



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global  
Colombia

PACTO GLOBAL  
20  
16



## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General  
Liliana Briñez Avila  
Coordinadora Administrativa y Financiera

Apoyo y asesoría en la elaboración  
María Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional Educación y Democracia  
Humberto Díaz Gutierrez  
Gerente PHVA Consultores S.A.S  
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:  
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial  
María Myra Hurtado Silva  
Gerencia Corporativa de Comunicaciones

# INFORME DE | 20 SOSTENIBILIDAD | 16



# CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Carta del Gerente de Coomeva Turismo .....	7
Acerca del informe.....	8
<b>1. QUIÉNES SOMOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>13</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>21</b>
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES.....	23
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.....	24
3.2 FACILITAMOS LA VIDA .....	29
3.2.1 Afianzamos nuestra oferta de valor .....	30
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....	33
3.3.1 Desarrollo de capacidades y prácticas justas .....	34
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	37
3.4.1 Respeto a derechos laborales y trabajo digno .....	39
3.4.2 Bienestar y desarrollo.....	41
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....	44
3.5.1 Gestión ambiental responsable .....	45
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....	46
3.6.1 Valor económico generado y distribuido .....	47
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS .....	49
<b>4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....</b>	<b>52</b>
Anexos 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial .....	54

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2016 fue un excelente año para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Avanzamos en los propósitos de mejorar los servicios que ofrecemos a los asociados a la Cooperativa Coomeva, así como en la calidad de la gestión; en nuestros compromisos con la sostenibilidad y en los resultados financieros. Incrementamos los beneficios entregados a los asociados, aumentamos las tasas de uso de productos, unido a un incremento sostenido en la permanencia de los asociados y a niveles superiores en su satisfacción.

Estratégicamente Coomeva continúa fortaleciendo el concepto de la asociatividad, manteniendo al asociado en el centro de la organización, mejorando la propuesta de valor y los resultados de las empresas, soportados en tres pilares: Focalización, gobernabilidad y creación de valor.

El Grupo Coomeva se consolida hoy como uno de los conglomerados empresariales más importantes del país. Actualmente la estructuración de sus empresas se da a través de tres sectores: Salud, Financiero y Protección. Este ordenamiento institucional le ha permitido reconocimiento, transparencia y calidad en sus decisiones, logrando así mantener la unidad de propósito, dirección y control, mayor eficiencia y sinergia entre las empresas.

La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano, ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

Es de resaltar que en 2016 en Coomeva obtuvimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la Categoría Oro, por la excelencia en nuestra gestión organizacional. Este reconocimiento es un logro para el cooperativismo y para todos los que conformamos esta gran comunidad. Coomeva se convierte así en la primera cooperativa de Iberoamérica en recibir este galardón y entra a ser considerada internacionalmente como una de las mejores empresas prestadoras de servicios.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

En 2016 desarrollamos el ejercicio "Coomeva del futuro 2020", como complemento al Plan Estratégico de la organización, en el que establecimos las megas en cada una de nuestras dos dimensiones-asociativa y empresarial- y orientamos la consolidación de nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.



ALFREDO ARANA VELASCO  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## MENSAJE DE LA GERENTE DE COOMEVA TURISMO

**E**n 2016, más allá de un estado de resultados óptimo, Coomeva Turismo Agencia de Viajes cumplió con las exigencias tanto de orden interno como externo, en procura de impactar positivamente todos nuestros grupos de interés y garantizar nuestra sostenibilidad. Nuestro enfoque de sostenibilidad se ampara en los principios del Pacto Global y en las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad, a partir del año 2017.

Para dar sentido a la adopción de estas normas, la Coomeva Turismo elabora planes de acción que reflejan las oportunidades de mejora en los ámbitos económicos, sociales y ambientales; no obstante, sobre estas últimas la empresa presenta su mayor oportunidad por trabajar para el 2017, aun cuando desde siempre se ha gestionado por parte de nuestros colaboradores la actividad de reciclaje de papel, ahorro del agua y de la energía.

Reiteramos el compromiso en poner nuestro mayor esfuerzo en seguir avanzando para mitigar las acciones de nuestra operación que puedan conllevar a consecuencias funestas para el medio ambiente. En este sentido nos sumamos a las actividades y compromisos de implementación de los programas de política ambiental para las empresas del Grupo Coomeva, las que gestionaremos y continuaremos buscando oportunidades de mejora para responder a todos los compromisos que demandan nuestros grupos de interés y el medio ambiente.



ISABEL CRISTINA RINCÓN FERNÁNDEZ  
Gerente de Coomeva Turismo Agencia de Viajes

## ACERCA DE ESTE INFORME

**N**uestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero y 31 de diciembre de 2016, con alcance al total niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso, COP, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los compromisos corporativos con la sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de lo cual cada empresa definió sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, por favor comunicarse con Liliana Briñez Ávila, Coordinadora Administrativa y Financiera DE Coomeva Turismo. Carrera 100 No. 5 – 169, tercer piso, local 811, centro comercial Unicentro, Cali, Colombia. Teléfonos: 57 (2) 3330000 ext. 31790, [liliana\\_brinez@coomeva.com.co](mailto:liliana_brinez@coomeva.com.co).





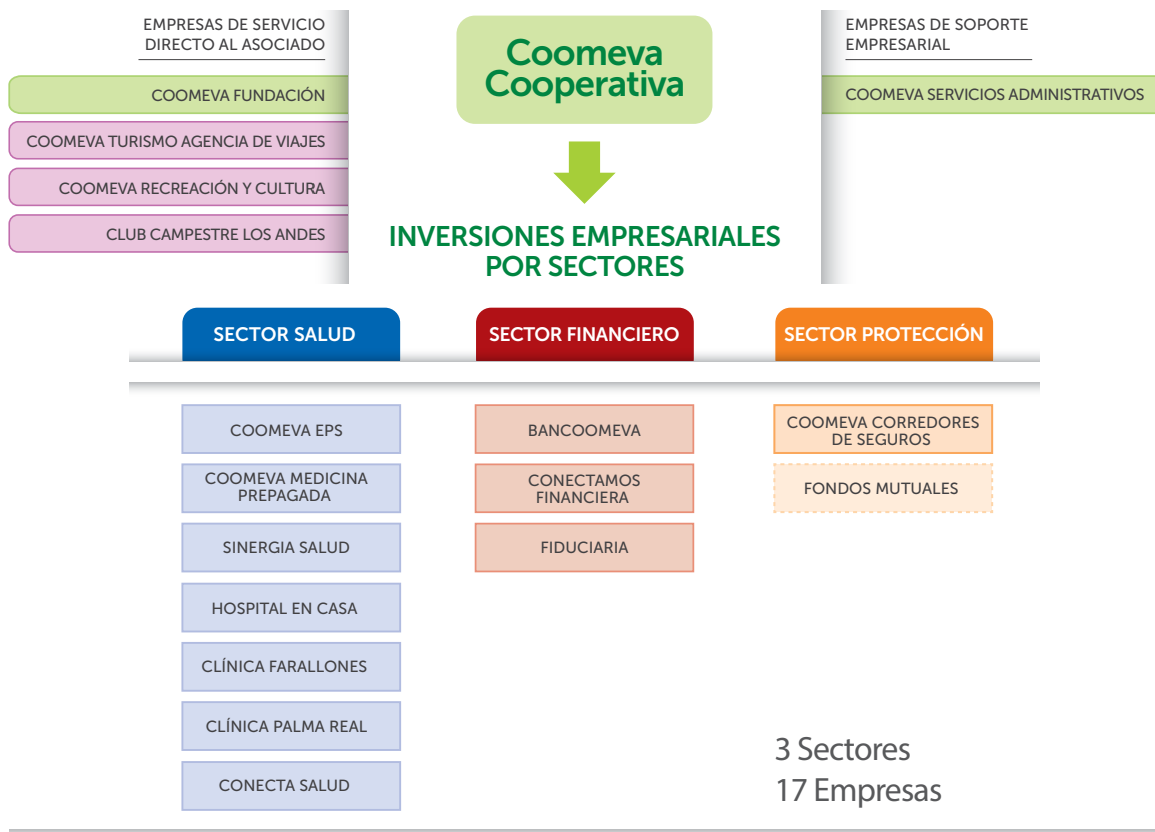
Quiénes Somos

1

## 1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Cooimea es una entidad cooperativa que actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo de su mismo nombre. Como cooperativa, Coomeva es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos.

