confianza: “Conservar el espíritu de buena fe hacia quienes nos rodean”.

Justicia: “Actuar de forma justa y equilibrada hacia todas las personas”.

Innovación: “Cada día buscar cómo nos reinventamos para sobrepasar las expectativas del mercado.”

Premisas Corporativas

Lineamientos que guían de forma general la actuación del Grupo Empresarial y sus líderes.



Premisa De Unidad Y Sentido Grupal

Conservación en el tiempo de la unidad grupal, garantizando estabilidad y bienestar, impidiendo las divisiones y fraccionamiento del proyecto empresarial.



Premisa De Diversificación De Las Inversiones

La diversificación del riesgo es un principio fundamental de inversión del ejercicio empresarial e industrial, de esta forma, buscamos ampliar nuestra actividad en distintos mercados y sectores y así reducir el riesgo y aumentar la seguridad del grupo empresarial.



Premisa De Liderazgo

Los líderes del grupo empresarial, debe asumir la responsabilidad contemplando su facultad de gobernanza, siempre actuando por el bien del gobierno corporativo y respetando sus valores.



Premisa Sostenibilidad

Las acciones del grupo deben estar enmarcadas con el principio de sostenibilidad como búsqueda del equilibrio entre lo económico, social y ambiental, satisfaciendo las necesidades de las generaciones actuales, sin afectar la capacidad de las futuras.

Estructura del Grupo

La estructura corporativa de Cieno Group inicia con su sociedad matriz homónima cuyo objetivo es apoyar, desarrollar y explorar nuevas oportunidades de inversión y crecimiento para cada uno de los negocios actuales. Esta sociedad es liderada por una Presidencia Corporativa de la cual se desprenden las Vicepresidencias y cuyos líderes conforman el Comité Corporativo del Grupo.



A scientist wearing a white lab coat, a white hairnet, and a white face mask is focused on operating a complex piece of laboratory equipment. The scientist's hands are wearing blue nitrile gloves. The equipment is metallic and has various knobs, levers, and a large lens or viewing area. The background is a soft, out-of-focus laboratory setting. The text "Nuestra Historia." is overlaid in large white font across the center of the image.

Nuestra Historia.

astis
AMRA7

Nuestra Historia

Nacimiento de **Medplus Medicina Prepagada** – llamada Cafesalud S.A., en ese entonces–, gracias a los esfuerzos conjuntos de la Federación Nacional de Cafeteros, la Aseguradora Agrícola de Seguros y otros socios minoritarios.

1991

1991

Salen al mercado tres planes: Cereza, Café y Excelso; los nombres de estos hacen alusión al café, sus variedades y composición. Apertura de la regional Antioquia.

Apertura de las regionales Risaralda, Caldas, Quindío y Tolima.

1992

1993

El Gobierno de Colombia cambia el Sistema Nacional de Salud, mediante la Ley 100, por el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cafesalud Medicina Prepagada amplía su portafolio de servicios, conformando unidades de negocio para ofrecer Planes Obligatorios de Salud (POS) para el régimen contributivo y subsidiado. Se crean las Entidades Promotoras de Salud (EPS) con el Plan Obligatorio de Salud (POS) y la ARS.

Apertura de La regional Norte de Santander. La sede administrativa, en Bogotá D.C., se trasladó a una casa en la calle 90 (en frente del Centro 93), que más tarde, se convirtió en un gimnasio para los usuarios.

El 1 de diciembre se registra, ante la Cámara de Comercio de Bogotá, Cafesalud EPS y Cafesalud ARS.

1994

1995

Apertura de las regionales Cesar y

1993-1994

Apertura de Las regionales Magdalena y Valle.

Apertura de Las regionales Atlántico y Santander.

1992-1995

1994-1997

La compañía adquiere sus propios negocios: Epsifarma, Epsiclinicas, Esimed y Farmacien. Además, se abren varias oficinas.

Creación de los planes Pergamino Gourmet, Café Gourmet y Cereza Gourmet.

1998

Nuestra Historia

Apertura del Centro Médico Diagnóstico Chicó. Cafesalud cambia su imagen corporativa buscando ampliar su mercado y asegurar más perfiles de usuarios.

1999

2000

La Federación Nacional de Cafeteros, buscando concentrarse en la producción y comercialización de café, decide iniciar un plan de venta de sus activos no relacionados con el café, como: Bancafé (ahora Davivienda), Flota Mercante Grancolombiana, Agrícola de Seguros (ahora Sura), Aces (ahora Avianca), entre otras.

La Federación Nacional de Cafeteros vende Cafesalud EPS y Cafesalud Medicina Prepagada.

2002

2003

Cafesalud Medicina Prepagada fue adquirida por un grupo de inversionistas, buscando evitar una posible liquidación del frente de seguros voluntarios que constituía el ramo de la medicina prepagada.

La medicina prepagada se separa de la EPS y comienza un nuevo camino en la nueva sede administrativa, ubicada en la calle 93 con 14, en Bogotá D.C.

2004

Apertura de la regional Villavicencio.

2006

2007

La compañía actualiza su imagen corporativa. Ya se contaban con 14 oficinas en el país.

Apertura de sucursales para prestar servicios de oftalmología, droguerías, ambulancias, el Centro Médico Palermo, el centro de la 125.

2007-2008

2009

Se consolidó el Centro de Investigaciones. El laboratorio clínico y todo su equipo de trabajo recibieron el sello de certificación en calidad, por parte del Icontec. Esta ha sido renovada por el ente certificador dos veces: en el 2013 y 2016.

Consolidación de MedPlus como Grupo Empresarial. Se adquieren y se crean empresas, entre ellas: Altea Farmacéutica, La Clínica VIP, MedPlus Clinimás (Panamá), Creare, MedPlus Centro Médico Integral, Atención Médica Domiciliar AMD, entre otras.

2010

Nuestra Historia

Apertura de la Clínica Odontológica Santa Bárbara.

2010

2011

Cafesalud Medicina Prepagada cambia su nombre y razón social a MedPlus Medicina Prepagada, y en el 2012 hace lanzamiento de su nueva imagen. Nacimiento del Contact Center MedPlus como una unidad estratégica de negocio.

Elaboración de un cuidadoso ejercicio de planeación estratégica, con participación de más del 40% de los colaboradores, y distintos grupos de interés como: usuarios, médicos adscritos, IPS, afiliados a EPS del régimen contributivo, entre otros.

2013

2013

Creación del área de posventa, e inicio de funcionamiento de las áreas de comunicaciones internas, planeación estratégica y arquitectura organizacional.

Con el respaldo de MedPlus, se crea la Fundación Manos Pintadas de Azul, con el objetivo de atender comunidades que aún no reciben atención médica adecuada.

2014

MedPlus se adhiere al Pacto Global para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Se inicia la medición de la Huella de Carbono Corporativa Brigada Batas con Corazón, de la Fundación Manos Pintadas de Azul, en Bogotá D.C. Se amplía el portafolio de servicios de planes de Medicina Prepagada.

2014

2015

Apertura del Centro Médico el Barzal - Villavicencio. Fortalecimiento del modelo comercial, implementando nuevas estructuras y estrategias para aumentar la satisfacción de los usuarios y generar experiencias memorables positivas.

La Corporación Fenalco Solidario Colombiano otorga el Certificado de Responsabilidad Social, Brigada Batas con Corazón, de la Fundación Manos Pintadas de Azul, en La Guajira, Soacha y Vichada. La Cámara de Comercio de Bogotá -CCB-, Icontec y Colciencias otorgan el sello en Buenas Prácticas de Innovación.

2015

2016

Brigada Batas con Corazón, de la Fundación Manos Pintadas de Azul, en San Andrés y Arauca. Puesta en marcha de herramientas tecnológicas, como SAP, Genoma (CRM), SaberPlus (plataforma de capacitación virtual), entre otras.

Apertura del Centro Médico Santa Mónica, en Bogotá D.C. Aniversario "25 años - MedPlus entregando mucho más". En este contexto es importante mencionar que MedPlus es la primera empresa de medicina propagada en ser "Carbono Neutro" y adherirse al Mercado Voluntario de Carbono para apoyar proyectos contra el cambio climático y a favor de la protección ambiental.

2016

Nuestra **Historia**





Nuestras Sedes



Altea Farmacéutica S.A.

productos farmacéuticos no estériles y dermocosméticos. Más de 50 años de experiencia en fabricación con el legado y herencia, de las mejores prácticas de la industria farmacéutica alemana nos consolidan como el mejor aliado de negocios en la industria farmacéutica.

La Misión que nos une: Contribuir a la salud, bienestar y calidad de vida de las personas con la fabricación de medicamentos y dermocosméticos de calidad internacional a precio accesible.

La Visión que nos orienta: Para el año 2030 ser reconocidos en Latinoamérica como maquilador y en Colombia como una de las mejores 35 empresas farmacéuticas en ventas, con una fabricación del 20 % de productos propios. Ser reconocidos como líderes en calidad y servicio, tener la planta más moderna a nivel nacional y haber incursionado en la fabricación de nuevas formas farmacéuticas.

Nuestra especialización abarca todos los procesos de la industria farmacéutica, lo cual maximiza la operación de su empresa. Permitiéndole que su negocio se enfoque en vender, mientras cuenta con nuestro respaldo.

Altea Farmacéutica tiene participación en la mesa de trabajo del Clúster Farmacéutico de la Región Bogotá, una iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá, lo que nos impulsa a continuar trabajando con la mayor calidad, para representar adecuadamente a este sector tanto a nivel nacional como internacional.

Carácter: Privado

Sector: Comercio y Laboratorio de

Productos Farmacéuticos

Fecha de Fundación: septiembre 2 de 2011

NIT: 900.463.029-4

Razón Social: ALTEA FARMACÉUTICA S. A.

Calle 10 No. 65-28

Teléfono: 601 446 6300

<https://alteafarma.com.co/>



Productos y Servicios



Proceso de manufactura



Desarrollo de productos



Transferencia tecnológica



Estudios de estabilidad



Validación de procesos



Controles de calidad: físicoquímico y microbiológico



Almacenamiento y distribución



Altadis

LA VIDA NECESITA UN BUEN ALIADO



Altadis

Nuestra empresa especializada en comercialización de productos farmacéuticos de calidad, que van más allá de los requerimientos locales y que cuentan con estudios clínicos de respaldo, gracias al joint venture entre Altea Farmacéutica y Tecnimede Group, una compañía portuguesa de trayectoria internacional. Sus principales productos están relacionados con oncología, biotecnología, inmunomoduladores, cardiología y sistema nervioso central.

Carácter: Privado

Sector: Comercio y Laboratorio de Productos Farmacéuticos

Fecha de Fundación: Enero 27 de 2015

Razón Social: ALTADIS FARMACÉUTICA S A S

NIT: 900.819.239-4

Calle 10 No. 65-28

Teléfono: 4 466300

<https://altadisfarmaceutica.com/>

Productos y Servicios

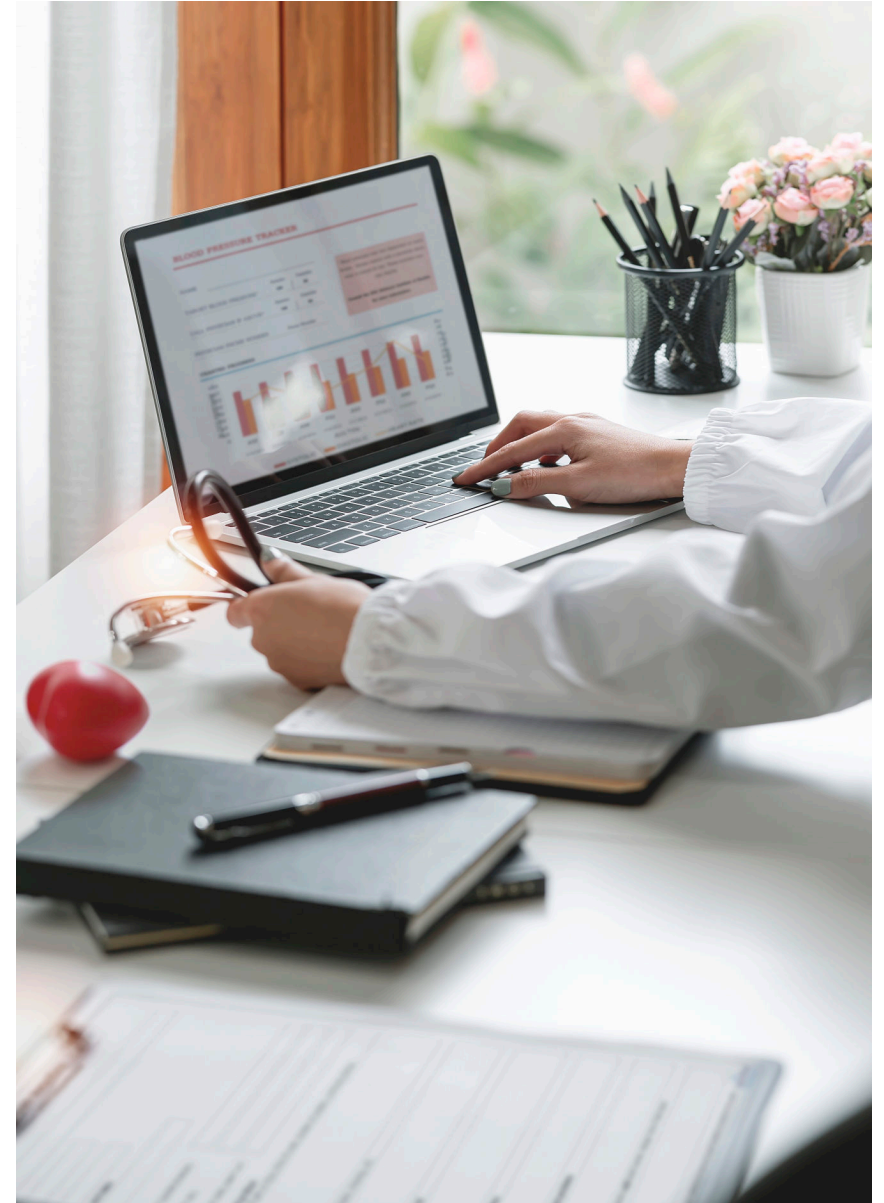


Cuidado
primario



SNC
Sistema
Nervioso
Central

Nuestra empresa especializada en comercialización de productos farmacéuticos de calidad, que van más allá de los requerimientos locales y que cuentan con estudios clínicos de respaldo, gracias al joint venture entre Altea Farmacéutica y Tecnimede Group, una compañía portuguesa de trayectoria internacional. Sus principales productos están relacionados con oncología, biotecnología, inmunomoduladores, cardiología y sistema nervioso central.





Clínica Azul

Nuestra Clínica Azul ofrece servicios hospitalarios de alta complejidad a afiliados de MedPlus Medicina Prepagada, afiliados de Plan de Beneficios en Salud, afiliados a planes voluntarios de salud y a pacientes particulares, con altos estándares de calidad, modernos espacios y profesionales idóneos.

El portafolio incluye servicios médicos y quirúrgicos disponibles tales como: urgencias adultas y pediatría, cirugías ambulatorias y hospitalaria alta, cardiología, gastroenterología, hospitalización, cuidado crítico UCI, coronario, apoyo diagnóstico, terapéutico, y múltiples especialidades.

Productos y Servicios



Urgencias adultas y Pediátricas.



Cirugías ambulatoria y hospitalaria.



Hospitalización adulta y pediátrica.



UCI Adulto (Coronaria, Médico quirúrgica)



UCI Pediátrica

Apoyo diagnóstico:

- Laboratorio Clínico
- Radiología: (Resonancia, Tomografía, ecografía Rayos X)
- Gastroenterología

Apoyo Terapéutico:

- Hemodinamia
- Servicio transfusional

Especialidades Quirúrgicas:

- Cirugía general
- Ortopedia
- Urología
- Ginecología
- Cardiología
- Cardiología
- Cirugía Pediátrica





MEDCONTACT
Center



Medcontact Center

Somos un contact center especializado en salud, diseñado para atender de manera rápida y efectiva a los clientes, pensando siempre en brindarles el mejor de los servicios, a través de servicios como: agendamiento de citas médicas, autorizaciones para afiliados y prestadores, orientación médica telefónica, cobranzas y campañas de fidelización, entre otros servicios.

Carácter: Privado

Sector: Contact Center & BPO

Fecha de Fundación: Diciembre 29 de 2010

NIT: 901.176.614-6

Razón Social: MEDCONTACT CENTER S.A.S.

Cra. 47 #128a - 55

Teléfono: 601 593 8111

Productos y Servicios

Gestión de procesos de soporte front-office (servicios al cliente)

- Atención Canales de servicio al cliente
- Validación de derechos y Autorización de servicios
- Atención de Quejas y reclamos
- Agendamiento de Servicios Medico domiciliario
- Orientación Medica Telefónica
- Agendamiento de Citas Comerciales.
- Gestión y Seguimiento Comercial
- Agendamiento de citas
- Ventas No Presencial
- Cobranza
- Encuestas de satisfacción
- Notificación de eventos
- Campañas
- Demanda Inducida – Gestión del Riesgo
- Tratamiento y cierre de casos Derivados
- Gestión y seguimiento de novedades de agendas Médicas
- Procesos de gestión y administración de información.
- Gestión de procesos tecnológicos.
- Prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventoría para lo relacionado con las actividades propias del sector de externalización de procesos del negocio.
- Alquiler de infraestructura Física y/o técnica y/o tecnológica.
- Prestación de servicios para brindar soluciones integrales en Call center.
- Importación y exportación de servicios.
- Prestación de servicios de mercadeo, investigación de mercados, y difusión de campaña de mercadeo a través de Call Center.



