



comuni
cación
de pro
greso

PACTO GLOBAL 2012



Pacto Global
Colombia





INFORME COP 2012

Coordinación general y redacción:

LILIANA PATRICIA GUZMÁN GONZÁLEZ
Asesora Presidencia Ejecutiva
Líder Corporativa de RSE

Coordinación Editorial:

MARÍA MYRA HURTADO SILVA
Dirección Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Miembro Comité Corporativo de RSE

Edición, revisión de estilo y diseño gráfico:

Equipo Dirección Nacional Corporativa de Comunicaciones



comuni
cación
de pro
greso

PACTO GLOBAL 2012



Consejo de ADMINISTRACIÓN

María Eugenia Pérez Zea
Presidente

Diana Uribe Jiménez
Vicepresidente

Danilo Reinaldo Vivas Ramos
Secretario

Camilo José Moreno Lozano
Mauricio Alberto Ocampo Montoya
Martín Alonso Pinzón
Gustavo José Aroca Martínez
Octavio Alberto Uribe Villaquirán
León Darío Villa Villa

Junta de VIGILANCIA

José Vicente Torres Osorio
Presidente

Iván Elías Torres Nadjar
Vicepresidente

Luis María Tamayo Gómez
Secretario

Presidente Ejecutivo CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco

Comité Directivo de PRESIDENCIA 2012

Luis Fernando Sandoval Manrique
Gerente Corporativo Administrativo

José Luis Blanco Sáenz
Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

Alfredo Rincón Angulo
Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía
Gerente Corporativo Gestión Humana

Luis Fernando Caicedo Fernández
Gerente Corporativo Jurídico

Ricardo Alberto Serrano Novoa
Gerente Corporativo Servicio al Asociado (E)

Eduardo Ernesto Durán
Auditor Corporativo

María Myra Hurtado Silva
Directora Corporativa Comunicaciones
y RRPP

María Rita Valencia Molina
Directora Corporativa Educación
y Gestión Democrática

Diana María Monsalve Guevara
Directora Corporativa Operaciones

Liliana Patricia Guzmán González
Asesora Presidencia Ejecutiva

Víctor Hugo Pinzón Parra
Asesor Presidencia Ejecutiva

Paul Semaan Riascos
Asistente de Presidencia

Leidy Lorena Restrepo Ramírez
Analista de Presidencia

Jenny Paola Martínez Monedero
Analista de Presidencia

José Miguel Terreros Ospina
Presidente Bancoomeva

Piedad Cecilia Pineda Arbeláez
Gerente General Sector Salud

Carlos Armando González Rengifo
Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

María Fernanda Gualdrón Rueda
Gerente General Sinergia Global en Salud

Mario Hernández Rueda
Gerente General Clínica Farallones

Fabián Osorio Flórez
Gerente General Hospital en Casa

Enver Navia Echeverri
Gerente General Conectamos Financiera
y Conecta Salud

Gerardo Arboleda Salazar
Gerente General Coomeva Recreación y Cultura

Isabel Cristina Rincón Fernández
Gerente General Coomeva Turismo

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerente General Club Los Andes

Luis Mario Giraldo Niño
Gerente Nacional Solidaridad y Seguros

Esteban Madero Crump
Gerente General Coomeva Corredores de Seguros

Víctor Manuel Torres Carvajal
Gerente General Coomeva Servicios Administrati-
vos

Marco Antonio Rizo Cifuentes
Director Ejecutivo Coomeva Fundación

Martha Cecilia Lizalda Restrepo
Gerente General Fecoomeva

Gerentes Corporativos REGIONALES

Miguel Ángel Ramírez Villa
Cali

Carlos Mario Zuluaga Pérez
Bogotá

Francisco Parmenio Echeverri Pérez
Medellín

Margarita Restrepo Betancur
Caribe

Carloman Arias Cardona
Eje Cafetero

Carlos Alberto Martínez Bonilla
Palmira



ÍNDICE

- 8 Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
- 9 Coomeva obtiene el Sello 100% Cooperativa
- 10 Entorno Económico
- 15 Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo
- 25 **Capítulo 1**
Prometemos perdurar
- 35 **Capítulo 2**
Derechos Humanos
- 69 **Capítulo 3**
Creemos con nuestra gente
- 85 **Capítulo 4**
Devolvemos vida al planeta
- 97 **Capítulo 5**
Vivimos los principios y valores



MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

En 2013 en Coomeva cumplimos 49 años reafirmando nuestro carácter cooperativo y el compromiso con el desarrollo de soluciones en beneficio de nuestros asociados y de sus familias. También, creando valor sostenible para todos nuestros grupos de interés y consolidando, con el apoyo de los asociados, un Grupo Empresarial Cooperativo con activos superiores a los 5,8 billones de pesos, con impacto social y económico en todo el país. Coomeva está presente en el cotidiano vivir de los colombianos y en muchas localidades somos el principal actor económico en los sectores en los cuales operamos.

Vivimos una época de desafíos y oportunidades. Un momento que nos confronta con sus exigencias y nos convoca a tener ideas claras, ser firmes en nuestras convicciones y creativos para aprovechar las posibilidades que siempre existen de hacer las cosas mejor, con calidad y eficiencia.

Durante este periodo hemos alcanzado muchos logros y beneficios y nos hemos enfrentado a dificultades por efecto de circunstancias externas. Pero las dificultades nos han obligado a crecer; puesto que éstas nos exigieron mayor dedicación en la gestión interna y concentración para alcanzar los objetivos. Al margen de los números, la pre-ocupación central de nuestras decisiones ha sido la creación de valor compartido y sostenible.

La desaceleración económica que vive el país, unida a la crisis estructural de la salud y a las exigencias en provisiones para la cartera de consumo, incidieron en los resultados del Grupo Empresarial. En contraste, la Cooperativa duplicó sus resultados, permitiéndonos una revalorización de aportes muy cercana a la inflación.

Esta organización es una realidad gracias a que nuestros asociados mantienen su confianza y apoyo a su Cooperativa y a que ésta goza del cariño de los colombianos. Esta simbiosis nos ha convertido en uno de los grupos económicos más importantes del país y nos ha permitido transferir en servicios, beneficios y resultados sumas significativas al asociado y a las comunidades donde vive y trabaja.

Estamos convencidos de que en esta etapa de madurez de Coomeva nos esperan los mejores años y de que veremos nuevas iniciativas y mayores logros, contando siempre con nuestros asociados, directivos y colaboradores, y fortaleciendo nuestra visión responsable y sostenible como ciudadanos corporativos en pos de la contribución a la búsqueda del logro común de disfrutar y hacer algo mejor de nuestras vidas, de nuestras empresas, de nuestra sociedad y de nuestros países, con mayor felicidad, mayor prosperidad y mayor calidad de vida para todos en un mundo sostenible y mejor.



Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Coomeva obtiene el SELLO 100% COOPERATIVA



Luego de una extensa evaluación en torno al cumplimiento de diferentes criterios que demuestran nuestro carácter cooperativo, la Confederación Colombiana de Cooperativas, Confecoop, con el aval de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, ACI-Américas, otorgó a Coomeva el "Sello 100% Cooperativa".

El "Sello 100% Cooperativa" es un distintivo que se otorga a las entidades que comprueban que desarrollan sus actividades de acuerdo con la naturaleza y los principios cooperativos, para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, reconociendo el carácter empresarial de las entidades cooperativas y el debido cumplimiento del objeto social, por medio de la evaluación del cumplimiento de estándares sociales y financieros, incentivando al mismo tiempo la cultura del mejoramiento continuo.

¿ Por qué obtuvimos este Sello?

Coomeva se sometió al proceso de evaluación externa que los promotores del Sello exigen para participar por el honoroso distintivo.

El comité evaluador, compuesto por expertos en cooperativismo de reconocida trayectoria nacional e internacional, así como por destacados académicos, analizó el cumplimiento de tres criterios

centrales. Primero, el desarrollo del objeto social; es decir, si la Cooperativa realiza actividades de acuerdo con su finalidad y si satisface las necesidades comunes de los asociados. Segundo, la práctica de los principios cooperativos, para lo cual verificó si la ejecución de las actividades de Coomeva garantiza el cumplimiento de los siete principios cooperativos y si esto es percibido así por los asociados, colaboradores, usuarios y demás grupos de interés. Y en tercer lugar, el desempeño empresarial, verificando si los administradores y colaboradores de Coomeva desarrollan una gestión responsable, transparente, confiable y comprometida, de cara a sus asociados y usuarios, garantizando la viabilidad y sostenibilidad de la Cooperativa como unidad económica.

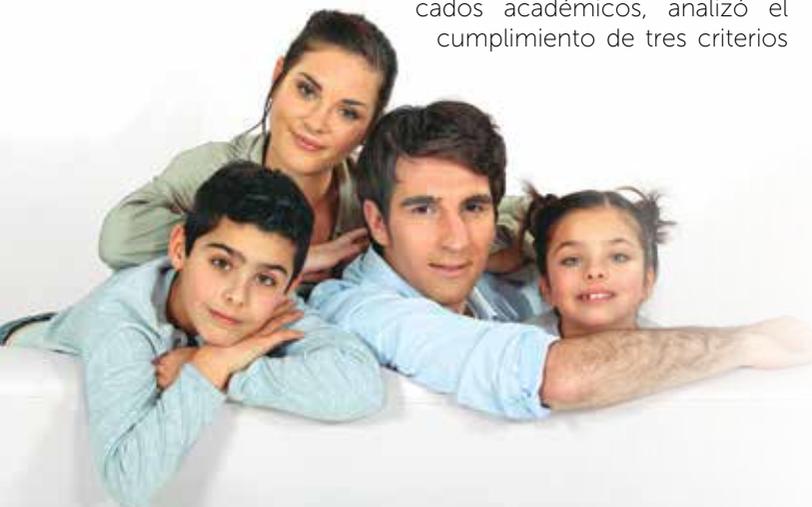
Con el Sello 100% Cooperativa, Coomeva refleja un desempeño confiable y respetuoso de los principio que rigen el cooperativismo, como un estructura empresarial.

Coomeva más comprometida

Obtener este Sello permite a Coomeva transmitir confianza a los asociados y demás grupos de interés acerca de nuestra naturaleza cooperativa y el carácter empresarial, pero a la vez nos obliga a un mayor compromiso con ellos y con los principios cooperativos.

El Sello tiene una validez por dos años y debe refrescarse anualmente mediante una nueva visita y verificación por parte de los evaluadores expertos.

Confecoop inició el otorgamiento del Sello 100% Cooperativa a finales de 2011 y a la fecha, junto con Coomeva, la Equidad Seguros y la Caja Cooperativa Credicoop, están entre las entidades que se han hecho merecedoras al mismo.





Entorno ECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL



El 2012 y lo que lleva del 2013 han estado marcados por volatilidades moderadas en el mercado de capitales y bajos niveles de crecimiento, a pesar de que a finales del año las economías comenzaron a mostrar favorabilidad en términos de crecimiento y consumo. Este fue el caso de la economía estadounidense que a pesar de que presenta una recuperación lenta en algunos indicadores, en conjunto muestra un crecimiento sostenido, llegando al 2,7% y con una tasa de desempleo que ronda el 7,8%.

Estos resultados le permitieron al Gobierno obtener el apoyo bipartidista a la propuesta para evitar el abismo fiscal, que constaba de una reducción del gasto público y un aumento de los impuestos; fórmula que afín con la implementada en la Unión Europea solo ha provocado una mayor desaceleración, llegando incluso a afectar de forma negativa a la poderosa economía alemana que mostró una reducción en su crecimiento. Ni la fuerte correlación que hay entre los mercados americano y europeo ha hecho que esta última repunte, esperando crecimientos negativos de -0,3% en promedio y un desempleo del 11,8%.

En términos generales el 2012 cerró entonces en un escenario mundial mixto, donde Estados Unidos se recuperó, Europa estuvo en un periodo de transición muy lento con desempleo muy alto, mientras América latina y Asia crecieron a ritmos moderados pero constantes y en cifras superiores a las principales economías; por ejemplo Perú con una tasa del 6,3%, Chile con 5,6% y Colombia con un moderado 3,5%.

ENTORNO COLOMBIANO

En el contexto nacional, la inflación cerró en un 2,44% y se espera un crecimiento promedio del PIB del 3,5% en 2013, reducido principalmente por una desaceleración en la inversión extranjera en el sector primario, la apreciación del peso frente al dólar, la baja en los precios del petróleo y en menor medida el aumento en las importaciones que ha generado una baja en los índices de producción industrial, registrándose un mínimo de -0,4%. Por su parte, el desempleo cerró en 10,4%, cifra que está por encima de la expectativa del Gobierno.

En el sector bancario se ve una disminución sustancial en el crecimiento de la cartera de consumo, que se suma a un aumento de la cartera morosa que alcanza ya la cifra de seis billones de pesos, lo que denota una destrucción del empleo y es una clara señal de desaceleración, que se confirma con el bajo crecimiento de 2,1% que se registró en noviembre de 2012. Por lo anterior se espera que en 2013 el crecimiento de la economía nacional esté en un rango del 3,5% al 3,8%, jalonado de manera especial por un incremento obligatorio en la ejecución presupuestal por parte del Gobierno, principalmente en lo relativo a las obras de infraestructura y construcción de vivienda que no se hicieron en 2012, con lo cual se pretende estimular el crecimiento por esta vía, y además por el consumo, para lo que se está bajando la tasa de referencia, obteniendo también un control más firme de la inflación.

El sector salud, como mencionamos anteriormente, se ha visto muy afectado este año por factores externos a la gestión. La incertidumbre y la falta de definición de medidas por parte del Gobierno Nacional para sortear las coyunturas presentadas, han extendido y agravado la situación financiera del sistema de salud colombiano, lo que ha motivado que la mayoría de las Empresas Promotoras de Salud, EPS, estén en dificultad. Coomeva EPS S.A., pese a una gestión sana y transparente, no ha podido abstraerse de esta situación y se ha visto involucrada en las inconsistencias presentadas en el manejo de los llamados "recobros" al Fondo de Solidaridad y Garantía, Fosyga. Durante el 2012, periodo en el que hubo tres ministros de Salud, desde Coomeva se mantuvo una posición de liderazgo y de proactividad



ante las autoridades, proponiendo salidas y generando un debate nacional sobre la problemática del Sistema. Al igual que las demás EPS del país, la poca oportunidad de los pagos de recobros por parte del Fosyga obligó a Coomeva EPS a asumir el costo financiero de los mismos y a atrasar los flujos de pago a los proveedores, generando resultados negativos de \$17,887 millones, contra un presupuesto de utilidades de \$8,784 millones.

Expectativas 2013

En términos generales el panorama de la economía nacional para 2013 no es tan sombrío a pesar de la incertidumbre en Europa y del crecimiento lento en extremo de la economía norteamericana, pues aún hay datos importantes y favorables a nivel macro, como un déficit fiscal controlado y en niveles razonables (2,4% del PIB), con lo que el espacio para formular estrategias monetarias y fiscales contra cíclicas es amplio, máxime cuando aún no hay riesgos inflacionarios de relevancia en el mediano plazo y las expectativas están en línea con las metas trazadas. Más aún, se mantiene el ambiente de estabilidad política y financiera que estimula la inversión extranjera, conjurando los efectos probables de la desaceleración que se vislumbra en el futuro cercano.

Según el Banco Mundial, las estimaciones de crecimiento e inflación para 2013 están así: crecimiento del 3,8% e inflación entre 2,83% y 3%. Así mismo, se espera que el dólar se mantenga entre \$1.750 y \$1.800, con una tasa promedio de \$1.792 a fin de año.



Acerca de este INFORME



Esta es nuestra Segunda Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los Principios del Pacto Global, en términos económicos, sociales y ambientales, y en especial los avances logrados en cuanto a su adopción e incorporación en la estrategia, en la cultura y en las actividades empresariales que realizamos.

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

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

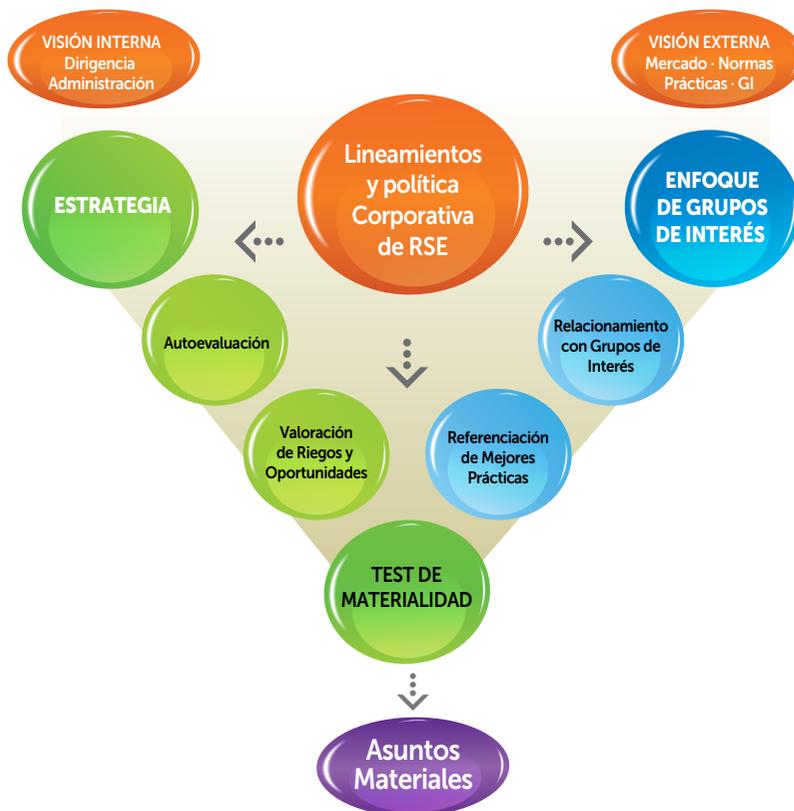
Test de MATERIALIDAD

Nos dice qué es lo que debemos gestionar para lograr ser sostenibles.

Priorizamos y focalizamos nuestras acciones y compromisos con los insumos anteriores, mediante el Test de Materialidad:



Foco de RELEVANCIA



Este informe comprende el periodo de 2012 y la información reportada corresponde a los lugares del país en los cuales operamos.

Para una mayor información sobre los contenidos del presente Informe, consultas, sugerencias o comentarios, contactar a:

Liliana Patricia Guzmán G.
Líder Corporativa de RSE
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3 • Cali, Colombia
lilianap_guzman_contratista@coomeva.com.co



“El progreso sustentable es el que pone a la persona en el centro de todas las actividades de desarrollo”.

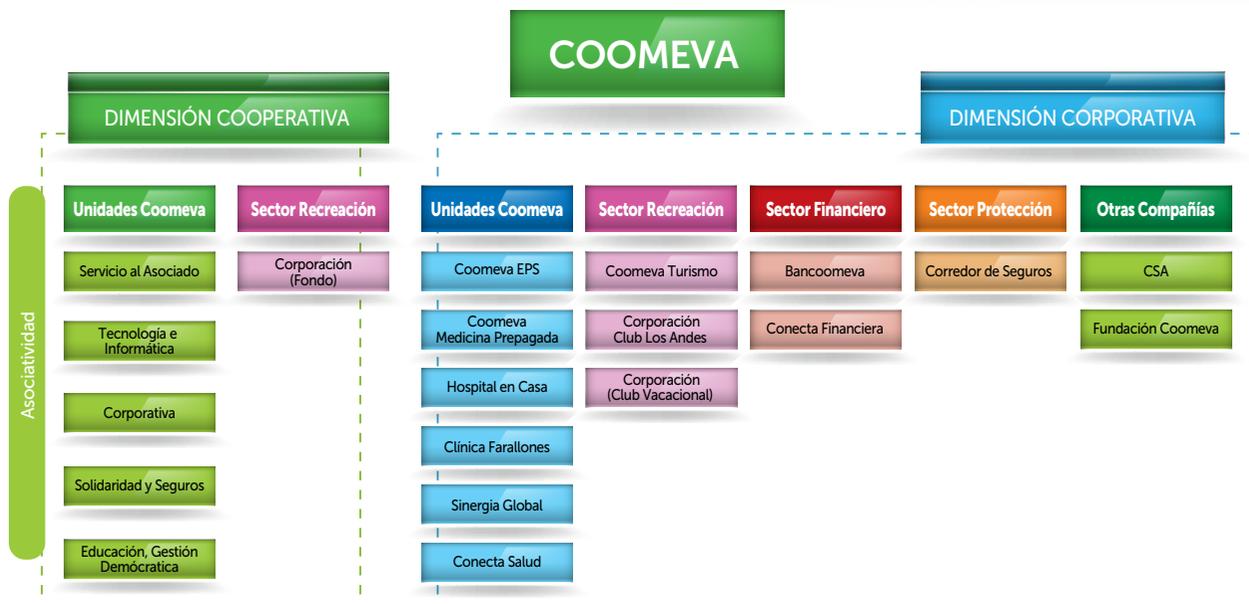
Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

Nuestro Grupo Empresarial COOPERATIVO

Coomeva nació en 1964 en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia y ha desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, lo cual le ha permitido conformar un Grupo constituido por 16 empresas, con la Cooperativa como matriz del mismo. A través de todas las empresas brindamos servicios a los asociados de la Cooperativa y en total a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.



GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Cooimea es una cooperativa, que resume lo mejor de los valores y principios solidarios y los une a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar y valor para nuestra base social de asociados y sus familias, proyectándose más allá a las comunidades en las que actuamos.

Somos la más importante comunidad de profesionales de Colombia.

Somos la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano.

Como Grupo estamos entre las empresas más grandes de Colombia por nivel de activos y de ingresos.

Hemos madurado en el modelo de gestión, lo que nos ha permitido enfrentar las dificultades sin comprometer los niveles de servicio, ni el desarrollo del Grupo.

COOMEVA:

Incrementó su base de capitales propios en \$27,255 millones.

Amplió sus fondos mutuales en \$114,718 millones.

Cuenta con amplia solvencia, prácticamente sin endeudamiento externo.

Administra como Cooperativa un activo total de \$2,2 billones y como Grupo más de \$5,8 billones en activos.

273.513 asociados

Inversiones Empresariales: \$370.636 millones, incluyendo inversión en cooperativas (se encuentra Cooperativa Financiera)

13.000 empleos directos 24.000 indirectos.