El Grupo Coomeva está conformado por tres sectores y 17 empresas de propiedad mayoritaria de la Cooperativa.

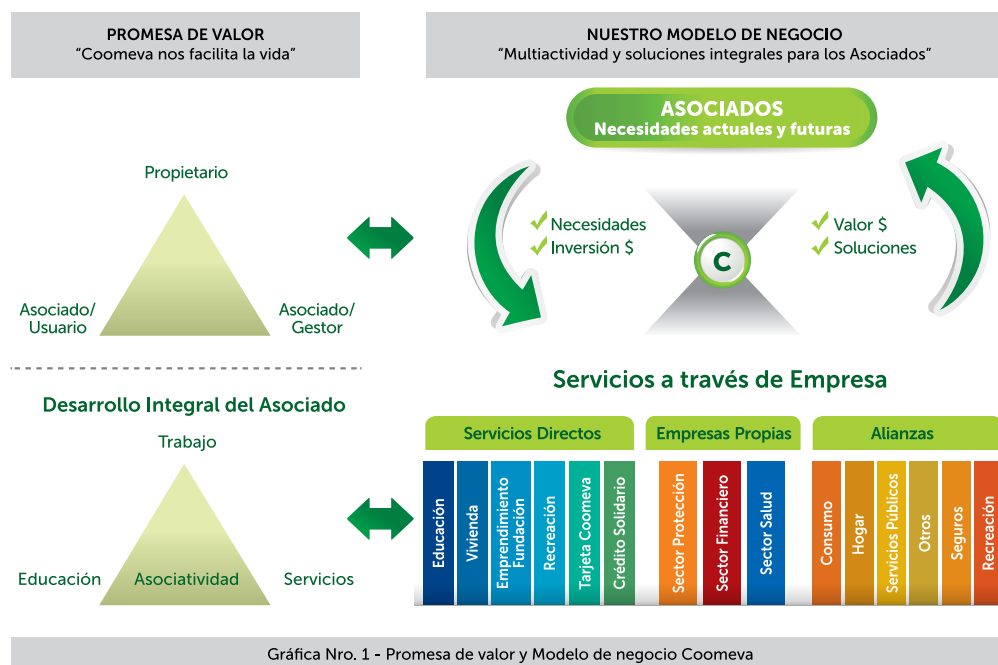


Cooimea nació en 1964 por iniciativa de un grupo de 27 médicos bajo la denominación de Cooperativa Médica del Valle, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros. Gradualmente el modelo cooperativo se mostró exitoso y la organización que brindó servicios primero a médicos y luego a profesionales afines a la salud, a partir de 1967 se abrió al total de profesiones en Colombia.

En sus 53 años de historia Coomeva Cooperativa ha aplicado la dinámica del emprendimiento, lo que ha permitido ampliar sus servicios, su territorio y la base social llegando a constituirse hoy en un Grupo Empresarial Cooperativo, presente en el 96% de los 1.123 municipios de Colombia, con más de 230.000 asociados, quienes cumplen tres roles -inversionista, usuario y gestor- mediante el modelo de asociatividad que les permite contar con trabajo, educación y servicios.

El modelo empresarial que sustenta Coomeva tiene la misión de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia, dando lugar a la promesa de valor y modelo de negocio que se describe a continuación:

## NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



Como Grupo Empresarial nos proyectamos con la visión de "ser reconocidos como la mejor fuente de soluciones a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias al exitoso modelo empresarial cooperativo".

## 1.2 COOMEVA TURISMO

Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A., con domicilio principal en la carrera 100 N° 5-169, del centro comercial Unicentro, piso tres, local 811 en la ciudad de Cali, Colombia inicialmente se constituyó como la Promotora Colombiana de Turismo Ltda., Procoltur, mediante escritura pública 3214 del 2 de noviembre de 1982 ante la Notaría Décima de Bogotá, con licencia de funcionamiento No. 069 expedida por la Corporación Nacional de Turismo.

En 1998, mediante escritura 1707 expedida el 21 de mayo por la Notaría Sexta de Cali, la Entidad cambió su razón social a Turismo Coomeva Agencia de Viajes Limitada. Posteriormente, en 2009, mediante escritura 2154 del 31 de julio, protocolizada ante la Notaría Sexta de Cali, la Entidad se transformó de Sociedad Limitada a Sociedad Anónima y cambió su nombre de Turismo Coomeva Agencia de Viajes Limitada a Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.

La Entidad es subordinada de Coomeva, quien posee más del 50% del capital. Dicha situación de control fue declarada mediante documento privado el 19 de diciembre de 2008 y registrada el 15 de enero de 2009 ante la Cámara de Comercio de Cali. A su vez hace parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva el cual fue declarado mediante documento privado del 7 de octubre de 2005 y registrado ante la Cámara de Comercio de Cali el día 14 de octubre de 2005.

El objeto social de la Entidad es preparar y organizar todo tipo de programas y actividades de turismo y recreación, con destino al público en general, referencialmente orientado a los asociados a Coomeva Cooperativa, a

los afiliados de los socios, a otras cooperativas, fondos de empleados, cajas de compensación, entidades de eventos del sector turístico y entidades similares del sector de la economía solidaria.

Desde febrero de 2016, Coomeva Turismo comercializa sus servicios a través de la página web de Price Res S.A.S. motivo por el cual celebra acuerdos de afiliación con esta firma, la que ofrece una plataforma electrónica en Internet de servicios de reservas de viajes, turismo, paquetes turísticos y otros servicios de reservas similares, nacionales o extranjeras, a través del Sistema Pricetravel, el cual podrá ser utilizado por terceros.

### Misión

Contribuir al bienestar del cliente con alternativas que satisfagan integralmente sus necesidades de recreación, turismo y viajes de negocios, generándole un retorno económico a través de la eficiencia empresarial.

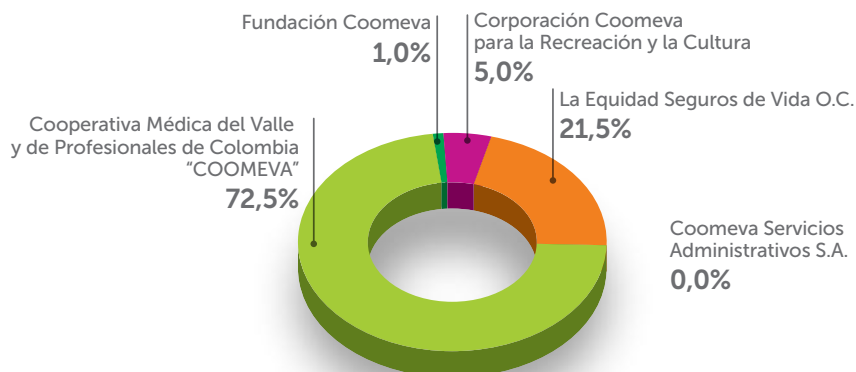
### Visión

Inspirar y hacer realidad los sueños de viajes y turismo de nuestros clientes.

### Política de Calidad

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados, sus familias y demás grupos de interés, generando creación de valor sostenible.

Participación accionaria (%)







## Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

2

## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

### 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.

### Compromiso con iniciativas internacionales de Sostenibilidad

Hemos reconocido el aporte de la ISO 26000 para orientar nuestro enfoque de sostenibilidad. Apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Principios de Pacto Mundial. Actualmente estamos alineando nuestras estrategias e iniciativas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Así mismo actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental. Por último, reportamos los resultados de nuestra gestión acorde a estándares del Global Reporting Initiative.

Los elementos descritos en la página anterior se enmarcan en nuestros principios y valores, y dan lugar a nuestras políticas corporativas:

#### VALORES COOPERATIVOS

- Democración
- Responsabilidad
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad
- Ayuda Mutua

#### PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía Voluntaria y Abierta
- Control Democrático de los Miembros
- Participación Económica de los Miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, Entrenamiento e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la Comunidad

#### VALORES COOMEVA

- Servicio
- Solidaridad
- Confianza
- Cumplimiento Compromisos
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Igualdad y Equidad de Género



## NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

### »» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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.

### »» DERECHOS LABORALES

Con equidad, justicia e inclusión creamos las condiciones necesarias para lograr el bienestar y el desarrollo integral de nuestros colaboradores dentro de un ambiente de diálogo, participación y respeto a sus derechos.

Decididamente apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

No trabajamos con proveedores cuyas prácticas laborales no sean justas y no acojan las premisas anteriores.