Centro de Investigación

Somos parte de MedPlus Plus Holding Empresarial. BLUECARE SALUD SAS. Estamos dedicados al desarrollo de protocolos en investigación clínica de diversos laboratorios farmacéuticos bajo la prestación de servicios de salud integral, con los mejores estándares de calidad, siempre orientados al bienestar de los participantes en investigación.

Somos un centro de investigación donde se desarrollan estudios propios y/o estudios clínicos contratados Fase II, III y IV, facilitando la transición de la investigación básica en aplicaciones clínicas para seres humanos, contando con profesionales altamente capacitados y especializados e infraestructura y tecnología adecuada, cuya finalidad es generar aportes para el progreso científico de la humanidad y mejorar la calidad de vida de los participantes, para los que finalmente trabajamos. El Centro de Investigaciones se reestructuró desde agosto del 2008, consolidando las alianzas estratégicas con diferentes farmacéuticas multinacionales.

Desarrollamos protocolos de investigación de medicamentos de la mano de laboratorios a nivel mundial, para mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan, facilitando la transición de la investigación básica en aplicaciones clínicas para seres humanos.

Contamos con el respaldo de profesionales altamente capacitados y especializados, cuya finalidad es generar aportes científicos para el progreso de la humanidad.

Nuestras principales líneas de Investigación en fase II, III y IV están relacionadas con Vacunas (Virus de Influenza, Virus de papiloma Humano, Clostridio difíciles, Meningococo, hoy en día COVID-19); endocrinología (Diabetes adultos y niños); neumología (Asma y EPOC); gastroenterología (colitis ulcerativa); dermatología, Reumatología entre otras especialidades y estudios observacionales.

Certificaciones



Reconocimiento al Equipo de Estudio



Recertificación INVIMA RESOLUCIÓN N° 2018016849 del 23 de Abril de 2018



Certificación INVIMA RESOLUCIÓN N° 2012078819 del 10 de julio de 2012



Reconocimiento Por su excelente desempeño y gestión de calidad en la ejecución de estudios clínicos

Estudios Clínicos

Los estudios clínicos son investigaciones clínicas que involucran seres humanos. En el centro de investigaciones BlueCare desarrollamos ensayos clínicos de manera efectiva y responsable con los sujetos de investigación.

Comité de Ética

Con fundamento en toda la normativa nacional e internacional que regula la investigación clínica en seres humanos, tenemos por objeto asegurar la protección de los derechos, la seguridad y el bienestar de dichos participantes por medio de la revisión, aprobación, desaprobación y/o seguimiento de los Estudios clínicos sometidos a nuestra consideración.

Nuestro Comité de Ética está compuesto por un grupo interdisciplinario de profesionales con la capacidad de analizar a profundidad los Estudios de Investigación sometidos a su consideración; y elevar un criterio de aprobación o reprobación sustentado en sus competencias, profesionalismo y experiencia.

Propendemos por incluir como sus miembros a personas de diferentes concepciones morales, científicas o profesionales para efectos de promover el debate y la pluralidad de cara a las funciones que le corresponde ejercer. Adicional, en la medida de lo posible trabajamos por mantener un balance de participación entre sus miembros en cuanto a criterios de sexo y edad.

Conoce más de nosotros en: <https://www.cinvestigacionesbc.com/>



Bluecare

Esta unidad estratégica de negocio ofrece servicios de atención ambulatoria en centros médicos a nivel nacional y atención médica domiciliaria en la ciudad de Bogotá. Estos servicios se conciben como integrales y de alta especialización, centrándose en la atención diferencial de los pacientes. Además, la unidad estratégica de negocio cuenta con servicios de diferentes enfoques dentro del sector, como ópticas, farmacias, centro de investigación, imagenología y laboratorio clínico, lo que proporciona una amplia gama de opciones y servicios relacionados con la salud.

Nuestro modelo de salud está basado en un enfoque de gestión del riesgo el cual busca la promoción del bienestar y prevención de enfermedades crónicas, dando un diferencial en un sector en el que el enfoque curativo prevalece. Es este sentido los servicios se concentran en la atención integral de los pacientes teniendo en cuenta dimensiones físicas y humanas.

BlueCare ofrece servicios integrales de salud con más de 28 años de experiencia con altos estándares de calidad en talento humano, capacidad de gestión e innovación; comprometidos en ofrecer Momentos INCOMPARABLES con cada uno de nuestros servicios.

Soportado en un grupo empresarial colombiano, compuesto de Unidades de Negocio competitivas, relacionadas con aseguramiento en salud, prestación de servicios de salud ambulatorios, complementarios y hospitalarios, investigación clínica, fabricación y comercialización de medicamentos, contact center y construcción.

Carácter: Privado

Sector: Servicios Médicos

Fecha de Fundación: Febrero 2 de 2012

NIT: 900.496.494-8

Razón Social: BLUECARE SALUD S.A.S.

Operamos bajo las marcas de MedPlus

Medicina Prepagada, MedCenter y BlueCare.

<https://bluecare.com.co/>

Productos Y Servicios

En esta sección encontrarás todos los servicios de salud que Bluecare tiene para ti y tu familia en nuestras sedes a nivel nacional”. Haz clic en cada ícono desplegable para ver todos los detalles”



Las sedes de Bluecare, se encuentran ubicadas en:

Centro Médico integral Azul

Cra. 49d #91-33,
Barrios Unidos, Bogotá
Teléfono: 601 7420222
Bogotá D.C. – Colombia

Centro Médico Integral BlueCare Castellana

Av. Carrera 50 N. 91-38
Teléfono: 601 7420222
Bogotá D.C. – Colombia

Centro Médico integral BlueCare Palermo

Calle 45 C # 22-59
Teléfono: 601 7420222
Bogotá D.C. – Colombia

Centro Médico integral BlueCare 104

Cl. 104 a N° 45-15
Teléfono: 601 7420222
Bogotá D.C. – Colombia

BlueCare Servicios Domiciliarios

Carrera 51 No. 79-51
Teléfono: 601 8056098.
Bogotá D.C. – Colombia



Fundación Manos Pintadas de Azul

La Fundación Manos Pintadas de Azul es una organización sin ánimo de lucro que tiene como objetivo contribuir al desarrollo social de Colombia, mediante programas de salud que brindan acceso a comunidades vulnerables, que por sus condiciones sociales, geográficas y económicas no gozan de adecuados servicios de salud.

Esta gran iniciativa nació en las oficinas de nuestro Grupo Empresarial Cieno Group liderando una estrategia de impacto social que logra llevar salud a miles de colombianos en todos los rincones del país.

Carácter: Entidad Sin Ánimo de Lucro

Sector: Social

Fecha de Fundación: Diciembre 16 de 2014

NIT: 900.801.142-1

Razón Social: FUNDACIÓN MANOS

PINTADAS DE AZUL

<https://www.manospintadasdeazul.com/>



GreenCity

Inversiones y Construcciones S.A.S.



Greencity

Somos una empresa dedicada a la gerencia, diseño, desarrollo y comercialización de proyectos de vivienda, empresariales y de salud.

Carácter: Privado

Sector: Edificación Urbana E Inmobiliarias

Fecha de Fundación: Agosto 21 de 2001

Dirección: Calle 10 No 65-28

Teléfono: 6017562898

NIT: 830.090.933-2

Razón Social: GREEN CITY INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES S.A.S.

Datos Principales

Más de
63.476m²
Construidos
en el Sector salud

Galardonado
Premio
Lápiz de Acero

Más de
70.259m²
Diseñados
y construidos

Nominación
Bienal de
Arquitectura 2004

+19 años de Experiencia
en el Sector Constructor
Colombiano

<https://www.greencity.com.co/>

Productos y Servicios



Diseño
Arquitectónico



Diseño de
Interiores



Consultoría



Interventoría

Desarrollo de Proyectos:



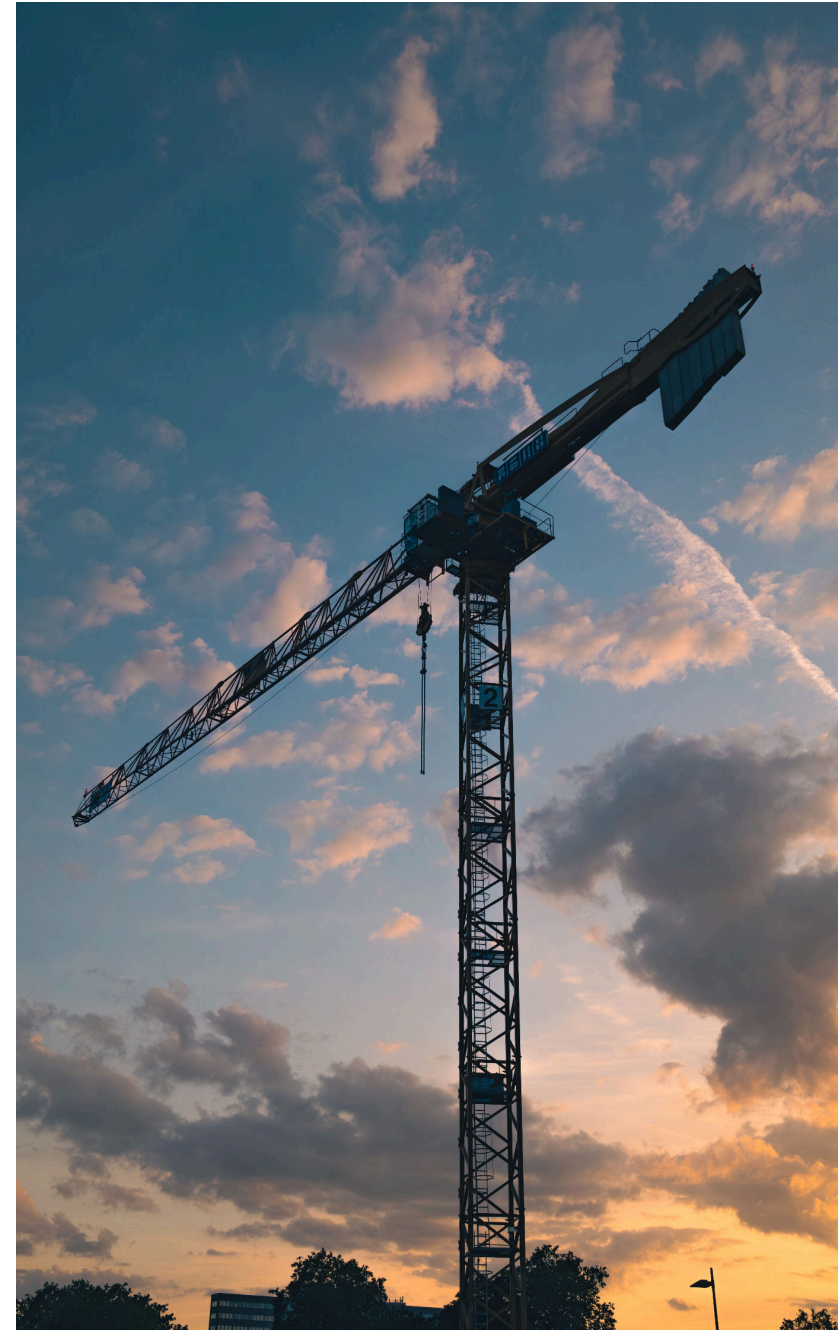
Hospitalarios y
Centros Médicos



Vivienda



Oficinas



Marco estratégico

Principales cambios durante el año 2024

A continuación, presentamos los principales cambios significativos en la organización y su cadena de suministro:



Para continuar con la filosofía de productos diferenciales y competitivos en el mercado colombiano, Altadis cuenta actualmente con un pipeline de 26 registros sanitarios radicados ante el Invima, para aumentar el portafolio y en proceso de desarrollo para fabricación local 2 productos que tendrán lanzamiento en el 2025 con un antigripal que se espera sea el primer producto de venta libre para Altadis y así dar inicio a una nueva línea de productos OTC y un nuevo producto de prescripción que cuenta con una forma farmacéutica única en con respecto a la competencia el cual es Bruliva Gotas que llega a complementar la parrilla promocional de productos de SNC que dentro de las ATC son las de mejor crecimiento.



La innovación ha sido un pilar fundamental en 2024. El lanzamiento de 5 nuevas referencias, incluyendo 4 destinadas a Altadis, ha ampliado significativamente el portafolio de productos. Con la proyección de lanzar 4 referencias adicionales en 2025, se consolidó la posición como un actor clave en el mercado, diversificando la oferta y asegurando el crecimiento futuro. Los desarrollos de productos nuevos para clientes como Menarini, P&G, Vitalis y Haleon están en curso dentro de los cronogramas pactados y con intención de comercialización en varios mercados.

Los avances y la innovación en temas de salud en el mercado cada vez obligan más a las empresas del sector a realizar cambios y nuevos planteamientos con el fin de establecer estrategias de crecimiento y posicionamiento encaminadas al cumplimiento de objetivos.



Estabilización del modelo de atención: “Ir al centro médico es un Plan” es el modelo que durante el 2024 se concibió junto con el área de experiencia de Medplus, con foco en ser pilos, ágiles, generar lazos y ser innovadores, este modelo busca consolidar la excelencia y brindar un servicio memorable, durante el año, se realizó el proceso de planteamiento e implementación del modelo, para el 2025 se espera iniciar con la socialización y capacitación del equipo de BlueCare y lograr la adherencia a la nueva concepción del servicio logrando experiencias memorables.

Modelo de gestión del riesgo: Durante el 2024, se inició la estructuración de los seguimientos a pacientes dentro de los modelos de gestión del riesgo, de esta manera se iniciaron gestiones de pacientes post hospitalizados, post quirúrgicos y con exámenes dentro de rangos críticos. Para el 2025 se espera lograr implementar y estabilizar los programas de gestión con la población caracterizada.



Con el apoyo del área de mejora de procesos, durante el año 2024 se trabajó con el equipo de la Clínica, para establecer y documentar los procesos que se mencionan a continuación, buscando mejorar la operatividad de la clínica en estos frentes.

- **Inventario Equipos Médicos:** Definición de la Política.
- **Control de Historias Laborales:** Digitalización, archivo y organización de historias laborales.
- **Rutas de Atención:** Levantamiento y actualización de todas las rutas de atención.
- **Unidosis:** Definición de procedimientos para mejorar la eficiencia en la gestión.

Tecnología

Desde el componente de tecnología, durante el 2024 se brindó apoyo con la definición técnica y desarrollos de las integraciones que se mencionan a continuación, para la mejora continua en la prestación del servicio y las operaciones diarias de la unidad.

Configuración Queryx clínica

Interfaz Queryx - SP

Cambio del software para la gestión HIS de MySIS a iMedical

Durante la vigencia del año 2024 se tuvieron varios logros que fortalecieron el posicionamiento de Green City como empresa aliada en la gestión de servicios de construcción, los cuales se relacionan a continuación:

El estudio de Cristal Tower para pasar de un proyecto de vivienda a un proyecto hotelero.

Tramites de curaduría para prorroga de licencia de construcción de cristal Tower.

Estudio de mercado para vivienda para el proyecto Cristal Tower.

Tramites de curaduría para prorroga de licencia de construcción de lote de Twins

El desarrollo y estudio de los lotes de Ubaté como proyectos de vivienda y comercial.

Actividades de posventa y mantenimiento de la clínica Villavicencio.

Adecuación para el angiógrafo en la Clínica Azul Villavicencio.

Análisis normativo y propuestas de urbanismo de lote en Ubaté.

Apoyo en las actividades de mantenimiento de la Clínica Azul Bogotá.

Diseño de la sede MedPlus Cali.

Adecuación de la casa administrativa la castellana para oficinas de la Clínica Azul Bogotá.

Análisis de parqueaderos para las casas de la Castellana.

Análisis de historial Contratistas Eléctricos, de las primeras administraciones.

Análisis del lote de Twins para otros usos.

Diseño de baños para MedContact Center.





Optimización de la Cobranza: Se incorporaron estrategias avanzadas basadas en la gestión de WhatsApp para optimizar los procesos de cobranza. Esto permitió aumentar la tasa de contacto en edades de alta mora en 10 puntos porcentuales y mejorar la efectividad en un 3%, consolidando un proceso más eficiente y efectivo.

Transformación Digital: Se implementaron bots cognitivos para la confirmación y cancelación de citas en línea, transformando la experiencia del usuario al brindar accesibilidad y rapidez en la gestión de su información básica, lo que ha mejorado significativamente su satisfacción y percepción del servicio.