Inversiones Portafolio: \$1.284.381 millones, \$1.272.123 millones a recursos de Fondos Sociales y \$12.257 millones a Fondo de Excedentes de Tesorería

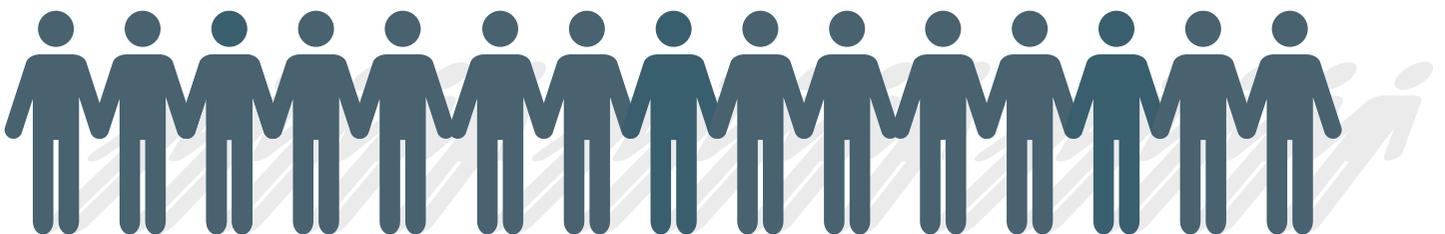
Presta Servicios de Salud a: 3.233.994 colombianos (incluye usuarios EPS y MP)

Patrimonio \$1.072.995 millones

Ingresos Totales \$3.608.426 millones

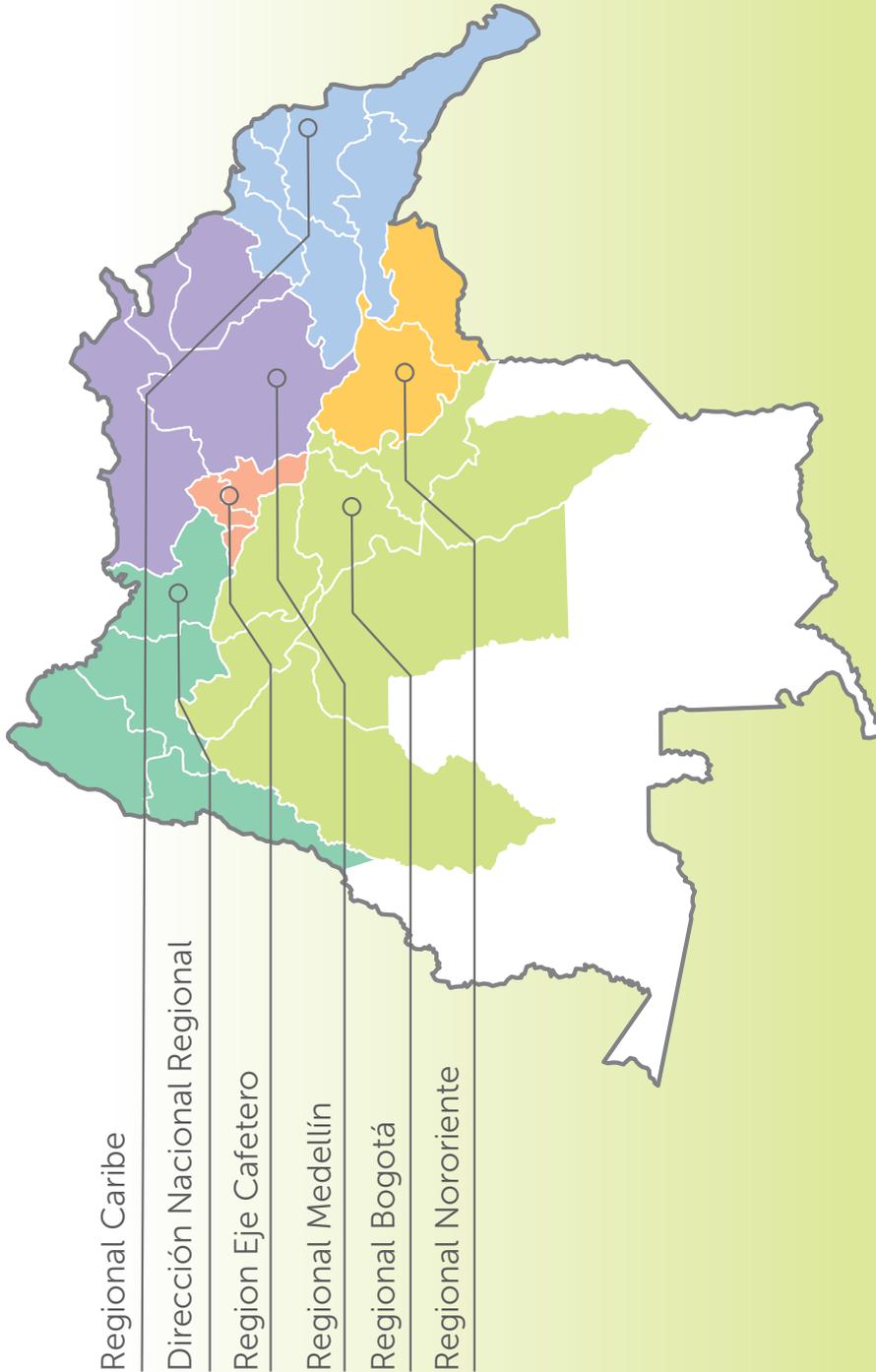
Activos \$5.808.255 millones

Fondos Sociales \$1.578.598 millones



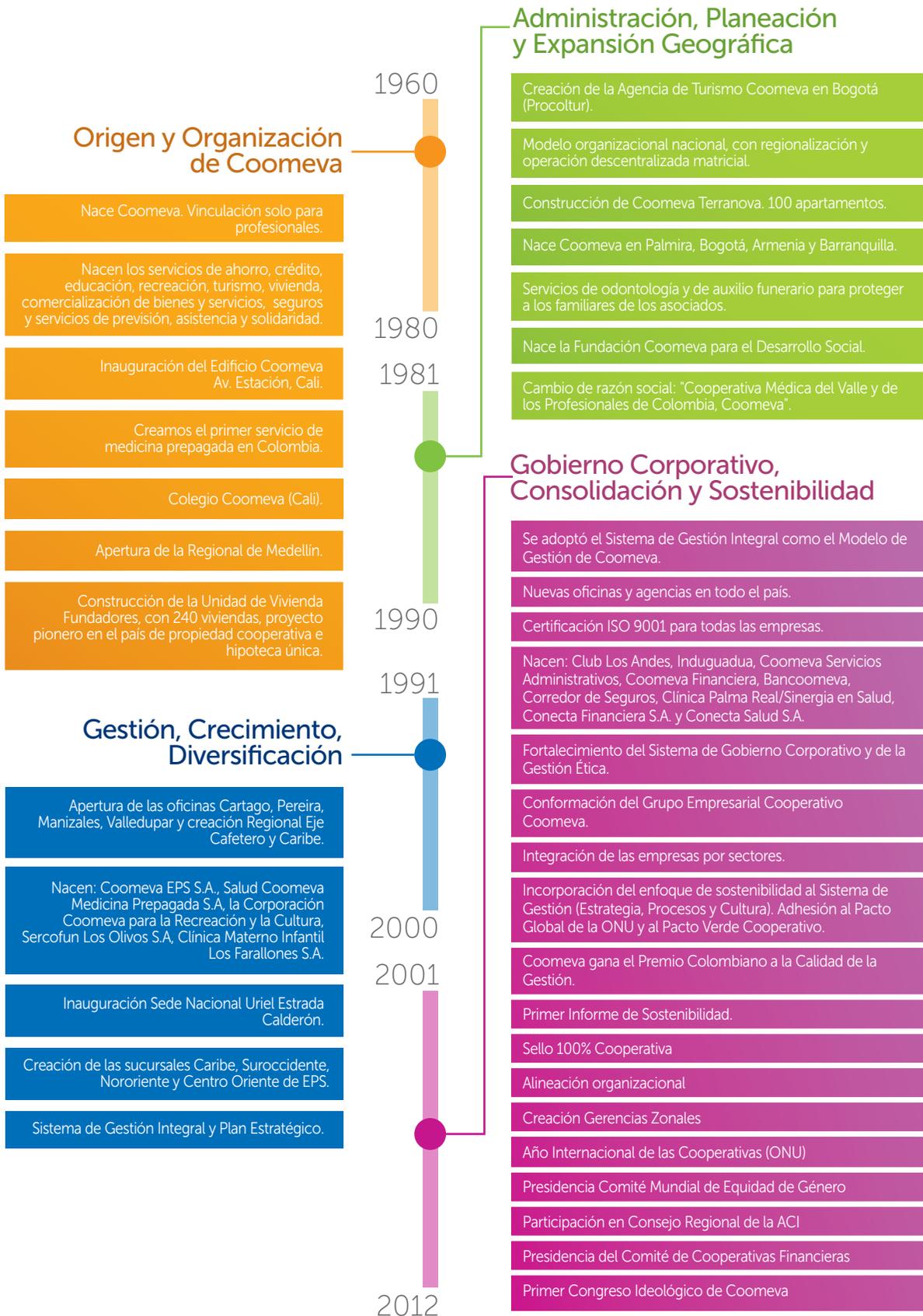
Nuestra Presencia en COLOMBIA

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



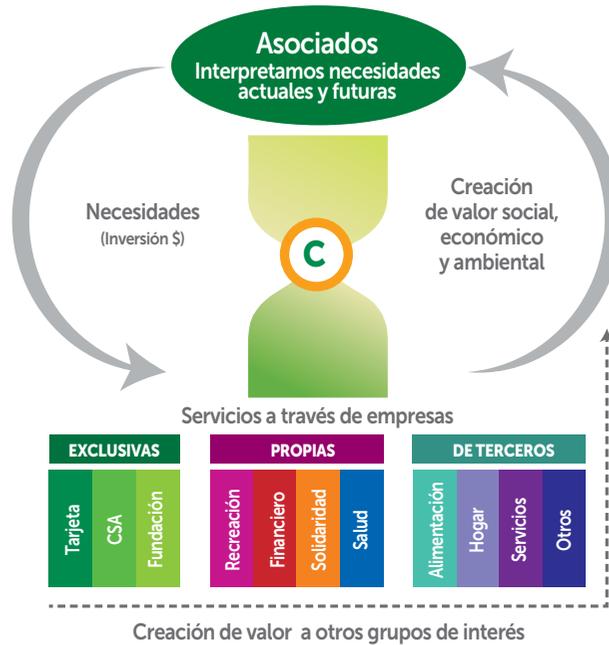
- > 9 Centros de Atención Coomeva CAC
- > 6 Sedes Regionales de Coomeva
- > 91 oficinas Bancoomeva
- > 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS/Salud
- > 135 puntos de atención de Coomeva EPS
- > 49 puntos de atención de Coomeva Medicina Prepagada
- > 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada.
- > Sede Clínica Farallones
- > Sede Clínica Palma Real
- > 37 oficinas de Coomeva Corredores de Seguros
- > Sede Club Campestre Los Andes
- > 16 oficinas de Turismo Coomeva
- > 55 oficinas de Corporación para la Recreación
- > Presencia en 1.081 municipios del total de 1.123 con los que cuenta Colombia
- > 96% del territorio nacional

Línea de Tiempo CORPORATIVA

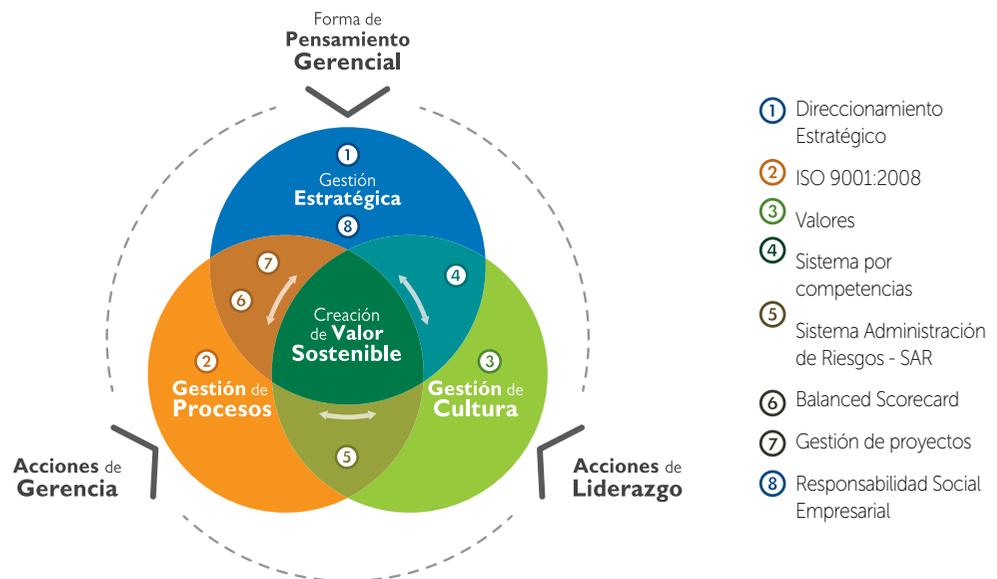


Nuestro Modelo de NEGOCIO

¡Coomeva nos facilita la vida!



Modelo de Gestión CORPORATIVO



Contamos con un Sistema de Gestión Integral, que nos permite incorporar el pensamiento estratégico en la gestión, materializándolo a través de los procesos y de la cultura organizacional. Las políticas y lineamien-

tos de RSE y Sostenibilidad están incorporados a todos los componentes del Sistema de manera transversal, orientándonos hacia la **creación de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.**



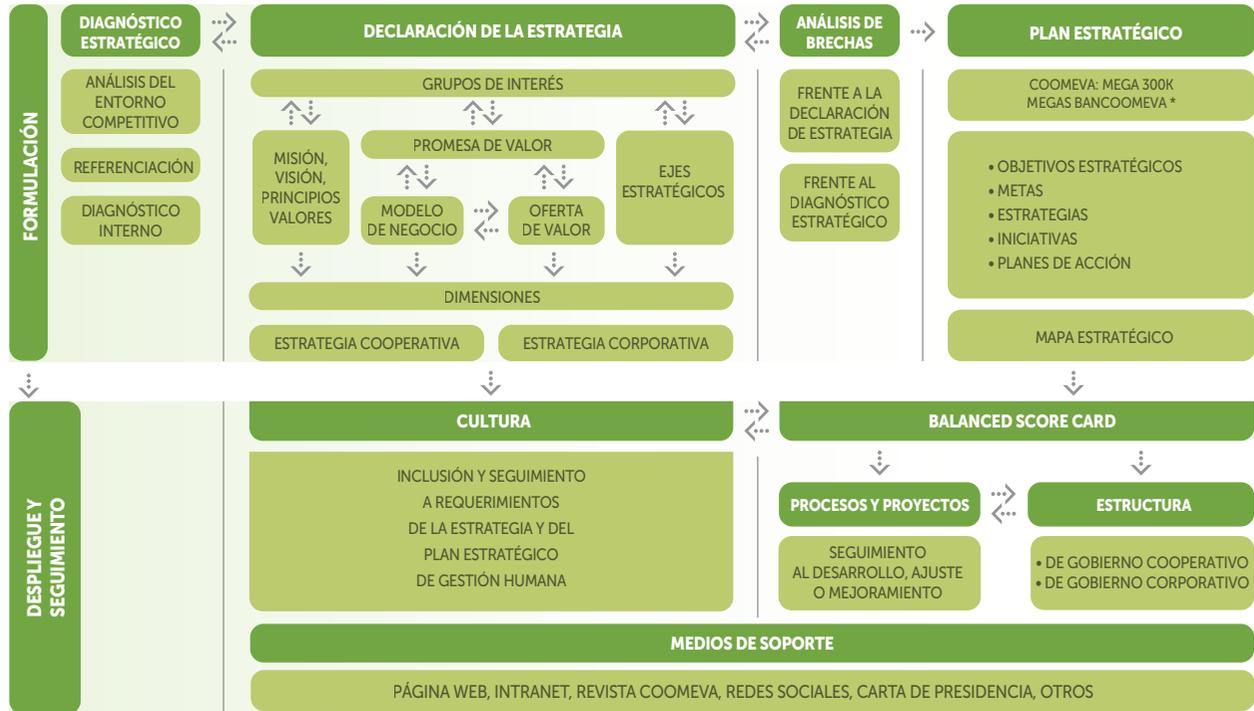
“De vez en cuando trabaja voluntariamente con la intención de transformar vidas, para hacerlas más plenas, dignas y felices”

Mahatma Gandhi



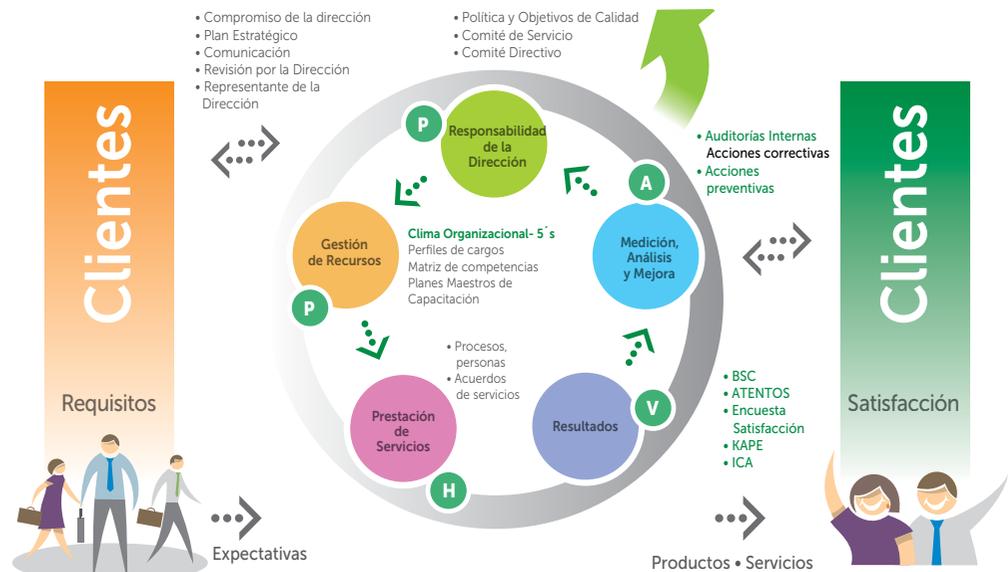
Desarrollamos la **GESTIÓN ESTRATÉGICA** de cara a nuestros Grupos de Interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

Nuestro Proceso de GESTIÓN ESTRATÉGICA



Fortalecemos la gestión de procesos mediante nuestro SISTEMA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se basa en la norma ISO 9001:2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y grupos de interés.



MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Mejoramos continuamente LOS PROCESOS

- 1 Implementamos la plataforma Enterprise Resource Planning (ERP) que nos permite gestionar integralmente y en línea los recursos.
- 2 Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3 Implementamos la metodología de Business Process Management (BPM) y establecimos un gerenciamiento y control de procesos en línea de principio a fin.

Gestionamos el trabajo diario y el CONOCIMIENTO

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

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

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

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



ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

Fortalecemos nuestro Modelo de Gestión mediante:

Inclusión del enfoque de RSE y sostenibilidad en la gestión integral

Inclusión en estándares y mejores prácticas en RSE y Sostenibilidad

Fortalecimiento del modelo de Gestión del Riesgo

Fortalecimiento del modelo de Mejoramiento Continuo de la Calidad



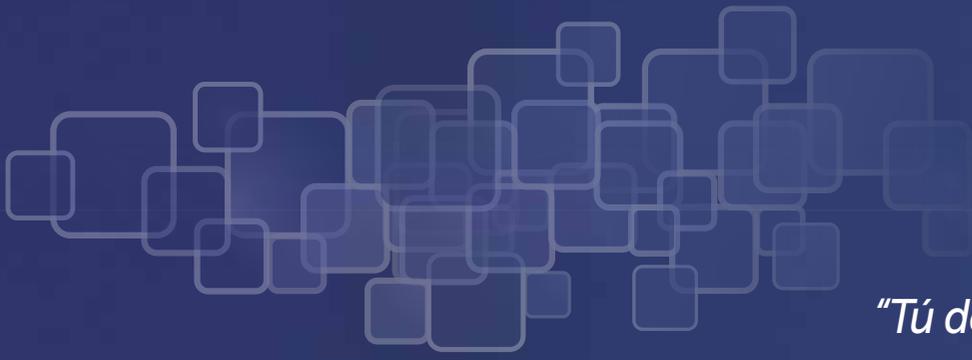
Monitoreamos los RESULTADOS

Hacemos seguimiento y mejora continua a través de indicadores estratégicos, tácticos y operativos, bajo la metodología del Balanced Score Card, (BSC).

Nuestros COMPROMISOS ESTRATÉGICOS 2013-2014

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





*"Tú debes ser el cambio
que deseas ver en el
mundo."*

Mahatma Gandhi



CAPÍTULO 1

Prometemos PERDURAR



Nuestra Política Corporativa de RSE: EN LO QUE CREEMOS

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

La Responsabilidad Social está en la misma esencia de las cooperativas porque hemos nacido de las comunidades y somos parte de ellas. Por ello actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y la jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas. Nuestras empresas no son emporios que explotan de una u otra forma los recursos naturales, ni son indiferentes a los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida. Nosotros nos unimos para contribuir al mejoramiento de la sociedad y construir un mundo mejor.

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

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



El Plan Estratégico de Coomeva 2010-2015 nos ha proporcionado una guía concreta de hacia dónde queremos guiar la organización para beneficio de nuestros asociados. Nos ha permitido una mejor comprensión de cómo se entrelazan los objetivos asociativos con los económicos, para asegurar el desarrollo armónico de la Cooperativa y de todo el Grupo Empresarial Cooperativo.

El compromiso de la administración para 2013 – 2014 es ejercer un liderazgo enfocado a resultados en todo el Grupo Empresarial, con especial énfasis en la Cooperativa, alrededor de ocho prioridades estratégicas:



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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



Nuestros compromisos CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



Nuestros lineamientos corporativos de RSE: ASÍ ACTUAMOS

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

Gestión sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

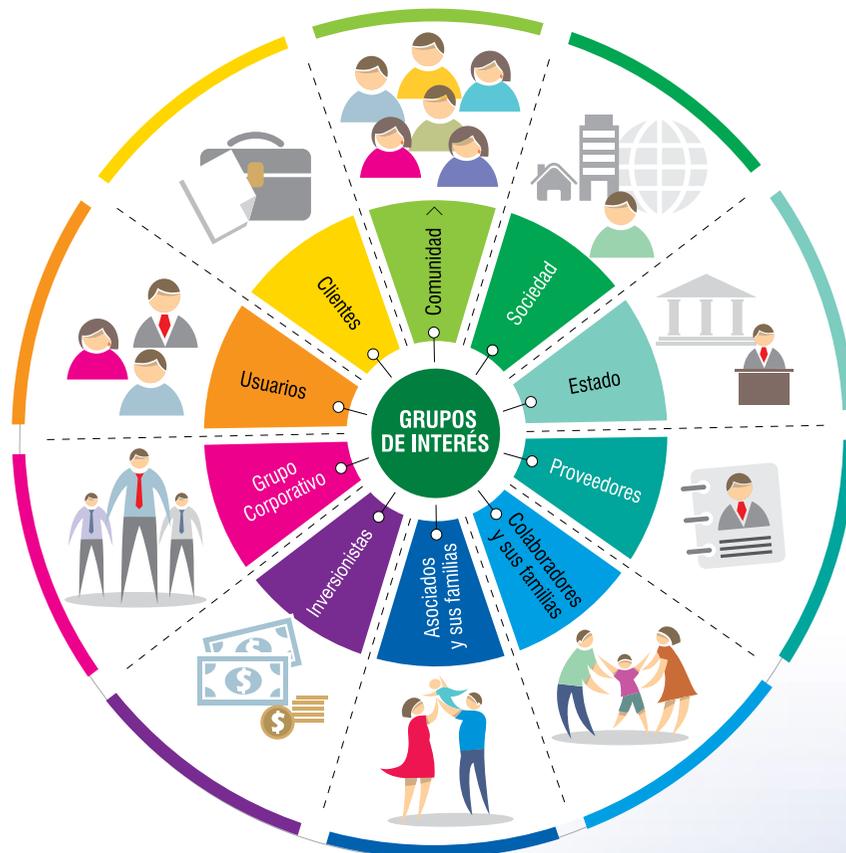
Ciudadanía corporativa

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

Principios del Pacto Global

Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Derechos Laborales, los Derechos Medioambientales y los Derechos Humanos Fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que ni en nuestras empresas, ni en nuestra cadena de valor, existe corrupción, ni ningún tipo de complicidad en la vulneración de tales derechos.

Nuestros GRUPOS DE INTERÉS



Nuestro MARCO NORMATIVO

Las políticas y normas relacionadas con Derechos Humanos, Derechos Laborales, Derechos Medioambientales, Anticorrupción, Ética y Gobierno Corporativo se encuentran en:

- › Estatutos
- › Códigos de Buen Gobierno
- › Códigos de Ética
- › Resolución de Políticas Generales
- › Corporativas
- › Reglamento Interno de Trabajo
- › Código de Conducta
- › Normas Anticorrupción

Gestionamos los riesgos ESTRATÉGICOS

Aquellos que amenazan el logro de la estrategia y los planes de negocio y que pueden afectar la situación financiera o reputacional y la sostenibilidad de nuestras empresas.

PASOS PARA EL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS

- Cadena de Valor
- Ejes Estratégicos
- Análisis de las fuerzas de la industria
- Marco legal
- Requerimientos de grupos de interés
- Asuntos materiales frente al enfoque de RSE y Sostenibilidad

1 Análisis de insumos

2 Identificación de riesgos

3 Análisis de riesgos

4 Valoración de riesgos inherente

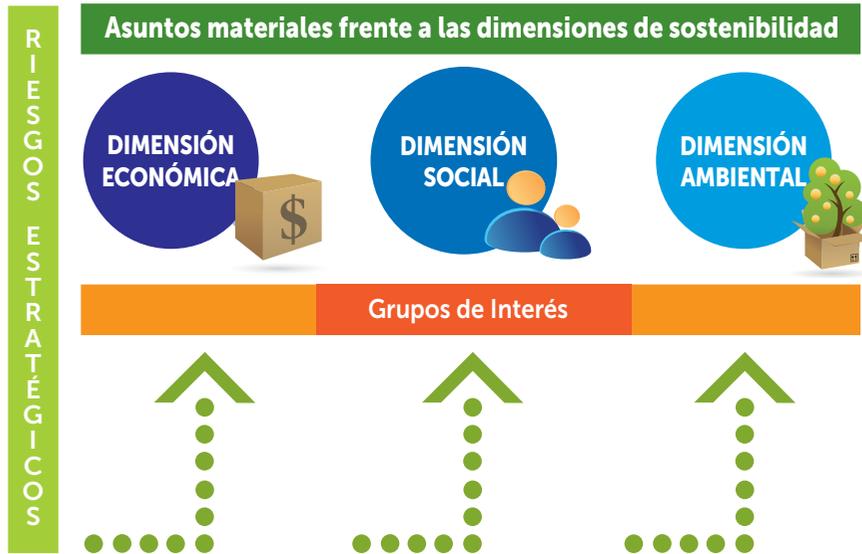
5 Inventario de controles

6 Valoración de riesgos residuales





<p>Nuestros Asuntos Materiales</p>  <p>Prometemos perdurar</p>	<p>Importancia</p>	<p>Compromisos con la sostenibilidad</p>
Gobierno, gestión ética y transparencia.	Media alta	 <p>Vivimos los principios y valores</p>
Respeto a Derechos Humanos.	Media	
Estructura democrática, capacidad y calidad de la gestión de la dirigencia.	Alta	
Comunicación con Gestión Humana y rendición de cuentas.	Alta	
Mercadeo y consumo responsable.	Alta	 <p>Facilitamos la vida</p>
Cumplimiento de la oferta de valor.	Media alta	
Calidad de la gestión	Alta	
Sinergia empresarial	Alta	
Respeto a derechos laborales y trabajo digno.	Alta	 <p>Creecemos con nuestra gente</p>
Prácticas justas y extensión de políticas de RSE a proveedores.	Alta	 <p>Avanzamos con nuestros aliados</p>
Responsabilidad ambiental.	Media alta	 <p>Devolvemos vida al Planeta</p>
Creación de valor económico para el asociado y los grupos de interés.	Media alta	 <p>Democratizamos la riqueza</p>
Compromiso con la comunidad.	Media	 <p>Una comunidad empresarial para todos los colombianos</p>



Nuestros LOGROS

Conformación de Comité Corporativo de RSE: Instancia técnica, de coordinación, alineación y sinergia.