### »» PROVEEDORES

Nuestros proveedores y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos y por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones "gana gana" de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

### »» MEDIO AMBIENTE

Adoptamos y mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de favorecer el medio ambiente, fomentando todas las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### »» DERECHOS HUMANOS

Apoyamos, respetamos y acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y todas las normas y estándares que garantizan la dignidad humana, dentro de nuestro ámbito de influencia y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración. Protegemos de manera directa y especial 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).
- » A la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- » A la libertad de expresión.
- » A la educación.
- » A la seguridad social y a la salud física y mental.
- » A los derechos de los consumidores.
- » A los derechos medioambientales.
- » A las libertades económicas, sociales y culturales.

### »» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

### »» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Coomewa dispondrá de lo necesario para implementar estrategias de igualdad y equidad de género, para desarrollar plenamente los potenciales de mujeres y hombres vinculados a ella, las cuales buscan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminar cualquier discriminación explícita o implícita por razón del sexo y asegurar la defensa de los Derechos Humanos. El Grupo Empresarial Cooperativo se compromete a asumir acciones destinadas a promover mayores condiciones de igualdad entre hombres y mujeres hacia los grupos de interés de la organización.



## » ANTICORRUPCIÓN

Trabajamos decididamente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

### Nuestras políticas nos exigen:

- » Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.
- » El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- » Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- » Desarrollar un sistema de gobierno que garantice el ejercicio gerencial y la toma en implementación de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.
- » El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- » No financiamos campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

## » JÓVENES

Cooameva cuenta con una política de jóvenes que busca preparar a las nuevas generaciones en los valores de la solidaridad y la cooperación, la cual está dirigida a jóvenes asociados de Coomeva y a jóvenes que integran el grupo familiar del asociado. La Política abarca los ejes de promoción, participación democrática y permanencia de jóvenes en Coomeva.

## » DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- » El Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva se compromete a fomentar la equidad y la diversidad además de crear una cultura que respete y valore las diferencias, que promueva la dignidad, la inclusión y la diversidad y que faculte a las personas a contribuir con su máximo potencial al éxito global de la empresa.
- » El cuerpo directivo y los (las) líderes de equipo del Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva deben ser ejemplo de comportamiento y garantizar el cumplimiento de esta política, fomentando un ambiente incluyente y no discriminatorio en sus equipos y asegurar la diversidad de los mismos.
- » La Gerencia Corporativa de Gestión Humana tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos apropiados para implantar esta política y asegurar que es adecuadamente comunicada, difundida y aplicada.
- » Bajo esta política todos los colaboradores (as) adquieren la responsabilidad individual de seguir los procedimientos que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, llamar la atención sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa y abstenerse de hostigar o intimidar a otros empleados (as), asociados (as) y usuarios (as).

## POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados, sus familias y demás grupos de interés generando creación de valor sostenible.

## NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



**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.

 <p>Norma Internacional ISO 260002010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.</p>	 <p>El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso.</p> <p>Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.</p>	 <p>Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.</p>
--	---	--

A partir de 2017 profundizaremos en la alineación de nuestro impacto social con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



## INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

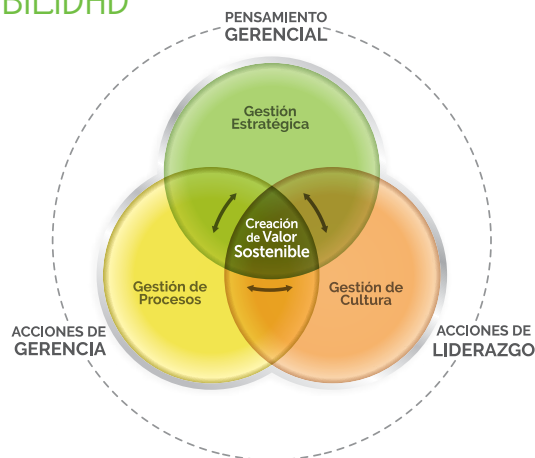
Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés... determinante gran parte de nuestro enfoque de gestión:

Para Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A. es prioritario fortalecer y acercar el vínculo con nuestros grupos de interés, tener en cuenta sus puntos de vista y necesidades, frente a lo cual hemos definido los siguientes medios:

	Gupos de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Asociados y sus familias	Cuál es la necesidad y expectativa en viajes de turismo y negocios	Kape
	Asamblea de accionistas	Apoya en el cumplimiento del objeto social	Asamblea general de accionistas - anual
	Junta Directiva	Seguimiento y apoyo a resultados y proyectos	Reunión bimensual
	Colaboradores y sus familias	Oportunidades de desarrollo. relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto	Estudios de ambiente laboral, Copass - Comité de convivencia - Sistema de gestión salud y seguridad en el trabajo
	Empresas del Grupo Coomeva - GECC	Sinergia empresarial	Atentos
Vinculados	Inversionistas	Creación y preservación de valor	Junta Directiva
	Clientes	Otros usuarios de servicios turísticos	Atentos
	Proveedores	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Proyectar nuestra imagen	Relación con la comunidad
Externos	Gobierno	Participación con gremios, entes de control y entidades oficiales	Relacionamiento con entes gubernamentales
	Sociedad	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (Empleo, salud, educación, recreación)	Relación con la comunidad
	Entes reguladores	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	Relación con la comunidad

## GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro enfoque de sostenibilidad se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad.



## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

### ... Elemento esencial de nuestra sostenibilidad



Forma parte de nuestro Sistema de Gestión Integral, por cuanto que opera en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.

Se soporta en el principio de que la sostenibilidad está determinada por el balance entre temas estratégicos que se traducen en oportunidades y la apropiada gestión de riesgos, lo cual permite prevenir o mitigar oportunamente los eventos que atenten contra el logro de los objetivos y consecuentemente facilitar medidas o controles orientados a desarrollar capacidades para cumplir la promesa de perdurar.

En Coomeva hemos desarrollado el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo, las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde actúa, y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos de la metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, acogiendo las normas de los diferentes organismos de vigilancia y control colombianos y adoptando las mejores prácticas, mediante la adopción de estándares técnicos derivados de mejores prácticas nacionales e internacionales.

Con base en el contexto descrito Coomeva Turismo identificó riesgos concentrados en:

- La prestación de servicios a través de una plataforma virtual
- Medio ambiente
- Derechos Humanos
- RSE de proveedores

Entre los compromisos para el 2017 se encuentra el fortalecimiento del modelo de gestión de riesgos focalizado a los cambios en la forma de prestar los servicios de turismo.



Nuestros Compromisos  
con la Sostenibilidad

3

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior y se resumen en el siguiente esquema:



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS



Vivimos los principios y valores . . . . . Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.



Facilitamos la vida . . . . . Afianzamos nuestra oferta de valor.



Crecemos con nuestra gente . . . . . Desarrollo de capacidades y prácticas justas.



Avanzamos con nuestros aliados . . . . . Respeto a derechos laborales y trabajo digno.



Preservamos la vida del Planeta . . . . . Bienestar y desarrollo.



Democratizamos la riqueza . . . . . Gestión ambiental responsable.



Nuestra organización, una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país . . . . . Valor económico generado y distribuido.

A continuación, se presenta la gestión y resultados de Coomeva Turismo Agencia de Viajes en 2016, frente a los compromisos y asuntos materiales descritos.