Cuidado del Usuario: Se establecieron células especializadas para atender a usuarios detractores, ofreciendo un acompañamiento continuo y una atención enfocada en resolver inconformidades detectadas en las encuestas. Este enfoque proactivo ha elevado los niveles de satisfacción y fidelización.

Diversificación del Portafolio: Se continúa ampliando la oferta de servicios con bots para confirmaciones de citas, gestión de novedades y campañas de ordenamiento que optimizan la demanda. Estas soluciones innovadoras refuerzan el liderazgo en el sector de contact center enfocado en salud.

Crecimiento Financiero: Se logró un crecimiento sólido del 25% en el margen neto respecto al año anterior, demostrando la efectividad de nuestras estrategias y el impacto positivo de nuestra planificación orientada al éxito.

Gestión Digital Mejorada: Se habilitaron canales estratégicos como WhatsApp, incrementando en un 20% el contacto efectivo en comparación con métodos tradicionales. Además, mejoramos el análisis de campañas de mailing mediante plataformas avanzadas que optimizan la toma de decisiones.

Plan de Continuidad y Contingencia: Se reforzó la infraestructura tecnológica y protocolos de respuesta para garantizar la solidez operativa frente a situaciones imprevistas, reduciendo riesgos y asegurando un servicio continuo y confiable.

Fortalecimiento del CRM: Se personalizaron módulos optimizando la tipificación de datos en la aplicación CRM, logrando un manejo más eficiente de la información y proporcionando análisis más precisos para una gestión alineada con las necesidades del cliente.

Alianzas Estratégicas: Se realizó un estudio detallado de posibles alianzas con proveedores tecnológicos clave, identificando oportunidades para enriquecer nuestro portafolio y negociar tarifas competitivas que fortalezcan nuestra posición en el mercado.

Modalidad Home Office: Se decidió consolidar el teletrabajo como un beneficio estratégico que fomenta el bienestar de los colaboradores, facilita el cuidado de la familia y contribuye a la descongestión vehicular. Este modelo ha demostrado ser efectivo en la productividad y satisfacción de nuestro equipo.

El 2024 fue un año de crecimiento, fortalecimiento y aprendizajes para la gestión integral de la fundación, en relación con las acciones de Gestión Social se continuó con la ejecución ininterrumpida de los programas avanzando en la misión que se trazó la Fundación hace 10 años “Unimos manos para llevar esperanza y salud a quienes más lo necesitan”.

En el programa Batas con Corazón se ejecutaron 10 brigadas médicas en 8 departamentos; regresando a Leticia, Meta, Casanare y Cundinamarca, retomando después de muchos años el apoyo a la comunidad de Guainía, con el objetivo dar continuidad a la atención de la población. Con el apoyo de uno de nuestros aliados estratégicos logramos impactar el departamento de Atlántico siendo este un nuevo territorio donde hacemos presencia llevando salud y bienestar a esta comunidad.



Durante el año se trabajó con distintas organizaciones aliadas en el desarrollo de las brigadas médicas, donde se destacó la continuidad de alianza con la Fuerza Aeroespacial colombiana, con quienes se realizó el 50% de las jornadas. La Fundación fortaleció sus alianzas con el sector privado, como Aceites Manuelita, Ingenio Risaralda, Fundeagro, Guaicaramo y la nueva vinculación de Asocaña, quien hace parte del sector agroindustrial. En el marco de la estrategia de crecimiento y autosostenibilidad, se abrió las puertas a nuevos aliados del sector empresarial interesados en ejecutar voluntariados corporativos, logrando así un convenio de voluntades con Betterfly.

A su vez, del programa Soñadores Azules Durante el año se trabajó activamente en 5 casos, de los cuales 3 han sido resueltos y cerrados satisfactoriamente. Los restantes casos se encuentran en proceso de gestión y acompañamiento continuo. Estos incluyen pacientes que requieren cirugías correctivas, prótesis funcionales y diagnósticos que requieren seguimiento y acompañamiento, para asegurar el acceso continuo a servicios de salud.

También como parte de la gestión realizada con el programa Botiquín Azul se lograron realizar 17 envíos solidarios distribuidos en 19 territorios dentro de 15 departamentos en Colombia, beneficiando a 5.023 personas.

Programa	Componente	Cantidad
Batas con Corazón	Brigadas Médicas	10
	Pacientes atendidos	4743
	Fórmulas Dispensadas	2843
	Citologías	275
	Electrocardiogramas	28
	Acompañamiento Psicosocial	8
Soñadores Azules	Casos especiales resueltos	3
Botiquín Azul, Gestores Azules, Gestión Jurídica y Voluntarias	Envío de donaciones	17
	Número de Beneficiarios	5023
	Nuevos líderes Gestores Azules	1
	Gestores Beneficiarios P&P	0
	Voluntarios (Consolidado)	772
	Voluntarios (nuevos 2024)	75
	Orientación Jurídica (Asesorías)	30

Otros Hechos importantes

Entrega de 341 gafas formuladas gracias a la alianza con Charity Vision.

Incorporación de Asocaña como nuevo aliado del sector agroindustrial.

Premio “Alas de Esperanza” de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

Semifinalistas en los Premios Portafolio 2024, categoría Aporte a la Comunidad.

Culminación de consultoría con Compartamos con Colombia que definió la hoja de ruta de fortalecimiento institucional.

Fortalecimiento de la alianza con la Liga Colombiana contra el Cáncer mediante el programa Abrázame, impulsando la vacunación anti-VPH.

Expansión del voluntariado corporativo con Betterfly y otras compañías.

Ajuste del modelo de cooperación con aliados privados, priorizando el costeo real de brigadas, con incremento significativo de ingresos.

Firma de alianza con Med Contact Center para recaudo vía facturación a afiliados de MedPlus Medicina Prepagada.

Actualización de la página web e integración de pasarela de pagos en línea.

Estrategia 2022-2027:

Nuestra estrategia busca llegar al **2027** con ventas de **\$810,000 mil millones** con un margen **EBITDA del 20%**

Misión

CIENO GROUP promueve la consolidación de una sociedad más equitativa y sustentable mediante la construcción de capacidades principalmente en el sector de la salud que impulsen de forma decidida el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Nos esmeramos en orientar y ayudar a las personas para que se enfoquen más en el cuidado de su salud que en el tratamiento de la enfermedad.

Nuestros servicios promueven, contribuyen y facilitan el acceso de la población a servicios en salud de altísima calidad, mediante el conocimiento y relacionamiento superior con nuestros usuarios, con el fin de brindarles la mejor y más pertinente cobertura a sus necesidades.

Visión

En el año 2027 CIENO GROUP será reconocido como la organización líder en Colombia en el cuidado, preservación y mejoramiento de la salud y bienestar de la población afiliada a sus servicios.

Sustentada en la gestión de sus equipos de alto desempeño habrá alcanzado las metas definidas en su BSC.

Producto de contar con un equipo de profesionales expertos, la mejor infraestructura de servicios de salud y un profundo conocimiento de sus clientes, se enfocará en desarrollar una gestión proactiva en el mercado.

Garantizará los más altos estándares de satisfacción de sus usuarios, mejorar la calidad de vida en salud de la población colombiana y generar valor para sus diversos grupos de interés, con el fin de contribuir de manera tangible al desarrollo sostenible del país.

Cultura Cieno

Nuestra cultura organizacional es lo que nos caracteriza como miembros de nuestra organización; es nuestra forma de pensar, sentir y actuar en común. En Cieno Group esta cultura está cimentada sobre tres pilares: ágiles, empoderados y conectados.

Estos pilares son transversales a nuestros valores y competencias corporativas.



Confianza

Crear en nuestros compañeros y que ellos creen en nosotros nos une fuerte. Y la unión hace el grupo.



Respeto

Un ambiente que permite compartir todos los puntos de vista nos hace crecer como individuos.



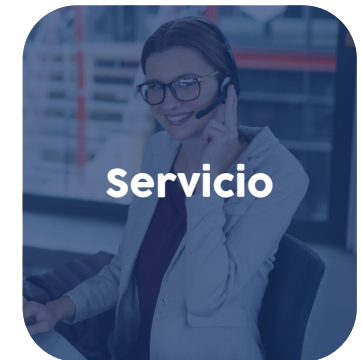
Experiencia

100% actitud. Nuestro trabajo bien hecho desde el comienzo compromete a todos los que participan en el.



Colaboración

Si el equipo triunfa ganamos todos.



Servicio

Unidos todos para servir creamos ondas imparables.

¿Qué nos hace diferentes?

- **Capital 100% colombiano:** Somos un grupo empresarial con inversionistas locales y reinversiones de capital en el país, ratificando así nuestro compromiso con Colombia.
- **Grupo especializado en salud:** Nuestras unidades estratégicas de negocio se encuentran principalmente en el sector salud, lo cual garantiza el conocimiento, experiencia y consolidación del grupo como un conglomerado destacado en este sector.
- **Servicios que se complementan:** Gracias a la especialización de cada una de nuestras unidades estratégicas de negocio y la diversidad de los servicios ofertados, brindamos a los clientes una oferta integral.
- **Experiencia:** Contamos con una experiencia de más de 30 años en el mercado, generando experiencias memorables de servicio a nuestros clientes.
- **Diversificación:** Tenemos presencia en diversos sectores de la economía tales como: servicios médicos, laboratorio y comercio de productos farmacéuticos, contact center, servicios hospitalarios, social y construcción.
- **Presencia nacional:** El grupo hace presencia en todo el territorio colombiano gracias al alcance de las distintas Unidades Estratégicas de Negocio.
- **Investigación:** A la vanguardia de la investigación en salud, el grupo es el único en el país que cuenta con un centro especializado de estudios clínicos, facilitando la transición de la investigación básica en aplicaciones clínicas para seres humanos.
- **Contact Center especializado en salud:** El grupo cuenta con un Contact Center especializado en salud, el cual presta sus servicios de manera integral a empresas que requieren este tipo de actividades en el sector.
- **Certificaciones:** Altea y BlueCare-Centro de Investigaciones cuentan con certificados que demuestran que cumplimos con estándares de alta calidad y que nuestros productos pueden acceder tanto al mercado local como global.

A close-up photograph of a person's hand holding a dark blue pen, pointing at a document. The document features a circular diagram with various icons and text, including the letters 'ESG'. The background is slightly blurred, showing other documents and a person's arm. The overall scene suggests a professional setting focused on sustainability or risk management.

Gestión de Riesgos, Enfoque de precaución

Gestión de Riesgos, **Enfoque de precaución Cultural**

En vista de la evolución de la organización, se ha reconocido la necesidad de llevar a cabo una revisión exhaustiva del Sistema de Control Interno, respaldada por la Auditoría Corporativa, este enfoque integral tiene como meta fortalecer la cultura de autocontrol y la mitigación de riesgos dentro de Cieno Group.


La adaptación del mapa de procesos de la organización marca el inicio del proceso de diseño, análisis y documentación del Sistema de Administración de Riesgos, basándose en un modelo adaptado a las necesidades específicas de la compañía.

Áreas de Control

En Cieno Group, se vela por la continua verificación del buen funcionamiento de los componentes de Control al interior de cada compañía. La verificación de la calidad del desempeño del control interno se realiza a través de actividades de monitoreo continuo, es decir, actividades de dirección y supervisión. También a través de evaluaciones independientes, ejecutadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal (Auditoría Estatutaria y Externa) para monitoreo de riesgos y eficacia de los procedimientos.

Comité de Convivencia. Es una dependencia que vela por la protección de los trabajadores, cuyo objetivo es el de propender por mejorar las condiciones laborales, y salvaguardarlos contra los posibles riesgos psicosociales que pueda afectar su salud en las actividades laborales. Los integrantes de este comité deberán promover un ambiente de convivencia laboral idóneo y fomentar relaciones positivas entre los colaboradores de la Compañía. Cualquier colaborador podrá acudir a este mecanismo mediante una notificación formal a alguno de los miembros del comité.





Iniciativas, compromisos y reconocimientos 2024

Iniciativas, compromisos y **reconocimientos** 2024

En el año 2024 se recibió el reconocimiento por la medición de la huella de carbono corporativa del año 2023 y por su compromiso con la responsabilidad social, emitidos por Fenalco Solidario para Cieno Group.

En junio de 2024, la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, otorgó un préstamo por COP 105.000 millones (aproximadamente USD 27 millones) a Cieno Group, conglomerado empresarial orientado al cuidado de la salud. Esta inversión tiene como propósito impulsar el acceso a medicamentos y servicios de salud asequibles y de alta calidad, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud en Colombia.

En diciembre de 2024, Cieno Group fue reconocida por la Revista Semana, en su edición especial de Líderes Empresariales, como una red empresarial que revoluciona la salud en Colombia. Este reconocimiento destaca el compromiso de la organización con la innovación, la calidad en la atención y la transformación del sector salud en el país.

A photograph of a man and a woman in an office environment. The man, on the left, has dark curly hair and is wearing glasses and a light-colored, vertically-pleated shirt. The woman, on the right, has curly hair and is wearing a dark blue top. They are both looking down at a tablet computer held by the man. The background is softly blurred, showing office windows and a large green plant. A semi-transparent dark blue horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the main title text.

Nuestra gestión en sostenibilidad

Nuestra gestión **en sostenibilidad**

Cieno Group a través de los años se ha destacado por una vocación sostenible de sus acciones, buscando la generación de valor y la seguridad de sus actores de interés. Cada año es una oportunidad contribuir al desarrollo económico motivado por impactar socialmente y mitigar el impacto en el medio ambiente.

Nos motiva construir una sociedad donde las futuras generaciones crezcan con mayores oportunidades y conciencia de la importancia de las acciones sostenibles.





Nuestros Grupos de Interés

Nuestros **Grupos de Interés**



Nuestros **Grupos de Interés**

Clientes. Nuestros clientes son nuestra principal razón de existir, es por ellos que velamos por el mejoramiento continuo de la organización para cumplir y sobrepasar sus expectativas. Cieno Group hace un trabajo constante orientado a su bienestar y mejoramiento de su calidad de vida, y así mismo, brindamos productos y servicios que respondan de forma expedita y eficaz a las necesidades con propuestas de valor diferenciales.

Colaboradores. Nuestros colaboradores son uno de los activos más importantes del grupo empresarial, siendo su compromiso y motivación factores claves para el crecimiento y la sostenibilidad de la organización. Por eso, velamos día a día por crear un ambiente óptimo, responsable, equilibrado e igualitario, que garantice su seguridad, salud y bienestar, esto lo hacemos a través de:

- Encuestas de Clima Organizacional
- Encuestas de Medición del Riesgo Psicosocial
- Línea Ética
- Comités de Convivencia
- Entrevistas de Retiro
- Comités Primarios
- Código de Ética y Buen Gobierno

En este contexto es importante además mencionar que, en Altea Farmacéutica se celebró un pacto colectivo en enero de 2022 por un periodo de 5 años, al cual se encuentran adheridos 366 colaboradores y tienen acceso a 30 beneficios los cuales están orientados a contribuir en la calidad de vida de todos los colaboradores y sus familias; estos se encuentran agrupados en 5 líneas de acción

- A) Bienestar
- B) Salud
- C) Familia
- D) Seguridad
- E) Educación



Nuestros **Grupos de Interés**

Prestadores. Los médicos, las IPS, los laboratorios y demás entidades prestadoras de servicios de salud son un aliado estratégico y ocupan un lugar especial en nuestra cadena de valor, pues son ellos quienes tienen un contacto directo con nuestros clientes y los que velan y cuidan su salud, bienestar y satisfacción. Cieno Group se compromete a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos para la prestación de sus servicios, así como la aplicación de políticas relacionadas con la seguridad, la transparencia, la ética y la equidad, siendo aliados en su crecimiento y el mejoramiento continuo de sus procesos para el bienestar de nuestros clientes.

Estado. Cieno Group buscará siempre colaborar, contribuir y generar impactos positivos que aumenten el progreso de la sociedad y la comunidad.

Proveedores. Los proveedores son un actor importante para apalancar nuestro crecimiento, sostenibilidad y competitividad. Su participación es de vital importancia para lograr un impacto positivo en los demás actores de interés, Cieno Group y sus proveedores deben cooperar y colaborar para mejorar la gestión y cumplir con las buenas prácticas del mercado. Es por esto que la Organización se compromete a exigirles a sus proveedores el cumplimiento de los principios éticos y morales, así como a aplicar una política de relaciones transparentes y equilibradas entre las partes, e implementar sistemas de gestión que permitan su mejora y crecimiento constante.



Nuestros **Grupos de Interés**

Accionistas. Los accionistas aportan el capital para que la organización y la Compañía puedan financiar sus operaciones y crecimiento. Uno de los objetivos de la organización es generar valor y maximizar la inversión. Por esto, los principios éticos que aquí se señalan están relacionados con dichos objetivos, el respeto de sus derechos legítimos y asegurar la entrega de información veraz y transparente sobre el estado de la Compañía.

Comunidad. En Cieno Group sabemos que nuestra operación tiene un impacto en las comunidades de nuestro entorno y que su bienestar redunda en el efectivo accionar de nuestra Organización. En este sentido, nos comprometemos al desarrollo de proyectos de inversión social que impulsen su desarrollo, siempre enmarcados en los principios éticos aquí enunciados.