Conformación de Mesas Temáticas Corporativas de RSE y Sostenibilidad: espacios para diálogo, generación de conocimiento y desarrollo de estrategias.

Actualización de autoevaluación en RSE para algunas empresas del Grupo.

Identificación de fortalezas, oportunidades, niveles de desarrollo y brechas identificadas.

Revisión y ajuste de asuntos materiales y priorización de asuntos relevantes.

Preparación y publicación de los primeros Informes de Sostenibilidad en 2012.

Participación activa y permanente en las Mesas Temáticas del Pacto Global de la Red Colombia.

Participación como miembros principales y como miembros suplentes en el Comité Directivo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia, para el periodo 2012-2014.

Nuestros Compromisos 2013 DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Avanzaremos en la gestión de nuestros asuntos materiales.

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

A woman with curly hair is carrying a young girl on her back. They are both smiling and looking towards the camera. The woman is wearing a light blue t-shirt and jeans. The girl is wearing a pink shirt with white polka dots and jeans. They are in a park with green grass, trees, and a bicycle in the background. There are pink flowers in the top right corner. In the top left corner, there is a graphic of several overlapping squares of different sizes and colors (white, light blue, pink).

"No existe un solo modelo de democracia, o de los derechos humanos, o de la expresión cultural para todo el mundo. Pero para todo el mundo, tiene que haber democracia, derechos humanos y una libre expresión cultural.

Kofi Annan

CAPÍTULO 2

Derechos HUMANOS

Compromisos, POLÍTICAS Y METAS

En armonía con la naturaleza de nuestra organización y sus fines misionales, el asociado constituye el centro de todas las acciones que impulsamos en Coomeva. La revisión de los 49 años de historia desde una perspectiva estratégica, confirma que son tres las grandes orientaciones que nos mueven en el desarrollo de la Cooperativa:

1. Mantener al asociado en el centro de la organización, fortaleciendo el concepto de asociatividad como la actividad empresarial más importante, unida a una alta motivación por liderar y participar en los organismos de integración y promoción cooperativa.
2. Avanzar en la maduración y consolidación como Grupo Empresarial Cooperativo, entendiendo que es este modelo el que permite desarrollar una propuesta de valor potente, integral y única para el profesional colombiano y para los diversos grupos de interés.
3. Orientar al Grupo hacia la creación de valor sostenible para todos sus grupos de interés, gracias a la generación de sinergias, a una estrategia de integración concéntrica y a un profundo compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Nuestro marco en DERECHOS HUMANOS

Respetamos y cumplimos las normas legales de derecho nacional e internacional y nos esforzamos por garantizar que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en Colombia. Además de ellas, nuestro marco normativo en materia de Derechos Humanos está regido por:



Los Sueños Compartidos

Día a día aportamos al desarrollo sostenible, brindando alternativas para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de todos nuestros grupos de interés, pues a través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente a toda la sociedad.





MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral del Asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

VISIÓN

Coomeva es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.

POLÍTICA DE CALIDAD

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios y la creación de valor sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Asociados y sus familias.



Nuestro ESTATUTO

- Ha sido promulgado democráticamente a partir de la filosofía, los principios y los valores del cooperativismo, la solidaridad y la ayuda mutua, practicando la igualdad de género, actuando bajo criterios de transparencia, ética y equidad y garantizando la protección del medio ambiente.
- Establece los derechos fundamentales de los asociados como cooperados en sus roles de gestores y dirigentes democráticos; como inversionistas y como usuarios de bienes y servicios.
- Establece los derechos, los deberes y los procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés que pudieran vulnerar los derechos de los grupos de interés y de la sociedad en general.
- Garantiza la protección de los derechos: derechos humanos, de la propiedad intelectual, a la intimidad y de protección de datos personales.
- Establece el marco de derechos y responsabilidades para la dirección y control de la gestión de todas las empresas del Grupo, con el objetivo de lograr un balance para que todas las decisiones se adopten de manera ética y transparente, consultando el más alto interés de las empresas y de todos sus grupos de interés, de forma que cumplan con excelencia su promesa de servicio y mantengan su licencia social para operar, garantizando su sostenibilidad y el cumplimiento de su objeto social.
- Brindamos igualdad de oportunidades a nuestros empleados, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social o ideología política.
- Privilegiamos las relaciones con las empresas y entidades que en su gestión sean socialmente responsables y estén fundamentadas en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés común.
- Rechazamos y consecuentemente denunciaremos ante las autoridades competentes cualquier práctica que interfiera la libre y sana competencia en el mercado.

Nuestros PRINCIPIOS EMPRESARIALES

- Garantizamos que los servicios y productos ofrecidos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de Coomeva y de sus familias, así como de los distintos grupos de interés, y que las operaciones se lleven a cabo de una manera confiable y segura.
- Asumimos las consecuencias que se derivan de nuestras decisiones empresariales.
- Reconocemos y cumplimos con la responsabilidad social que tenemos con nuestros empleados, con la sociedad y con las comunidades.

Contamos con un amplio marco estratégico y normativo que expresa nuestras políticas de:

- » Compromiso con el fomento del trato justo y el respeto de los derechos de todos los grupos de interés.
- » No discriminación; la preservación, el respeto y la defensa de los Derechos Humanos y de la dignidad humana.
- » No aceptación y lucha contra todas las formas de explotación y acoso y en especial nuestro compromiso con la erradicación del trabajo infantil.
- » Impulso al desarrollo integral de nuestros asociados, colaboradores, grupos de interés y de la comunidad en general, a través del portafolio de todas nuestras empresas y de nuestras acciones de Responsabilidad Social.
- » Privacidad y manejo de información reservada de los consumidores y demás terceras personas.

Nuestros compromisos con INICIATIVAS INTERNACIONALES

Pacto Global

Como adherentes al Pacto Global hemos aceptado divulgar, adoptar e incorporar los principios 1 y 2, con los cuales estamos plenamente comprometidos y que nos impulsan a actuar, apoyando y respetando la protección de los Derechos Humanos; y a aplicar la debida diligencia y en ningún caso ser cómplices de abusos de los derechos.

Respetamos y acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos que garantizan la dignidad humana, en especial, los relacionados con los siguientes derechos:

- » A la vida y la seguridad.
- » A la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre, al balance trabajo/ vida familiar).
- » A la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- » A la libertad de expresión.
- » A la seguridad social, la salud y los derechos de los pacientes.
- » A los derechos de los consumidores.
- » A las libertades económicas, sociales y culturales.

Estrategias de nuestro PLAN ESTRATÉGICO 2015

- » Evaluar permanentemente la satisfacción y efectividad de nuestros servicios.
- » Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva.
- » Ejercer una gestión prudente de riesgos.
- » Ofrecer servicios corporativos oportunos y de calidad a precio razonable.
- » Educar y promover los valores y la cultura de la solidaridad y de la cooperación.
- » Asegurar una vida democrática participativa, abierta y estable a todos los niveles.
- » Ser ciudadanos corporativos socialmente responsables, mediante acciones concretas y de impacto.



Quiénes son nuestros ASOCIADOS

PERFIL DEL ASOCIADO

Regionales*			Antigüedad			Tipo de vinculación		
Cali	79.660	29,1%	Menos de 1 año	61.515	22,5%	Graduado	188.422	68,9%
Bogotá	62.767	22,9%	1 año	38.071	13,9%	Jóvenes asociados	42.229	15,4%
Medellín	64.063	23,4%	2 años	21.047	7,7%	Familiar asociado	23.473	8,6%
Caribe	36.827	13,5%	3 años	16.192	5,9%	Empleado	3.938	1,4%
Eje Cafetero	21.049	7,7%	4 años	13.006	4,8%	Persona jurídica	2.786	1,0%
Palmira	9.148	3,3%	5 años	10.876	4,0%	Educación no formal	12.666	4,6%
			6 o más años	112.807	41,2%	Funcionarios Coomeva	5.625	2,1%

Actividad**			Estado civil**			Nivel académico**		
Asalariado	175.051	64,7%	Casado	104.360	38,5%	Doctorado	1.921	0,7%
Independiente	63.687	23,5%	Soltero	114.476	42,3%	Magister	4.625	1,7%
Sin actividad	7.096	2,6%	Unión Libre	30.568	11,3%	Especialización	26.372	9,7%
Pensionado	3.561	1,3%	Separado/Divorciado	12.531	4,6%	Profesional	171.831	63,5%
Sociedad	21.093	7,8%	Viudo	4.069	1,5%	Técnico o Tecnólogo	38.792	14,3%
						Primaria	357	0,1%

Estratos**			Género de la base de asociados**		
Estrato 1	4.829	1,8%	Femenino	152.050	56,2%
Estrato 2	31.180	11,5%	Masculino	118.678	43,8%
Estrato 3	97.780	36,1%			
Estrato 4	70.387	26,0%			
Estrato 5	38.106	14,1%			
Estrato 6	13.903	5,1%			

Edad promedio		
42,3		

* Las características regional, antigüedad y tipo de vinculación incluyen tanto a la población jurídica como natural, las demás características solo clasifican a las personas naturales.

** Los porcentajes no suman el 100% porque no se tiene en cuenta la categoría sin información.

Acciones y RESULTADOS

Durante el 2012 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.

Propiciamos en nuestros colaboradores el desarrollo de conductas específicas en la relación con los asociados, clientes, usuarios y públicos de interés, buscando crearles a todos valor de vida.

Contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información, con certificaciones de clase mundial como ITIL (Information Technolo-

gy Infrastructure Library) y CMMI (Capability Maturity Model Integration), que garantizan una gestión segura, responsable y transparente, así como el derecho a la intimidad.

En cuanto a los asociados a Coomeva y sus tres roles

1. ROL GESTOR

Dirigimos y orientamos el accionar de la organización, aprovechando las estructuras y medios que nos da el modelo cooperativo.

Gestión democrática

En Coomeva contamos con un liderazgo participativo y democrático por representación. Mediante procesos electorales y democráticos elegimos: la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, los comités de Apoyo, los comités Regionales y Zonales, entre otros. En la siguiente tabla se muestra la amplia participación de la Dirigencia a través de los comités nacionales, regionales, zonales y locales; además de la importante inversión de tiempo en el desarrollo de la Cooperativa.

Participación de la Dirigencia

176	Comités activos en todo el país
1,435	Dirigentes a nivel zonal, regional y nacional
263	Participantes en Comités Nacionales
250	Comités Regionales
822	Comités Zonales
100	Comités Locales
13	Sesiones de Consejo de Administración
14	Sesiones de la Junta de Vigilancia
82	Participantes en la Red Social de Delegados
28,508	Horas académicas de Dirigentes
30,88	Horas año trabajo Dirigencial
4,493	Millones de inversión en la gestión de la Dirigencia
654	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

Formación de la Dirigencia

Primer Congreso Ideológico de Coomeva

Coomeva llevó a cabo su primer Congreso Ideológico, el 10 y 11 de noviembre de 2012 en Bogotá, con lo cual marcó un hito en el cooperativismo colombiano. Contamos con la participación de 225 personas representadas en un 93% por asociados. Con el apoyo de expertos conferencistas nacionales e internacionales, así como de académicos e investigadores de alto nivel en torno al tema del cooperativismo y la economía solidaria, de la Unidad de Estudios Solidarios de la Universidad Javeriana, Unes, los participantes y asistentes al Congreso debatieron y plantearon propuestas específicas en torno a los tres ejes temáticos que abordó el Congreso: la situación actual y futura del cooperativismo, las dimensiones cooperativa y empresarial de Coomeva, y el modelo Coomeva y su Grupo Empresarial Cooperativo.

El Congreso tuvo tres momentos centrales. El primero correspondió a las conferencias magistrales; el segundo, a las presentaciones de las 51 ponencias de autoría de asociados y dirigentes y que el Comité Evaluador de Expertos

seleccionó durante los pre-congresos para que fueran expuestas en el evento; y el tercero fue el desarrollo de talleres de discusión que se llevaron a cabo en cada una de las seis mesas de trabajo que se organizaron en torno a los ejes temáticos del Congreso.

Esta destacada actividad despertó gran interés. Decenas de asociados elaboraron ponencias formales, que fueron ampliamente debatidas, brindando una nueva demostración de la riqueza conceptual y el apego que nuestra Dirigencia tiene por su entidad cooperativa.



El Congreso produjo resultados importantes en su evaluación:

- El 83% evaluó el Congreso entre excelente y bueno.
- El 96% consideró el Congreso un éxito y recomienda repetirlo.
- El 89% consideró que se cumplió con los objetivos propuestos.
- El 91% calificó como excelente o bueno los temas tratados.
- El 86% consideró la participación de los asistentes de excelente o buena.
- El 91% de los participantes tuvo una satisfactoria experiencia con la atención y la actitud de servicio recibidas en el evento.

Seminario de Desarrollo Institucional y Jornadas Dirigenciales

En el 2012, como todos los años, se llevó a cabo el Seminario de Desarrollo Institucional. Se trata de una estrategia que, con participación de los dirigentes de la Cooperativa en representación de los asociados, permite evaluar los logros alcanzados y planificar los retos y desafíos del año.

Se realizaron tres jornadas de formación dirigencial, con la participación de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, así como de empleados del nivel directivo de la Cooperativa, con una asistencia promedio de 55 personas por jornada, abordándose temas relacionados con entorno económico y financiero: análisis de coyuntura; estrategia y gobierno corporativo; negociación y el papel de las juntas directivas.

De otro lado, se hizo un despliegue con 279 dirigentes de 20 zonas y sedes regionales sobre Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, como una estrategia de preparación de la Dirigencia con los nuevos estándares de información financiera.

Saber Coomeva: Programa de formación de la Dirigencia



Saber Coomeva

Este programa, que inició en 2009, ha formado a un total de 486 dirigentes. En 2012, 191 dirigentes desarrollaron los módulos introductorios y 191, los módulos profesionales. El 53% de los participantes en los módulos profesionales participó en el módulo de direccionamiento estratégico y un 27%, en el de garantía de la administración. El resto, correspondiente al 20%, lo hizo en los módulos de control en Coomeva y sus empresas y asesoría. Así mismo, se desarrolló un nuevo módulo para aspirantes a delegados el cual fue aprobado por 124 estudiantes, equivalente al 42% de los matriculados.

En 2012 se financió para 28 estudiantes dirigentes de Saber Coomeva la compra de computadores o Ipad para el desarrollo del programa, por valor de \$43,8 millones, crédito con 0% de tasa de interés y a un plazo de 32 meses.



Red Social de Delegados

Durante el 2012 se concentraron esfuerzos en consolidar y fortalecer la Red Social de Delegados, medio de comunicación en línea entre los dirigentes y la Presidencia Ejecutiva, el cual contó con la participación de 82 dirigentes activos. Con el fin de incrementar la participación se desarrolló una campaña de comunicaciones, que incluyó un juego de trivia, mediante el cual se entregaron premios a los delegados con mayor número de respuestas acertadas.

Se realizó una encuesta sobre el uso de este medio de comunicación, de la cual se destaca la necesidad de lograr una mayor frecuencia de ingreso a la Red. Se enfatiza como importante la opción de dinamizar más los contenidos y buscar mecanismos de recordación de la contraseña de ingreso.

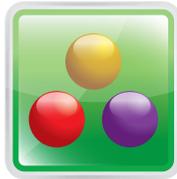
2012 año de la celebración internacional de las cooperativas

Bajo el lema "Las empresas cooperativas construyen un mundo mejor", el 18

de diciembre de 2009 la Organización de Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional de las Cooperativas, AIC. La Cooperativa Coomeva implementó un plan de acción para difundir el importante aporte del cooperativismo al desarrollo socioeconómico de las naciones. De esta forma, el Comité Nacional de Educación, por mandato del Consejo de Administración, hizo seguimiento a la implementación de dicho plan durante el año, desarrollando numerosas actividades participativas y de difusión de esta iniciativa internacional.



Programa de Lealtad



Lealtad Coomeva

En el 2012, el Programa Lealtad Coomeva tuvo cambios importantes basados en los resultados obtenidos por la encuesta KAPE (conocimiento, uso y satisfacción) realizada en diciembre de 2011. Si bien pese a la juventud del Programa la encuesta arrojó que hay niveles altos de conocimiento (20%) y un excelente resultado en satisfacción (90%), también mostró que el 57% de los asociados encuestados no conocía el Programa y que la principal causa por la cual no participa ni redime porcentajes de Lealtad, es la compleja mecánica de funcionamiento del mismo. En consecuencia se aplicaron cambios para impactar los índices de desconocimiento y de no utilización del Programa.

De otro lado, el Programa arroja importantes resultados en la permanencia de los asociados en la Cooperativa, cumpliendo así con el objetivo de reconocer la fidelidad. Esto puede observarse en el siguiente perfil de los asociados que participaron en las campañas de redención:

- El 98% de los asociados que redimen permanece activo.
- El 56% tiene una antigüedad de más de cinco años.
- 20.917 asociados han participado en el Programa desde su inicio en 2010.
- Se han realizado cuatro campañas de redención entre 2011 y 2012.
- Año a año el número de asociados que redimen sus porcentajes de participación ha crecido en un 55%, pasando de 8.214 en 2011 a 12.703 en 2012, para un total de 21.000 asociados que redimen.
- Inversión en premios de \$2.500 millones, entregando un valor promedio en premios por asociado, de aproximadamente \$107 mil pesos.
- El incremento en el uso y tenencia de la totalidad de productos y servicios incluidos en el Programa por parte de los asociados que redimieron sus puntos por porcentajes de participación, ha sido del 18% en 2011 y del 51% en 2012.



2. ROL USUARIO

Creamos esta organización para satisfacer nuestras necesidades, aspiramos a servicios de calidad y con un valor agregado y diferencial.

Educación

La educación es un pilar fundamental para el desarrollo de los asociados y de sus familias. Con base en esto, Coomeva desarrolla programas e iniciativas que fomentan la cultura cooperativa y las competencias personales y profesionales de sus grupos de interés.

En 2012 se superaron las metas trazadas y se consolidó una serie de programas, tales como el programa Saber Coomeva y los cursos E-learning. El resumen de los resultados de los procesos educativos durante el 2012 se presenta a continuación:

GESTIÓN EDUCACIÓN

Concepto	N° de Beneficiarios	Principales Resultados
Participantes en procesos educativos	117.735	<ul style="list-style-type: none"> Número de procesos educativos realizados: 839 Cumplimiento de la meta vs presupuesto: 115% Crecimiento de participantes frente a 2011: 21%
Inducción de nuevos asociados	57.825	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la meta: 106%. Comparando los resultados de esta actividad frente al 2011, se presenta una variación positiva del 40%. Del total de asociados con inducción el 66% lo hizo presencial y el 34% en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos	7.578	<ul style="list-style-type: none"> Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de \$2,370 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país. El crecimiento en beneficiarios comparado con diciembre de 2011 es del 7% y en cuanto al valor ahorrado, del 9%.
Educación cooperativa para colaboradores	3.567	En el segundo semestre del año 2012, se lanzó el Curso Básico de Cooperativismo para los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. A la fecha se han matriculado 3.567, de los cuales han terminado el 25%.
Gente Pila Coomeva Becas educativas	5.348	En 2012 se asignaron \$2,325,246,930 correspondientes al 20% de los excedentes de Coomeva 2011. Se llevó a cabo la sexta convocatoria para la adjudicación de 303 nuevas becas educativas para educación Básica, Media y Superior en los niveles de pregrado y postgrado. A la fecha hay un total de 3.356 beneficiarios Activos en el programa Gente Pila.
Saber Coomeva	382	Este programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia en el 2012 contó con dos promociones en los Módulos Introdutorios y Módulos Profesionales con un total de 382 participantes.

La educación es un pilar fundamental para el desarrollo de los asociados y de sus familias.



A continuación se puede observar el crecimiento continuo que ha tenido Coomeva en términos de cobertura en procesos educativos durante los últimos cuatro años:

COBERTURA EN PROCESOS EDUCATIVOS



En la búsqueda de revisar los procesos educativos, en 2012 realizamos el proceso de resignificación del Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario, Pesems, 2010, y se elaboró la ruta de mejoramiento continuo. El Pesems es el documento guía para la ejecución de los procesos y se constituye en importante insumo para las nuevas expectativas y desafíos de la oferta educativa actual de la Cooperativa, enmarcado en las directrices del Plan Decenal de Educación, los Objetivos del Milenio, el Plan Estratégico Coomeva 2015, Visión Colombia 2019 y Colombia Competitiva 2032.



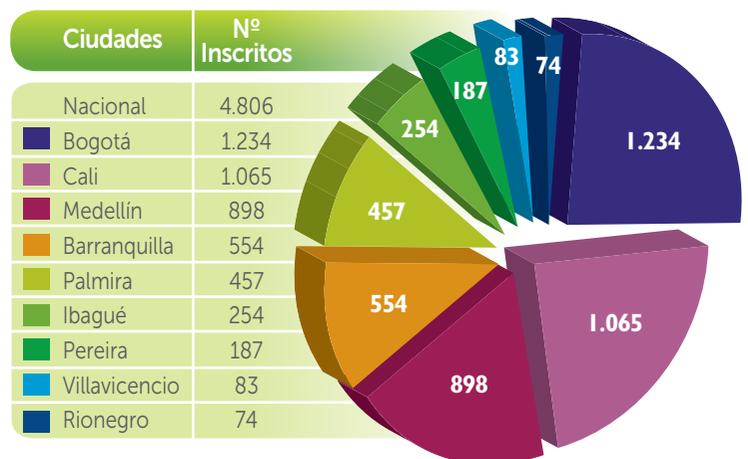
Vida en Plenitud

Programa orientado hacia la población mayor de Coomeva, basado en la construcción de una filosofía de vida que permite llevar al asociado y a sus familiares al reconocimiento del envejecimiento, trascendiendo lo biológico para descubrir oportunidades de desarrollo.

En la construcción conceptual y filosófica del programa se adoptan los Derechos Humanos y se retoman conceptos relacionados con el desarrollo humano, el capital social, el envejecimiento activo, la mutualidad y la solidaridad.

Este programa cierra el 2012 con 4.806 inscritos y la apertura del mismo en dos nuevas ciudades (Ríonegro y Villavicencio). En Pasto se inició programación en febrero de 2013. Con relación al año 2011 se logró un crecimiento del 33,6%.

VIDA EN PLENITUD • N° INSCRITOS



Dentro de los aspectos más relevantes para destacar se encuentran:

Sinergia Empresarial:

- Creación Portafolio Senior Bancoomeva.
- Crédito de libre inversión hasta los 90 años.
- Implementación PAR.
- Turismo, Recreación, Club Vacacional, Club Los Andes, CEM, EPS.

-
- Del 28 de mayo al 1 de junio de 2012 se realizó el Tercer Encuentro Nacional de Vida en Plenitud en la ciudad de Medellín, con la participación de 300 personas mayores.
 - Socialización y presentación a la ACI de la solicitud de implementación de una política de envejecimiento y vejez desde el modelo cooperativo.
 - Alianza con la Asociación Internacional de Geriatria y Gerontología y presentación del modelo cooperativismo y envejecimiento.

Tarjeta Coomeva: Exclusiva para Asociados

Se trata de una tarjeta exclusiva para asociados, la cual materializa la oferta integral de servicios de Coomeva, incorporando transacciones financieras y no financieras en un mismo medio. Con ella el asociado puede acceder a múltiples beneficios financieros, mejores que los del resto del mercado.

RESULTADOS TARJETA COOMEVA

- Beneficiados de cupo de crédito: 63.606 asociados.
- Cartera acumulada a diciembre \$47,725 millones. Se incrementó 3% con respecto al año anterior.
- Cobertura de 256 establecimientos comerciales con más de 2.800 puntos a nivel nacional.
- Desembolsos por \$80,556 millones entre compras y avances en efectivo.
- Se realizaron 37 campañas, beneficiando 24.690 asociados, así: 11.840 por presentación de la tarjeta y 12.850 por utilización del crédito, generando un ahorro de \$1,332 millones para los asociados, representados en descuentos o en menor valor pagado por las compras.



Espacios Coomeva - Vivienda

En el 2012 se estructuraron 3.220 ofertas de vivienda para los asociados a la Cooperativa.

- **Vivienda usada:** La oferta actual es de 1.928 inmuebles para la venta. Sin embargo el total de asociados atendidos por este concepto es de 3.642, sumando todos los registros de inmuebles hechos por asociados.
- **Vivienda nueva:** 394 asociados compraron vivienda nueva, beneficiándose en \$1,189.4 millones y generando comisiones para Coomeva por \$792.9 millones. Actualmente se presentan ofertas en 34 municipios a nivel nacional. El valor total de los inmuebles fue de \$79,294 millones. La compra de vivienda estuvo representada en el 50% de las unidades en los estratos 3 y 4, lo que ratifica que la mayor oferta de proyectos debemos buscarla en estos estratos.
- **Directorio de proveedores y servicios:** Se registran 690 asociados profesionales inscritos a nivel nacional.
- **Proyectos asociativos:** En febrero se escrituraron los 25 inmuebles del proyecto asociativo El Árbol del Bosque en Ibagué y en abril se inició el segundo proyecto: el Edificio San Ángel de 34 apartamentos en Bucaramanga; los dos proyectos con la financiación de Bancoomeva.
- **Cobertura en convenios con constructoras:** La oferta de proyectos y cobertura en ciudades fue así:
 - » Número de constructoras aliadas a diciembre de 2012: 104
 - » Número de proyectos de la oferta: 245
 - » Cobertura en municipios: 34
- **Cartera comisiones constructoras a diciembre 2012:** Se facturaron \$496.7 millones, alcanzando un total de \$426.7 millones y quedando por recaudar en cartera corriente la suma de \$ 34.0 millones.