### **3.1** VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES



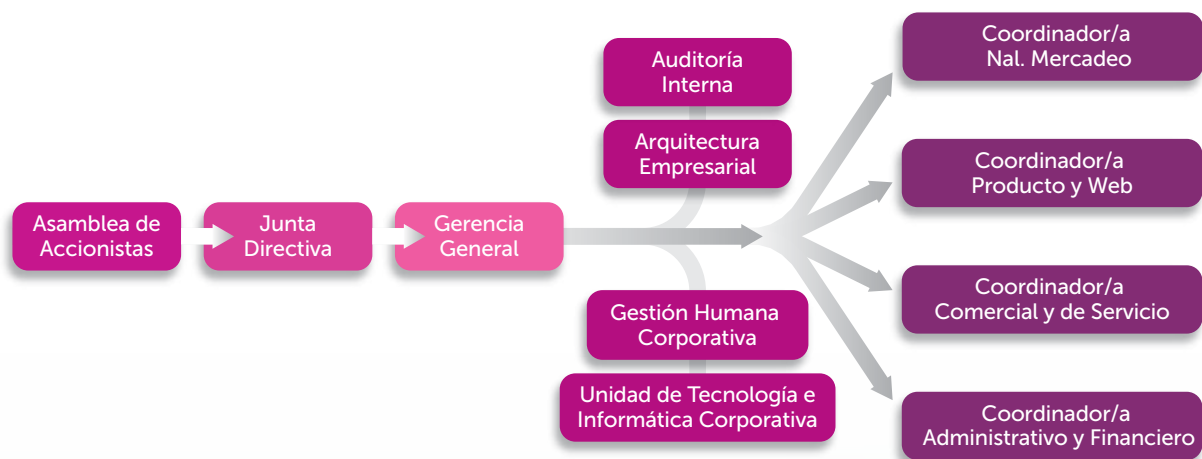
## 3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

### 3.1.1. GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

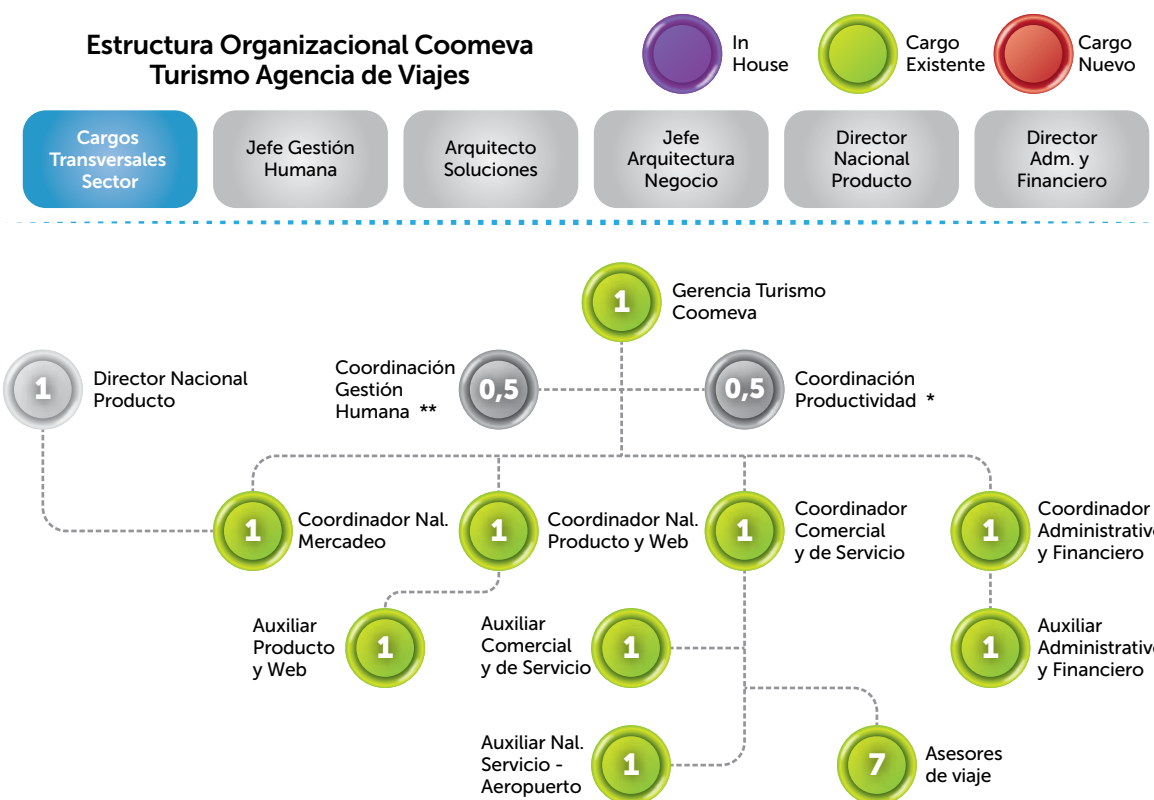
Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo es un sistema de liderazgo, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la interacción entre ellos; dirigir, controlar y gestionar la empresa, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza.

G4-34 - G4-39 – G4-40

## ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO







La dirección de la empresa está a cargo de la Asamblea General de Accionistas y la administración de la Sociedad, a cargo de la Junta Directiva y del Gerente, de conformidad con las funciones y atribuciones consignadas en los Estatutos.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, el presidente de la Junta Directiva no ocupa cargos directivos dentro de Coomeva Turismo y realiza reuniones con una periodicidad bimensual.

En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Sociedad y por consiguiente, tiene atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social de Coomeva Turismo y para tomar las determinaciones necesarias en orden a que la Sociedad cumpla sus fines y de manera especial, tiene las siguientes funciones:

1) Autorizar al representante legal de la compañía para la realización de los siguientes actos y celebración de los siguientes contratos:

- Las inversiones de capital o la enajenación de las existentes en todo tipo de entidades, así como la adquisición o enajenación de bienes inmuebles, cualquiera sea su cuantía.
- La celebración del contrato de mutuo, así como la adquisición o enajenación de bienes muebles, en cuantía superior a trescientos (300) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.
- Celebrar contratos de arrendamiento cuando el canon mensual supere el equivalente a veinte (20) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.
- En general todo acto de administración o disposición, diferentes de los anteriores, necesarios para el desarrollo de su objeto social, cuando su cuantía sea superior a seiscientos (600) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes al momento de celebrar la operación.

La Junta Directiva de Coomeva Turismo está integrada por cinco miembros principales y cinco suplentes personales, designados por la Asamblea General de

Accionistas para períodos de dos años, pero pueden ser reelegidos indefinidamente y removidos libremente por la Asamblea, en cualquier tiempo. Actualmente los miembros de la Junta Directiva no reciben remuneración por su participación en las reuniones. Así mismo, el Código del Buen Gobierno en su Título X Conflictos de Interés, define claramente el procedimiento para la prevención, manejo y resolución de conflictos de intereses que puedan ir en contra de la transparencia de la toma de decisiones.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se realiza bajo lo establecido en el capítulo V del Código del Buen Gobierno. Adicionalmente, atendiendo lineamientos del Grupo Empresarial Coomeva, se realiza una evaluación de desempeño de Junta Directiva con periodicidad anual, que en el año 2016 realizó la firma Fidel Cuellar.

Así mismo, la Junta Directiva de Coomeva Turismo cuenta con el Comité de Auditoría con el objetivo de recibir apoyo en lo relacionado con el sistema de control interno de la empresa. Para ello vigila el cumplimiento de leyes, reglamentos y vela por la transparencia y exactitud de la información financiera.

Conforme con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva de Coomeva Turismo son los principales gestores del gobierno corporativo y, en tal carácter realizan su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario. Así mismo, deben ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucren las actividades constitutivas del objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

Son funciones del Gerente, las siguientes:

- 1) Representar a la Sociedad ante toda clase de personas, naturales o jurídicas, y ante las autoridades políticas, administrativas o jurisdiccionales del país o del exterior.
- 2) Nombrar y remover a los empleados, garantizando la transparencia, objetividad en la selección, promoción de funcionarios y en la remoción de estos.
- 3) Celebrar o ejecutar los siguientes actos o contratos, en las condiciones establecidas en el literal i) del Artículo 41 de los Estatutos:
  - 3.1) Adquirir, enajenar, gravar, arrendar y cualquier clase de actos o contratos que recaigan sobre bienes muebles o inmuebles.

- 3.2) Recibir dinero en mutuo; girar, endosar, aceptar, adquirir, descontar, cobrar protestar y cancelar pagarés, letras de cambio, cheques y toda clase de títulos valores; abrir cuentas bancarias de la Sociedad y girar sobre ellas.

- 3.3) Constituir a nombre de la Sociedad, sociedades comerciales de cualquier naturaleza o adquirir cuotas de interés social o acciones en otras sociedades; y en general, celebrar toda clase de contratos y realizar toda clase de actos necesarios para el desarrollo del objeto social, con las limitaciones establecidas en los Estatutos.

- 4) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, y vigilar la marcha de la Sociedad, cuidando de su administración en general.

- 5) Nombrar y remover empleados cuyos cargos estén aprobados por la Junta Directiva, a excepción de aquellos cuya designación esté reservada a la Junta, señalarles funciones, resolver sobre sus renunciaciones y concederles licencias temporales para separarse de sus cargos.

- 6) Presentar a la Junta Directiva las cuentas inventarios y balances y el informe explicativo que debe someterse anualmente a la consideración de la Asamblea General de Accionistas.

- 7) Presentar informe anual a la Asamblea General de Accionistas sobre la marcha de la Sociedad y el estado general de los negocios sociales.