Sociedad. Este grupo de interés está conformado por organizaciones no gubernamentales, comunidades, entidades financieras y opinión pública, con los cuales Cieno Group buscará siempre tener la mejor relación y generar impactos positivos.





Consulta con Nuestro Grupo de Interés

Consulta con Nuestro **Grupo de Interés**

Para el grupo empresarial es importante conocer las necesidades, expectativas y aportes de los grupos de interés, por esto realizamos consultas periódicas orientadas en conocer la percepción, intereses y expectativas en temas de carácter social, económico, ambiental y comportamiento ético; lo cual se integra en la gestión estratégica de cada unidad de negocio, así como en la estrategia general desarrollada por la junta directiva del grupo empresarial, a fin de implementar acciones orientadas en dar respuesta en las necesidades, oportunidades de mejora, expectativas e impactos identificados.

De acuerdo con lo anterior, se desarrollan estrategias de relacionamiento para mantener una comunicación constante, transparente y bidireccional con las partes interesadas, para ello se realizan procesos de encuestas, auditorias, procesos de seguimiento a través de nuestro sistema de gestión de calidad y nuestra área de responsabilidad social. Las estrategias de relacionamiento y seguimiento con los grupos de interés se establecen en nuestra política de Responsabilidad Social y Código de Ética y Buen Gobierno.

Contamos con un software de gestión documental que nos permite cargar la documentación relacionada a programas, políticas, sistema de gestión de calidad, acciones de SST, formatos, entre otros que es consultable por cualquiera de nuestros colaboradores desde su equipo corporativo. Este software recibe el nombre de “Daruma” y tiene una documentación pública (consultable para el 100% de los colaboradores) y privada (segmentada la visibilidad de acuerdo con el receptor de la información). Esta plataforma es administrada por la Coordinación de Calidad y Salud quien se encarga de asegurar la comunicación de toda la documentación vigente a los colaboradores a través de nuestros canales internos y también es la responsable de dar soporte en casos de fallas técnicas.



Ética, integridad y Gobernanza

Mecanismos de **relacionamiento**

Contamos con diferentes canales de comunicación como la línea ética, los canales presenciales, oficinas comerciales y la página web, que nos permiten establecer un diálogo con nuestros grupos de interés.

LÍNEA ÉTICA: (601) 7562898





Nuestro Compromiso con Derechos Humanos

Nuestro Compromiso con **Derechos Humanos**

Derechos Humanos.

Integramos en todas nuestras actividades y ámbitos laborales, el respeto y valor de su cumplimiento, bajo cualquier circunstancia. Trabajamos por asegurar que todos nuestros colaboradores, y de manera especial los que están dentro de actividades relacionadas con la administración del recurso humano o aquellos que están en constante comunicación con clientes y

Para ello, contamos con diversos mecanismos de peticiones, quejas y reclamos, a través de los cuales se puede denunciar cualquier forma de trabajo forzoso. Asimismo, contribuimos a la erradicación del trabajo infantil mediante nuestras políticas empresariales, que prohíben la contratación de menores de edad, conforme a la legislación nacional. Informamos de manera constante a nuestros proveedores, contratistas y terceros sobre estas políticas

Estándares Laborales.

En Cieno Group, nos aseguramos de que la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva sean plenamente respetados. La empresa ha comunicado a sus colaboradores su compromiso con el respeto al derecho de libre asociación y lo que ello representa, garantizando siempre las mejores condiciones laborales. Además, vigilamos que no se presenten situaciones de trabajo forzoso, coacción o acoso laboral, tanto dentro de nuestra

Además, implementamos campañas comunicativas para prevenir cualquier forma de discriminación, tanto dentro de nuestra empresa como entre nuestros contratistas y proveedores. En línea con este compromiso, nuestra política salarial y de capacitación y desarrollo del personal establece que todas las promociones y mejoras se basarán exclusivamente en las competencias y el desempeño individual, garantizando la equidad

Nuestro Compromiso con **Derechos Humanos**

Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General de Accionistas, como órgano principal de gobierno y decisión de cada sociedad, se compone de los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones. Los mismo se constituyen en Asamblea Ordinaria, en nombre propio o por medio de sus representantes, por lo menos una vez al año, y en Asamblea Extraordinaria, las veces que las circunstancias de la sociedad lo ameriten.

La Asamblea de Cieno Group, cuenta con un Reglamento de Asamblea General de Accionistas, a través del cual se regulan los aspectos más relevantes de este órgano y su reunión, como son; composición, convocatoria, representación, funciones de la Asamblea, desarrollo de la reunión, actas, entre otros, que apuntan a garantizar el ejercicio de los derechos políticos de los accionistas, actuando en concordancia con la ley, los estatutos y código de ética.

Gobierno Corporativo. Cieno Group, cuenta con un Instructivo de Conducta para Colaboradores, Contratistas y Proveedores de Cieno Group, que integra los lineamientos de actuación bajo principios éticos y transparentes.



Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

Criterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

La selección y designación considerará criterios objetivos, teniendo en cuenta calidades humanas y técnicas que aseguren el cabal cumplimiento de sus funciones y el liderazgo permanente para desarrollar los objetivos organizacionales, preservando los principios corporativos y las normas aplicables.

Las compañías, en su proceso de selección de personal, deben vincular, conservar y desarrollar personas que interioricen, compartan y se comprometan con la visión, misión y principios corporativos de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización. Así mismo, atraer personas con amplio potencial de desarrollo, que puedan aprender y asumir los cambios y posibilidades de aprendizaje ofrecidos por la actividad de cada sociedad.

El Presidente, y los Vicepresidentes y líderes de Unidades Estratégicas con representación legal, tienen facultades para celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social, o que tengan el carácter

simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que la sociedad persigue y los que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad sin otra limitación que la establecida en los estatutos y de aquellas operaciones que deban ser previamente autorizadas por la Junta Directiva o por la Asamblea General de Accionistas.

Derechos, obligaciones y trato equitativo de los accionistas

Los accionistas impulsan la gestión de las Compañías, para fortalecer la confianza depositada por ellos al invertir en cada sociedad,

- **Reconoce y defiende sus derechos.**
- **Suministra información relevante para sus decisiones.**
- **Planea y ejecuta las Asambleas, de forma que todos puedan participar.**
- **Da un trato equitativo e igualitario a todos los accionistas.**
- **Cuenta con mecanismos de información y relacionamiento.**

Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

Calidad o condiciones para ser presidente y vicepresidente

La escogencia del presidente, vicepresidentes y líderes de Unidades Estratégicas de Negocio se soportará en personas con liderazgo, de reconocida trayectoria, experiencia, honorabilidad y destacadas calidades morales, personales y profesionales. Deberá tratarse de personas visionarias, con capacidad de facilitar la innovación y producir cambios organizacionales, orientación al resultado, habilidad para la toma de decisiones, capacidad de influir e inspirar equipos; personas éticas, íntegras, confiables y con alta sensibilidad social.

Reglamento Interno de la Junta Directiva

La Junta Directiva de la organización regula a todo el grupo empresarial, por medio de los siguientes aspectos.

Organización y funcionamiento de la Junta Directiva, incluyendo su composición, definición de miembros independientes, criterios que deben ser considerados por la Asamblea General

de Accionistas para la elección de los Miembros de Junta Directiva, perfil de los miembros de Junta, procedimiento que deben atender los accionistas al momento de presentar y evaluar propuestas de candidatos, mecánica de las reuniones de Junta Directiva y criterios para la remuneración y determinación de los costos de la misma. Finalmente es preciso mencionar que Cieno Empresarial, ha optado estatutariamente por no designar miembros suplentes de la Junta Directiva.

Política General para el nombramiento, la remuneración y la sucesión de la Junta Directiva

Cieno Group, cuenta con una Política General para el Nombramiento y Remuneración, cuyo objetivo es establecer los parámetros que aseguren que las personas designadas para desempeñar el cargo de miembro de Junta Directiva sean las más idóneas y estén adecuadamente remuneradas en relación con otras empresas comparables a nivel nacional. Dicha política ha sido aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

Limitaciones y Conflictos de Interés de los directores

La Vicepresidencia Jurídica Corporativa, según el caso, evaluará la participación en las Juntas Directivas de aquellos miembros que puedan tener algún conflicto de interés, como: estar vinculados con proveedores, competidores o clientes de alguna de las Compañías, ser contraparte en algún litigio contra las Compañías, o estar en posición de beneficiarse de manera importante por una decisión tomada dentro de ellas establecidas y de las indicadas en el Instructivo de Conducta para Colaboradores, Contratistas y Proveedores de Cieno Group.

Sin perjuicio de la autonomía que tienen los órganos de gobierno de las sociedades que hacen parte del Cieno Group, las funciones de la Junta Directiva de la Sociedad matriz del Grupo Empresarial, tienen enfoque de grupo y se desarrollan a través de políticas generales, lineamientos o solicitudes de información que respetan el equilibrio entre los intereses del Grupo Empresarial y de las Compañías filiales y subordinadas.

Crterios de Inclusión y No Discriminación

Las políticas de inclusión y no discriminación de nuestro Grupo Empresarial, se establecen bajo principios, criterios éticos y transparentes. Hasta la fecha de elaboración del presente informe no se han identificado situaciones relacionadas con discriminación por condición socioeconómica o por género.

Crterios y Procedimientos de Designación y Responsabilidades de la Alta Gerencia

Corresponde a la Junta Directiva el nombramiento del presidente de cada sociedad y los vicepresidentes, fijarles su remuneración, señalarles sus funciones y removerlos libremente.

La selección y designación considerará criterios objetivos, teniendo en cuenta calidades humanas y técnicas que aseguren cumplimiento de sus funciones y el liderazgo permanente para desarrollar los objetivos

Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

Las Compañías, en su proceso de selección de personal, deben vincular, conservar y desarrollar personas que interioricen, compartan y se comprometan con la visión, misión y principios corporativos de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización. Así mismo, atraer personas con amplio potencial de desarrollo, que puedan aprender y asumir los cambios y posibilidades de aprendizaje ofrecidos por la actividad de cada sociedad.

Junta Directiva

En la actualidad la sociedad no cuenta con órgano de junta directiva, sin embargo, en cumplimiento de las disposiciones legales y, en particular, del artículo 2.2.2.3.4. del Decreto 046 de 2024, que regula el procedimiento para la gestión de conflictos de interés en los administradores, los representantes legales de la sociedad tanto su principal como su suplente Obanda Mejía Álvarez y José Darío Trigos Huertas, informaron a la Asamblea de Accionistas sobre la existencia de un posible conflicto de intereses por vínculos con las

sociedades Altea Farmacéutica, Clínica Santa Mónica de Bogotá y Green Circle Desarrollos

Implementación de Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno

En el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, están definidos los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

Los Administradores de las Compañías asociadas al grupo empresarial velarán por el cumplimiento de los estatutos y de las normas legales y disposiciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de cada una de las empresas. Así mismo, es la responsable principal de garantizar el cumplimiento de las previsiones definidas en el Código.

Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

En caso de que se haya incurrido en un incumplimiento frente a lo previsto en el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, los grupos de interés podrán presentar solicitudes ante la Sociedad matriz o ante las Compañías. En estos casos, la Administración de las Compañías, a través de los Representantes Legales, o el canal que se disponga para ello, dará respuesta clara y suficiente al solicitante,

Políticas de Remuneración

Las políticas generales de remuneración son las establecidas por Cieno Group, garantizan equidad de compensación entre mujeres y hombres considerando que la remuneración se asocia al cargo y sus funciones, sin dejar espacios para la discriminación o vulneración de derechos.

Proceso de consulta a colaboradores sobre nuevas políticas, programas, Acciones en salud y seguridad.

Contamos con un software de gestión documental que nos permite cargar toda la documentación relacionada a programas, políticas, sistema de gestión de calidad, acciones de SST, formatos, entre otros que es consultable por cualquiera de nuestros colaboradores desde su equipo corporativo. Este software recibe el nombre de Daruma y tiene una documentación pública (consultable para el 100% de los colaboradores) y privada (segmentada la visibilidad de acuerdo con el receptor de la información), esta plataforma es administrada por la Coordinación de Calidad y Salud quien se encarga de asegurar la comunicación de toda la documentación vigente a los colaboradores a través de

Crterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia.

Principales Comités

Desde la posición de Cieno Group, la empresa se respalda en un Comité Corporativo enmarcado en el Acuerdo de Operación Conjunta. Como sociedad matriz, Cieno Group desempeña un papel crucial al proporcionar orientación estratégica y gestionar los procesos no misionales de backoffice de la compañía. El propósito principal de este comité es respaldar y potenciar la unidad de negocio, así como explorar nuevas oportunidades de inversión.

El propósito principal del Comité Corporativo es respaldar y potenciar las unidades de negocio de manera integral, además de explorar continuamente nuevas oportunidades de inversión. Este comité, integrado por distinguidos profesionales, refleja nuestro compromiso con la excelencia y la eficacia en todas las áreas de la empresa.



Dr. Ricardo Barrero Medina,
Presidente Corporativo.



Dra. María Obanda Mejía Álvarez,
Vicepresidente Financiero y Administrativo.



Dr. José Darío Trigos,
Vicepresidente Jurídico.

Este destacado equipo, conformado por expertos en diversas áreas, juega un papel clave en la conducción estratégica y el desarrollo integral de la compañía, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos corporativos.

A woman in a dark blazer is standing at the head of a long wooden conference table, pointing at a whiteboard. She is presenting to a group of diverse professionals seated around the table. The room has large windows and a modern aesthetic. The whiteboard contains some code or technical notes. The overall scene is a professional meeting or training session.

Acercas de este informe

Acerca de este Informe

Para Cieno Group, es de gran importancia establecer canales de comunicación con nuestros grupos de interés que permitan conocer sus necesidades, expectativas, riesgos e impactos derivados de nuestra gestión. Nos proponemos implementar informes anuales de sostenibilidad que actúen como herramientas para fortalecer nuestras relaciones de confianza y transparencia.

Este informe ha sido elaborado utilizando la metodología GRI (Global Reporting Initiative) en su versión Standards. Por ello, se presenta información que integra parcialmente información de los contenidos establecidos en los estándares universales (100), económicos (200), ambientales (300) y sociales (400). Se incluye información relacionada con la gestión, indicadores, metas y acciones correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Asuntos Materiales

La materialidad es un principio definido por GRI que identifica los temas más relevantes que deben ser gestionados dentro de la organización, con el objetivo de ofrecer información clara, transparente y oportuna a todos los grupos de interés.

Para determinar los asuntos materiales incluidos en este informe, se llevó a cabo un proceso de revisión que abarcó la información de la planificación estratégica de la empresa, la matriz de riesgos, los lineamientos de gestión ética, los intereses de los grupos de interés expresados a través de diferentes canales de comunicación, las PQRS recibidas, los impactos identificados, así como los compromisos y normas adoptados por la organización.

Para el proceso de evaluación de la materialidad se realizaron las siguientes acciones:

Revisión y priorización de Información.

Para definir los temas materiales, se tomaron como referencias los indicadores establecidos por GRI en su versión Standards, considerando los impactos en áreas económicas, ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Además, se revisó la información de materialidad identificada en informes anteriores con el fin.

Evaluación.

Una vez identificados los temas de interés según su recurrencia en la consulta realizada, se determinaron los asuntos materiales para el presente informe de sostenibilidad.

Asuntos **Materiales**

- Apoyo al desarrollo social
- Calidad
- Gestión ambiental
- Gestión del riesgo
- Gobierno corporativo y cumplimiento de la legislación vigente aplicable
- Empleo y equidad de género
- Vida saludable
- Ética y transparencia
- Derechos humanos
- Desempeño económico





Desempeño Económico

Desempeño **Económico**

Comportamiento **económico Cieno Group**

Concepto	Valor (*)
Ingresos	\$193.645
Ebitda	\$1.415
Ebit	\$-11.260
Utilidad Neta	\$-13.098
Activos	\$522.659
Pasivos	\$328.202
Patrimonio	\$194.457

Desempeño Económico

El ingreso de Cieno Holding disminuyó un 21% con respecto al año anterior, impactado por el decrecimiento de Altea en un 42%, BlueCare en un 25%; en el espectro positivo, la Clínica Santa Mónica tuvo un crecimiento de 130%.

El costo derivado del comportamiento del ingreso presenta variación debido al decrecimiento de Altea en un 28%, BlueCare en un 23%, y Clínica Santa Mónica un crecimiento de 7% al igual que MedContact con 20%.

Los gastos decrecen en un -9%, principalmente en gastos de venta.

La subejecución de los ingresos se explica por el comportamiento de las compañías: Altea con una reducción de ingresos de \$45.937 Mcop debido al cierre temporal hasta mitad de agosto, el inicio de operaciones de Clínica Azul Villavicencio, sin ejecución en sus ingresos por \$22,946 Mcop, Clínica Azul Bogotá menor ejecución de \$8,356 Mcop y BlueCare con el cierre del

Los costos sub ejecutados se dan principalmente por: Altea \$12,498 Mcop, Clínica Azul Bogotá \$7.439 Mcop (dados en los conceptos de Material quirúrgico 67% y honorarios 93%), Clínica Azul Villavicencio: \$13,489 Mcop (baja operación), BlueCare por \$5.482 Mcop, y Medcontact por \$209 Mcop. Así como mayores movimientos intercompany por prestación de servicios de salud \$3,341, arrendamiento \$4,850 Mcop y servicio de Contact center \$87 Mcop.