Crédito Solidario

Esta línea de crédito es exclusiva para la población de asociados con antigüedad igual o superior a tres años, que no puedan acceder a un crédito bancario y previo cumplimiento de condiciones especiales.

RESULTADOS

- Saldo de cartera: \$2,767 millones.
- 355 créditos aprobados por \$1,399 millones.
- Desde su creación se han beneficiado 1.613 asociados por un monto total de \$5,662 millones.
- Índice de cartera vencida mayor a 30 días: 20,4%.

Movilidad Coomeva

Durante 2012 se aprobó la creación de este nuevo servicio exclusivo para los asociados, con el fin de atender sus necesidades de movilidad. Se realizaron alianzas comerciales con distribuidores, importadores y ensambladores de vehículos de todas las gamas, garantizando condiciones especiales de mejoras de precios y financiación con Bancoomeva.



Ferias de la Comunidad Coomeva

Las Ferias de la Comunidad Coomeva son escenarios de sinergia e integración. Permiten promocionar el portafolio de productos y servicios de las empresas de Coomeva, buscando que los asociados perciban una oferta de valor integrada y se generen nuevos prospectos de asociados. En esos espacios se incrementa el nivel de conocimiento, satisfacción y uso de los productos y servicios del Grupo Empresarial Cooperativo, por parte de la comunidad de asociados, procurando fidelización y permanencia. En el 2012 se realizaron seis Ferias de la Comunidad en las ciudades regionales.

Auxilios por el Fondo de Solidaridad

Se otorgaron auxilios por \$129,711 millones que favorecieron a un total de 30.040 asociados y por el Fondo de Auxilio Funerario se otorgaron auxilios por \$11,260 millones, favoreciendo a 4.047 beneficiarios de asociados, para un total pagado de \$140,969 millones a 34.087 asociados.

AUXILIOS DEL PLAN BÁSICO FONDO DE SOLIDARIDAD Y FONDO DE AUXILIO FUNERARIO

Tipo de Auxilio	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios (\$Millones)
Auxilio por Muerte	209	4,885
Auxilio Gastos Funerarios Asociado	418	1,724
Auxilio por Incapacidades Temporales	8,729	5,594
Auxilio por Incapacidades Permanentes	85	2,151
Auxilio de Perseverancia	2,135	49,329
Auxilio de Perseverancia Anticipada	2,577	42,826
Auxilio Desempleo, Pérdida de Ingresos y Enfermedades Graves	3,570	9,082
Devoluciones por Retiro	10,344	10,599
Coberturas Adicionales	1,973	3,520
Auxilio Gastos Funerarios Familiares Asociados (Fondo de Auxilio Funerario)	3,950	10,982
Coberturas Adicionales	97	277
Total	34.087	140,969

Por los planes complementarios, se pagaron auxilios por valor de \$3,797 millones que favorecieron a 2.070 asociados:

AUXILIOS PLANES COMPLEMENTARIOS

Tipo de Auxilio	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios (\$Millones)
Mejora Incapacidades Temporales	665	222
Enfermedades alto costo	9	158
Hospitalización	84	42
Perseverancia corto plazo	82	494
Gasto Funerario asociado adicional	2	7
Accidentes Personales	644	976
Gastos Funerarios familiares directos adicional	97	277
Devoluciones por Retiro	487	1,620
Total	2,070	3,796

Cobertura de Desempleo

Una vez más Coomeva es pionera en el país en iniciativas de protección mutua, con el inicio en la cobertura del seguro de desempleo, avance relevante para nuestra organización pero especialmente para los 3.570 asociados que se beneficiaron este año. La vitalidad de este modelo mutualista, en el que la fuerza de muchos permite el beneficio común, es la que hizo posible poner a disposición del asociado este instrumento innovador.

Como respuesta a las recomendaciones de la comunidad de asociados, la XLVII Asamblea de Delegados de Coomeva, efectuada en marzo de 2011, aprobó la creación de tres nuevos auxilios en el Plan Básico del Fondo de Solidaridad, relacionados con desempleo y pérdida de ingresos, los cuales han sido posibles a partir de los aportes de todos los asociados. Las nuevas coberturas iniciaron su operación en julio de 2011 y a partir de enero de 2012 los asociados han venido solicitando estos auxilios. Las nuevas coberturas del Fondo de Solidaridad son:

COBERTURAS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD

Desempleo	Pérdida de Ingresos	Enfermedades Graves
En caso de desempleo del asociado se entregan 5 rentas de \$600,000 cada una, con una cobertura total de \$3,000,000 millones.	Para los asociados que laboran de manera independiente, en caso de pérdida del 60% o más de sus ingresos, frente al año inmediatamente anterior, tendrán un auxilio de 5 rentas de \$600,000 cada una, con una cobertura total de \$3,000,000 millones.	Para las enfermedades de cáncer, Infarto al miocardio, cirugía bypass coronario, enfermedad cerebro-vascular e insuficiencia renal crónica, se reconocerán 10 rentas cada una de \$600,000 para un total de cobertura de \$6,000,000 millones, en caso de que el Asociado padezca alguna de ellas.

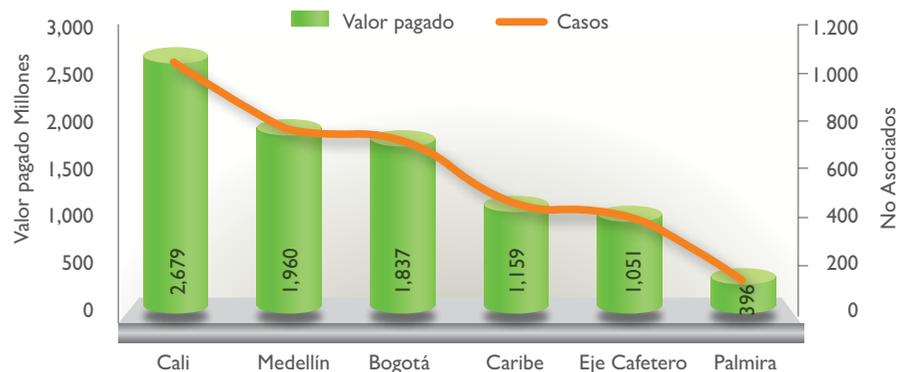
ACCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA

- Reglamentación de la cobertura.
- Cambio en los procesos operativos.
- Asignación de recursos para atención y operación.
- Adecuación de la plataforma tecnológica.
- Comunicación a los asociados, los empleados y la fuerza de ventas.
- Capacitación a fuerza de ventas, centro de contacto, coordinadores de educación regionales, fidelizadores de mantenimiento y retención, vinculación, barras Bancoomeva, middle y back.

RESULTADOS EN 2012. PRIMER AÑO DE OPERACIÓN

- **Asociados beneficiados** **3.570**
- **Valor pagado** **\$9,082 millones.**
- **Presupuesto** **\$11,055 millones**

PAGO DE AUXILIOS POR REGIONAL



Regional	Cali	Medellín	Bogotá	Caribe	Eje Cafetero	Palmira	Total
Valor pagado	2,679	1,960	1,837	1,159	1,051	396	9,082
Casos	1,050	772	726	462	410	150	3,570

Centro de Empleabilidad Virtual Coomeva

En la búsqueda permanente de alternativas para apoyar a los asociados en situaciones de mayor vulnerabilidad, Coomeva ha incluido como complemento a la Cobertura de Desempleo, un apoyo adicional llamado "Empleos Coomeva" a través del cual se pretende que los asociados que accedan al auxilio de desempleo cuenten con apoyo y herramientas que les permitan rápidamente volver a emplearse o auto-emplearse a través de la creación o el fortalecimiento de una iniciativa empresarial.

Los Programas buscan ofrecer una solución integral a la problemática de desempleo o disminución de ingresos que enfrentan los asociados, a través de dos pilares de acción:

- Apoyo para la búsqueda de empleo (emplearse).
- Apoyo para la generación de empleo (crear empresa).

El Programa brinda al desempleado apoyo y herramientas para:

- Enfrentar el impacto emocional.
- Preparar adecuadamente su hoja de vida.
- Tener acceso preferencial a los portales de empleo.
- Recibir información periódica sobre ofertas de empleo.
- Mejorar el desempeño durante las pruebas y procesos de selección.
- Enfrentar el mundo laboral conociendo sus fortalezas y potenciando sus áreas de oportunidad.

Apoyo para la búsqueda de empleo (emplearse).

Se cuenta con una alianza estratégica con elempleo.com, que le permite al asociado contar con una excelente plataforma tecnológica y de asesoría virtual para la consecución de empleo. A través de este convenio el asociado puede acceder a la página empleos.coomeva.com.co. En esta página cuenta con servi-

cios que van desde el diligenciamiento de su hoja de vida y la búsqueda de empleo, hasta los servicios VIP entregados por elempleo.com. En los servicios VIP el asociado podrá multiplicar las posibilidades de conseguir el trabajo que le interesa y se ajuste a su perfil y durante un año contará con tres servicios Premium:

1. Lugar preferencial para su hoja de vida en los primeros resultados de búsqueda que realicen las empresas en el sistema (elempleo.com).
2. Herramienta para identificar la remuneración salarial para dos cargos que elija, con base en una lista de cerca de 600 cargos.
3. Prueba psicológica de personalidad para conocer las debilidades y fortalezas. Solo el asociado tendrá acceso a esa información.

En la siguiente tabla se presentan algunos indicadores que permiten conocer cómo el programa ha venido respondiendo satisfactoriamente.

RESULTADOS PROGRAMA EMPLEABILIDAD

Asociados	N°
Solicitaron el Auxilio de Desempleo y Pérdida de Ingresos	3.570
Se contactaron telefónicamente (Sep/2012) y confirmaron que desean participar en el programa (*)	1.513
Se remitió información vía mail informándoles el beneficio del programa	3.140
Se les otorgaron los servicios VIP	660

* 2.200 asociados recibieron el auxilio entre enero y agosto, la contactabilidad de las llamadas fue del 70%.

Apoyo para la generación de empleo (crear empresa)

El segundo gran pilar de apoyo a nuestros asociados ha sido encargado a la Fundación Coomeva, la cual a través de sus diferentes servicios, promueve y apoya la creación de empresas como una oportunidad de auto empleo, brindando actividades de:

1. **Motivación y capacitación empresarial:** seminarios y talleres enfocados en formación empresarial para emprendedores y empresarios asociados a la Cooperativa.
2. **Asesoría y acompañamiento:** Programas de consultoría para emprendedores y empresarios en te-

mas específicos, utilizando expertos asociados adscritos a nuestra Red de Consultores.

3. Financiación y respaldo: A través de la línea de Microcrédito de Emprendimiento, apoyamos a nuestros asociados en la consecución de recursos financieros para la creación de su empresa y la consolidación de su modelo de negocio.

Estos tres grandes servicios han permitido satisfacer las necesidades de nuestros asociados, logrando los siguientes resultados en los indicadores de gestión:

Centros de Atención Coomeva (CAC)

Durante el 2012 se implementaron siete nuevos Centros de Atención Coomeva; seis de los cuales son células al interior de la red Bancoomeva. En total son 16 oficinas en las cuales se ha implementado este nuevo modelo de servicio.



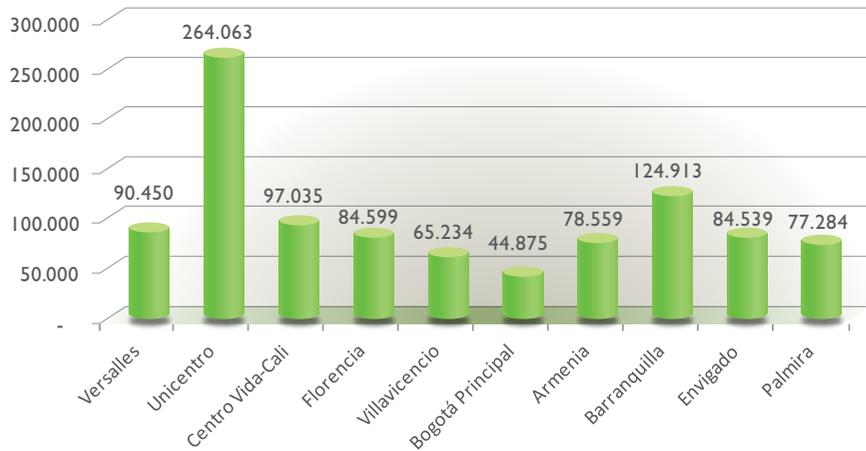
Los CAC cuentan con Sistemas de Monitoreo Transaccional.

Distribución Transacciones 2012:

Bancoomeva	(77%)
Sector Salud	(9%)
Coomeva	(5%) y
Recreación	(4%)



TOTAL DE TRANSACCIONES

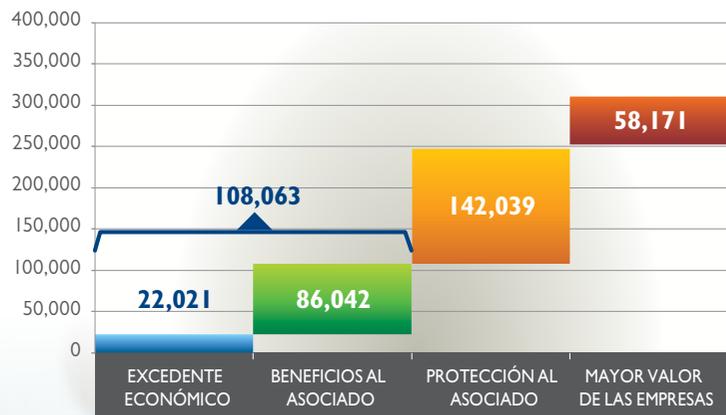


Se continuará aumentando la cobertura de los servicios del modelo CAC, complementándolos con el proceso de alineación organizacional.

3. ROL INVERSIONISTA

Aportamos capital y recursos para que sean utilizados por la Cooperativa en forma segura, asegurando el valor del dinero en el tiempo y una rentabilidad adecuada.

En el siguiente gráfico se observan las tres fuentes de generación de valor al asociado (excedente económico, beneficios y mayor valor de las empresas) para el año 2012:

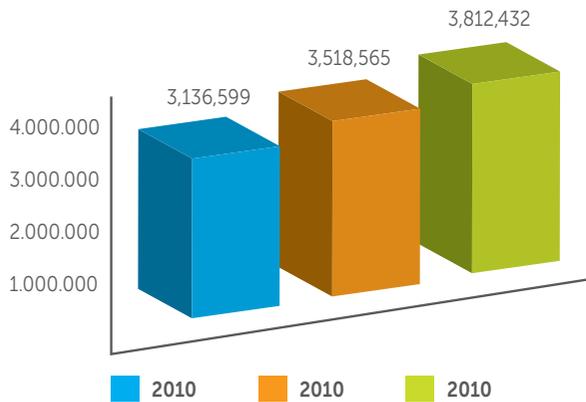


COMUNIDAD

A través de Coomeva Medicina Prepagada

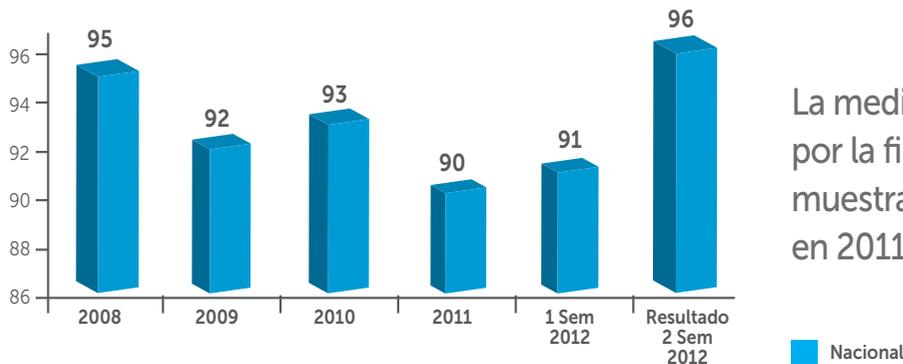
Atendemos a 324.060 colombianos en Medicina Integral, Salud Oral y Coomeva Emergencias Médicas.

ACTIVIDADES ASISTENCIALES COOMEVA MEDICINA PREPAGADA



Fuente: SIAS a diciembre 2012

En 2102 realizamos un total de 3.812.432 actividades de atención en salud para los colombianos.



La medición de satisfacción por la firma Cd&M Research muestra incremento de 90% en 2011 a 96% en 2012

A través de Coomeva Empresa Promotora de Salud (EPS)

Contamos con un total de 2.982.781 colombianos afiliados al cierre de 2011, a quienes les brindamos las siguientes actividades de atención en salud:

Y realizamos las siguientes actividades para promover la salud y prevenir la enfermedad:

Actividades de Promoción y Prevención Coomeva EPS S.A.	2011	2012
Niños atendidos en crecimiento y desarrollo	84,995	83,233
Pacientes atendidos con riesgo cardiovascular (diabetes e hipertensión arterial)	218,957	212,342
Atenciones de partos y cesáreas	40,378	40,687
Citologías	436,322	440,083
Mamografías	54,699	63,524
Esterilizaciones Femeninas	12,588	12,273
Vasectomías	3,565	3,285
Ciclos anticonceptivos hormonales	170,427	255,204

Fuente: Ciklos, RIPS, informes de Promoción y Prevención, cuenta de alto costo.

Cooameva EPS garantizó el acceso y mejoramiento de los servicios de salud para sus usuarios así:

- Realización de 24.384.287 actividades asistenciales y un cubrimiento del 94% en actividades de promoción y prevención.
- Mejoramiento en los indicadores de salud:
 - » Razón mortalidad materna: 34,1 x 100.000 nacidos vivos (43,5 en el 2011 y 36,0 en el 2010)
 - » Razón morbilidad materna: 6,3 x 1000 nacidos vivos frente a una meta 8 x 1.000 N/V.
 - » Grupo de riesgo cardiovascular: Aumento de pacientes con estudios, pasando de 43% al 70%.
- Asignación de citas con médico general en tres días en las unidades propias, disminuyendo en un 96% las reclamaciones por demora.
- Mejora en procesos con mejora en tiempos de entrega de órdenes.
- Conformación de la central nacional de quejas y reclamos, permitiendo disminuir el tiempo de res-

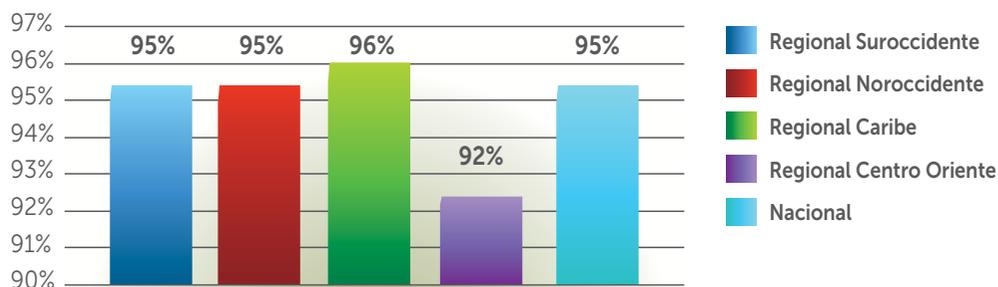
puesta a las quejas, reclamos y solicitudes de 15 a 12 días.

- Ampliación de canales para la atención de solicitudes.
- Fortalecimiento de la cultura del servicio a través de diversos programas lo que permitió mantener una calificación de 4.7 sobre 5, en la medición realizada a los usuarios sobre la calidad de la atención.
- Implementación de alternativas que permitieron asegurar el abastecimiento y la disponibilidad de productos farmacéuticos a pesar de las restricciones, minimizando el nivel de entregas inoportunas e incompletas de medicamentos al 1%, cifra que es inferior al límite del 2% definido en la Ley Antitrámites.
- Evaluación del desempeño médico en la atención básica, en cuanto a capacidad de resolución y pertinencia médica, logrando un incremento en la adecuación de la consulta médica del 15%.

A través de Hospital en Casa S.A.

Atendimos 44.893 usuarios durante el 2012 y logramos el siguiente índice de satisfacción.

ÍNDICE ACUMULADO DE SATISFACCIÓN 2012



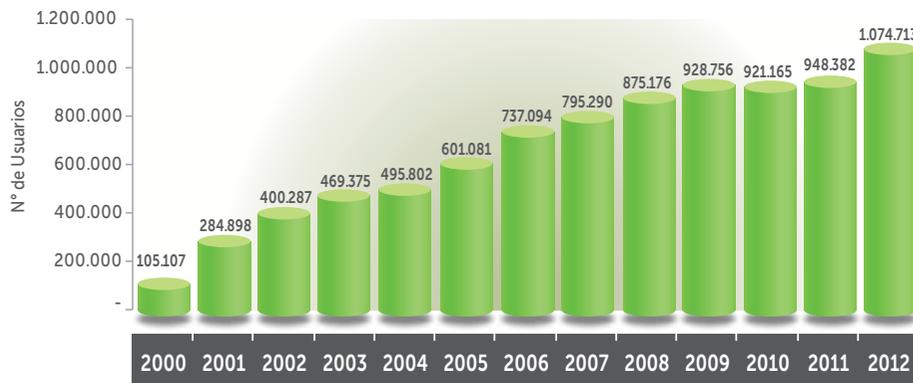
- La tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (Tasa x 1.000) se redujo pasando de 11,8 en el 2011 a 9,5 en el 2012.
- La tasa de ingreso de pacientes hospitalizados fue de 0,4% frente al 0,8% del año 2011.
- El índice de rehospitalización disminuyó pasando del 1,9% en el 2011 al 0,7% en el 2012.
- Rediseño del modelo de atención integral orientado a la pertinencia, racionalidad y seguridad de los servicios, mejorando los niveles de competitividad y satisfacción del cliente.



A través de Coomeva Recreación

Logramos un nivel de satisfacción de 99%

Durante el 2012, un total de 1.074.713 personas disfrutaron de la programación de Recreación, logrando un crecimiento del 13% con respecto al 2011, lo cual confirma la tendencia creciente de participación que se ha mantenido desde la creación de la Corporación.



COMPARATIVO ANUAL DE COBERTURA

Usuarios atendidos en la historia del Fondo de Recreación: 8.637.126

Por cada una de las líneas de acción la distribución de los participantes durante 2012 fue la siguiente:

- **LÍNEA CULTURAL..... 362.759**
- **LÍNEA RECREATIVA 544.373**
- **LÍNEA DEPORTIVA..... 90.618**
- **LÍNEA VIAJERO..... 37.606**
- **LÍNEA VITAL39.357**

Estos resultados se lograron con la realización de 3.471 eventos y programas, que sumados a un total de 644 convenios permitieron dar esta cobertura de servicios.

Fortalecimiento de las comunidades:

Durante el 2012, se lograron consolidar comunidades de participantes en actividades como Club de Caminantes, con asociados de 22 zonas del país; Socio Gourmet; implementado en 11 zonas del país y noches de humor, realizadas en 12 zonas del país. Este último programa movilizó más de 6 mil personas. El



cine se implementó como programa en 30 zonas del país y llegó a más de 130 mil personas. Éstos y otros programas que generaron "comunidad" se desarrollaron durante todo el año, siempre enfocados en el fortalecimiento del tejido familiar y la satisfacción de los diferentes públicos objetivo.

Se realizaron diversos eventos de orden nacional, tales como Segundo Torneo Nacional de Parqués, Tercer Encuentro Nacional de Caminantes y "Buscarte" Coomeva.



En el 2012 se realizó el **Segundo Torneo Nacional de Parqués**, el cual contó con una participación de más de 2.100 personas entre asociados y sus familias. Se realizaron finales en 32 zonas y una gran final nacional, en mayo, en la ciudad de Cali, en donde resultaron ganadores dos asociados de las ciudades de Villavicencio y de Cartago, quienes representaron a Coomeva y a Colombia en el Mundial de Parchís, que se realiza en la ciudad de El Grado en España.

El **Tercer Encuentro Nacional de Caminantes** contó con la participación de 268 personas entre asociados y sus familias. Se realizó en la exuberante belleza del desierto de la Tatacoa y San Agustín en el Huila. Los asociados participantes definieron el lugar del Cuarto Encuentro, que será en Paipa y Villa de Leyva.

"Buscarte Coomeva". En el 2012 este evento se consolidó como un escenario de integración de redes sociales, en el cual los asociados y sus familias lograron expresar el arte en las categorías de fotografía y video aficionado. Este año el concurso contó con 433 participantes y 5.522 votantes.

VALOR AGREGADO ANUAL



* Para 2004 entre mayo a diciembre.

El ahorro y los beneficios que recibieron los usuarios de Recreación Coomeva, por su participación en los eventos y convenios, medido con el indicador de valor agregado, fue de \$12.967 millones, el cual representó un 17% más que en el 2011.