- 8) Elaborar y presentar a la Junta Directiva los presupuestos de gastos de la Sociedad y sus planes de inversión.

- 9) Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales y sustituirlos cuando se hiciere necesario revocar los poderes.

- 10) Para efectos de la representación ante las autoridades jurisdiccionales, policivas, tribunales de arbitramento, centros de conciliación, asuntos administrativos o en general ante cualquier autoridad pública o privada, el representante legal podrá notificarse, conciliar, transigir, realizar todos los actos de disposición de los derechos en litigio y en general realizar cualquier actuación derivada de dicha representación.

- 11) Las demás que le señalen los Estatutos, en general y en especial la Asamblea General y la Junta Directiva, para el cumplido desarrollo del objeto social.

## GESTIÓN ÉTICA Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Cooameva Turismo adoptó el Código de Ética y el de Buen Gobierno de las empresas del Grupo Cooameva, reiterando su compromiso de gestión eficiente, íntegra y transparente; estos códigos pueden ser consultados por los grupos de interés en la página web de Cooameva: [www.cooameva.com.co](http://www.cooameva.com.co)

Dentro de las normas o políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Cooameva Turismo cuenta con:

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Manual de Contratación.
- Manual Antifraude y Anticorrupción.
- Manual SARLA/FT.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de Ética.
- Canales de transparencia.

El Manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior la organización define la política "cero tolerancia" ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

El manual referido se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa aquellos relacionados con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Así mismo, acorde con las mejores prácticas de gobierno corporativo se implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, con el fin de prevenir las actividades relacionadas al fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Se dispone de programa de capacitación orientado a las áreas competentes, con el fin que se realicen las consultas antes de la negociación y contratación final de contrapartes tales como accionistas, inversionistas, empleados, proveedores, prestadores en la listas con información de lavado de activos y financiación del terrorismo para identificar antecedentes y definir conducta.

Al 31 de diciembre de 2016, 16 colaboradores de Cooameva Turismo a nivel Nacional realizaron el curso virtual del manual antifraude y anticorrupción.

**G4-56, G4-57**





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



**Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa**

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

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

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

**Durante el año 2016  
Coomeva Turismo no  
presentó multas o sanciones  
por incumplimientos de  
orden legal.**





## 3.2 FACILITAMOS LA VIDA





## 3.2 FACILITAMOS LA VIDA

### 3.2.1 AFIANZAMOS NUESTRA OFERTA DE VALOR

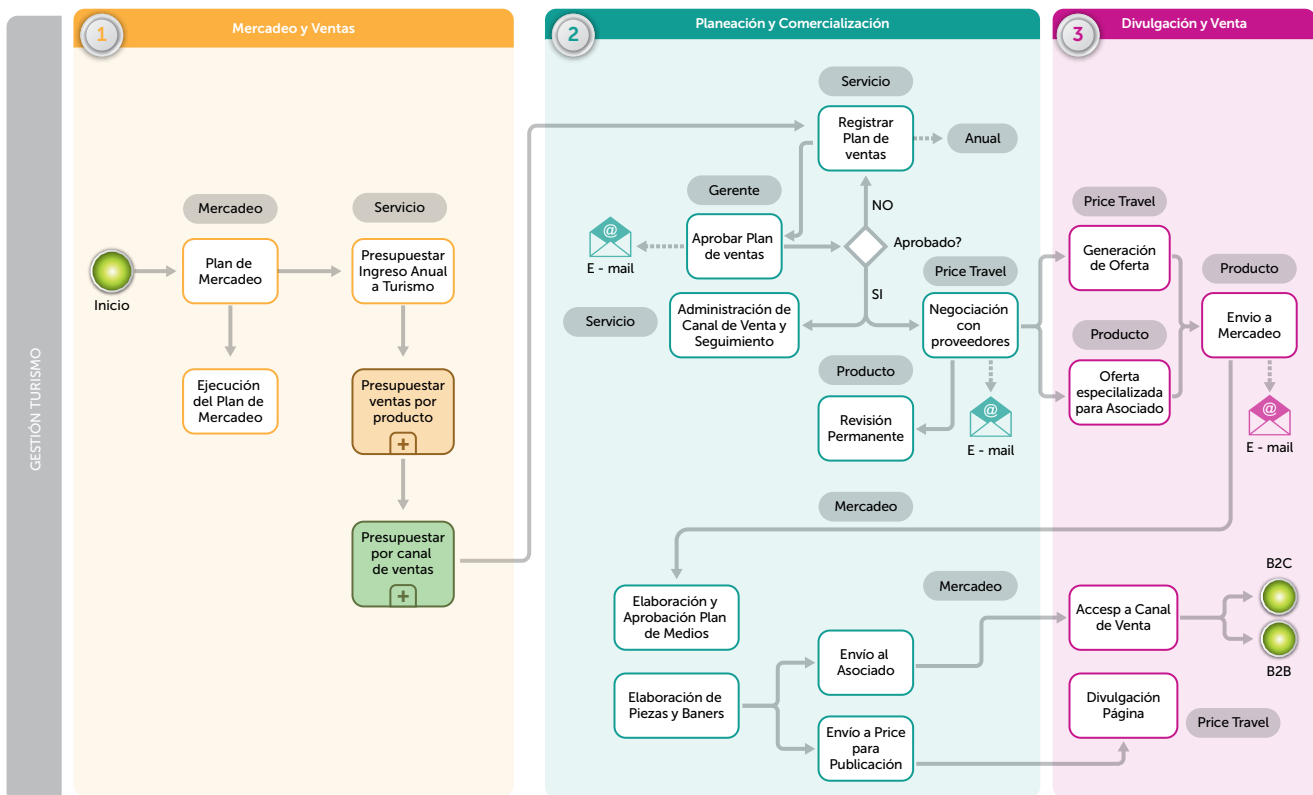
Desde febrero de 2016 Coomeva Turismo empezó a comercializar sus servicios a través de la página web de Price Res S.A.S., motivo por el cual celebra acuerdos de afiliación con esta firma, la que ofrece una plataforma electrónica en Internet de servicios de reservas de viajes, turismo, paquetes turísticos y otros servicios de reservas similares, nacionales o extranjeras, a través del Sistema Pricetravel, el cual podrá ser utilizado por todos sus clientes, asociados a Coomeva o terceros.

Con la consolidación de la alianza con Price Travel se replantearon todos los procesos de la Agencia, lo cual se verá reflejado en disminución de los gastos, ajustes en la estructura, simplificación de los procesos y disminución de la operatividad de la Agencia.

Todo lo anterior logró para nuestros clientes y asociados a Coomeva beneficios como:

- Productos a precios más competitivos.
- Disminución en el precio (descuentos del 60% en tickets aéreos, en venta en línea).
- Información sobre viajes disponible en todo momento.
- Confirmación inmediata de productos y servicios.
- Disponibilidad de una plataforma web amigable y de fácil uso.
- Dinamismo en el servicio.
- Diversidad de formas de pago en línea.
- Soporte Call center 7x24, los 365 días del año.
- Acumulación de Pinos Coomeva para redimir por premios.

### MODELO GENERAL DEL NEGOCIO



Fomentamos el cumplimiento de nuestra promesa de servicio vivenciando los siguientes comportamientos:

Yo Respeto	Yo Asesoro	Yo Resuelvo	Yo Sorprendo
Con disposición	Con claridad	Buscando soluciones de raíz	Actuando con el corazón, eso significa pasión
Siendo amable	Con veracidad y oportunidad	Cumpliendo lo prometido	Creando experiencias
Escuchando	Tomando la iniciativa	Haciendo seguimiento	Diferenciando entre lo ordinario y lo "extra" ordinario
Generando confianza	Entendiendo las expectativas	Eliminando la frustración	
Siendo consciente que todo comunica	Analizando todo desde la perspectiva del cliente		

## CANALES DE ACCESO

Para responder a necesidades de nuestros clientes contamos con los siguientes canales de acceso:

### Virtuales:

- Página de Internet [www.coomevaturismo.com.co](http://www.coomevaturismo.com.co)
- Redes sociales: Instagram, Facebook, Google Adwords, Display, WhatsApp.

### Presencial:

- Contamos con una red de oficinas localizadas en las ciudades de Cali, Bogotá, Barranquilla, Pereira, Medellín y Palmira.

### Telefónico:

- Nuestro cliente igualmente puede acceder a nuestros servicios a través de Call center en Colombia llamando al 01 800 752 2341.