El método de Participación impacta directamente la utilidad Cieno por MedPlus con \$4.764, y una variación frente a presupuesto de \$172 Mcop, Altadis adquirida por Altea con \$1,485 Mcop frente al presupuesto, Green Invest con participación en MedContact Center por \$64 Mcop. Los gastos financieros con subejecución pues se esperaba apertura de crédito con IFC desde el primer semestre.

Desempeño Económico

Altadis

Desde la perspectiva financiera el crecimiento del EBITDA en un 51% es sobresaliente, superando incluso el incremento en los ingresos operacionales +40%. Esto demuestra que la empresa no solo ha aumentado sus ventas, sino que también ha mejorado significativamente su capacidad para generar utilidades antes de las partidas no operativas.

El margen EBITDA aumentó de 46% a 49%, lo cual refleja un mayor control en los costos y gastos operativos en proporción a los ingresos.

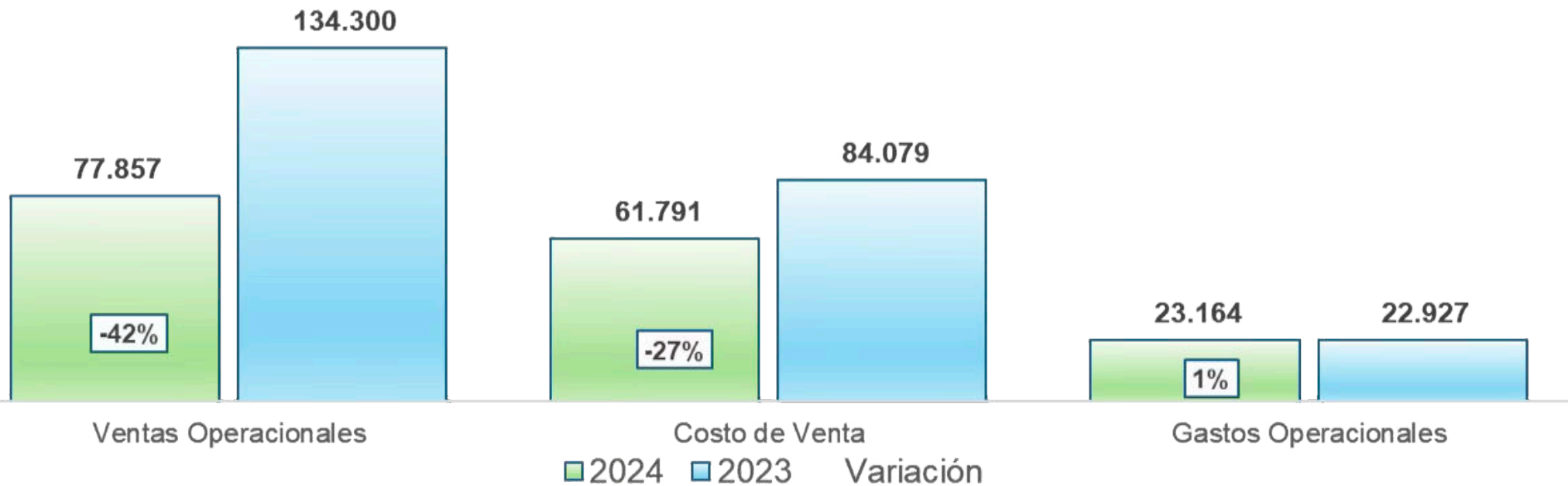
INFORME ALTADIS (Diciembre 2024)

ESTADO DE RESULTADOS	Real 2024	Real 2023	Var 2024-2023%
* Expresado en millones COP\$			
Ingresos Operacionales	34.854	24.816	40%
Facturación Interna			
Total Ingreso	34.854	24.816	40%
Costo	9.543	6.867	39%
Facturación Interna Contact			0%
Costo Corporativo			0%
Total Costo	9.543	6.867	39%
	27%	28%	
Utilidad Técnica	25.311	17.948	41%
Margen Bruto	73%	72%	
Gastos Administrativos	1.654	1.075	54%
Gastos Ventas	6.163	5.197	19%
Otros Gastos	246	221	11%
Total Gasto	8.063	6.493	24%
Margen Gastos	23%	26%	
EBITDA	7.248	11.455	51%
Margen EBITDA	49%	46%	
Gastos Ingresos Financieros	193	40	382%
Depreciaciones Amortizaciones	268	245	9%
Diferencia en cambio Real	10	12	-182%
Diferencia en cambio Estimada	242	242	-16%
Otros Gastos no Operacionales	478	409	-217%
Resultado Neto Antes Impuestos	16.541	11.880	39%
Impuesto de Renta	6.360	1.807	252%
Impuesto Renta Diferido	212	208	-202%
Resultado Neto	10.393	9.865	5%

Desempeño Económico

Altea

En 2024, los ingresos presentaron una disminución del 42%, y el costo de venta del 27% frente a 2023, debido al cierre de la planta de producción durante 6.5 meses por la ejecución de las obras para la obtención de la certificación INVIMA



Desempeño Económico

BlueCare

Los ingresos de BlueCare en 2024 presentan una ejecución inferior a la meta disminuyendo frente al año anterior en un 25%, los principales factores que influyeron en la disminución corresponden a la finalización de la alianza con Nueva EPS, el cierre del Centro Médico las Palmas, el cierre de la alianza Unión Temporal y la finalización de los estudios clínicos del Centro de Investigación.

Los gastos se ejecutaron al 84% del presupuesto, variando frente al año anterior en -6%, donde la mayor representación corresponde a los gastos administrativos (65.4%) con una ejecución del 85% menor valor de -\$1.836 Mcop, seguido de los gastos corporativos (34.4%) con una

Comportamiento económico Bluecare

Concepto	Valor (*)
Ingresos	\$40.456
Ebitda	-\$6.081
Ebit	-\$ 6.774
Pérdida Neta	-\$ 5.507
Activos	\$ 27.625
Pasivos	\$ 23.047
Patrimonio	\$ 4.578

*Cifras en millones

Desempeño **Económico**

Clínica Azul Bogotá

- Los ingresos acumulados en 2024 presentan una ejecución del 90% y un crecimiento frente al año anterior del 31%.
- Los costos del 2024 se ejecutaron al 89% del presupuesto, indicando una gestión alineada al comportamiento de los ingresos con un crecimiento del 7% frente al año anterior.
- Los gastos se encuentran en 115% del presupuesto, con una variación frente al año anterior del 19%, lo cual ha ralentizado el cumplimiento de las expectativas de utilidad y Ebitda.

Comportamiento **económico Clínica Azul**

Concepto	Valor (*)
Ingresos	\$ 74.698
Ebitda	\$ 3.020
Ebit	-\$ 814
Utilidad Neta	\$ 6.366
Activos	\$ 69.661
Pasivos	\$ 84.901
Patrimonio	-\$ 15.240

*Cifras en millones

Desempeño **Económico**

Green City

Los ingresos acumulados en 2024 presentan una ejecución del 87% y una disminución del 4% frente al año anterior, teniendo en cuenta los proyectos de construcción ejecutados.

Los gastos totales se mantuvieron en 75% del presupuesto, con una variación de -11% frente al 2023, acorde al ingreso del año.

Comportamiento **económico Green City**

Concepto	Valor (*)
Ingresos	\$ 954
Ebitda	\$ 131
Ebit	\$ 105
Utilidad Neta	\$ 807
Activos	\$ 33.950
Pasivos	\$ 15.063
Patrimonio	\$ 18.887

*Cifras en millones

Desempeño Económico

Clínica Azul Bogotá

- Los ingresos acumulados en 2024 presentan una ejecución del 94% y un crecimiento frente al año anterior del 20%.
- Los costos del 2024 se ejecutaron al 94% del presupuesto, alineados al ingreso con un crecimiento del 20% frente al año anterior.
- Los gastos totales se ejecutaron al 86% del presupuesto, lo que permitió superar la expectativa de Ebitda y Utilidad esperado.

Comportamiento económico Medcontact

Concepto	Valor (*)
Ingresos	\$ 5.763
Ebitda	\$ 410
Ebit	\$ 339
Utilidad Neta	\$ 197
Activos	\$ 2.051
Pasivos	\$ 1.142
Patrimonio	\$ 909

*Cifras en millones

Desempeño **Económico**

Anticorrupción

Cieno Group está comprometido en combatir la corrupción; una de nuestras estrategias está orientada en realizar revisiones sistemáticas y periódicas de todos los procesos con el fin de identificar en qué etapas se pueden dar mecanismos de corrupción o soborno, especialmente, en aquellas en donde se maneje dinero en efectivo y se tomen decisiones sobre compras o la celebración de contratos.



Competencia

Para Cieno Group, la competencia es un actor importante que fomenta el mejoramiento de los productos, servicios y competitividad. Los usuarios y los colombianos en general, tienen derecho a seleccionar la oferta que mejor se ajuste a sus gustos y necesidades en el marco de una economía de libre mercado, incentivando a las empresas a generar valor en el sector salud. Por ello, nos comprometemos a actuar con transparencia y buena fe para garantizar la libre competencia, y así fomentar la posibilidad que tienen los usuarios y los colombianos de escoger aquello que determinen les genere mayor satisfacción y adherencia.



Gestión Ambiental

Gestión Ambiental

Adoptamos un enfoque preventivo que busca contribuir a la protección del medio ambiente y su sostenibilidad. Para ello, evaluamos los posibles impactos ambientales generados por nuestras actividades, con el objetivo de implementar medidas que permitan su prevención, compensación, mitigación y/o corrección. Fomentamos iniciativas ambientalmente responsables y promovemos campañas relacionadas con el reciclaje, así como el uso eficiente del agua y la energía. Es importante destacar que estas campañas involucran a todos los grupos de interés. Realizamos esfuerzos constantes para garantizar un uso responsable de los recursos y, por ello, llevamos a cabo mediciones anuales de nuestra huella de carbono.

Impactos Ambientales Identificados

Aspectos e impactos ambientales

Aspecto (causa)	Impacto (efecto)	Estrategias implementadas
Consumo de energía eléctrica	Generación de emisiones por gases de efecto invernadero GEI. Aumento de costos.	Programa de medición y reducción del consumo
Consumo de Papelería	Agotamiento de los recursos naturales	Acciones orientadas en procesos formativos para el reciclaje y reutilización de materiales
Generación de residuos	Contaminación ambiental Agotamiento de Espacios de Disposición Percepción Negativa Disminución en la disponibilidad de los recursos	Acciones orientadas en la disminución de consumo. Garantizar su disposición final de acuerdo con la normatividad vigente aplicable Diseño de estrategias de circularidad
Consumo de Agua	Agotamiento de los recursos naturales	Programa de medición y reducción del consumo
Consumo de Sustancias Químicas en actividades de limpieza y desinfección.	Contaminación	Garantizar su disposición final de acuerdo con la normatividad Reducción de consumo Cambio de insumos

Gestión Ambiental

Residuos sólidos 2024

Se cuentan con lineamientos específicos para la gestión integral y minimización de residuos; en donde se establecen iniciativas para reducir, reutilizar y reciclar los residuos generados en la prestación de los servicios, se incluyen programas de sensibilización y capacitación al personal en cuanto la importancia de reducir y segregar los residuos adecuadamente, optimización de los recursos naturales.

Durante al año 2024 se realizó la eliminación de plástico de un solo uso en la organización, en donde se eliminaron los mezcladores y vasos desechables.

Adicionalmente se realiza la separación adecuada de los residuos reciclables, que son vendidos a empresas que realizan el aprovechamiento y los convierten en materia prima, para elaborar nuevos productos.

Los documentos en donde se establecen los lineamientos son:

- Plan de gestión integral de residuos hospitalarios y/o similares de cada centro médico de Bluecare Salud SAS, Clínica Azul y Fundación Manos Pintadas de Azul.

- Plan de Saneamiento ambiental de Cieno Group y Medcontact Center.
- Procedimiento de Gestión integral de los residuos de Altea Farmacéutica

Los cuales se encuentran disponibles en el Software de Calidad Daruma.

De acuerdo con lo anterior, los residuos son clasificados por medio de residuos peligrosos y no peligrosos:



No Peligrosos:
Ordinarios y Reciclables.



Peligrosos:
Biológicos: Biosanitarios, Cortopunzantes, Anatomopatológicos.



Químicos:
Envases de medicamentos, fármacos, envases de reactivos, colorantes, contenedores presurizados, pilas-baterías, amalgamas de mercurio, envases de empaques químicos, entre otros.



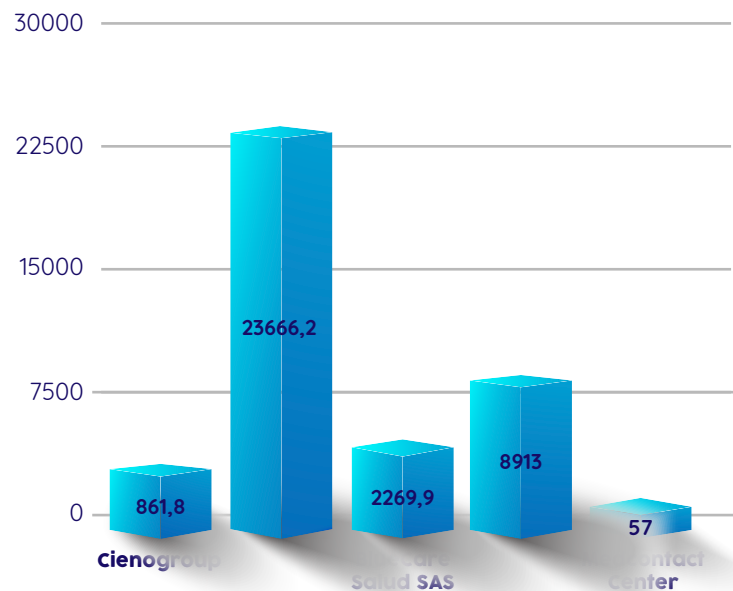
Administrativos:
Luminarias, Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Gestión Ambiental

Los residuos reciclables fueron **gestionados, como se evidencia a continuación:**

- Durante el primer trimestre del año 2024, los residuos reciclables de Cienogroup, incluidos BlueCare y Medcontact Center, se donaron a la Red de Recicladores “Dame tu Mano”, a partir del mes de mayo, se realizó la comercialización de estos con la empresa Reciclamos Gestores Ambientales, estos recursos fueron donados internamente a la Fundación Manos Pintadas de Azul.
- En Clínica Santa Mónica fueron comercializados por la empresa Papeles el Norte.
- En Altea Farmacéutica fueron comercializados por la empresa SAFITCH- Soluciones Ambientales.

Generación de residuos reciclables Cienogroup kg



Vertimientos, residuos líquidos

Gestión de vertimientos

Unidad de Negocio	Estrategia de Vertimiento
CIENO GROUP	Vertimientos Domésticos entregados a la red de alcantarillado de la ciudad.
BLUECARE	Vertimientos entregados a la red de alcantarillado, las sedes no realizan vertimientos de sustancias que afecten al medio ambiente. Se realizaron estudios de Vertimientos anualmente.
CLÍNICA AZUL	Cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales para garantizar cumplimiento de los vertimientos no domésticos de acuerdo con la normatividad vigente.
MEDCONTACT	Vertimientos Domésticos entregados a la red de alcantarillado de la ciudad.
ALTEA	Cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales para garantizar cumplimiento de los vertimientos no domésticos de acuerdo con la normatividad vigente.
ALTADIS	Vertimientos Domésticos entregados a la red de alcantarillado de la ciudad.
GREENCITY	Vertimientos Domésticos entregados a la red de alcantarillado de la ciudad.
FUNDACIÓN MANOS PINTADAS DE AZUL	Vertimientos Domésticos entregados a la red de alcantarillado de la ciudad.

Gestión Ambiental

Energía

Cieno Group promueve la sostenibilidad ambiental mediante la optimización de recursos y la mejora de la eficiencia operativa. Como parte de sus principales estrategias para lograr un consumo energético eficiente, se ha llevado a cabo la sustitución de la iluminación convencional fluorescente por tecnología LED. Esta transición ha permitido reducir significativamente el consumo de energía eléctrica y contribuir a la disminución de la huella de carbono de la organización.