A través de Hoteles & Resorts Coomeva

10.554 personas utilizaron los servicios de destinos propios y otros destinos nacionales e internacionales. 89% utilizaron destinos nacionales y 11% destinos internacionales.

Los ahorros acumulados generados a los usuarios fueron de \$1.078 millones a través de descuentos comerciales otorgados.



A través de Coomeva Turismo S.A.

VISIÓN GERENCIAL

En 2012 Coomeva Turismo gestionó integralmente una amplia oferta de productos y servicios turísticos para sus clientes, así como una estrategia sostenida de actividades especiales con descuentos atractivos para el viajero, que trajo para la empresa los logros que a continuación se mencionan:

- Crecimiento en excedentes del 41% con referencia al 2011 y con un resultado de \$470 millones.
- Ingreso a Máster Lan como una de las agencias líderes en ventas de la aerolínea LAN.
- Facturación de \$30 mil millones en productos y servicios, con un crecimiento del 10% frente al año anterior.
- Descuentos directos a los asociados de Coomeva, por valor de \$43 millones.
- Descuentos directos a las empresas del Grupo Coomeva por valor de \$456 millones.
- Crecimiento en pasajeros del 15% con respecto al año anterior, con 54.717 pasajeros movilizados.
- 97.4% como resultado promedio de la evaluación de la satisfacción con el servicio (Encuesta de Profundización Pasión Coomeva).
- Continuidad del certificado de calidad en la norma ISO 9001:2008 con la firma Bureau Veritas Certification, con cero no conformidades en la auditoría presentada.

SEMINARIO INTERNACIONAL EXOSER

El evento más representativo que Coomeva Turismo realiza se llevó a cabo en el mes de septiembre en el Centro de Eventos Valle del Pacífico en la ciudad de Cali. En 2012 contamos con la participación de reconocidos conferencistas como:



- John Gray (Estados Unidos).
- Guillermo Arturo Prieto La Rotta, Pirry (Colombia).
- Lilananda (Colombia).
- Nawab Pasnak (Canadá).
- Sister Jayanti (India).
- Enrique Simó Kadletz (España).
- Lama Khenpo Phuntzok Tenzin Rinpoche (India).
- Gloria Hurtado (Colombia).
- Miguel Ángel Epiayu - Cultura Wayúu.
- José Gabriel Alimako - Cultura Kogui.
- Buncha Nawin - Cultura Arhuaca.
- Aris Mendoza - Cultura Ticuna.

A través del Club Los Andes



Atendimos a 70.854 asistentes, se alojaron en nuestras instalaciones 5.285 huéspedes y asistieron 30.385 personas a los diferentes eventos que se realizaron durante el año.

A través de Bancoomeva S.A.

Un principio fundamental para Bancoomeva es el respeto por nuestros clientes asociados a Coomeva. Contamos con un robusto sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros clientes y de acercamiento a sus preocupaciones, con el fin de responder a ellas con excelencia. Este sistema se fundamenta en los diferentes momentos de la prestación del servicio por parte del banco.

Al cierre del 2012 contamos con 309.591 clientes, de los cuales 175.622 son clientes asociados a Coomeva.

En este año consolidamos nuestra estrategia de atención a las entidades del sector solidario y en los segmentos de pequeña y mediana empresa, que necesitan en nuestro país mayor inclusión en el sistema financiero. La cartera del sector solidario en 2012 casi se duplicó y el 52,93% del saldo a diciembre 31 de 2012 pertenece a entidades del sector asociadas a Coomeva. La cartera de Pymes también tuvo un crecimiento de 82,9%.

Calculamos que aproximadamente el 32,34% del total de entidades del sector solidario en Colombia poseen al menos un producto con Bancoomeva. Pasamos de atender 1.162 entidades en el 2011 a 1.617 entidades en 2012, lo que representa un crecimiento del 39%.

En el 2012, en Bancoomeva llevamos a nuestros clientes los siguientes beneficios:

1. Atendimos 784 fondos de empleados y cooperativas a nivel nacional.
2. Por nuestra línea de Calamidad Doméstica en Bancoomeva atendimos más de 40 personas por un total de \$250 millones de pesos en créditos solidarios.
3. Concedimos créditos para apoyo a la creación de nuevas empresas por valor de \$1.046.000.000 millones de pesos. Estos créditos permitieron crear 12 nuevas empresas. Adicionalmente en conjunto con la Fundación Coomeva estas empresas desarrollan sus casos de negocio.
4. Financiamos a más de 2.685 estudiantes mediante la línea de crédito para educación, con recursos que ascienden a un total de \$ 9.425 millones, de los cuales \$ 6.944 fueron otorgados durante el 2012.
5. Financiamos la vivienda de 2.644 personas por nuestra línea de crédito hipotecario. Durante ese periodo se otorgaron préstamos por más de \$203.664 millones, y la cartera total por esta línea es de \$616.803
6. Ampliamos nuestro portafolio de Bancaseguros incorporando el Seguro de Fleteo, para ofrecerles a nuestros clientes más tranquilidad con nuestras operaciones.
7. Mejoramos las coberturas ofrecidas en nuestros productos de seguros, permitiéndole a un espectro más amplio de clientes hacer parte de nuestra comunidad.
8. Al finalizar 2012 contábamos con 32.428 clientes protegidos bajo nuestra Póliza de Desempleo.
9. La Tarjeta de Asociado Coomeva continúa brindando importantes beneficios a los clientes asociados a Coomeva. Al cierre de 2012 registró una cartera acumulada de \$47.725 millones y 31.716 tarjetas emitidas con cupo, de las cuales el 94% reporta estar con cartera, es decir que tiene actividad de uso.

EDUCACIÓN FINANCIERA

En Bancoomeva consideramos la Educación Financiera como un deber y una oportunidad de crecimiento, debido a que les brinda a nuestros clientes, conocimientos para tomar decisiones de carácter económico, responsables e informadas, orientadas a la adquisición de productos y servicios que les permitan mejorar su calidad de vida.

La educación financiera es el camino que conduce a la buena administración de los recursos propios, comprendiendo el significado y la importancia que tiene el valor del dinero no solo en nuestras vidas, sino también en la sociedad. Es por esta razón que disponemos de diferentes canales de comunicación para hacer educación financiera a nuestros diferentes grupos de interés.



Durante el año 2012 desarrollamos nuestro Programa de Educación Financiera a través de las siguientes actividades:

- Separata "Mis Finanzas Personales III", realizada entre octubre y noviembre de 2012, llegando a un total de 10 entregas de los distintos fascículos por medio de la Revista Portafolio, con una población objetivo de más de 43 mil consumidores financieros.
- Campañas de educación en la página web www.bancoomeva.com.co



- Comics financieros educativos, entregados a todos los hijos de los colaboradores y a los niños que tienen Cuenta Coomevita, con temas específicos relacionados con el ahorro. Con este medio se llegó a 13.000 niños.
- Artículos de interés a través del Boletín Coomeva:
 - Ahorrar para la tranquilidad familiar.

- 10 consejos para que la temporada escolar no afecte su bolsillo.
- La importancia de ahorrar el 10% de sus ingresos.
- ¿Para qué sirve un presupuesto?
- ABC Mi casa.
- Manual de mis finanzas.
- ¿Qué hacer con los ingresos extra y los gastos de las fechas especiales?
- Artículos educativos publicados a través de la Revista Coomeva, para llegar a nuestros



Clientes asociados a Coomeva, sus familias y público en general:

- Educación Financiera una lección para su tranquilidad.
- Qué es Educación Financiera y por qué es tan importante.
- Tips de finanzas personales, enviados en el sobre de la facturación de los clientes asociados a Coomeva, con el fin de promover el buen uso del dinero.
- Videos con tips financieros, proyectados en todos los eventos de bienvenida a los nuevos clientes asociados a Coomeva a nivel nacional. Esta estrategia se implementó en convenio con la Unidad de Gestión de Asociados, UGA, de Coomeva Cooperativa.
- Correos electrónicos informativos enviados a más de 1.529 medianas y pequeñas empresas clientes de Bancoomeva.

A través de la Fundación Coomeva





Colegio Coomeva

En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad!

El Colegio Coomeva imparte educación a través de un modelo educativo cooperativo, basado en un Proyecto de Aprendizaje Integral Solidario o PAIS, el cual tiene como propósito que los estudiantes conozcan, reflexionen, analicen, interioricen y apliquen los valores y principios cooperativos a través de prácticas sencillas y claras de filosofía solidaria.

Además, nuestros estudiantes conocen y generan prácticas con el Proyecto Ambiental Solidario, PAS, mediante el que se propone la construcción de un

orden social humano, naturalmente sustentable, que forme a los estudiantes como conocedores plenos de su entorno.

El colegio cuenta con 520 estudiantes. También ofrece descuentos y tarifas especiales para los asociados. Además Coomeva otorga un cupo de becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2.

Coomeva y sus colaboradores apoyan al Colegio en la estructuración del Plan Educativo, en el desarrollo e incorporación de las TIC como medios para la educación, el desarrollo de los proyectos ambientales, de cultura de respeto a los Derechos Humanos y en el desarrollo del bilingüismo.

Con ello, buscamos brindar una alternativa real de educación que contribuya al desarrollo de las familias de la comunidad escolar y de la comunidad en general, ofreciendo a las nuevas generaciones un enfoque alternativo de desarrollo, basado en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.

Patrocinio de la natación en Colombia

Desde 1997 Coomeva es el patrocinador oficial de la natación en Colombia, gracias al trabajo conjunto desarrollado con la Federación Colombiana de Natación, Fecna, a través de un programa mediante el cual se impulsa el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos en nuestros jóvenes, como ejemplos de esfuerzo y superación.

Dicho programa incluye el apoyo a las actividades de las categorías inferiores o semilleros a nivel nacional, así como el acompañamiento a los deportistas de alto rendimiento y sus entrenadores, a quienes se les proporciona un auxilio económico, servicios de salud y capacitación.

Con este patrocinio Coomeva busca centralizar sus esfuerzos de apoyo a la juventud y al deporte, concentrándose en un única disciplina deportiva (las cuatro modalidades de la natación: natación de carreras, clavados, polo acuático y nado sincronizado).



COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

- Durante el 2012 sostuvimos diálogos permanentes con grupos de interés a través de los Comités de la Dirigencia en todo el país (1.000 asociados), del Consejo de Administración, el Comité Corporativo de RSE (35 colaboradores) y con la alta dirección de las empresas (130 colaboradores).
- El Sistema de Recepción y Gestión de Casos "Atentos Coomeva", permite a nuestros grupos de interés manifestar todas sus inquietudes, interactuando con los colaboradores de las empresas.
- Contamos con un robusto sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios según los diferentes momentos de la prestación del servicio por parte de las empresas:

MOMENTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
MÉTODOS DE INDAGACIÓN	Investigaciones a cargo del área de Mercadeo e Investigación y Desarrollo.		Encuesta de satisfacción y conocimiento de los asociados (KAPE).
		Encuestas de percepción momentos de verdad en oficinas. Encuestas de percepción momentos de verdad en atención telefónica. Solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos. Mediciones de tasa de uso y penetración de productos por asociado. Encuesta de presupuesto de familias. Informe perfil, dinámica y tenencia de servicios de la comunidad.	Encuesta de confianza del asociado en la administración. Encuesta post servicio.
	Instancias de diálogo e involucramiento: Comités regionales y zonales de asociados. Consejo de Administración. Comités de servicio y corporativos.		



- **Canales de acceso a los servicios.** Para facilitar el acceso a la prestación de servicios:

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

Realizamos investigaciones sobre variables claves que determinan la satisfacción de los asociados. La evaluación de la confiabilidad y efectividad de los métodos aplicados se soporta principalmente en la validación o significación estadística. En forma sistemática se indagan las siguientes variables de satisfacción que son esenciales para la toma de decisiones, respetando las necesidades y aspiraciones de nuestros asociados, clientes y usuarios:

- **Medición de perfil del asociado:** Esta medición tiene un alto porcentaje de efectividad y confiabilidad. Se trata de un método de tipo descriptivo, proveniente de las escuelas sociológicas a nivel mundial, basado en la indagación de información suministrada directamente por el asociado.
- **Medición del Índice de Confianza:** Está medición es diseñada tomando como referencia métodos similares usados en países como Argentina, Uruguay

y Perú, entre otros, donde este tipo de indicador constituye una herramienta valiosa para monitorear, en forma periódica, la confianza de la sociedad en el Gobierno. Este indicador se analiza a partir de información recogida mediante una entrevista telefónica, aplicando cuestionario estructurado a una muestra de población estadísticamente representativa, a nivel nacional y regional.

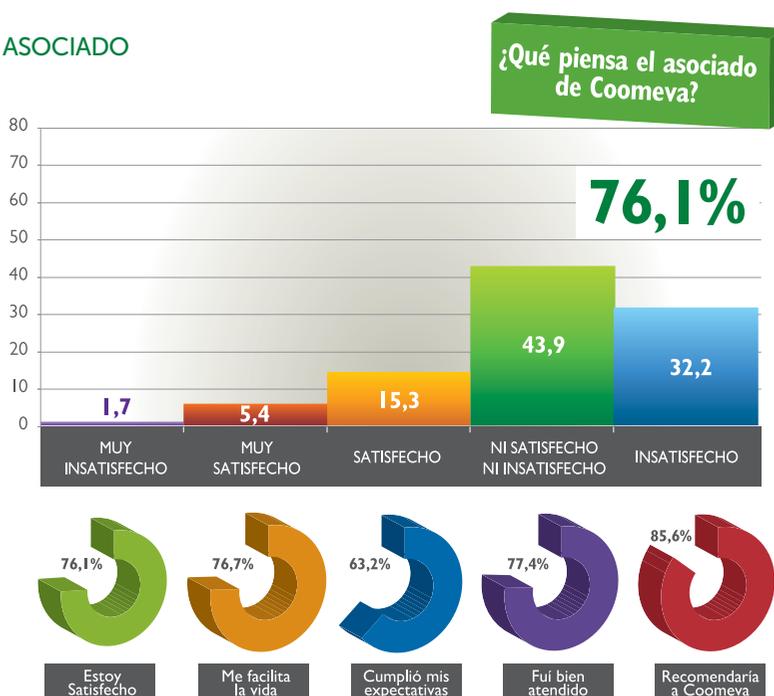
- **Dinámica y tenencia de servicios.** Para esta medición se utiliza el mismo método que para la medición del perfil de asociado. Evalúa el uso que los asociados hacen de los productos y servicios ofrecidos por Coomeva y por sus empresas.
- **Medición de satisfacción y uso de los servicios:** Para este estudio se realizan entrevistas personales, utilizando un cuestionario estructurado el cual se aplica a una muestra representativa de la población

de asociados usuarios de los servicios, a nivel nacional y regional. La muestra tiene un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales.

La medición de la satisfacción general de los asociados con la Cooperativa pone de manifiesto el efecto de los nuevos asociados. Los resultados nos reafirman en que con el ejercicio de focalización que nos lleve a impactar a los asociados con servicios, beneficios tangibles y creación de mayor valor, recuperaremos los niveles de satisfacción que durante los últimos años han manifestado nuestros asociados.

En relación con las empresas del Grupo, los servicios financieros y de recreación y turismo, continúan siendo los de mayor satisfacción en la comunidad.

SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

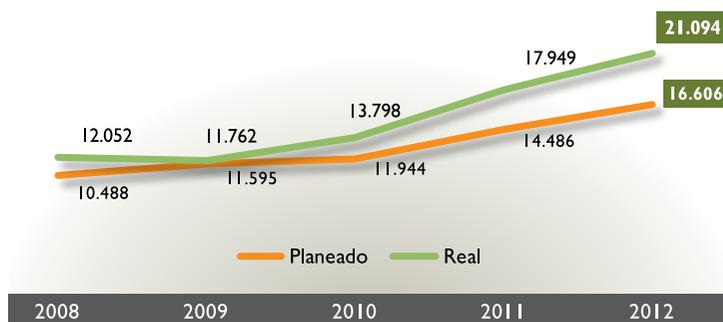


Gestión de Quejas y Reclamos

Se realizaron mejoras en los procesos y herramientas para facilitar, unificar y aumentar el registro de las manifestaciones de los asociados, registrando 21.094 quejas y reclamos (incremento del 18% versus 2011), además del aumento en el número de asociados que expresaron quejas y reclamos.

Durante el segundo semestre de 2012 mejoramos el indicador de oportunidad en el cierre de quejas y reclamos de asociados en un 14% respecto al primer semestre del mismo año, disminuyendo la cantidad de días promedio de respuesta a los asociados, pasando de nueve días a cinco días durante el segundo semestre.

COMPORTAMIENTOS QUEJAS Y RECLAMOS



Participación de las empresas:

EPS	28%
Coomeva	22%
Bancoomeva	20%
CSA	12%
Medicina Prepagada	9%
Otras empresas	9%

Las cinco primeras causas de reclamación de asociados y los planes de acción durante el 2012 fueron:

- **Inconformidad con la entrega del estado de cuenta:** Se realizó continua actualización de datos para la gestión de devoluciones tanto físicas como virtuales, así como la gestión oportuna de las novedades presentadas en la base de datos. Se tiene como proyecto implementar la estandarización y validación de direcciones en línea durante la grabación de la vinculación de nuevos asociados y la actualización de la información, garantizando de esta forma el registro de datos seguros y confiables.
- **Inconsistencia en la validación de identidad para estado de cuenta virtual:** Corresponde a una situación puntual durante los meses de enero y febrero de 2012, en el contexto de implementación de este nuevo canal, que coincidió con la promoción de un viaje al Amazonas, entre quienes optaran por esta opción. Se tomaron las medidas correctivas y el impacto positivo de estas acciones se evidenció a partir de marzo de 2012.
- **Inconformidad por la no entrega de la Tarjeta Coomeva:** Se identificó que un alto porcentaje de estas reclamaciones se debe a asociados que no se pueden localizar por inconsistencia en las direcciones reportadas. Para mitigar esta situación se han tomado medidas tanto en el proceso como con el proveedor.
- **Demora en la autorización de órdenes y servicios del Plan Obligatorio de Salud, POS:** Se realizaron los ajustes requeridos en el sistema para cumplir con los tiempos de respuesta en las

autorizaciones médicas (cinco días hábiles). Se implementó también campaña telefónica para informar a los usuarios sobre la autorización de órdenes de programación quirúrgica, con el fin de evitarles desplazamientos innecesarios a puntos de atención, logrando contactos efectivos en un 95%. Adicionalmente se finalizó un desarrollo que permitirá a partir del 2013 notificar a los usuarios vía mensaje de texto el estado de las autorizaciones solicitadas.

- **Demora en la asignación de citas con especialidades adscritas:** La oferta en el mercado de algunas especialidades es baja y su demanda muy alta, lo que ocasiona demoras en la asignación por parte de los prestadores. Se realizó un análisis de suficiencia de la red con el fin de incrementar las horas contratadas cuando la disponibilidad de los prestadores así lo permita y se inició el análisis para realizar cambios en el modelo de atención tendientes a hacer manejo de las agendas por parte de la EPS con el fin de garantizar oportunidad y exclusividad en la atención.

Para el 2013 se tiene como iniciativa la ampliación del alcance del modelo de gestión de casos implementado en Coomeva, incluyendo a las empresas del Sector Protección, las empresas del Sector Recreación y la Fundación Coomeva.





Como fruto del alineamiento organizacional y acordes con las exigencias del mercado, debemos mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que prestamos. Es el momento de cosechar los esfuerzos que hemos hecho en gente, tecnología y procesos. Debemos ver cambios significativos en agilidad, oportunidad y condiciones favorables del servicio al asociado en todas las empresas y en especial en la Cooperativa. Con tal fin establecemos los siguientes compromisos:



Nuestros COMPROMISOS 2013

1. Continuar desarrollando el ciclo PHVA –Planear, Hacer, Verificar y Actuar- para el proceso de gestión ética, fortaleciendo los temas de verificación y ajuste.

2. Brindar formación a los colaboradores con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia, a fin de que adquieran conocimientos e identifiquen aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con los lineamientos corporativos.

3. Analizar en nuestros contratos y acuerdos, la inclusión de cláusulas de respeto a los Derechos Humanos, a los derechos laborales y a nuestras normas corporativas que vinculen a nuestros proveedores y prestatarios, extendiendo y difundiendo así las iniciativas del Pacto Global.

4. Realizar difusión de los principios de derechos humanos del Pacto Global, entre nuestros grupos de interés y en la sociedad, generando conocimiento, respeto y adhesión a dichos principios.

5. Fortalecer la declaración de políticas explícitas para la defensa de los Derechos Humanos y del cumplimiento de los principios 1 y 2 del Pacto Global.

6. Revisar y adoptar el plan de comunicaciones y las estrategias de diálogo y relacionamiento con nuestros grupos de interés.

7. Alcanzar grandes impactos en el servicio al asociado, generándole beneficios concretos y un mayor valor, con mayor productividad y eficiencia, profundizando en la calidad y el compromiso de nuestros colaboradores.

8. Nuestro compromiso directo con el asociado estará centrado alrededor de ocho prioridades estratégicas para mejorar el servicio:

- Impulsar el crecimiento
- Mejorar el servicio
- Fortalecer la democracia cooperativa
- Profundizar en el uso y tenencia
- Potenciar a la Gente
- Valor económico
- Mejor eficiencia y austeridad
- Gestión integral de riesgos



*“Crear un negocio fuerte
y construir un mundo
mejor no son metas
contradictorias: ambas son
ingredientes indispensables
para el éxito a largo plazo”.*

*William Clay Ford Jr,
Ford Motor Company*



CAPÍTULO 3

Creceamos con NUESTRA GENTE



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

Nuestra ESTRATEGIA

Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la organización.

- » Creando un ambiente altamente profesional, comprometido, dinámico y efectivo que atraiga a los mejores profesionales del país hacia nuestra organización.
- » Promoviendo el liderazgo en todos los niveles, enfatizando en la autorresponsabilidad, el cumplimiento de los compromisos y la escucha activa.
- » Relacionando los sistemas de remuneración con el cumplimiento de la estrategia, al tiempo que se genera empoderamiento a cada gestor para que asuma el logro de las metas que le han sido asignadas.
- » Ofreciendo a nuestros colaboradores unas condiciones competitivas, ligadas al desempeño y que les haga partícipes efectivos de los logros que tenga el Grupo Empresarial Cooperativo en beneficio de sus asociados.
- » Invirtiendo en forma sostenida en el desarrollo de nuestros colaboradores.

Aplicamos un Sistema de Evaluación del Desempeño objetivo, vinculado al Sistema de Compensación Variable, el cual a su vez se liga a los resultados, de forma que todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se tienen en cuenta resultados financieros y también de mercado y satisfacción.

El compromiso de la administración para 2013 es ejercer un liderazgo enfocado a resultados en todo el Grupo Empresarial, con especial énfasis en la Cooperativa, alrededor de ocho prioridades estratégicas:

Potenciar a la gente: Tras dos años de invertir en estructurar una gestión humana más estratégica y robusta, en 2013 vamos a profundizar en la cultura y en la productividad. Queremos identificar y apoyar a los colaboradores de alto potencial, desarrollar planes de sucesión y en general, impulsar un ambiente de compromiso y calidad. Las grandes realizaciones que podemos y queremos lograr serán posibles con el compromiso y la dedicación de nuestra gente.

Administración del TALENTO HUMANO

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales, realizados por firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos y no hay diferencias en remuneración para cargos similares, independientemente de quién lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Nuestro Reglamento de Trabajo exige el cumplimiento y el respeto de los Derechos Humanos de los trabajadores y prohíbe prácticas relacionadas con su vulneración o abuso.

Respetamos y acogemos integralmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales. Respetamos y cumplimos con las normas legales.



Contamos con una política explícita que garantiza que nuestros cuerpos de seguridad no cometen vulneraciones de los Derechos Humanos y hemos brindado capacitación en tal sentido.

Contamos con una política de beneficios extralegales que responden a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Nuestros Principios y Valores guían nuestras políticas frente a los colaboradores

Factores como género, edad, religión, raza y condiciones sociales no influyen en ninguno de nuestros procesos de gestión humana; fomentamos la igualdad de condiciones y cada vez hacemos más evidentes las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias al interior de la empresa.

Las normas de actuación están contenidas en nuestros Estatutos, los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, la resolución de políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial, el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

Nuestros compromisos con iniciativas internacionales

Como adherentes al Pacto Global reconocemos los derechos laborales de los trabajadores; apoyamos y activamente gestionamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la erradicación efectiva del trabajo infantil y promovemos la abolición de discriminación en materia de empleo y ocupación, garantizando la igualdad de oportunidades de trabajo para todos los colaboradores y solicitantes debidamente calificados.

No empleamos directa ni indirectamente mano de obra forzosa y luchamos decididamente contra el trabajo y la explotación infantil.