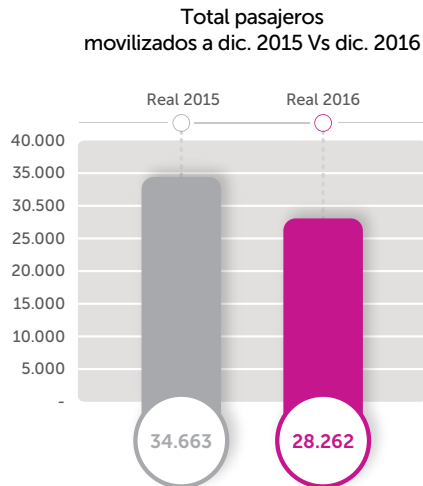
Se destaca el fomento de prácticas socialmente responsables a través de nuestros canales, como por ejemplo en la página web: "Coomeva Turismo, amiga de los niños, las niñas y los adolescentes, y enemiga de su explotación y de su abuso sexual. Apoyamos la Ley 679 que penaliza estos delitos en Colombia."



A continuación presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2014 al 2016 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 20% de la población total de asociados; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.

## PRINCIPALES INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### • Comportamiento en el crecimiento de clientes



En el año 2016 el indicador de pasajeros movilizados se vio afectado por la ausencia de las transacciones de un cliente importante; sin embargo para el año 2017 se espera incorporarlo nuevamente a nuestras ventas.

Pasajeros movilizados presupuestados 2017: 36.104

- Satisfacción de clientes
- Sistema de atención de quejas y reclamos y medidas adoptadas

A través del sistema de atención de quejas y reclamos denominado Atentos se registraron 126 casos en 2016, los cuales fueron atendidos en su totalidad. Esta

herramienta tiene la tendencia de convertirse en un medio de generación de negocios, así como de mejoramiento de nuestros procesos internos, al mantener comunicación abierta con los grupos de interés.

A continuación se presenta la distribución de los casos registrados por categoría:

MACROPROCESO	CATEGORÍA	CANTIDAD	ACTIVIDADES
Aseguramiento de la prestación del servicio	Reclamo	67	"Acciones de aseguramiento de la calidad del servicio Acciones para la evaluación de la calidad"
Gestión comercial	Solicitud	51	Portafolio de productos y servicios innovador
Desarrollo comercial	Requerimientos Gubernamentales y Judiciales	2	Dar cumplimiento a la normatividad turística
Desarrollo comercial	Sugerencias	5	Acciones para ganar competitividad
Gestión de mercadeo	Agradecimiento y/o Felicitación	1	Actividades de reconocimiento

## COMPROMISOS 2017

- Consolidar la alianza estratégica con Price Travel y el modelo de agencia de turismo liviana.
- Potencializar el canal virtual a través de estrategias de marketing digital y lograr que las ventas de todos los canales trascen a través de la plataforma virtual.
- Profundizar el uso de asociados con una oferta integral de servicios de turismo a precios competitivos.
- Desarrollar los servicios turísticos en el segmento corporativo y grupos.
- Desarrollar productos innovadores.





### 3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



## 3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

### 3.3.1 DESARROLLO DE CAPACIDADES Y PRÁCTICAS JUSTAS

Coomeva Turismo, ante las características del nuevo modelo de operación de la Agencia con el aliado tecnológico Price Travel, maneja las negociaciones con proveedores de manera conjunta, estableciendo alianzas que permitan el logro de los grandes objetivos a través de la definición de requisitos básicos exigidos de orden legal.

A continuación describimos las acciones gestionadas por el aliado para el manejo de proveedores

#### El objetivo del departamento - Relación con Proveedores (RCP)

Capacitar a los proveedores de Price Travel para el uso de nuestro sistema, con la finalidad de automatizar la administración de información bancaria y fiscal asegurando un flujo impecable de reservación, emisión, facturación y pago de las reservas.

Para ello se trabaja en conjunto con el Manual de Proveedores, en el cual se explican los procesos de registro y los datos legales necesarios requeridos, a fin de garantizar al consumidor final que se trate de empresas que cumplen con toda la normatividad legal vigente.

De ahí que al momento de la afiliación se le requiera la siguiente información:

1. Nombre del hotel, cadena o proveedor.
2. País donde se encuentra el proveedor.
3. Nombre fiscal.
4. Número de identificación fiscal del proveedor: RFC, RUT o CUIT.
  - a. Estados Unidos maneja el IRS (Internal Revenue Service).
  - b. Canadá maneja el BN (Business Number).
5. Domicilio fiscal.
6. Ciudad y Estado/Provincia.
  - a. Código postal o equivalente.
7. Documento legal que soporte el número de identificación fiscal del proveedor (RFC, DIAN, AFIP).
8. Datos de contacto de la persona encargada de cuentas por cobrar.
9. Es necesario activar el proveedor y verificar que la información esté correctamente ingresada antes de guardarlo y verificar que la información esté correctamente ingresada antes de guardarlo.

## PROCEDIMIENTOS DE RELACIÓN CON PROVEEDORES

Adicionalmente en la empresa manejamos tres flujos internos de información: Extranet (sistema que almacena información tarifaria y disponibilidad); Content (pautas para publicitar los productos del proveedor); Otros (Cronograma de capacitación para los proveedores); lo que ayuda a garantizar el correcto funcionamiento los contratos celebrados con los proveedores.




## SOSTENIBILIDAD

Al momento de la contratación con los proveedores se tiene en cuenta que estén certificados en temas de sostenibilidad, dado que el socio Price Travel desarrolla este sistema principalmente para la mejora y cuidado del ambiente, pero a su vez para la mejora social y económica de la empresa y busca que al igual sus proveedores gestionen actividades que ayuden a la mejora de estos tres aspectos de forma interna y externa.

## FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Para evaluar la calidad de la prestación del servicio que se recibe de los proveedores se cuenta con los siguientes instrumentos:


	<b>FORMATO</b>	<b>Página:</b> 1 de 2
		<b>Código:</b> SGS-FOR-09
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE HOSPEDAJES, TRANSPORTE AEREO, AGENCIAS Y AEROLINEAS COLOMBIA</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha :</b> 14/12/2016

Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del proveedor. Lea atentamente antes de responder y recuerde que se debe adjuntar la documentación exigida.

<b>SI:</b> Cuando la empresa cumple con el criterio.
<b>NO:</b> Cuando la empresa no cumple con el criterio.
<b>ESTADO:</b> En proceso - Terminado.
<b>N° REGISTRO:</b> Número único con el cual se identifica la certificación de la empresa.
<b>OBSERVACIONES:</b> Dato o información que desee anexas.

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>	
<b>NOMBRE DEL CONTACTO:</b>	
<b>TELÉFONO:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>EMAIL:</b>	

CRITERIO DE EVALUACIÓN					
LEGAL	SI	NO	ESTADO	N° REGISTRO	OBSERVACIONES
¿Cuenta la empresa con RUT?					ADJUNTAR SOPORTE
¿Cuenta la empresa con Cámara de Comercio?					ADJUNTAR SOPORTE
¿Cuenta la empresa con Registro Nacional de Turismo?					ADJUNTAR SOPORTE (ES)
CERTIFICACIÓN	SI	NO	ESTADO	N° REGISTRO	OBSERVACIONES
¿La empresa cuenta con certificación en temas Ambientales?					ADJUNTAR SOPORTE (ES)
¿La empresa cuenta con certificación en temas de Calidad?					ADJUNTAR SOPORTE (ES)
¿La empresa cuenta con certificación en temas de Salud y Seguridad de sus empleados?					ADJUNTAR SOPORTE
SEGURIDAD	SI	NO	¿CÓMO LO REALIZA?		
¿La empresa tiene un Plan de Acción diseñado para responder ante posibles situaciones de emergencias?					

	<b>FORMATO</b>		<b>Página:</b> 2 de 2
			<b>Código:</b> SGS-FOR-09
	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE HOSPEDAJES, TRANSPORTE AEREO, AGENCIAS Y AEROLINEAS COLOMBIA</b>		<b>Versión:</b> 01
			<b>Fecha :</b> 14/12/2016

¿La empresa tiene señalizado los accesos en las áreas de la oficina?			
¿La empresa cuenta con productos disponibles para la atención de emergencias?			
¿Cómo realiza la empresa la extinción de incendios?			
<b>SOCIOCULTURALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>¿CÓMO LO REALIZA?</b>
¿Su empresa previene el Tráfico Ilícito de Bienes Culturales?			
¿Promueve su empresa la prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes?			
¿Promueve y apoya su empresa la Comercialización de los Productos de la Región?			
<b>AMBIENTALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>¿CÓMO LO REALIZA?</b>
¿Su empresa promueve la prevención del tráfico ilegal de especies?			
¿Su empresa registra y monitorea el consumo de agua y energía?			
¿Su organización realiza separación de residuos en la fuente?			
¿Su organización recicla, reutiliza y reduce el consumo de productos desechables?			
¿Su empresa emplea productos de limpieza amigables con el medio ambiente?			
¿Su empresa controla la interacción de los animales domésticos con los clientes?			