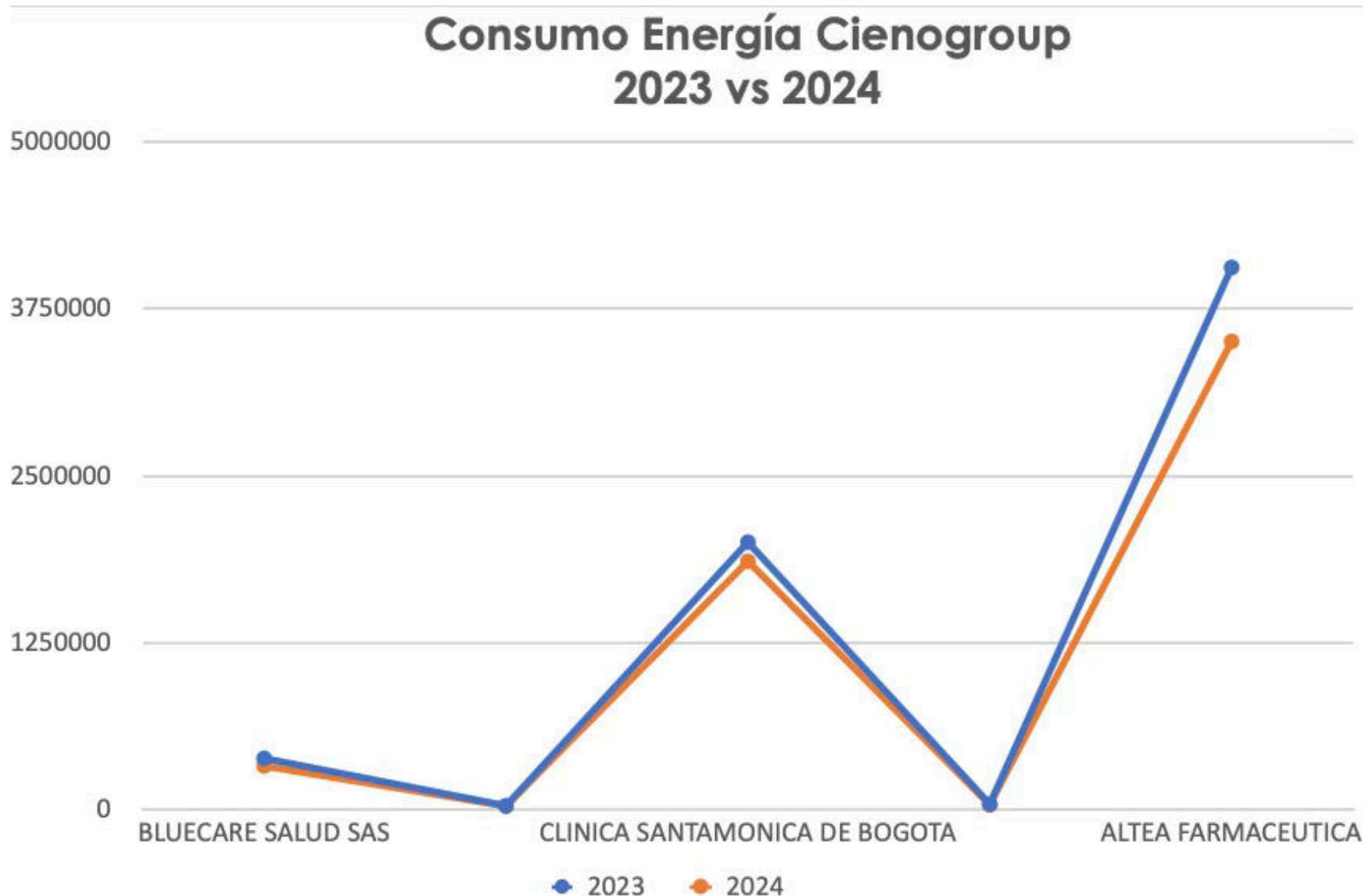
Además, la empresa impulsa una cultura ambiental entre sus colaboradores, enfocándose en la adopción de buenas prácticas. A través de programas de capacitación y sensibilización, se busca que cada miembro del equipo se convierta en un agente de cambio, incorporando hábitos que favorezcan la sostenibilidad. De esta manera, se fomenta un compromiso colectivo con el cuidado del medio ambiente.



Gestión Ambiental

Consumo de Energía Total

Consumo de energía por UEN



Gestión Ambiental

Agua

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, en Cieno Group implementamos acciones enfocadas en el uso eficiente y racional del recurso hídrico, así como en la reducción de los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones.

Entre las principales iniciativas se encuentra la instalación de dispositivos ahorradores en grifos y sanitarios, la detección y reparación oportuna de fugas, y la promoción de campañas de concientización dirigidas a nuestros colaboradores.

Asimismo, se han adoptado medidas para minimizar el impacto ambiental, como la adecuada gestión de residuos líquidos, el uso de productos de limpieza biodegradables y el monitoreo constante del consumo de agua para identificar oportunidades de mejora.

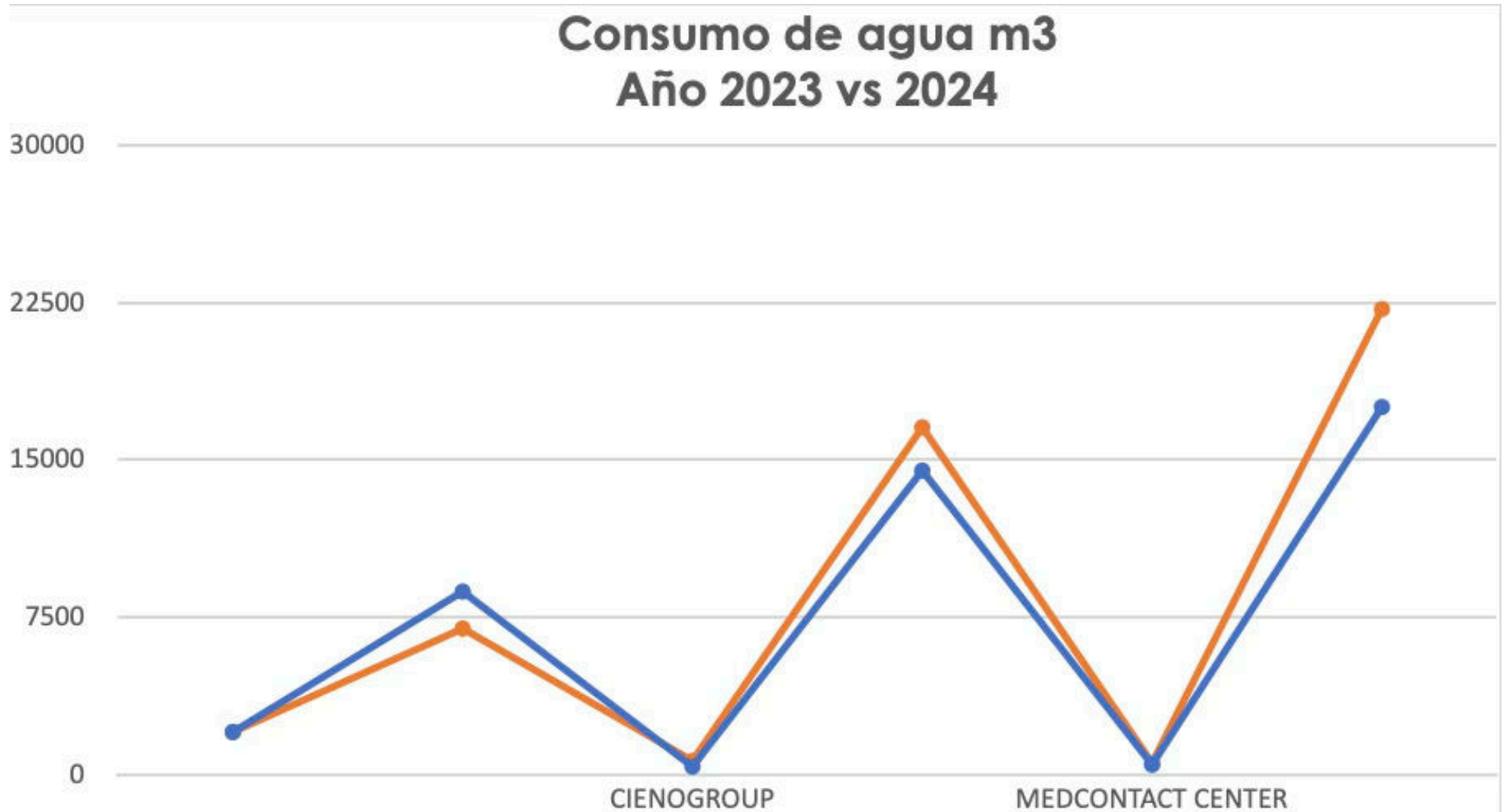
Estas acciones buscan no solo reducir el consumo y preservar este recurso vital, sino también reforzar nuestra responsabilidad ambiental y fomentar una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

Adicionalmente en Clínica Santa Mónica Bogotá se realiza captación y aprovechamiento de agua lluvia, la cual es utilizada para baños públicos y pocetas de aseo; generando así la reducción de los costos asociados al consumo de agua potable.



Gestión Ambiental

Consumo de energía por UEN



Gestión Ambiental

Gestión Ambiental con proveedores

Desde el área de Compras, en Cieno Group llevamos a cabo un proceso de evaluación y reevaluación de proveedores a través del Formato para la Evaluación y Reevaluación de Proveedores. Este procedimiento nos permite analizar y seleccionar aliados estratégicos que cumplan con criterios de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial (RSE).

Entre los aspectos evaluados se incluyen:

- La existencia de un Sistema de Gestión de RSE
- Implementación de políticas ambientales y sociales.
- Participación en proyectos que generen impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

De esta manera, fortalecemos una cadena de suministro responsable, alineada con los valores y compromisos sostenibles de nuestra organización.

Gestión Ambiental con proveedores

En Cieno Group realizamos anualmente la medición de la huella de carbono de cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) del holding empresarial, con el propósito de identificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas en la prestación de nuestros servicios.

Esta medición se realiza por un tercero, utilizando como referencia el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) —estándar internacional para la contabilidad de emisiones corporativas— y la norma ISO 14064-1:2018.

La medición se realiza teniendo en cuenta los diferentes tipos de emisiones:

1) Emisiones Directas (Categoría 1):

Comprende las emisiones generadas directamente por fuentes que son propiedad o están bajo el control de la organización. Esto incluye combustión móvil (vehículos), combustión estacionaria, emisiones fugitivas de gases refrigerantes, uso de extintores y el tratamiento de aguas residuales.

2) Emisiones Indirectas por electricidad (Categoría 2):

Se refiere a las emisiones asociadas a la electricidad adquirida y consumida por la organización. Aunque estas emisiones ocurren fuera de nuestras instalaciones, están directamente relacionadas con nuestra operación.

3) Otras emisiones indirectas (Categoría 3):

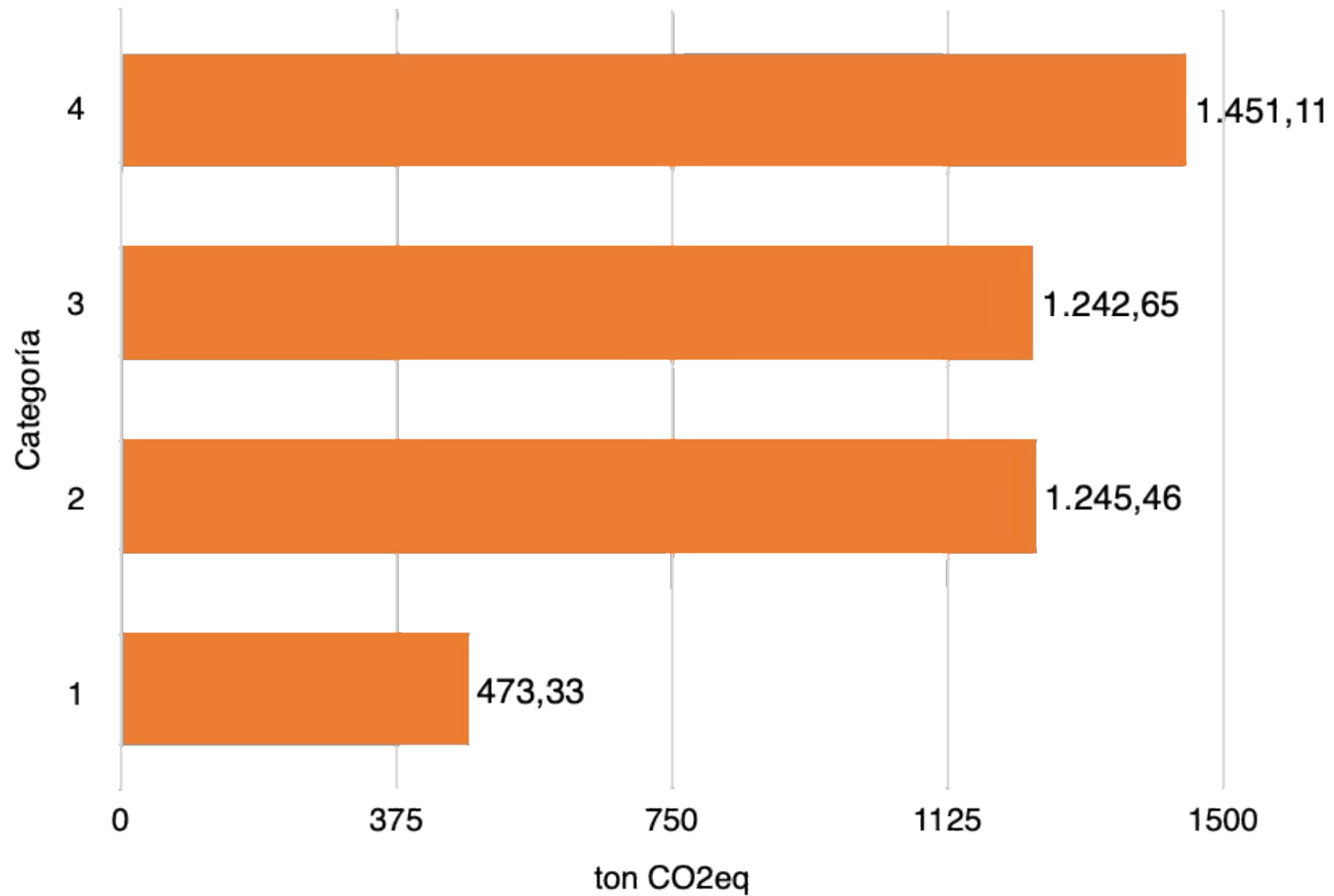
Incluye las emisiones generadas por el transporte organizacional, los viajes corporativos de los colaboradores y las actividades relacionadas con comercio exterior.

4) Emisiones indirectas asociadas a productos y residuos (Categoría 4):

Considera las emisiones vinculadas al uso de productos, la generación y disposición de residuos y el consumo de combustibles asociados a procesos indirectos.

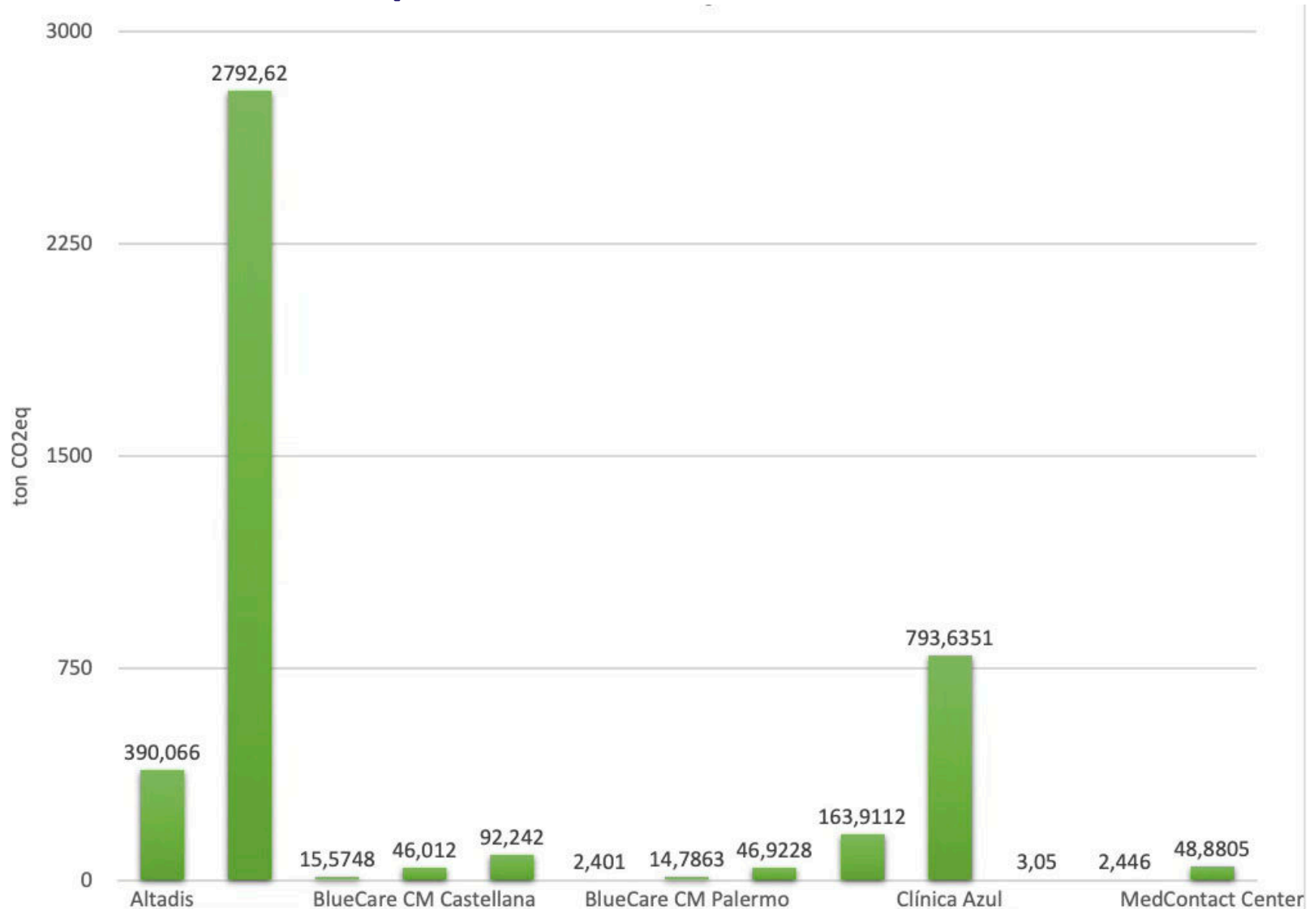
Gestión Ambiental

Emisiones atmosféricas por categoría



Gestión Ambiental

Emisiones atmosféricas por sede





Marketing y etiquetado del producto

Marketing y etiquetado del producto

A través de ALTEA solicitamos al cliente que envíe el Registro Sanitario vigente y seguimos las instrucciones de acuerdo con lo aprobado por INVIMA o la Entidad Sanitaria que corresponda. Para el proceso de etiquetado de productos, nos regimos bajo los requisitos definidos por Autoridades Sanitarias:

Colombia



Canada



Perú



México



Adicionalmente, exigimos a nuestros proveedores se evalúan bajo criterios y requisitos de cumplimiento internacional a fin de garantizar el cumplimiento de los productos que son exportados.