Implementación, actividades y resultados

- » Reglamento de Trabajo que establece el cumplimiento y respeto de los derechos laborales fundamentales y la prohibición del trabajo forzoso u obligatorio.
- » Plan Estratégico de Gestión Humana. Define los focos de acción para atraer y retener a los mejores talentos y desarrollar proyectos de transformación que faciliten la alineación de comportamientos con los propósitos organizacionales.
- » Procesos de contratación, inducción al cargo y promoción laboral.
- » Política de Salud Ocupacional orientada a la promoción de salud, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de origen común generadas o agravadas por el ámbito laboral.
- » Plan de Emergencia para la prevención, minimización y mitigación de consecuencias que puedan ser generadas por emergencias relacionadas con eventos naturales u originadas por los factores de riesgo propios de la empresa.
- » Afiliación de todos los colaboradores al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- » Divulgación de convocatorias para vinculación laboral.
- » Garantía de imparcialidad en la selección para los cargos de primer nivel, nacionales y regionales, mediante la vinculación al proceso de una firma externa especializada.
- » Realización de concurso interno como primera opción para cubrir las vacantes en la organización.
- » Utilización de la figura de contrato a término fijo solamente para trabajos temporales que no superen los seis meses y cuyo objeto desaparezca una vez finalizado el contrato.
- » Inducción y dotación laboral.
- » Criterios para asignación salarial, sin ninguna diferencia en remuneración para cargos similares, independientemente de quién lo desempeñe, de su raza, religión, sexo, u otros factores.
- » Cumplimiento oportuno de todos nuestros compromisos salariales.
- » Aplicación de modelo de compensación salarial competitivo y en condiciones de equidad interna y externa, productividad y competencia del personal, con independencia para cada empresa.
- » Política de beneficios extralegales adicionales a la bonificación por productividad.
- » Procesos de evaluación de desarrollo integral de colaboradores.
- » Competencias laborales definidas.
- » Planes de desarrollo y capacitación para cierre de brechas entre las competencias definidas para un determinado cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador que lo ejerce.
- » Promoción de competencias de liderazgo.
- » Indicadores de capacitación.
- » Sistema de Evaluación de Desempeño.
- » Programa de Bienestar Social y Seguridad para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, facilitando la integración y motivación de éstos con su medio laboral y social.
- » Derecho al descanso vacacional anual, a la recreación, a la integración y al balance entre trabajo y vida familiar.
- » Procesos para la identificación de necesidades de los colaboradores.
- » Impulsamos y apoyamos el fortalecimiento de nuestro Fondo de Empleados, Fecooomeva
- » Apoyo crediticio y financiero a nuestros empleados directamente y a través del Fondo de Empleados Fecooomeva.
- » Evaluación del clima laboral y de la satisfacción del colaborador.
- » Mecanismos de denuncia y quejas.
- » Difusión de información.
- » Rechazo de toda forma de trabajo infantil, sin ninguna excepción. La edad mínima reglamentada de vinculación a la empresa como colaborador es de 18 años.
- » La Cooperativa y sus empresas no tienen suscrito con sus colaboradores pacto ni convención colectiva.
- » Empresas saludables y seguras. Facilitamos condiciones de trabajo seguras y saludables. Nuestro objetivo estratégico en salud ocupacional es preservar

y fomentar la salud individual y colectiva de los colaboradores de la organización, para prevenir y controlar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades comunes agravadas por el trabajo, para mejorar su bienestar en pro de lograr balance entre trabajo y salud.

Contamos con un Plan de Salud Ocupacional mediante el cual incidimos en las siguientes áreas:

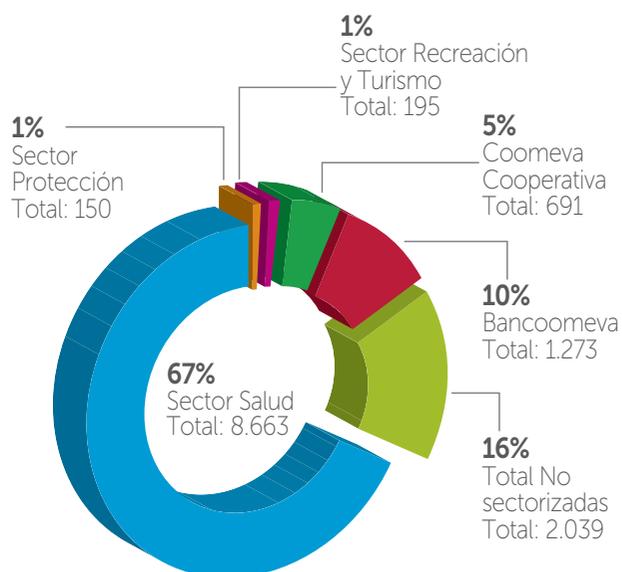
- » Ergonomía: Escuela de columna, Escuela Prevención del Síndrome de Túnel Carpiano, examen médico periódico ocupacional con énfasis en sistema osteo muscular, examen a brigadistas con énfasis en riesgo ergonómico y cardiovascular, Programa Pausas Activas.
- » Evaluación Psicosocial.
- » Medicina preventiva: incluye tamizaje cardiovascular y visual, citología, valoración de perfil lipídico completo y de glucometría para los mayores de 40 años.
- » Medidas de prevención y autocuidado.
- » Prevención de accidentes de trabajo y reporte y atención de accidentes de trabajo.
- » Inducción en salud ocupacional.
- » Seguimiento a casos por accidente de trabajo.
- » Ejecución de los planes de acción emitidos por investigaciones de accidentes de trabajo.
- » Gestión del Comité Paritario de Salud Ocupacional, Copaso.
- » Divulgación anual del Plan de Salud Ocupacional.

Empleo y sostenibilidad laboral

Buscamos crear un excelente ambiente de trabajo en el que cada colaborador se sienta valorado y pueda desarrollarse integralmente, de forma que al hacer su trabajo diario refleje un alto sentido de pertenencia con Coomeva y sus empresas.

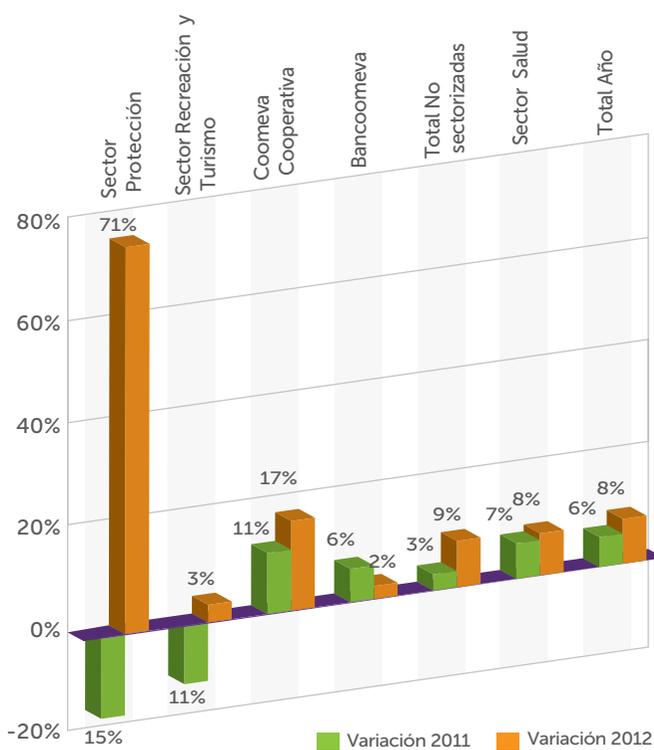
Este entorno laboral se basa en la equidad y el respeto por el individuo y su desarrollo, así como en la garantía de que en nuestros procesos laborales factores como el género, la raza, la ideología política o religiosa de las personas no influyen en las decisiones de contratación, promoción, bonificación o sanción, y que los factores relevantes sólo tienen que ver con las competencias requeridas y el desempeño profesional de las personas.

POBLACIÓN POR SECTOR

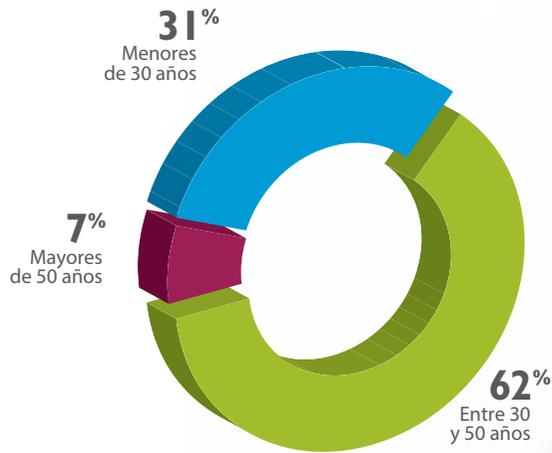


No Sectorizadas: CSA 94%, Fundación 3% y Conecta Financiera.

VARIACIÓN ANUAL POBLACIÓN



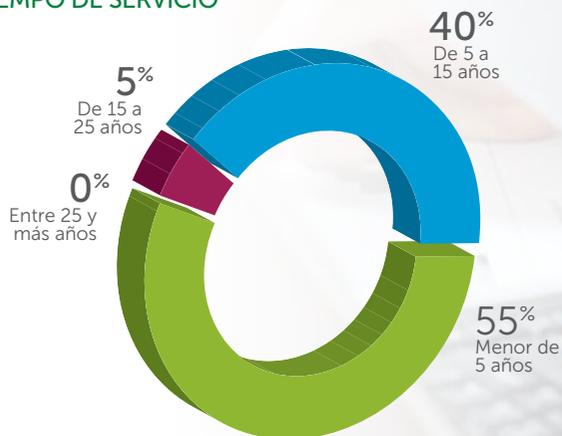
COLABORADORES • DISTRIBUCIÓN POR EDADES



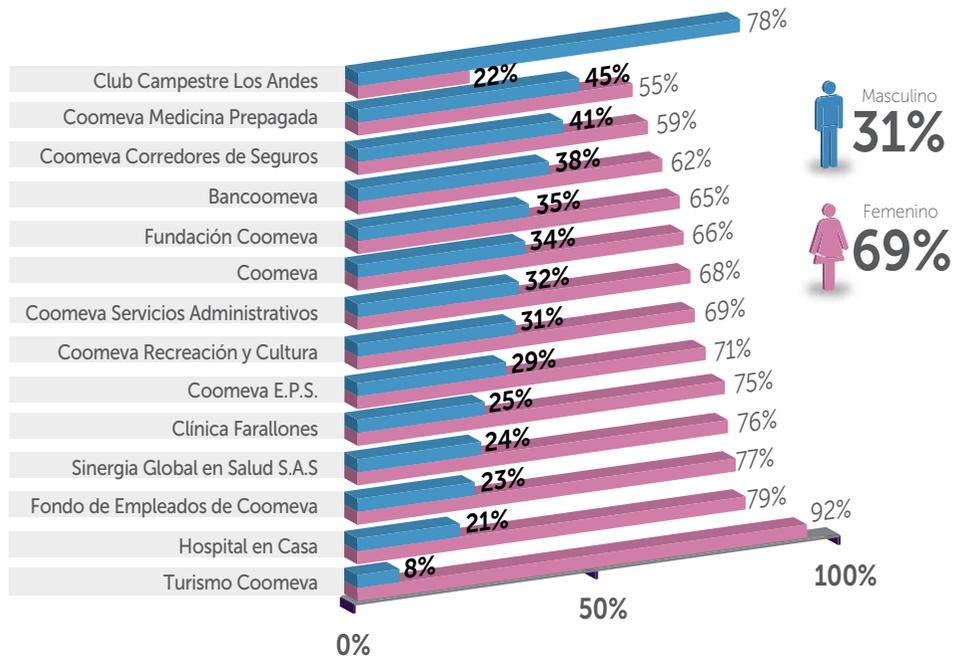
HISTÓRICO POR TIPO DE CONTRATO



TIEMPO DE SERVICIO



INDICADOR DE GÉNERO



Rotación de colaboradores

INGRESOS

Durante el periodo de enero-diciembre de 2012 el total de nuevos colaboradores en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva fue de 3.824 personas.

INGRESOS DE COLABORADORES					
MOTIVO	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Contratación o reemplazo general	254	483	429	416	1.582
Vacante por ampliación de estructura (cargo ya existente)	449	442	667	430	1.988
Vacante por nuevo cargo	126	44	33	51	254
Total General	829	969	1.129	897	3.824
% participación por mes	22%	25%	30%	23%	

EGRESOS

Entre enero-diciembre de 2012 se registró un total de 2.980 colaboradores retirados en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. El mayor porcentaje de retiros está representado por motivos del colaborador (renuncia voluntaria), seguida de la terminación de contrato por otros motivos como terminación de contrato a término fijo y contratos de aprendizaje.

ERESOS DE COLABORADORES					
MOTIVO	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Por motivo del colaborador	389	369	399	349	1.506
Por parte de la empresa	151	101	132	89	473
Otros motivos (término fijo, aprendizaje, muerte)	253	64	238	246	1.001
Total	793	734	769	84	2.980
% participación por mes	27%	25%	26%	23%	

El índice de rotación del GECC promedio es de 1.96% de enero a diciembre.

$$\frac{\sum \text{Retiros mes}}{\sum \text{Empleados mes}} \times 100$$

SALARIOS

CONCEPTO	2012
Salarios pagados mes (Diciembre, miles de millones de pesos)	21.998
Salario promedio mes (Diciembre, millones de pesos)	1.691

BENEFICIOS EXTRALEGALES

2011	2012	CRECIMIENTO
\$ 18.749	\$ 19.522	4,10%

PRODUCTIVIDAD

CONCEPTO	2012	2011	CAMBIO
Productividad pagada total anual (Millones de pesos)	373	3.489	-89%

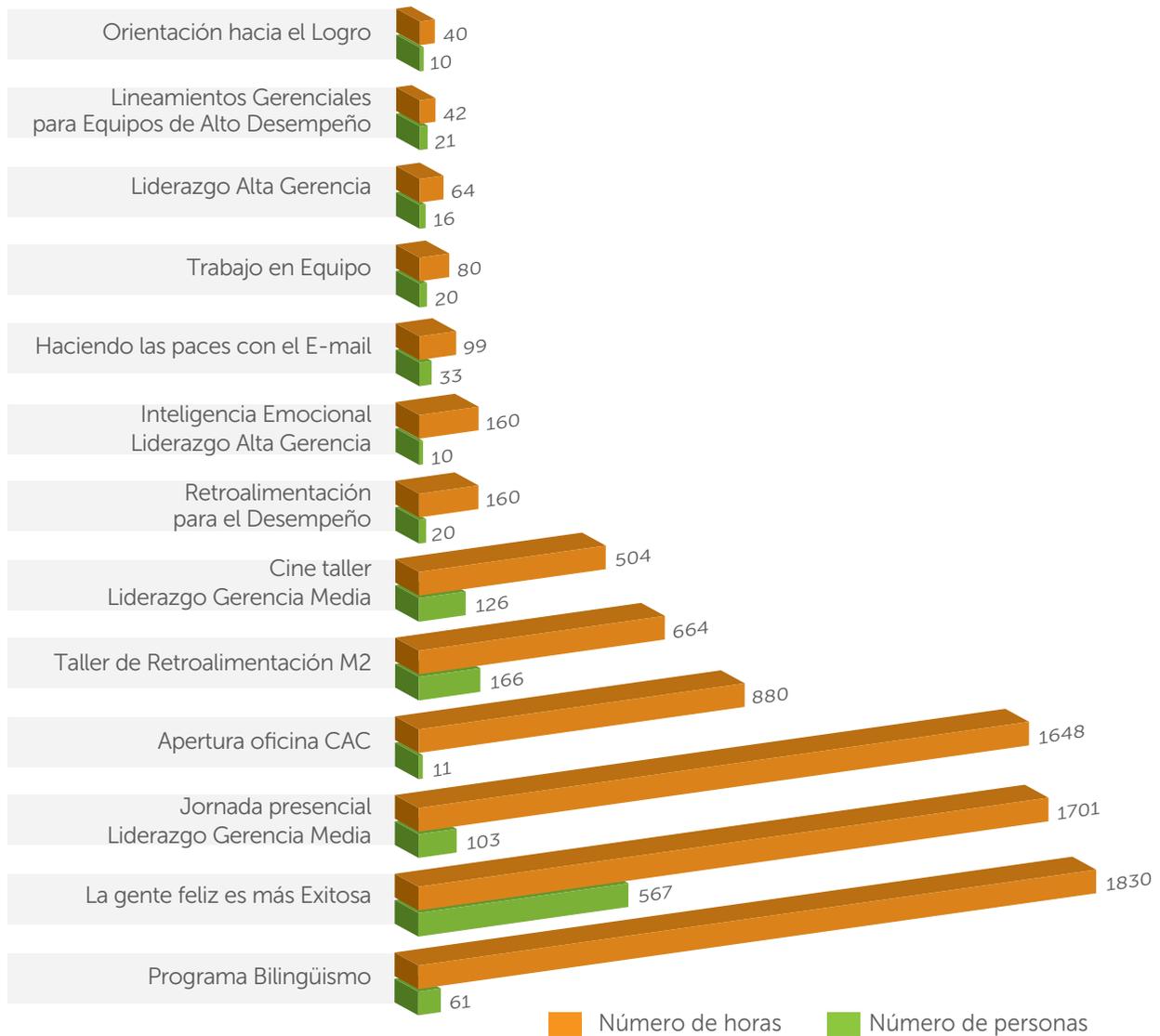
CRÉDITOS

Tipo crédito	\$ Créditos otorgados en el 2012	# Créditos aprobados en el 2012	\$ Saldo a 2012	# Créditos a 2012
Calamidad doméstica	\$ 138.017.000	19	\$ 72.099.436	24
Calamidad Flexible	\$ 38.160.000	16	\$ 50.728.786	20
Turismo	-	-	\$ 54.563	1
Vehículo	-	-	\$ 2.800.967	1
Vivienda	\$ 1.270.378.100	25	\$ 3.875.989.905	220
Total general	\$ 1.446.555.100	60	\$ 4.001.673.657	266

El valor de los saldos de créditos otorgados a colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a diciembre del 2012 es de \$4.000MM con 266 créditos otorgados.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

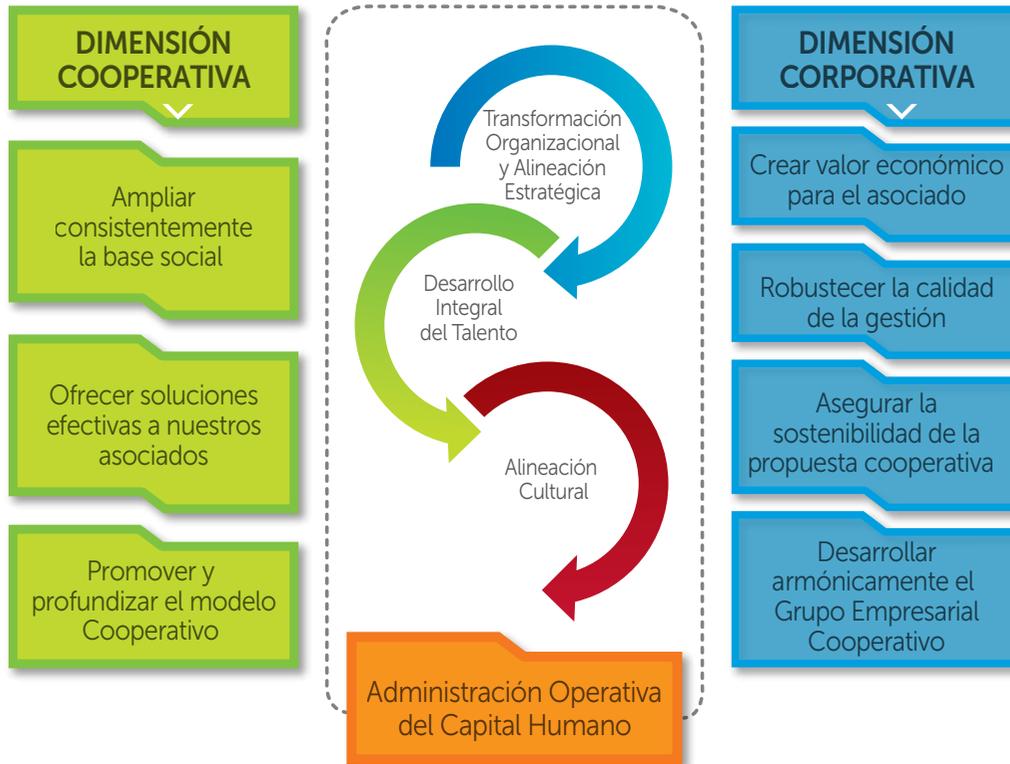
En el 2012 nuestros colaboradores recibieron desde la Gerencia Corporativa de Gestión Humana capacitaciones principalmente en temas de desarrollo personal y profesional, tales como liderazgo, desempeño, motivación, entre otros, impactando a 1.144 personas de todas las empresas.



Durante el año 2012 se matricularon 9.694 colaboradores en el Curso Básico de Cooperativismo y al 28 de febrero del 2013 el 59% aprobaron el curso.

Direccionamiento Estratégico Gestión Humana Corporativa

La información que se presenta a continuación es el resumen de cada dimensión, desarrollado para nuestros tres ejes estratégicos:



TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Proyecto Alineación Organizacional

Se logró redefinir la estructura organizacional de todas y cada una de las áreas manteniendo el gasto de personal por 16 meses consecutivos y realizando poblamiento de 759 cargos dentro del cronograma establecido.

Adicionalmente se lideró el proceso de comunicación, gestión del cambio y capacitación durante todo el proyecto.



Sistemas de Compensación y Medición de Logros

Salarios

Se logró un incremento colectivo de salarios que permite mantener el poder adquisitivo de todos colaboradores, al ser igual a la inflación del 2012 (2.45%).

Temporales

Se cumplió la unificación de empresa temporal (licitación), logrando también a través de un seguimiento y control a las empresas una reducción en el gasto de servicios temporales del 45% \$190MM para Coomeva.

Compensación Variable

En materia de avances durante el 2012, se finalizó el diseño del modelo para 100 cargos de la organización, los cuáles se trabajaron a manera de piloto, con el objetivo de llevar el modelo para aprobación del Consejo en diciembre, el cual fue aprobado para aplicación en enero de 2013.

Productividad

Actualización y aprobación del reglamento para el 2012 y 2013, definida llave de entrada y multiplicador, peso mínimo de indicadores 10%, máximo cuatro indicadores, cada uno con valor esperado y máximo.

Se realizó publicación de las metas en agosto de 2012 y se liquidó el primer semestre en el mes de noviembre, una vez se tuvieron conciliadas las cuentas de las empresas, los valores abonados fueron en total \$11.938.661.

Como gran avance, se llevó el reglamento para aprobación por parte del Consejo en diciembre del 2012, el cual fue aprobado con el siguiente cambio: Incluir la evaluación de desempeño en una matriz individual con un peso del 10%; todos los otros conceptos quedan igual al reglamento aprobado para el 2012.

Beneficios Extralegales

Se logró un incremento en la inversión en beneficios entre 2012 y 2013 del 3%, más de 55 puntos básicos superior a la inflación. Se realizó encuesta

virtual a 2.400 colaboradores para revisar el portafolio de beneficios. A su vez, se efectuó el cálculo de cupos, sin intervención del proveedor (Ahorro Consultoría \$100 MM), lineal ajuste de pisos y techos. Adicionalmente se gestionó la definición del régimen de Medicina Prepagada, MP, para pensionados y se implementó el subsidio al producto MP constante para colaboradores que eligieran este beneficio.

Educación en el Direccionamiento Estratégico Coomeva

Se acompañaron las estrategias definidas para la campaña de divulgación a los 13 mil colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo, en la cual se realizó un e-learning básico para colaboradores 6.685/9.261 (72.18%) y otro para líderes 628/982 (63.95%).

DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO

Sistema de Administración de Desempeño (SAD)

Se cuenta con la mesa de trabajo de gestión de desempeño liderado desde Desarrollo del Talento con la participación de todas las empresas, donde se definen fechas, metodologías y se realiza seguimiento a compromisos adquiridos. Como metodología y parte del proceso de comunicación para MI y MII se elaboraron demos virtuales, guías y documento de preguntas frecuentes. Finalmente se brindó capacitación en realimentación a 104 líderes. El grupo de colaboradores de Gestión Humana se capacitó en el sistema para prestar asesorías.



Registros en PeopleNet: Población objetivo 6.374, MI 99%, MII 94%.

Programas de entrenamiento y formación

Plan de Desarrollo Individual

Con el objetivo de aportar al desarrollo personal de nuestros colaboradores, se cumplió con el cronograma de capacitaciones del programa "La gente feliz es más exitosa", logrando una participación de 567 colaboradores de Coomeva a nivel nacional. Por el contrario, no se logró continuar con el resto de actividades de formación planeadas como: sistema de gestión integral, administración de personal, evaluación por competencias, trabajo en equipo, comunicación asertiva, elaboración y seguimiento de presupuesto, debido al recorte de presupuesto que se efectuó.

Programa Altos Potenciales

Se estableció el Comité Técnico de Desarrollo con la participación de Gestión Humana de todas las empresas, con el objetivo de definir los principios y políticas que rigen estos programas. Para este programa se tiene construida toda la base metodológica con su respectiva documentación y se encuentra lista para aplicarse en 2013.

Equipos de Alto Desempeño

En este programa se tienen definidos tres grupos de acción:

Tripulación: Se realizó actividad de evaluación de estilo de liderazgo, motivos, valores, competencias, clima laboral (cumplimiento 100%; objetivo 15 líderes); taller de liderazgo con énfasis en inteligencia emocional (participación del 67%); desayuno conferencia sobre lineamientos gerenciales para Equipos de Alto Desempeño (participación del 100%; 21 líderes) y conferencia haciendo las paces con el e-mail.