## GESTIÓN CON PROVEEDORES

La gestión con proveedores de insumos y de servicios de infraestructura física se efectúa a través del outsourcing con Coomeva Servicios Administrativos, CSA, empresa del Grupo Coomeva, la cual cuenta con programa de aseguramiento de proveedores y es regulado por el Manual Corporativo de Compras y Contratación. CSA realiza seguimiento permanente a su desempeño en las transacciones establecidas y la aptitud del mismo en términos organizacionales, gestión de la calidad, productos, recursos físicos, recursos humanos, continuidad de la operación y gestión de los servicios.

Para 2017 continuaremos consolidando las alianzas actuales y generando nuevas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio, a través del cumplimiento de normatividad vigente, la no contratación de menores de edad, la implementación del sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo.





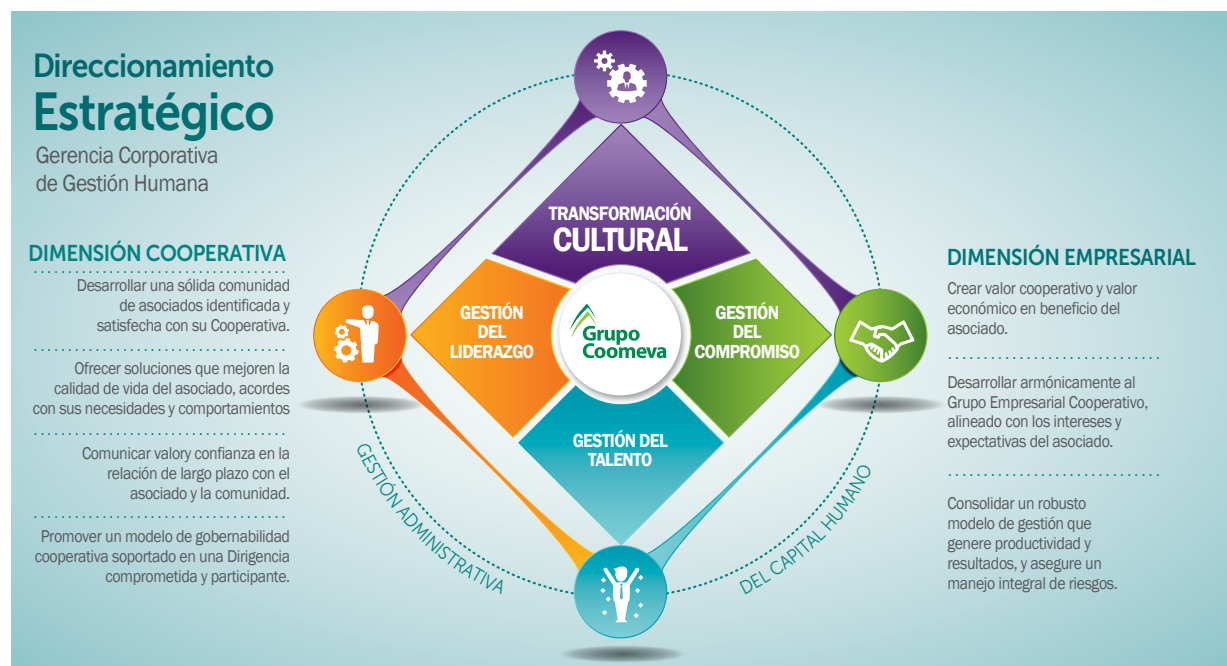
## 3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



## 3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

### ESTRATEGIA GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA

Coomeva Turismo Agencia de Viajes, como parte del Grupo Coomeva, cuenta con un Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana Corporativo compuesto por diferentes ejes estratégicos que nos brindan los lineamientos para cada uno de nuestros planes de trabajo.



## NUESTRO EQUIPO HUMANO

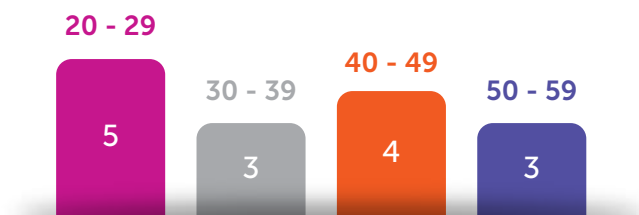
A diciembre de 2016 contamos con 17 colaboradores, de los cuales 15 se encuentran vinculados con contrato a término indefinido; uno está vinculado por agencia temporal y una persona tiene contrato de aprendizaje.

De los 15 colaboradores con contrato a término indefinido distribuidos en las siguientes localidades:

Regional	Cantidad Empleados
Dirección Nacional	8
Eje Cafetero	1
Noroccidente	1
Palmira	1
Suroccidente	4
Total general	15

De los 15 colaboradores con contrato a término indefinido 14 pertenecen al género femenino y uno, al género masculino.

Colaboradores por Grupo de Edad



Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A. no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato.

### Rotacion de personal

Nuestro indicador de rotación en 2016 fue de 8,2%. De los 21 retiros seis fueron renuncia voluntaria y 17 fueron terminación de contrato sin justa causa, debido al cambio en el modelo de operación de la empresa.

## 3.4.1 RESPETO A DERECHOS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

### POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

Dentro de nuestro Direccionamiento Estratégico en Gestión Humana en la dimensión Gestión Administrativa del Capital Humano, contamos con un componente enfocado a la gestión de relaciones laborales, que propende por un idóneo cumplimiento de las políticas y la legislación laboral. Durante 2016 en Coomeva Turismo Agencia de Viajes no se presentaron condenas por violación a las normas laborales.

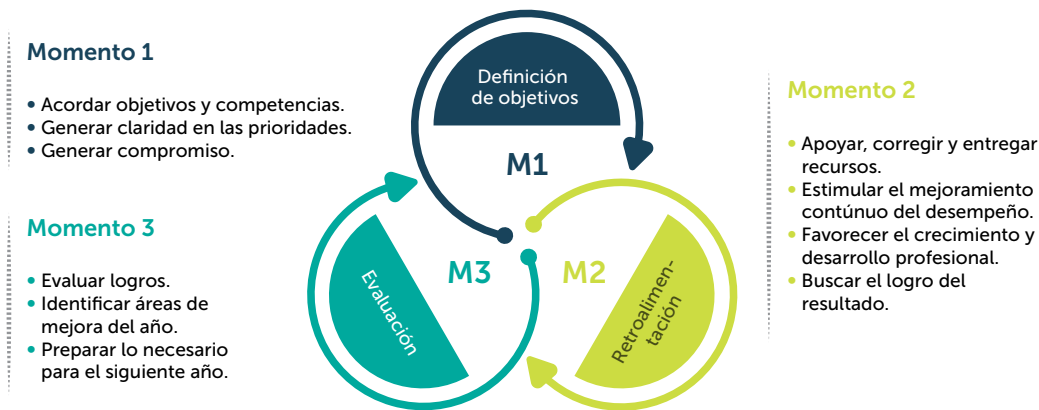
En las decisiones relacionadas con los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación en Coomeva Turismo Agencia de Viajes no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa. Fomentamos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa

### DESARROLLO DEL EQUIPO HUMANO

Gestionamos el talento desarrollando en nuestros colaboradores competencias que permitan consolidar la experiencia de servicio como un factor diferenciador del Grupo Coomeva.



Monitoreamos y alcanzamos el desempeño superior y un nivel alto de desarrollo de competencias, contribución y compromiso de los colaboradores, que conduzca al incremento de la productividad, la generación de valor y la satisfacción de los grupos de interés.