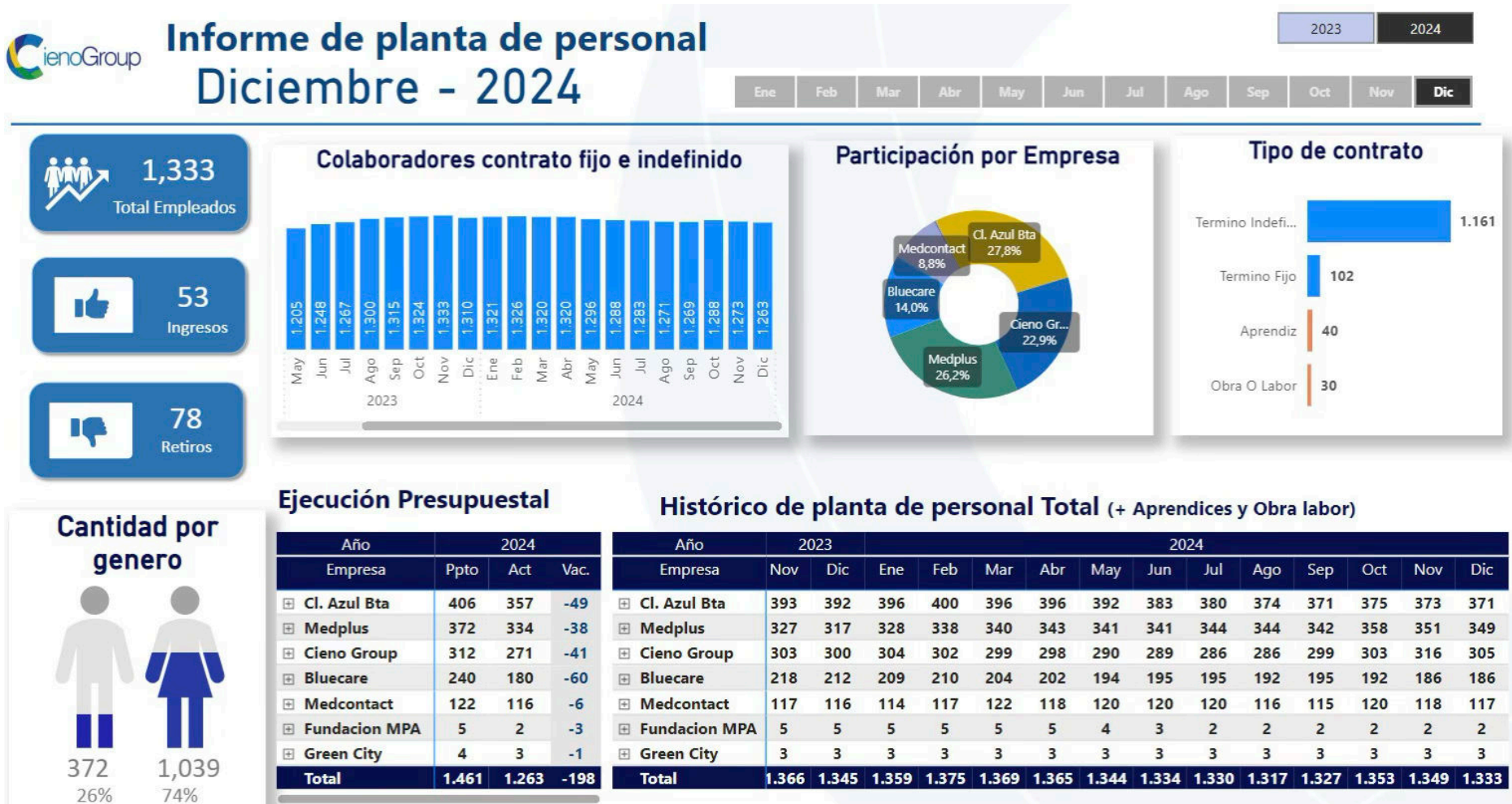
Desarrollo Social



Desarrollo Social

Nuestros Colaboradores

Por medio de la siguiente ilustración se relaciona la planta de personal con la que se cerró el 2024 en el grupo, la cual se toma del tablero de control que registra el control de costos, gastos, planta de personal y tipos de contrato.



Desarrollo Social

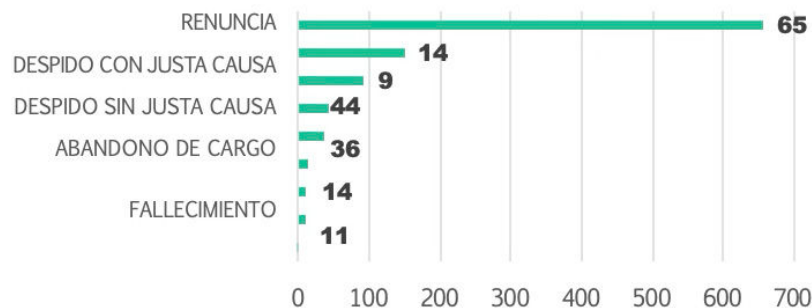
Cambios en las políticas de compensación y sus resultados

Cambios en las políticas de compensación y sus resultados

- Los colaboradores que hayan sido contratados después de noviembre 2023 excepto que tengan pares y, en caso de aplicar debe realizarse sin retroactivo.
- Cargos que ya hayan sido ajustados durante el 2024 y colaboradores que hayan sido ascendidos durante el 2024.

Tasa de Rotación

Para el 2024 se tuvo un promedio de planta de 1.446 personas, con un promedio de rotación del 3.7% anual como grupo empresarial, generando un comportamiento regular al mercado y los meses evaluados. Por otra parte, la rotación temprana es del 19% anual del personal en su periodo de prueba.



Iniciativas para mejorar la cultura organizacional

Durante el año 2024 se implementó el proyecto de “Bienestar a la Carta”, una medida de bienestar cuyo principal objetivo fue brindar puntos canjeables por más de 200 experiencias en entretenimiento y bienestar para los colaboradores y sus familias. Para esta unidad se invirtió un presupuesto de 14.976.110 con una usabilidad del 98% siendo Cine, Restaurantes y Helados las experiencias más utilizadas. Este modelo marca un hito importante en la manera de entregar bienestar a nuestros colaboradores, pasando a un modelo personalizado de acuerdo con las preferencias individuales de nuestra gente. Las actividades de bienestar y calidad de vida tuvieron un 99% de satisfacción por parte de nuestros colaboradores. Para este año se contó con usabilidad del 33% de la chequera de tiempo, en días de la familia, cumpleaños entre otros, lo que significa un impacto en el equilibrio entre la vida personal y laboral, esta usabilidad se traduce en aproximadamente 46.5 millones de pesos, basado en el día laboral del salario mínimo.

Desarrollo Social

Se realizaron 638 acciones de comunicación en el año (Campañas, piezas gráficas y videos) de las cuales se midieron 134 comunicaciones que tuvieron un engagement (interacciones, clics y comentarios) promedio de 37%, fortaleciendo así nuestra identidad de marca y sentido de pertenencia. Se realizó la medición de la cultura organizacional con un resultado de 3,9 aceptable, obteniendo una disminución de 4 punto porcentual con respecto al 2023. Así mismo, como iniciativa para promover el conocimiento y apropiación de los pilares de la cultura organizacional, se lanzó la Operación CIENO, una serie de retos con una participación del 18%.

De otra parte, se logró mantener la estrategia de los espacios de conexión los cuáles promueven una cultura de comunicación, confianza y sinergia entre los equipos. En total esta unidad tuvo 193 participaciones durante el año en esta iniciativa y 291 reconocimientos en la app corporativa, lo que corresponde al 52% de participación en el año.

Con el fin de promover el trabajo saludable, se realizaron grupos focales para medir la percepción del ambiente laboral, obteniendo como general 4/5 y una cobertura de 52%. Así mismo se realizaron talleres de salud mental, manejo del tiempo, entre otros.

Beneficio Incentivo a la excelencia

Este programa de busca reconocer y apoyar a colaboradores destacados en su desarrollo profesional. Este beneficio permite que quienes cumplen con los requisitos establecidos accedan a un incentivo económico destinado a cursar estudios de pregrado o posgrado. Así, la organización fomenta el crecimiento académico y fortalece el talento dentro de la empresa, alineándose con sus objetivos estratégicos y compromiso con la formación continua. En el año 2024, fueron beneficiados 7 colaboradores.



Salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad en el trabajo

Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

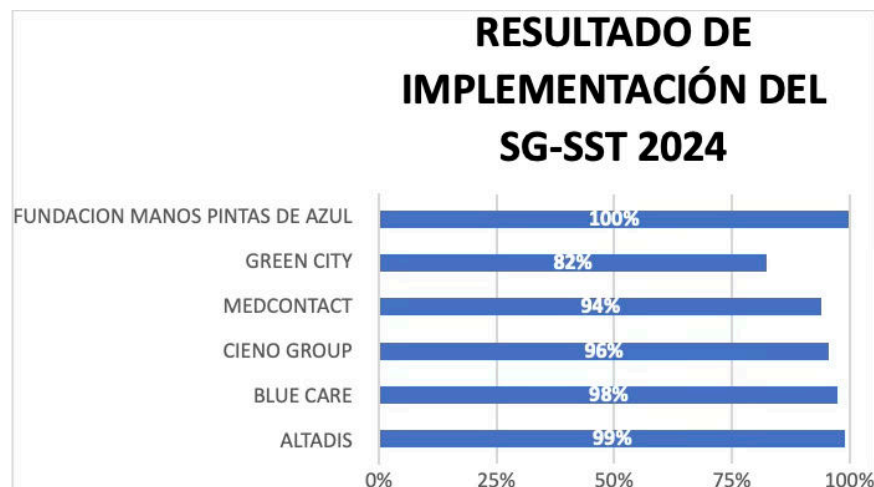
La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado conforme a los requisitos legales vigentes en Colombia (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019).

Este sistema se encuentra documentado, en constante mejora y con seguimiento a través del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Se han realizado auditorías internas, inspecciones y seguimiento a los indicadores de gestión definidos en la planificación anual.

Dichos resultados son emitidos por medio de certificación por parte de la Aseguradora de Riesgos Laborales Colmena.

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) tiene como objetivo:

- 1) **Proteger la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores**, previniendo accidentes y enfermedades laborales.
- 2) **Cumplir con la legislación colombiana**, especialmente el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.
- 3) **Promover una cultura de prevención**, fomentando entornos laborales seguros y saludables.
- 4) **Mejorar la productividad** mediante la reducción del ausentismo, rotación y costos asociados a accidentes laborales.
- 5) **Identificar y controlar los riesgos** presentes en las actividades de la empresa.



Salud y seguridad en el trabajo

Resultados esperados del SG-SST

Al implementar y mantener el SG-SST, se obtienen beneficios como:

- Reducción de accidentes e incidentes laborales.
- Menor número de enfermedades laborales.
- Mayor conciencia y participación de los trabajadores en temas de prevención.
- Cumplimiento legal y reducción del riesgo de sanciones.
- Ambiente laboral más seguro, motivador y organizado.
- Mejor imagen y reputación.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Se desarrolló y actualizó la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (IPER), en la cual se identifican los factores de riesgo asociados a cada proceso de las diferentes empresas. Así mismo, se han atendido e investigado los incidentes y accidentes laborales reportados, con el fin de establecer causas raíz y aplicar medidas correctivas y preventivas efectivas.

Durante el período evaluado de 2024, el Holding realizó la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en cada uno de sus centros de trabajo, conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este proceso se desarrolló de forma sistemática, considerando las actividades, condiciones del entorno laboral y las tareas específicas de cada cargo.

Se incluyeron e intervinieron los siguientes tipos de riesgos:

- **Riesgo psicosocial:** Se aplicaron instrumentos de evaluación y se implementaron acciones enfocadas en la gestión del estrés laboral, la carga mental y el equilibrio vida-trabajo.
- **Riesgo biomecánico:** Se analizaron posturas, movimientos repetitivos y manipulación de cargas, y se realizaron ajustes ergonómicos y pausas activas.
- **Condiciones de seguridad:** Se evaluaron factores como instalaciones, sistemas eléctricos y almacenamiento, implementando medidas correctivas para prevenir accidentes.

Gestión Ambiental

El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de CIENO GROUP correspondiente al año 2024 reporta una huella de carbono organizacional total de 4.412,55 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), con un nivel de incertidumbre estimado en $\pm 4,4$ %, clasificado como un nivel de confianza alto. Del total de emisiones, ALTEA FARMA representa el 63 %, CLÍNICA AZUL el 18 % y ALTADIS el 9 %, consolidándose como las sedes con mayor peso en el perfil de emisiones del grupo empresarial. El análisis por categorías evidencia una distribución relativamente equilibrada: las emisiones indirectas por energía (Categoría 2), otras emisiones indirectas relacionadas con transporte (Categoría 3) y bienes y servicios adquiridos (Categoría 4) concentran alrededor del 30 % cada una, mientras que las emisiones directas (Categoría 1) aportan un 10 %. A nivel de subcategorías, se observa que el 28% del total corresponde a emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica, seguidas por un 21% de emisiones indirectas por insumos o productos adquiridos, un 14% de emisiones indirectas por transporte de empleados y colaboradores y un 10% por servicios subcontratados.



A hand is shown placing a green paper arrow on a grassy surface. Several other green paper arrows are scattered around, some pointing in different directions. The background is a close-up of green grass.

Cumplimiento Ambiental

Cumplimiento Ambiental

Durante el año 2024, Cieno Group no recibió ninguna sanción relacionada con sus procesos de gestión o impactos ambientales. Este resultado refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cumplimiento estricto de la normativa ambiental vigente.

Todas nuestras operaciones se desarrollan bajo principios de responsabilidad ambiental, prevención de impactos y mejora continua, garantizando así una gestión alineada con los estándares legales y éticos que rigen nuestro sector.

Salud y seguridad en el trabajo

Al implementar y mantener el SG-SST, se obtienen beneficios como:

- **Otros riesgos identificados incluyen:** físicos (ruido, iluminación, temperaturas), locativos, biológicos y químicos, según la naturaleza de cada área operativa.

La matriz de peligros y riesgos fue actualizada y validada, y con base en sus resultados se definieron los controles necesarios, priorizando la intervención de los riesgos de mayor criticidad.

Dentro de la intervención realizadas tenemos los siguientes:



Inspecciones de puesto de trabajo biomecánicas



Pausas activas



Se realizaron intervenciones a través de escuelas de movimiento a grupos



Semana de la Salud

Servicios de salud en el trabajo

El Holding ha mantenido alianzas con la ARL Colmena, Medilaboral IPS para el acceso a servicios de salud seguridad y salud en el trabajo, incluyendo evaluaciones médicas periódicas (ingreso, periódicas y de retiro), asesoría en medicina preventiva, y participación en jornadas de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales.

Las principales solicitudes reportadas estuvieron relacionadas con:

- Validación de Concepto Pre-Ingreso, donde se realiza validación de cada examen médico de Pre Ingreso y Periódico.
- Solicitud Inspección de Puesto de Trabajo (Ergonómico)
- Solicitud de Elementos de Protección Personal (EPP)
- Solicitud Certificación de Afiliación ARL

Salud y seguridad en el trabajo

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Se garantiza la participación de los trabajadores a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), reuniones periódicas y mecanismos de comunicación interna. Se promueve una cultura de reporte y colaboración para la mejora continua del SG-SST.