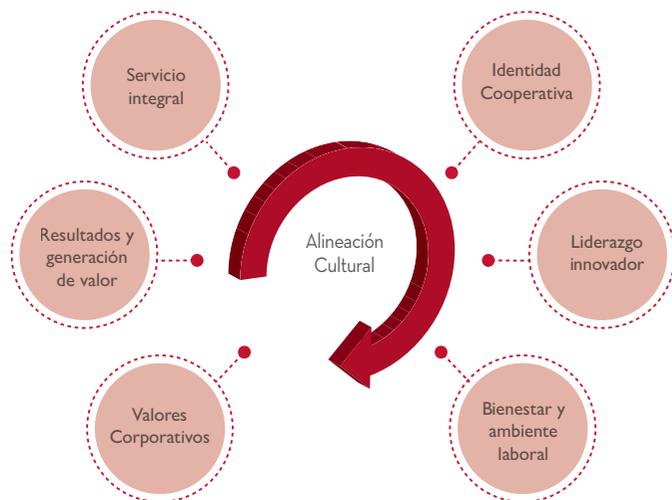
Gerencia Media y Gerencia Supervisora: Se realizó el programa de desarrollo de liderazgo con el equipo de consultoría Hay Group a través de una única metodología y contando con las actividades de cine taller de apertura (participación 163 líderes; 77%), Assesment virtual 740 encuestas realizadas de 1.195 objetivo (participación 62%), primera Jornada presencial con 133 líderes (participación 74%).

Se realizó programa de bilingüismo con cuatro ciclos de inglés: Ciclo I 22 personas, Ciclo II 19 personas, Ciclo III 12 personas y Ciclo IV 8 personas.

Plan sucesión

Iniciativa que se postergó por recorte en presupuesto en el 2012. Sin embargo se tiene definido el objetivo, alcance y metodología y se encuentra aplicado en Bancoomeva con 13 cargos críticos y en el Sector Salud con 75.

ALINEACIÓN CULTURAL



Servicio Integral

Se tiene una conceptualización clara del modelo de servicio del Grupo Empresarial 2013 de acuerdo con el modelo de mercadeo 2013. Ésta ya fue divulgada a los colaboradores de Gestión Humana de Coomeva.

Se logró fortalecimiento del front a través del modelo de Alineación Organizacional.

Identidad Cooperativa

Realizamos la selección del contenido del Curso Virtual de Educación Cooperativa liderado por la Unidad de Educación y Gestión Democrática.

Este nuevo material virtual es de carácter obligatorio en el plan de formación de todos los colaboradores del Grupo, de los siguientes cargos: auxiliares, analistas, asesores y asistentes, que pertenezcan a Middle y al Back.

Durante el año anterior se matricularon 9.694 colaboradores y al 28 de febrero del 2013 el 59% aprobaron el curso.

Liderazgo Innovador

A través de las actividades desarrolladas con Hay Group en el programa de Equipos de Alto Desempeño, se logró un mejor entendimiento en los líderes de sus motivos y valores, lo cual trae un mejor conocimiento de sí mismos, les permite identificar sus fortalezas y crear conciencia de sus áreas de mejora, relacionando esto con el impacto del comportamiento del líder en el clima del equipo, llevando a tomar acciones completas para mejorar este aspecto.

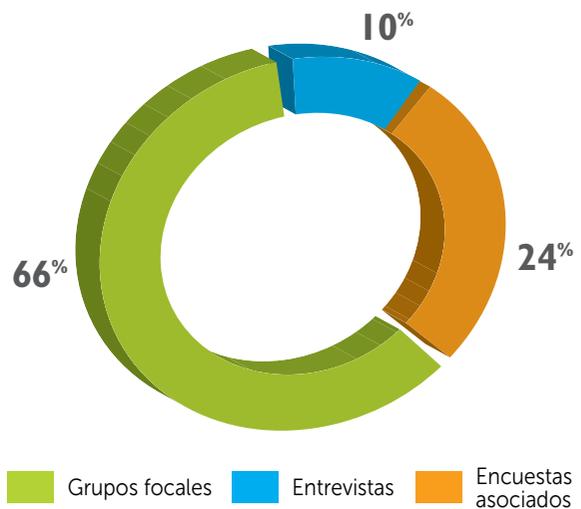
Ambiente laboral

Se trabajó en la intervención del ambiente laboral de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada en el 2011, los cuales fueron socializados durante el II semestre del 2012. A su vez, se consolidaron 18 planes de acción en todo el Grupo Empresarial a los cuales realizamos el seguimiento a su ejecución, la cual a la fecha cuenta con un avance promedio de 72.8%.

Modelo de cultura

Se realizó un importante diagnóstico, mediante encuestas, grupos focales y entrevistas que nos permitió identificar la cultura actual de Coomeva, presentar una propuesta de la cultura deseada y definir el modelo

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

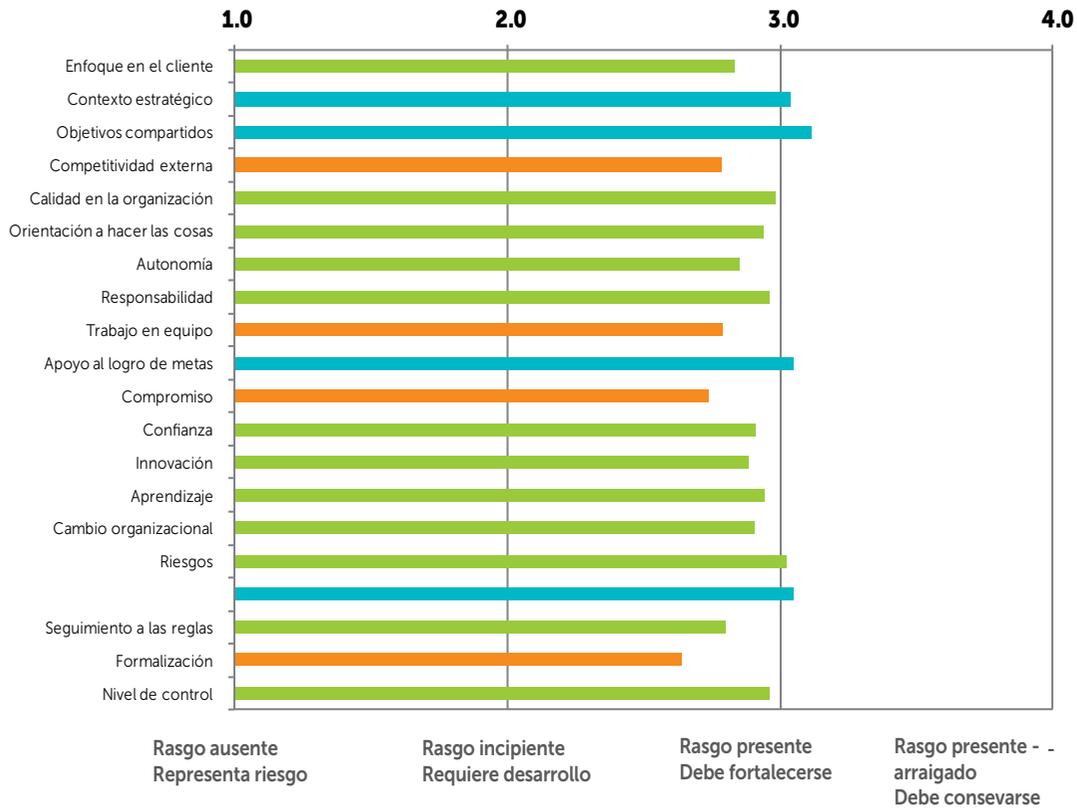


de cultura (conceptualización) para aplicación en el 2013. Este proceso contó con el acompañamiento y aprobación de la Presidencia Ejecutiva.

Valores Corporativos

A finales del mes de noviembre iniciamos la primera fase de la campaña de valores corporativos "Valormanía" la cual se prolongará hasta finales del año en curso. Esta campaña contempla la publicación mensual de un material virtual - Multimedia - donde los colaboradores podrán instruirse de manera lúdica sobre las definiciones y comportamientos de nuestros valores corporativos.





- Escala de 1 a 4; puntaje mínimo deseado 3.
- Las calificaciones más altas indican las condiciones más positivas de la cultura.

Plan de Apoyo al Retiro (PAR)

Se realizó lanzamiento del programa y se cumplieron las actividades del seminario plan de vida para las regionales (Barranquilla, Medellín y Cali). Además, se procedió con la entrega de cartas de retiro al 50% de la población definida, mientras el otro 50% se encuentra en espera por prórrogas solicitadas.

Proceso de inducción

Se continuó con el proceso de inducción corporativa según los ajustes realizados en el primer semestre de 2012. Se capacitaron 2.212 colaboradores y se desarrollaron 17.696 horas de formación.

Programa de Bienestar Corporativo (PBC)

Se consolidó el Programa de Bienestar Corporativo en Cali con la ejecución de actividades en cada

MODELO INTEGRADO DEL PBC



uno de sus áreas de acción: orientación familiar, balance vida y trabajo, deporte y recreación, salud en el trabajo y eventos de integración del Grupo Coomeva. Adicionalmente se realizó encuesta de caracterización para el Grupo Empresarial Cooperativo y se socializaron los resultados a Gestión Humana de todas las empresas.



ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE BIENESTAR CORPORATIVO EN CALI				
Eventos PBC		(Nro. de Colaboradores Asistentes / Total de Colaboradores)	% Participación	% Satisfacción
1. Deporte y Recreación	Actividades recreo deportivas (Pilates/Yoga/Rumba Terapia)	(334/420)	80%	90%
	Escuelas de Formación Deportiva	(9/300)	3%	100%
	Escuelas de Formación Artística	(7/870)	1%	100%
	Convenio con Gimnasios	(118/870)	14%	100%
2. Familia	Asesoría Psicológica	(157/2.829)	6%	85%
	Feria de Vivienda para colaboradores	(400/4093)	10%	95%
	Temporada Escolar	(10/420)	2%	100%
	Ciclo de conferencias	(50/4.093)	1%	80%
	Celebración de Cumpleaños con su Hijo	(12/420)	3%	90%
3. Equilibrio Personal y Balance Vida-Trabajo	Coomeva en Punto	(500/1.225)	41%	75%
	Jornada de Masaje Relajante	(338/420)	80%	98%
	3 Jornadas en el 2012			
	Cata de Vinos	(112/150)	75%	97%
	Terapias de Relajación	(122/420)	29%	90%
	6 Terapias en el 2012			
	Convenios con SPA	(12/420)	3%	100%
4. Eventos de Integración del GECC (Juegos Deportivos Regionales y Nacionales)				
5. Salud en el trabajo (Conformación del Comité de Convivencia de Coomeva Cali)				

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA EN EL 2013

Transformación Organizacional y Alineación Estratégica

- Continuar con el acompañamiento de la estabilización del modelo de Alineación Organizacional en Coomeva, Fundación, Corredores y el Sector Recreación y Turismo.
- Definir planes de nivelación salarial de los cargos críticos y claves para cada empresa del Grupo Empresarial Cooperativo según la disponibilidad presupuestal y el riesgo de pérdida capital intelectual, basados en la estructura salarial 2012.
- Continuar liderando la comunicación y la operación del Programa de Productividad 2013, para mantener el interés de los colaboradores.
- Poner en operación el modelo variable de los 50

cargos gerenciales y 10 comerciales del Grupo Empresarial Cooperativo seleccionados en junio de 2012, y finalizar el modelo variable para los 40 cargos restantes para realizar piloto en el semestre 1 de 2013.

- Revisar la conformación del programa de Beneficios Extralegales, su razonabilidad, costo, equidad y productos, buscando mayor satisfacción de los colaboradores y mantener o disminuir el costo a las empresas.

Desarrollo Integral del Talento

- Afianzar el Sistema de Administración del Desempeño, con un cumplimiento en el GECC del 90%.
- Dotar a los colaboradores Coomeva del conocimiento técnico y las competencias comportamentales requeridas para alcanzar un desempeño sobresaliente a través del diseño e implementación de un plan de entrenamiento y un plan de desarrollo individual por cargo.
- Impulsar y fomentar el espíritu cooperativo entre los colaboradores por medio de formación cooperativa para directivos y colaboradores.
- Potencializar las habilidades y competencias de los ejecutivos del Grupo continuando con el programa de Equipos de Alto Desempeño y Liderazgo.

- Identificar y desarrollar el talento Coomeva con la implementación del Programa de Altos Potenciales.
- Asegurar la continuidad del negocio con la implementación de un programa de sucesión.

Alineación Cultural

- Implementar el Plan de Cierre de Brechas Culturales (hacia la cultura deseada) definido en 2012.
- Realizar una campaña orientada a la recordación, profundización y vivencia de los valores corporativos, con alcance a todos los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo.
- Reiniciar la gestión de Pasión Coomeva (orientación al servicio integral) con la parte de evaluaciones de servicio y el fomento de las acciones positivas.
- Realizar la segunda medición de Ambiente Laboral y consolidarla como la herramienta de medición del cumplimiento de la propuesta de valor a colaboradores, con planes de acción y la ruta hacia las mejores empresas para trabajar.
- Fortalecer el Programa de Bienestar Corporativo, dando continuidad a los programas 2012 (deporte y recreación, orientación familiar, equilibrio vida personal, salud en el trabajo y eventos del Grupo Empresarial) e incluir actividades en regionales y ciudades intermedias, integrando la encuesta de caracterización de colaboradores 2012.





*Solo despues de que el
último árbol sea cortado.
Solo despues de
que el último río sea
envenenado.
Solo despues de que el
último pez sea apresado.
Solo entonces sabrás que
el dinero no se
puede comer.*

Profecía india

CAPÍTULO 4

Devolvemos vida AL PLANETA



Somos conscientes de que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal en nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

Nuestra Política AMBIENTAL

En Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos mas allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.

En Coomeva nos comprometemos a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reutilización de ciertos insumos e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.

Nuestros lineamientos y COMPROMISOS AMBIENTALES

- **El Marco Estratégico:** Lo brindan nuestros principios y valores, los estatutos y normas, las políticas y los Planes Estratégicos.



Pacto Global Colombia

- **Pacto Global:** Divulgamos, adoptamos e incorporamos los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global de la ONU y por ello mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de la protección medioambiental; adoptamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Pacto verde cooperativo NUESTRO compromiso con la TIERRA

- **Pacto Verde Cooperativo:** Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el Planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.



ISO 26000



- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.

Nuestros principales lineamientos de política en gestión ambiental nos orientan a:

- Ser un grupo de empresas con conciencia verde, conocidos por su apoyo y mejoramiento continuo en la preservación del medio ambiente.
- Que nuestros aliados sean amigables con el Planeta, cumpliendo como mínimo con las normas nacionales e internacionales.

- La integración de los lineamientos ambientales en la gestión de las empresas, garantizando el mejoramiento continuo y reduciendo el impacto ambiental.
- La promoción de los principios del Pacto Global y su incorporación en los procesos de las organizaciones.

Lo hacemos CORPORATIVAMENTE

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta.
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m² para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m².
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental; así como en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.
- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.
- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000

de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO2 o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:

- a. **Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro)** con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
- b. **Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
- c. **Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
- d. **Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
- e. **Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).

- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.





Y lo hacemos EN CADA UNA DE LAS EMPRESAS

BANCOOMEVA

En 2012 adelantamos, entre otros, dos proyectos prioritarios en relación con el análisis y toma de decisión frente al consumo de los recursos:

DÍA CERO

Se realizó un análisis minucioso del consumo histórico de las oficinas de Bancoomeva y del mercado con el fin de generar un estándar de consumo y hacer pronósticos más acertados para el pedido y surtido de los insumos en oficinas, distribuyendo las sobre existencias hacia los centros de costos. Esta labor contempló adicionalmente depurar el catálogo de los insumos y llevarlo a un esquema más acorde con las necesidades reales del Banco.

Desde Gestión Logística se lideró la implementación y medición del consumo per cápita del recurso energético e hídrico en las áreas de Bancoomeva, en aras de establecer un control en el consumo y estrategias para llevar los niveles actuales a unas métricas más racionales.

PROYECTO CERO PAPEL

En alineación con las tendencias mundiales de reducción de uso del papel a través de la tecnología, en Bancoomeva venimos desarrollado el proyecto Cero Papel con el apoyo de Certicámaras. Este proyecto responde a la nueva normativa gubernamental que regula los esquemas de firma electrónica y almacenamiento digital de datos, por lo que mediante estampado cronológico se elimina el almacenamiento físico de los soportes de las transacciones en oficina, el proceso de cuadro operativo de documentos y el archivo y custodia de estos documentos físicos.

El proyecto se apalanca en el uso de equipos Tablet Wacom que capturan los rasgos biométricos de la firma del cliente, como también permite bajar información del aplicativo Taylor a la Wacom, permitiendo que el cliente certifique la transacción que está haciendo y toma la firma. De este proyecto se termi-

nó la fase de desarrollo y se tiene en piloto la fase I. Este proyecto generará un ahorro aproximado de \$800 millones al año, permitiendo al Banco realizar un aporte de responsabilidad social y facilitar el uso de servicios a nuestros clientes.

Estos proyectos dieron como resultado la disminución del consumo de los recursos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Adicionalmente, definimos políticas medioambientales para la construcción, remodelación y traslado de oficinas que minimicen los impactos medioambientales tales como sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves, iluminación ahorradora de energía, almacenamiento, reciclaje de papel y desechos.

El uso de maderas naturales y agregados de roca y vetas naturales está descartado, para evitar continuar con la explotación de estos recursos. En su lugar se han adoptado materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico. Además el tipo de mamposterías que utilizamos en nuestras construcciones es principalmente de "muros secos" que utiliza al mínimo agua para su instalación o pañetado.

Hemos realizado campañas culturales para el buen uso de los baños, con lo que se busca tener estos espacios agradables y limpios, así como optimizar el consumo del papel, del agua, del jabón y promover el cuidado de la salud.

Desde el año 2012 se implementó un proyecto de modernización y consolidación de centros de impresión en las oficinas y sedes administrativas, con el cual se busca unificar en una sola máquina los servicios de impresión, escaneo y fotocopia de los documentos requeridos. Este equipo consume menos energía y es más eficiente, dado que el uso se da con el manejo de claves de impresión, evitando que se envíe un documento a impresión y finalmente no se recoja.

Así mismo participamos de la gestión de facturación y comunicaciones sostenibles y ambientalmente amigables, apoyando las campañas de concientización y compromiso entre los clientes asociados a Coomeva y demás clientes para que autoricen que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético.

Y lo hacemos EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SALUD

- Creación del Comité de Gestión Ambiental en el Sector Salud.
- Realización del diagnóstico ambiental en todas las unidades de prestación de servicios de Medicina Prepagada, con verificación de la aplicación en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud adscritas (proveedores externos) según contratos suscritos y elaboración de plan de gestión por sede y por institución adscrita, con programas de reciclaje y de formación y educación ambiental para los colaboradores.
- Implementación de un Plan para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares, enfocado en el diseño e implementación de buenas prácticas de gestión, orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos.
- Política para minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la corriente de residuos y una adecuada segregación para minimizar la cantidad de residuos peligrosos y aprovechamiento de los residuos cuando ello es técnica, ambiental y sanitariamente viable. Lo anterior se está llevando a cabo en las clínicas y en las Unidades de Atención del Sector (UBA y UPP), a través de los siguientes programas:
 - Procedimiento para la gestión integral de residuos en todas las sedes:
 - » Segregación en la fuente.
 - » Desactivación de residuos hospitalarios y similares.
 - » Rutas de desechos.
 - » Almacenamiento de residuos hospitalarios y similares.
 - » Contratación de proveedores para recolección y disposición final de desechos.
 - » Control de efluentes líquidos.
 - Programa de seguridad industrial y plan de contingencia.
 - Monitoreo al PGIRH – componente interno.
 - Auditorías internas e interventorías ambientales y sanitarias.
 - Informes a las autoridades ambientales y sanitarias.
 - Diseño e implementación de programas de tecnología limpias.
 - Cronograma de actividades.
 - Mejoramiento continuo de los programas y actividades.



Y lo hacemos EN MEDICINA PREPAGADA

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos o servicios y grado de reducción de ese impacto- Coomeva Medicina Prepagada

Fases	Impactos	Programas
Diagnóstico Ambiental	Aplicación en las 17 unidades de prestación de servicios Verificación de la aplicación en las IPS adscritas, que parte del proceso de contratación.	Comité de Gestión Ambiental
Elaboración Plan por Sede	Programas de reciclaje en las 17 unidades de prestación de servicios.	Programas de formación y educación
Seguimiento y Mejoras al Plan	<p>El Plan para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares se enfocó en el diseño e implementación buenas prácticas de gestión, orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos.</p> <p>Igualmente, en minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la corriente de residuos y una adecuada segregación para minimizar la cantidad de residuos peligrosos. Adicional a lo anterior se realiza el aprovechamiento cuando sea técnica, ambiental y sanitariamente viable.</p>	<p>Procedimiento para manejo de residuos en todas las sedes: Segregación en la fuente Desactivación de residuos hospitalarios y similares. Rutas de desechos. Almacenamiento de residuos hospitalarios y similares.</p> <p>Contratación proveedores para recolección y disposición final de desechos</p> <p>Control de efluentes líquidos</p> <p>Programa de seguridad industrial y plan de contingencia</p> <p>Monitoreo al PGIRH – componente interno</p> <p>Auditorías internas e interventoras ambientales y sanitarias</p> <p>Informes a las autoridades ambientales y sanitarias</p> <p>Diseñar e implementar programas de tecnología limpias</p> <p>Cronograma de actividades</p> <p>Mejoramiento continuo de los programas y actividades</p>

Y lo hacemos EN LA CLÍNICA FARALLONES

- Optimizamos la energía al calentar el agua con paneles solares y además evitar la contaminación por el uso de calderas.
- Ahorramos el 6% del consumo total de energía utilizando colectores solares y sistemas de calentamiento con los intercambiadores de calor de las unidades de Aire Acondicionado principales.

Gestión sostenible de los residuos hospitalarios

Por la razón de ser del negocio el mayor porcentaje de residuos es peligroso y los residuos reciclables han venido en aumento debido a las campañas realizadas al interior de la organización.

Realizamos inspecciones de bioseguridad y manejo de residuos, con base en lo cual estandarizamos procedimientos y mejoramos la infraestructura de las áreas de depósito intermedias y finales de residuos, cumpliendo las normas de bioseguridad y minimizando las posibilidades de contaminación cruzada con microorganismos patógenos:

- Instalación de cielo falso.
- Sellamiento de paredes y orificios con el fin de impedir el paso de roedores e insectos.
- Instalación de media caña en los cuartos intermedios y final de residuos.
- Señalización de los cuartos de depósitos de residuos de acuerdo con la normatividad.
- Reforzamiento de la sensibilización y capacitación a todos los colaboradores, con participación de 257 colaboradores asistenciales y administrativos.

Sistema hidráulico independiente. Se aprovecha la condensación producida por el sistema de aire acondicionado, utilizando el agua en la producción de vapor y en el uso de algunos lavados. Hemos cambiado las electroválvulas de los sistemas de lavamanos para reducir el desperdicio, para dejarlo en 0.80. Esto nos permite mantener un ahorro constante del 2% mensual del agua que recibimos del alcantarillado.

Estamos cambiando las manejadoras antiguas por nuevas en la central de mezcla, en el área de la Farmacia y en la cafetería para evitar pérdidas de aire acondicionado.

Con respecto a la energía estamos reparando el banco de condensadores para bajar el indicador en 3,1 KW/d, y continuamos calentando agua con colectores solares y los sistemas de Intercambiadores de calor de los Shillers.

CONSUMO DE ENERGÍA 2011 - 2012



Consumo de energía para 2012 anual: 2.506.620 Kw. Ahorro de energía: 1.440 Kw.
Consumo per cápita por cama: 3.24410537 Kw/d.

CONSUMO DE AGUA 2011 - 2012



Consumo de agua para 2012 anual: 36.427 m³.
Ahorro de agua: 250 m³.
Consumo per cápita por cama: 0.8182455 m³/h

Impacto positivo al medio ambiente gestión en residuos año 2012

- Diagnóstico de segregación de residuos.
- Realimentación con las UEN.
- Actualización del PGRH.
- Instalación de puntos ecológicos en las salas de espera.
- Sensibilización sobre el adecuado proceso de segregación de residuos.
- Campaña de segregación con alcance a nuestros colaboradores, proveedores internos, usuarios y acompañantes.
- Instalación de pantallas informativas en los computadores, sobre la adecuada segregación de residuos.