En el 2024 se realizó la elección y designación de los diferentes miembros de comité para el periodo 2024-2026 de las diferentes UEN, garantizando la representación de empleadores y trabajadores. Se llevaron a cabo las 12 reuniones programadas durante el año. Se ejecutaron capacitaciones planificadas, abordando temas como identificación de peligros, inspecciones de seguridad, normatividad y respuesta ante emergencias. Adicionalmente, se gestionó la inscripción de los nuevos miembros en el curso obligatorio de 50 horas del SG-SST. Se realizó un monitoreo continuo de accidentes laborales y tasas de ausentismo, asegurando el cumplimiento de las medidas de prevención y control dentro de los comités como entes de participación.

A lo largo de 2024, el Comité de Convivencia Laboral llevó a cabo cuatro reuniones trimestrales y presentó los informes pertinentes a la alta gerencia, cumpliendo con las normativas legales vigentes en las UEN. En estas reuniones, se discutieron temas clave relacionados con el ambiente laboral de la organización. Además, durante las sesiones, los miembros recibieron capacitación en resolución de conflictos y en las normativas que regulan el funcionamiento del Comité, incluida la correcta radicación de quejas.

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Durante el período evaluado, se ejecutó el plan de capacitación en SST, que incluyó temas como manejo seguro de herramientas, pausas activas, uso adecuado de elementos de protección personal (EPP), prevención de riesgos psicosociales y primeros auxilios psicológicos.

Salud y seguridad en el trabajo

La asistencia fue documentada y evaluada mediante listas de chequeo y encuestas de satisfacción para cada unidad de negocio indicando los siguientes resultados:

Altadis

Cobertura formación de colaboradores Altadis

Período de medición	Meta	Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado o gestión período	Resultado gestión año
Primer Trimestre	80	13	15	87%	40%
Segundo Trimestre	80	14	26	54%	
Tercer Trimestre	80	11	42	26%	
Cuarto Trimestre	80	2	16	13%	

Bluecare

Cobertura formación de colaboradores Bluecare

Período de medición	Meta	Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado gestión período	Resultado gestión año
Primer Trimestre	80	14	16	88%	81%
Segundo Trimestre	80	15	26	58%	
Tercer Trimestre	80	34	40	85%	
Cuarto Trimestre	80	23	24	96%	

Cieno group

Cobertura formación de colaboradores Cieno group

Período de medición	Meta	Actividades ejecutadas	Actividades programadas	Resultado o gestión período	Resultado gestión año
Primer Trimestre	80	13	15	87%	81%
Segundo Trimestre	80	20	24	83%	
Tercer Trimestre	80	33	42	79%	
Cuarto Trimestre	80	24	30	80%	

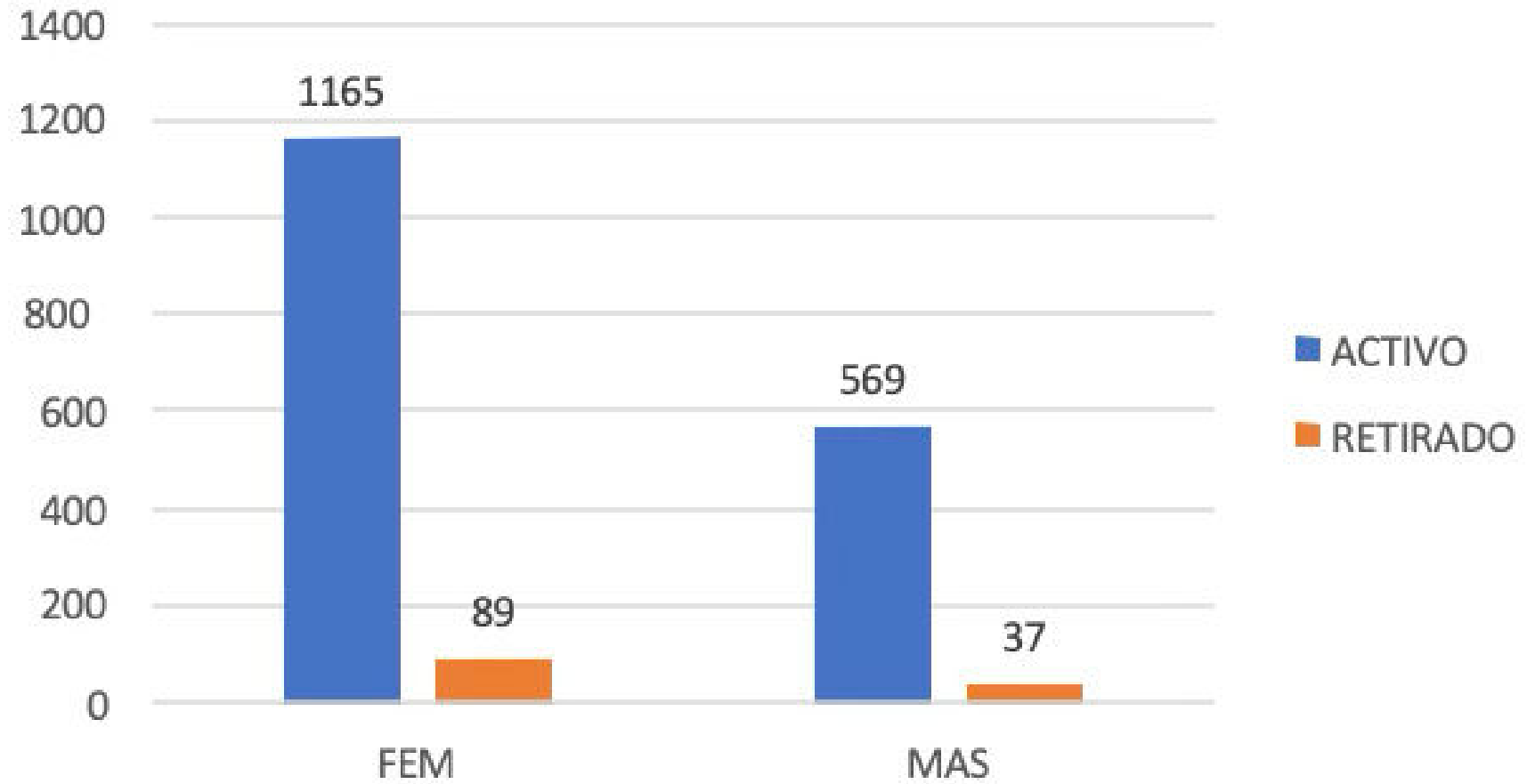
Medcontact Center

Cobertura formación de colaboradores Medcontact

Período de medición	Meta	# de ejecutadas	Total, de actividades programadas	Resultado o gestión período	Resultado o gestión año
Primer Trimestre	80	14	15	93%	83%
Segundo Trimestre	80	14	24	58%	
Tercer Trimestre	80	24	27	89%	
Cuarto Trimestre	80	20	21	95%	

Salud y seguridad en el trabajo

Colaboradores formados:



Salud y seguridad en el trabajo

Fomento de la salud de los trabajadores

Durante el periodo reportado, el Holding desarrolló diversas estrategias enfocadas en el fomento de la salud y el bienestar integral de los trabajadores, como parte del Plan de Bienestar y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Entre las actividades realizadas se destacan:

- Campañas de vacunación en coordinación con entidades de salud, orientadas a la prevención de enfermedades transmisibles.
- Jornadas de actividad física y pausas activas en áreas operativas y administrativas, con el objetivo de promover el movimiento, reducir el sedentarismo y prevenir trastornos musculoesqueléticos.
- Campañas de autocuidado, enfocadas en temas como higiene del sueño, alimentación saludable, manejo del estrés y prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
- Semana de la Salud y la Salud Mental, que incluyó talleres, charlas, actividades recreativas.
- Divulgación de contenidos educativos, a través de boletines, afiches, y medios digitales internos.

Estas actividades contribuyen a fortalecer una cultura organizacional orientada al autocuidado, la prevención y el bienestar, mejorando la calidad de vida laboral, aumentando la motivación del personal y disminuyendo los niveles de ausentismo, fatiga y estrés.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales

Se han establecido criterios de evaluación y selección en los contratos con proveedores y contratistas, con el fin de garantizar que cumplan con los estándares de seguridad y salud en el trabajo (SST) exigidos por el Holding. Esto incluye la verificación del cumplimiento legal, afiliación al sistema de seguridad social, implementación de su propio SG-SST (cuando aplique), y el uso de elementos de protección personal adecuados.

Salud y seguridad en el trabajo

Durante el periodo reportado, el Holding desarrolló diversas estrategias enfocadas en el fomento de la salud y el bienestar integral de los trabajadores, como parte del Plan de Bienestar y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

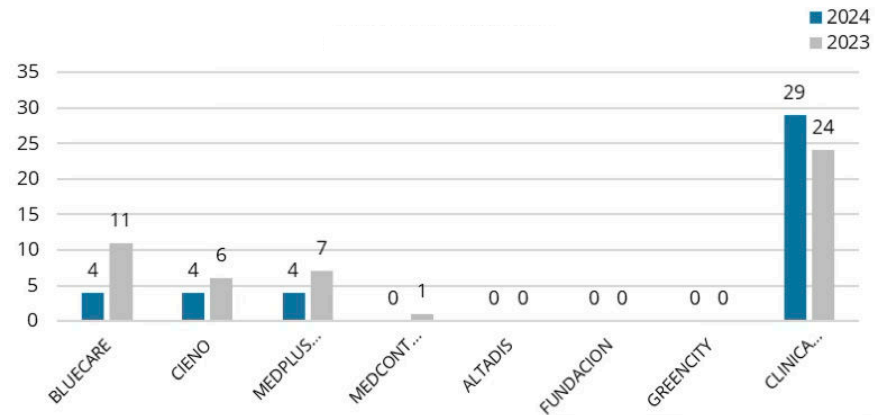
Además:

- Se efectúan inspecciones periódicas a sus actividades para verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad.
- Se documentan informes de hallazgos y oportunidades de mejora, que deben ser atendidos en plazos establecidos.
- En casos de incumplimiento, se aplican medidas correctivas o restricciones de ingreso, de acuerdo con los protocolos internos.
- Estas acciones buscan mitigar los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores externos, promoviendo una gestión responsable, coordinada y segura en las relaciones comerciales del Holding.

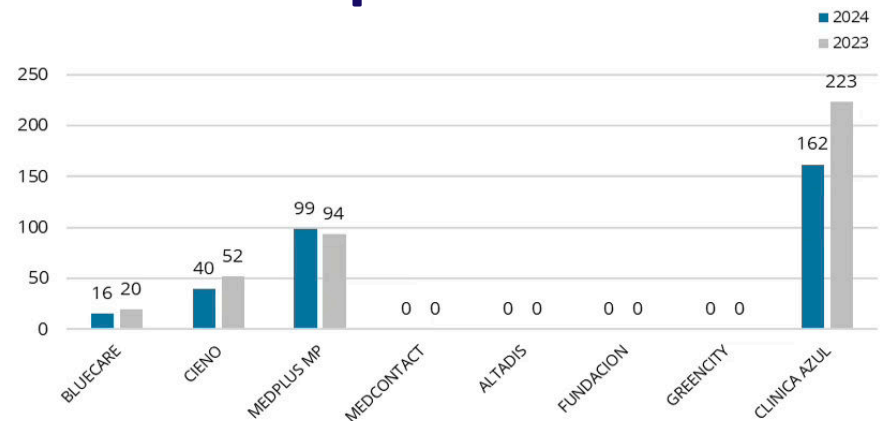
Accidentalidad

En cuanto a accidentalidad y ausentismo la compañía presentó el siguiente comportamiento:

Accidentalidad 2024 vs 2023



Ausentismo por accidente



Salud y seguridad en el trabajo

Durante el periodo reportado, el Holding desarrolló diversas estrategias enfocadas en el fomento de la salud y el bienestar integral de los trabajadores, como parte del Plan de Bienestar y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

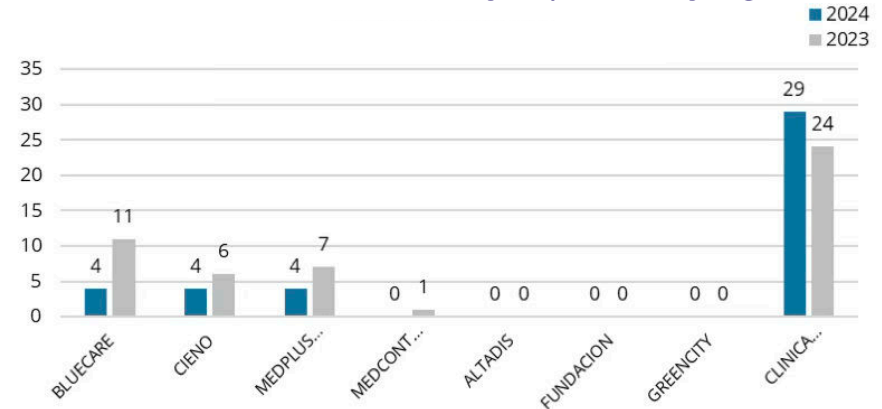
Además:

- Se efectúan inspecciones periódicas a sus actividades para verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad.
- Se documentan informes de hallazgos y oportunidades de mejora, que deben ser atendidos en plazos establecidos.
- En casos de incumplimiento, se aplican medidas correctivas o restricciones de ingreso, de acuerdo con los protocolos internos.
- Estas acciones buscan mitigar los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores externos, promoviendo una gestión responsable, coordinada y segura en las relaciones comerciales del Holding.

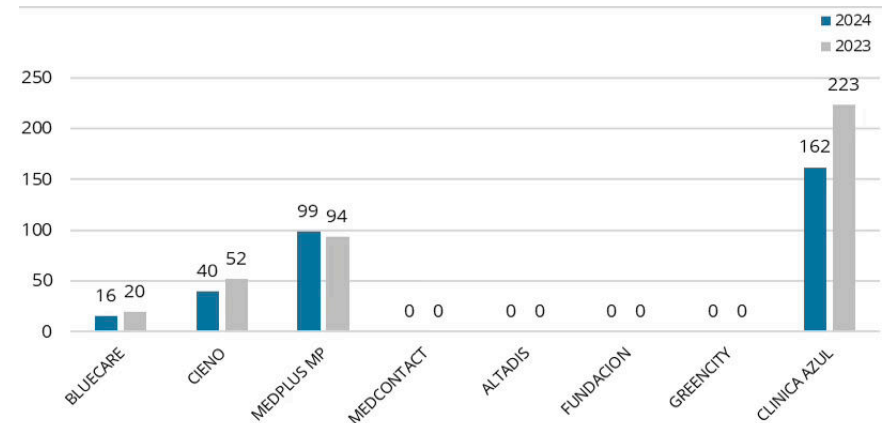
Accidentalidad

En cuanto a accidentalidad y ausentismo la compañía presentó el siguiente comportamiento:

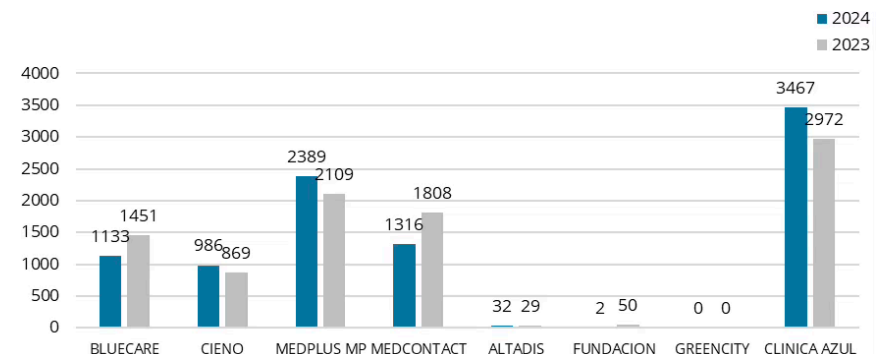
Accidentalidad 2024 vs 2023



Ausentismo por accidente



Ausentismo por enfermedad general



Sistema de PQRS

Cieno Group cuenta con un Instructivo para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), que establece los lineamientos para la recepción y el trámite de estas solicitudes. Su objetivo es asegurar una respuesta eficiente y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas, garantizando un manejo adecuado de cada caso y mejorando la satisfacción de nuestros usuarios y clientes.

En 2024 fueron atendidas 7605 PQRs para Cieno Group SAS con una oportunidad legal de respuesta del 100%.



Contenidos GRI relacionados en el Informe

Contenidos GRI relacionados en el Informe

Estándares y contenidos presentados	
102-1	Nombre de la organización
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
102-3	Ubicación de la sede
102-4	Ubicación de las operaciones
102-5	Propiedad y forma jurídica
102-6	Mercados servidos
102-7	Tamaño de la organización
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
102-9	Cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
102-11	Principio o enfoque de precaución
102-12	Iniciativas externas
102-13	Afiliación a asociaciones
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
201-1	Valor económico directo generado y distribuido
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
302-1	Consumo energético dentro de la organización
302-2	Consumo energético fuera de la organización
302-4	Reducción del consumo energético
303-5	Consumo de agua
305-1	Emissiones directas de GEI (alcance 1)
305-5	Reducción de las emisiones de GEI
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
401-3	Permiso parental
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
403-3	Servicios de salud en el trabajo
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.