GENERACIÓN POR TIPO DE RESIDUOS 2012



Campaña de segregación de residuos a través de clowns



Y lo hacemos EN LA CLÍNICA PALMA REAL

- Infraestructura bioclimática y sistema de automatización para la iluminación de las zonas comunes. Adicionalmente, se complementa con el uso de fachadas en vidrio que proporciona iluminación natural para minimizar el uso de lámparas en el día.
- Procedimientos precisos para el descarte de los vertimientos destinados al alcantarillado municipal.
- Procedimientos para la evacuación de residuos.
 - » Mediante equipos de alta tecnología en el servicio de Ayudas Diagnósticas, que no requieren el uso de los químicos.
 - » Tres trampas para evitar que el material sólido o particulado circule por los drenajes.
 - » El área de Urgencias tiene una trampa de yesos, y el área de laboratorio y cirugía cuenta también con trampa en sus desagües finales.
 - » La sangre y los fluidos corporales son almacenados en contenedores sellados a través de la red de vacío y son entregados a la ruta de evacuación hospitalaria para la disposición final.
- Equipos de esterilización a vapor de agua y a vapor de formaldehído a muy bajas concentraciones que no generan ningún impacto ambiental y están certificados técnicamente, por lo que no se utilizan agentes tóxicos para estos procedimientos.
- Disposición de dos redes sanitarias; una para aguas negras (todo desagüe de lavamanos, sanitario, ducha, lavatraperos y otros) y una red de aguas lluvia (el resto de desagües ubicados en patios, jardines, terrazas y boulevard).
- Estudio anual de vertimientos líquidos para evaluar las características propias y evaluar cada uno de los parámetros normativos. Esta caracterización es entregada a la empresa

que ofrece el servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Palmira.

- Mejoras estructurales y reubicación de áreas para disminuir el riesgo de accidentes de trabajo para los colaboradores de Servicio Farmacéutico, Central de Gases y Central de Mezclas.

Y lo hacemos EN COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Para nosotros es muy importante el manejo eficiente de los materiales que consumimos a fin de mitigar el impacto ambiental por los residuos generados. Por ello, desde el 2009 pusimos en marcha un plan de reciclaje que ha buscado sensibilizar a todos los colaboradores acerca de la importancia de preservar el medio ambiente.

Capacitamos al personal de Servicios Generales que presta sus servicios a las empresas del Grupo en:

- Plan de manejo ambiental.
- Manejo eficiente de los residuos.
- Manejo de residuos peligrosos.
- Reciclaje.
- Plan de gestión integral de residuos sólidos.

Clasificación de Residuos

Clasificamos los residuos generados en las empresas del Grupo Empresarial y utilizamos los colores de bolsas establecidos en el PGIRS, de acuerdo con el sitio de trabajo o cliente.

Somos responsables de las rutas de evacuación de residuos (normales u hospitalarios) hasta los sitios de disposición final dentro de las instalaciones de los clientes. A partir de este momento la responsabilidad de recolección y el procedimiento de incineración está a cargo de nuestros clientes, quienes celebran convenios regionales con empresas certificadas y especializadas en el tema.

Proyecto Menos PRINT, Más Verde

En octubre de 2010 iniciamos una prueba piloto para validar un nuevo modelo de gestión de impresión, enmarcado en iniciativas de gestión documental, que nos arrojó los siguientes resultados:

- Uso de impresión dúplex (por ambas caras) = **23% (mejoró el uso del papel).**
- Disminución de impresión en un **30%.**
- Cumplimiento de la meta de ahorro en un **139%.**
- Ahorros de papel por impresión dúplex: en un **19%.**
- Ahorros de papel por fotocopiado dúplex: en un **54%.**
- Ahorros del **40%** de la energía eléctrica consumida por los dispositivos de impresión.
- Posibilidad de reducir impresión debido a la disminución de formatos en Excel, cambiándolos por formatos digitales. Ahorro estimado: **9%** de impresiones.
- Posibilidad de impresión dúplex por defecto, con ahorro de hasta **74%** en papel.

Ítem	Antes	Después	Ahorro
Impresiones	1300000	832000	36%
Papel	1040000	621440	40%
Operario	1000000	0	100%
Total	3340000	1453440	56%





Y lo hacemos EN EL CLUB LOS ANDES

Consumo Energía Fuentes Primarias

Consumo directo:

- » 192 Galones de Gasolina.
- » 230 Galones de ACPM.
- » 640 Galones de Gas propano.
- » Consumo de energía activa 71.264 Kwh - mes.
- » Consumo energía reactiva 4.490 KVARh - mes.
- » Demanda máxima 238 KW mensual.

Impacto ambiental, regulación, normatividad e Inversiones.

- » En el periodo no se presentaron informes de inadecuada operación medio ambiental.
- » Semestralmente la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC) realiza visita de vigilancia de la intervención sobre las vertientes de agua: El Club cumple con las normas.
- » Invertimos 12 MM en pozos sépticos.

Conservación de la biodiversidad

- » **Ubicación:** Norte del Cauca colombiano.
- » **Extensión:** 1.250.000 m²
- » **Área construida:** 250.000 m² (25 % del área).
- » **Temperatura promedio:** 26°C.
- » **Altura:** 1.000 Mt sobre el nivel del mar.

Nuestro ecosistema:

- » 67 especies de árboles, frutales y ornamentales.
- » 40 especies de aves nativas.
- » 6 especies de aves migratorias provenientes del hemisferio norte (pericos).

Fuentes de agua

- » 14 lagos artificiales interconectados de agua corriente.
- » 2 vertientes naturales que convergen.
- » Complejo de piscinas con un total de 2.780 M³ de aguas recicladas.

Durante el periodo no se presentaron informes de inadecuada operación medio ambiental ni tuvimos ninguna sanción, multa o demanda por este motivo.

Nuestros compromisos CORPORATIVOS 2013 - 2015 Para devolver vida al Planeta

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

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

3. Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

4. Comunicación y divulgación ambiental.

5. Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

6. Administración eficiente y sostenible de los recursos.

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

8. Gestión integral de los riesgos medioambientales.



“La globalización deja claro que se requiere responsabilidad social no solo por parte de los gobiernos, sino también de las compañías y los individuos”.

Anna Lindh.

CAPÍTULO 5

Vivimos los principios y VALORES

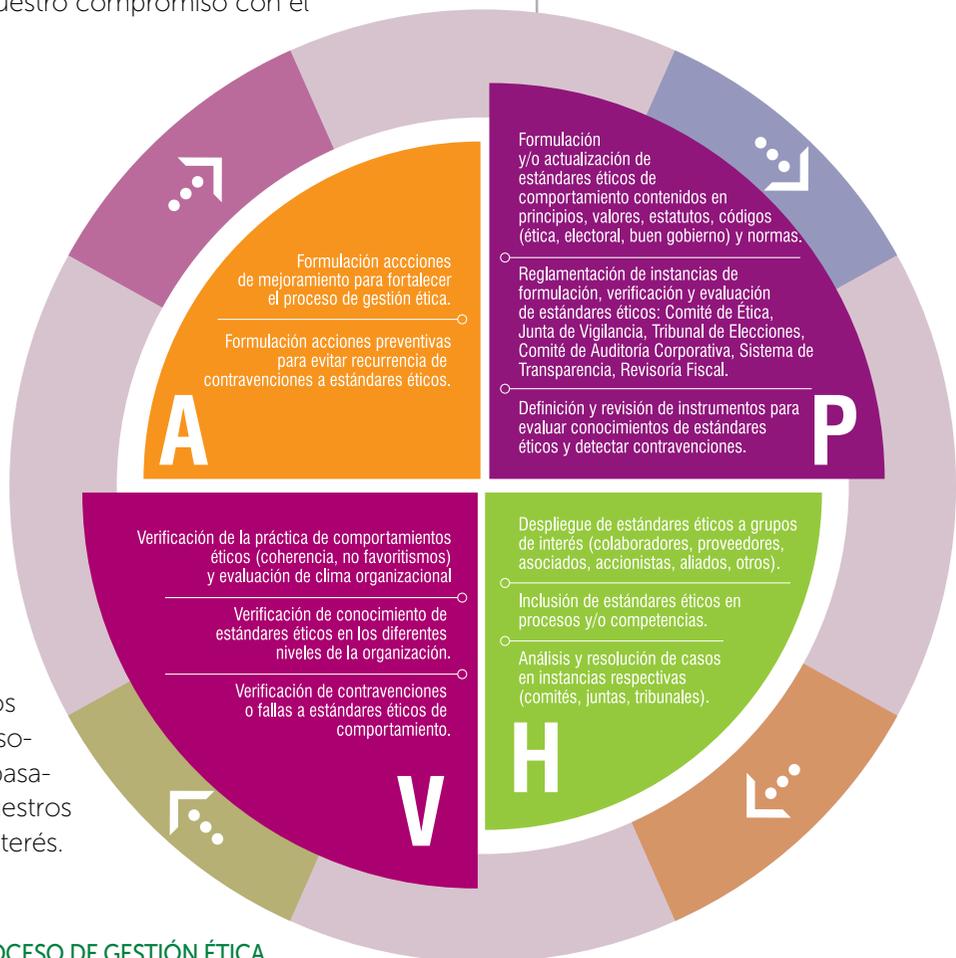


Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto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

Gobierno Corporativo, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Nuestro Sistema de Gobierno garantiza el ejercicio gerencial y la toma e implementación de decisiones para lograr los objetivos.

Éste es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.



PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



Rendimos cuentas, escuchamos y ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA

Como Grupo Empresarial Cooperativo, somos democráticos, autogestionarios y participativos, pues nuestros asociados se involucran en la estructura de gobierno de Coomeva, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas, así como en la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo.

Desarrollamos iniciativas para garantizar la transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación, dirigenciales y administrativas, así como canales de comunicación virtuales e impresos que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y permanente a nuestros grupos de interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados y temas diversos.

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

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

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



Contamos con marcos normativos que establecen:

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

Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

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

Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa

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

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

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

Lo anterior exige de la dirigencia del Grupo Coomeva su máximo apoyo al fortalecimiento del modelo de gobierno y al Sistema de Gestión Ética, de forma que garanticemos una actuación empresarial libre de corrupción, la prevalencia de los intereses generales sobre los particulares y la capacidad para brindar más y mejores servicios y alcanzar mejores resultados.

Nuestro compromiso con iniciativas internacionales

Pacto Global: Como adherentes al Pacto Global, hemos aceptado luchar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

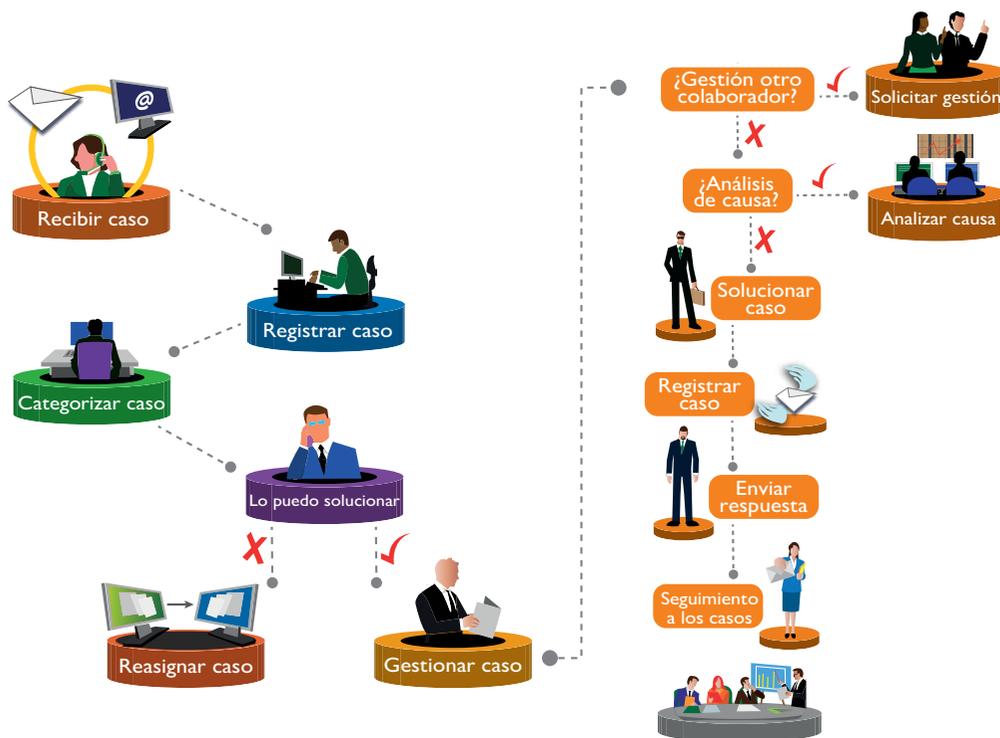
La honestidad y la transparencia se encuentran en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar, para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, que nuestros grupos de interés son escuchados y respetados, que evaluamos y gestionamos los riesgos de corrupción, que priorizamos los asuntos materiales, que actuamos como ciudadanos corpora-

tivos; que apoyamos, respetamos y promovemos el principio 10 de Pacto Global y en específico, de la siguiente forma:

Planeación y ajuste del Sistema de Gobierno. Sin embargo, es urgente avanzar en la implementación de sistemas de monitoreo, control y verificación que nos permitan ajustar y fortalecer las acciones preventivas y correctivas.

Gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y de la información: Contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información que garantiza la eficiencia, integridad, integralidad y seguridad de la información, la continuidad de los procesos y la seguridad informática, minimizando los riesgos de fraude y corrupción.

Sistema de seguimiento a casos. Contamos con un sistema para la recepción y gestión de casos, de solicitudes, de información y de quejas y reclamos presentados por los asociados (Atentos Coomeva), el cual nos permite su seguimiento integral hasta su resolución final.



Hemos fortalecido nuestros sistemas y canales de comunicación y respuesta, los cuales están a disposición de nuestros grupos de interés y fortalecen la transparencia y la gestión de riesgos.

Contamos con un marco procedimental:

- Sistema de administración de proveedores, el cual venimos fortaleciendo.
- Manual Corporativo de Compras y Contratación que aplica para todas las empresas
- Registro de proponentes y publicación en la página web.
- Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores, el cual describe la forma de evaluar a los proveedores periódicamente y de establecer planes de acción como resultado de las evaluaciones.
- Plataforma tecnológica ERP a través de la cual se logra mayor estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo el tema de compras y pagos.

Contamos con diversas instancias de coordinación, gestión y control:

- Asamblea General de Delegados y de Accionistas de las empresas.
- El Consejo de Administración de la Cooperativa.

- Comités regionales y zonales de administración, de vivienda, de educación y otros, conformados por asociados.
- Comité Directivo de Presidencia: Integrado por los máximos directivos de la organización.
- Comité de servicio al asociado: coordina la gestión del Grupo en beneficio de nuestros asociados.
- Comité de Gestión Corporativa. Vela por la prestación de excelentes servicios corporativos, asegurando el desarrollo equilibrado y rentable de las empresas en su función de aportar valor para el asociado.
- Comité Corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
- Comité Financiero Corporativo. Es un comité asesor y su objetivo es la supervisión de la actuación financiera de las empresas y el estudio de los proyectos de inversión o financiación de las mismas.
- Comité Corporativo de Compras.
- Comité de Inmuebles e Inversiones Inmobiliarias. Busca optimizar la gestión de los activos.
- Otros comités de gestión: Comité Corporativo de Gestión Humana, Comité de Gestión de Calidad, Comité Corporativo de Mercadeo, Comités Primarios por empresas, por área y por unidades de negocio; Comité de la Unidad de Tecnología Informática.
- Junta de Vigilancia Nacional y comités de vigilancia regionales y zonales. Tienen a su cargo el control social.

- Comités de Ética.
- El Tribunal de Elecciones y Escrutinios y las comisiones electorales, encargados de dirigir las elecciones, velar porque se lleven a cabo en un marco legal y garantizar que éstas reflejen la voluntad del elector.
- El Comité de Auditoría Corporativa y comités de auditoría por empresa.
- Dirección de Auditoría Interna Corporativa, auditores internos por empresa y oficiales de cumplimiento.
- La revisoría fiscal a cargo de firmas externas (no pueden ser personas naturales), elegida por la Asamblea General para un período de tres (3) años, pudiendo ser reelegida para ejercer como máximo hasta un período adicional de manera consecutiva, lo cual consideramos como una buena práctica.
- Herramientas e instrumentos de control y seguimiento tales como el Sistema de Gestión Integral; los estudios de servicio, de mercado y de confianza: el Balanced Score Card y los sistemas de calidad y de gestión y seguridad de procesos.
- Contamos con la política antifraude para la organización, la cual tiene como uno de sus pilares principales la política de "cero tolerancia" y "no excepciones" ante cualquier incumplimiento de los códigos, reglamentos, procedimientos y normas legales de la empresa o del Estado.
- Colaboramos con la revisoría fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de auditoría interna.
- Contamos con un esquema organizacional de roles y responsabilidades de los colaboradores y con estrategias de formación basadas en tres pilares

fundamentales: acciones disuasivas, tecnología de la información y la persecución penal.

- Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- No realizamos ningún tipo de aportes financieros ni en especie para partidos políticos o instituciones relacionadas.
- Medimos mensualmente la satisfacción del asociado.
- Las estructuras de servicio y participación democráticas se vieron fortalecidas en el segundo semestre de 2012, con la implementación del proyecto de alineación organizacional, que nos ha permitido establecer plataformas de servicio integral en todo el país, a la vez crear las gerencias zonales de Coomeva. Con ellas, la Cooperativa asegura su protagonismo y la atención efectiva del interés del asociado y sus dirigentes en las zonas que conforman la estructura de participación democrática.
- Participamos activa y permanentemente en la Mesa Anticorrupción de la Red Pacto Global Colombia y a través de ella realizamos actividades de abogacía, intercambio de experiencias y de aprendizaje, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.





Prácticas en BANCOOMEVA

En Bancoomeva aplicamos el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Transparencia

Contamos con declaraciones explícitas que acogen los lineamientos corporativos y legales y que orientan un ejercicio gerencial con rectitud y transparencia frente a todos nuestros grupos de interés, contenidas en nuestros Códigos de Ética y de Conducta y de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, en los cuales se fijan las políticas, normas, sistemas, principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno que rigen las actuaciones de Bancoomeva y de los entes vinculados a él.

Esta información está a disposición de nuestros grupos de interés y del público en general a través de nuestra página web y se encuentra publicada en la plataforma documental. Ella hace parte de la inducción y es desplegada a través de cursos virtuales a todos los colaboradores.

Una vez por año el 100% de colaboradores realiza el curso virtual sobre los Códigos de Conducta y Ética y Código de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social.

Todos los nuevos trabajadores realizan el curso.

Realizamos evaluaciones de control interno por parte de la Auditoría Interna y los eventos identificados como relevantes se analizan y se les realiza seguimiento en el Comité de Auditoría.

Los órganos de control son:

- » Revisoría Fiscal y Auditoría Interna.
- » El Comité de Auditoría apoya a la Junta Directiva.
- » El Comité de Riesgos apoya a la Presidencia en los temas de riesgos estratégicos, de crédito, liquidez, mercado, operativo y el manejo de continuidad del negocio y seguridad en general.

Prácticas en el SECTOR SALUD

Contamos con nuestros propios Códigos de Buen Gobierno, de Ética y de Transparencia, los cuales acogen los lineamientos corporativos y están fortalecidos por la normatividad, los procesos y las estructuras, los cuales buscan garantizar la gobernabilidad, la transparencia y la ausencia de corrupción.

Enfrentamos los riesgos de corrupción

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

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

Colaboramos con la Revisoría Fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de auditoría interna.

Minimizamos los riesgos de fraude:

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

Acciones del Programa Antifraude:

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

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

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

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

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

580 colaboradores en cargos sensibles recibieron charlas antifraude.

Elaboramos y aplicamos 4 Manuales Antifraude para las áreas con mayor riesgo y capacitamos al 100% de jefes nacionales de procesos para su puesta en marcha.

6.911 colaboradores del Sector (81%) participaron en la Campaña Formando Personas - Haciendo Equipos.

Nuestro Programa Antifraude busca disminuir los posibles riesgos de fraudes internos o externos. Nuestro mensaje a los colaboradores es que "cualquier acción socialmente responsable tiene como fundamento la ética y la transparencia".

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

Medidas de conducta en Coomeva EPS:

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

Fortalecimiento del control interno:

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





Prácticas en la CLÍNICA FARALLONES

Prácticas Empresariales

En la Clínica Farallones aplicamos el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Transparencia

En la Clínica Farallones contamos con el Código de Buen Gobierno y de Ética y Transparencia, elaborado según los lineamientos corporativos y lo hemos difundido a nuestros grupos de interés, por medio de la publicación en el sitio web de la Clínica, en el aplicativo Daruma y en la cartilla institucional.

Contamos también con el Reglamento Médico, con el Reglamento de Salas de Cirugía y con el Régimen Disciplinario, exclusivo del personal asistencial principalmente médico.

Prácticas en HOSPITAL EN CASA

En Hospital en Casa adoptamos y aplicamos las políticas y herramientas corporativas para garantizar el ejercicio ético y transparente de cada uno de los procesos de la compañía.

Contamos con los Estatutos de la empresa, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Sistema de Gestión de Calidad que propende no solamente por la calidad, sino también por la definición clara de los procesos. A partir del año 2012 contaremos con el Manual Antifraude

y Anticorrupción y con el Manual de Contratación, ajustado de acuerdo con lo definido por el Sector Salud de Coomeva.

Desde 2007 en Hospital en Casa aplicamos el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Transparencia.

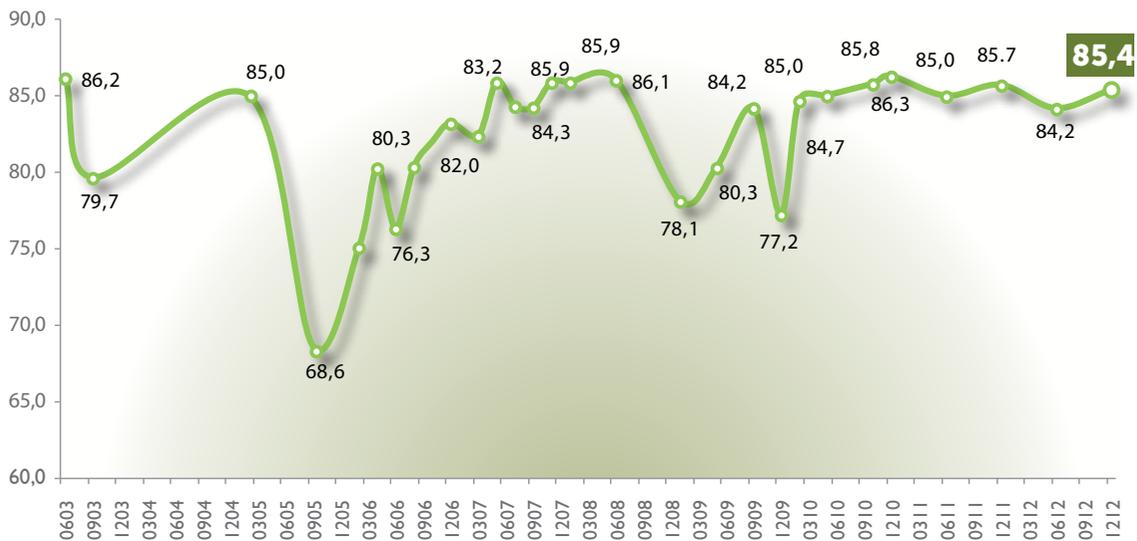
En Hospital en Casa contamos con:

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

Índice de Confianza en la ADMINISTRACIÓN

En 2012 continuamos haciendo dos mediciones semestrales para evaluar la opinión de nuestros asociados con respecto a la administración, el beneficio que perciben al ser parte de la comunidad Coomeva, la eficiencia y honestidad con que la administración actúa y su concepto sobre el aporte de la Cooperativa a su desarrollo y al de su familia.

De los resultados podemos concluir que se mantiene el buen nivel de confianza, pues el índice se ubicó en 84,2% en junio y subió a 85,4% en diciembre. Esto como fruto de la evaluación de los cinco componentes que por primera vez en las últimas siete encuestas desde junio 2009 presentan una mejoría en todos los aspectos.



Nuestros COMPROMISOS

1. Continuar fortaleciendo el desarrollo del ciclo PHVA para el proceso de gestión ética, fortaleciendo los temas de verificación y ajuste.
2. Adelantar actividades de formación en políticas y procedimientos anticorrupción.
3. Evaluar el impacto y desempeño de nuestra lucha contra la corrupción, mediante la implementación de acciones y el monitoreo de indicadores GRI que sean aplicables, frente a los cuales estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar la información necesaria.
4. Avanzar en la selección y adopción de iniciativas que nos permitan fortalecer la lucha contra la corrupción.
5. Determinar y analizar los riesgos de corrupción a través de los procesos de la organización, con el fin de establecer las medidas de gestión correspondientes para minimizar dichos riesgos.
6. Fortalecer la gestión de la cultura contra la corrupción en todas sus formas entre todos nuestros colaboradores.
7. Realizar difusión entre nuestros grupos de interés, generando conocimiento y adhesión al principio 10 del Pacto Global.
8. Como prioridad estratégica, fortalecer la democracia cooperativa: Convencidos del aporte esencial de la democracia y de la participación como elementos indisolubles del modelo asociativo y empresarial de Coomeva, seguiremos fortaleciendo esta dimensión a través de las nuevas estructuras, del proceso de integración de los dirigentes elegidos para el periodo 2013-2016, de la educación cooperativa y del buen gobierno.







Grupo Coomeva Nos facilita la vida

- Coomeva Cooperativa
- Bancoomeva • Coomeva EPS • Coomeva Medicina Prepagada • Coomeva Corredores de Seguros
- Coomeva Fundación • Coomeva Servicios Administrativos • Coomeva Recreación y Cultura • Coomeva Turismo Agencia de Viajes
- Club Los Andes • Hospital en Casa • Clínica Farallones • Clínica Palma Real • Conecta Financiera • Conecta Salud

www.coomeva.com.co



Pacto Global
Colombia



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