La apuesta de Coomeva Turismo en este año fue por el desarrollo, la cultura y la gestión del compromiso de la gente a través de las capacitaciones en:

- Modelo de servicios
- Gestión de competencias para el desarrollo organizacional

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

### Programa de Desarrollo Integral

Posibilitamos el desarrollo integral de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores a través de la implementación de iniciativas de capacitación, entrenamiento y formación que agreguen valor al individuo, a los equipos y a la organización, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

**Entre las temáticas abordadas en las formaciones estuvieron:**

- Liderazgo inspirador
- Técnicas de negociación
- Orientación al detalle
- Resolutividad enfocada al servicio
- Manejo efectivo del tiempo
- Excel financiero
- Planeación y ejecución financiera
- Coaching personalizado





## LOGROS 2016



A través de los programas de desarrollo integral, avanzamos en la transformación de Coomeva Turismo hacia un nuevo modelo de negocio, más ligero y con una mayor dedicación a las ventas y a la atención de nuestros clientes actuales y potenciales.

### Programa de Altos Potenciales

Este programa corporativo identifica, desarrolla y fideliza de manera sistemática los colaboradores que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de su aporte y líneas de carrera.

Para que un colaborador sea considerado como Alto Potencial debe cumplir con las siguientes condiciones:

- **Ocupar cargo de director**, jefe, coordinador, asistente, analista o auxiliar.
- Cumplir con un **desempeño satisfactorio** (>85%) de manera consistente (competencias y objetivos), en el cargo actual.
- **Tener el potencial de escalar** uno o dos niveles por encima de la posición actual.
- **Tener calificaciones** en liderazgo y clima en un nivel satisfactorio como mínimo (aplica para líderes con personal a cargo).
- **La inversión en horas de capacitación por persona durante el año 2016, fue de \$16.1 millones.**

## GESTIÓN DEL BIENESTAR

Mediante el Programa de Bienestar Corporativo y el Plan de Apoyo al Retiro se busca incrementar el sentido de pertenencia del capital humano con la organización.

El Programa de Bienestar busca generar un ambiente ideal para los colaboradores a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas que permitan mejorar continuamente su calidad de vida y la de su familia.

### Beneficios extralegales

Contamos con un programa de beneficios extralegales, el cual contempla anualmente un cupo con un monto que va desde el 50% para los salarios nominales y un 75% para los salarios integrales. Los colaboradores tenemos la opción de elegir los productos de la cartilla de beneficios de acuerdo con nuestro momento de vida y necesidades particulares.

Estos beneficios son:

**Protección:** Seguro de vida, seguro de accidentes personales, seguro de vida para el compañero, auxilio visual, medicina prepagada.

**Ahorro:** Plan de ahorro a fondo de pensiones, Plan de ahorro personal.

**Balance Vida-Trabajo:** Días adicionales de descanso, Club Los Andes, prima de vacaciones.

**Asistencia Monetaria:** Bono semestral, auxilio de alimentación, auxilio de vivienda, auxilio de transporte, tarjeta de alimentación, tarjeta de gasolina.

**Inversión:** Pago de la cuota asociado a la Cooperativa, pago de la cuota del Fondo de Empleados, auxilio de estudio.

### Bonificación por productividad

Reconocimiento monetario por cumplimiento de indicadores, el cual beneficia a todos los colaboradores.

### Seguridad y salud en el trabajo

Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A., da cumplimiento a la Ley 1562 de 2012, con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, mediante el cual mejora la calidad de vida laboral, reduce los costos generados por los accidentes y las enfermedades laborales y primordialmente genera ambientes sanos para los trabajadores.

Los avances en la implementación de dicha Ley 1562 durante 2016 fueron:

- Divulgación del Sistema.
- Elaboración del Manual de Sistema de Gestión, Salud y Seguridad en el Trabajo, SG SST
- Elaboración de la matriz de requisitos legales
- Construcción de indicadores del Sistema.
- Elaboración de lista maestra de registros.

En 2016 no se presentaron accidentes laborales, ni víctimas mortales en Coomeva Turismo Agencia de Viajes.

Los días de ausentismo sumaron en total **67** en 2016, en ocho colaboradores, por motivo de enfermedad general. No se presentaron diagnósticos de enfermedades profesionales.

Coomeva Turismo cumple con la Resolución 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo, conformando el Comité de Convivencia Laboral, el cual identifica e interviene frente a los riesgos psicosociales en el trabajo, causados por el estrés ocupacional y el acoso laboral.

### • Evaluación de clima laboral

Con el eslogan "Porque la unión es la base de toda comunidad", a partir de octubre de 2016 se realiza la encuesta de ambiente laboral Great Place to Work, que nos permite conocer cómo se sienten nuestros colaboradores en su lugar de trabajo.

Los resultados que arrojará la encuesta nos permitirán diseñar e implementar planes de acción sobre las oportunidades de mejora que se encuentren.



### • Logros gestión del bienestar 2016

Con la certeza de que los eventos y celebraciones generan para nuestros colaboradores identidad y un entorno social entrañable, Coomeva Turismo desarrolló durante 2016, actividades que permitieron la satisfacción de nuestros colaboradores en cada una de ellas.





## COMPROMISOS 2017 PARA SEGUIR CRECIENDO CON NUESTRA GENTE

- Promover y generar iniciativas que estén alineadas con el direccionamiento estratégico de Gestión Humana con el fin de cumplir a cabalidad con la misión del área y así contribuir a los resultados de la organización.
- Fortalecer los diferentes programas que desde Gestión Humana se están desarrollando para que los colaboradores estén más comprometidos con su labor y conectados con las necesidades de nuestros asociados.
- Implementar nuevos planes de acción encaminados a mejorar el ambiente laboral para hacer de la empresa Coomeva Turismo Agencia de Viajes un excelente lugar de trabajo, caracterizado por su buena convivencia y el desarrollo integral de sus colaboradores.
- Continuar con la implementación del SG-SST para brindar mejores condiciones de trabajo, con el objetivo de mejorar el bienestar y la salud de los colaboradores y colaboradoras.
- Incluir dentro de los planes de formación para los colaboradores temas que estén relacionados con su bienestar emocional, psicosocial y otros temas de esta índole que puedan contribuir con su autodesarrollo.





### **3.5** PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

## 3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

### 3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Coomeva Turismo se adhiere a la política ambiental del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Con el propósito de fortalecer nuestro compromiso con el Planeta, durante el 2016 nuestros colaboradores participaron en iniciativas de orden ambiental, tales como:

- Reutilización de papel para impresión.
- Programa de 5´S – puestos de trabajo en orden y aseo.
- Conciencia ambiental.

Los resultados de estas iniciativas se presentan a continuación:

#### Gastos que impactaron el medio ambiente

#### Cifras en miles \$

Concepto	2016	2015	Variación \$	Variación %
Acueducto y alcantarillado	999	1.823	-824	-45%
Energía	14.717	25.556	-10.839	-42%
Útiles y papelería	16.499	12.722	3.777	30%



### COMPROMISOS 2017

Coomeva Turismo se compromete para el 2017 con la aplicación de las normas técnico sectoriales sostenibles, mediante las cuales:

- Asegurará el cumplimiento de los requisitos de orden ambiental, involucrando a clientes y proveedores.
- Incrementará prácticas para el uso eficiente del agua y energía.
- Promoverá la gestión de residuos.
- Incentivará la reducción del uso de papel.





## 3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



## 3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### 3.6.1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

A continuación presentamos los resultados del ejercicio financiero de Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A. para 2016:

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL ACUMULADO - NIIF - ACUM. DICIEMBRE 2016		
	(Cifras en millones de pesos)	
CONCEPTO	REAL 2016	REAL 2015
<b>Facturación</b>	21.056	24.645
Ingresos de actividades ordinarias	2.327	2.989
Costos de ventas y operación		
<b>Utilidad bruta</b>	<b>2.327</b>	<b>2.989</b>
Otros ingresos	448	630
Gastos de administración	1.077	1.128
Gastos de ventas	1.430	1.973
Gastos no desembolsables	58	31
Otros gastos	37	71
<b>Utilidad Actividades de la operación</b>	<b>172</b>	<b>417</b>
Ingresos financieros	73	58
Gastos financieros	89	270
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>157</b>	<b>204</b>
<b>Impuesto de Renta total</b>	<b>79</b>	<b>4</b>
Corriente	77	30
Diferido	2	-27
<b>Utilidad neta</b>	<b>78</b>	<b>200</b>

<b>Otro Resultado Integral</b>		
Dif. en cambio por conversión de filiales del exterior		
Ganancia/pérdida en Inversiones dispon. para la vta		
Valorización de P,P y E		
<b>Total otro Resultado Integral</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Resultado total integral</b>	<b>78</b>	<b>200</b>

Valor económico generado durante el 2016 y distribución en los grupos de interés

COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES SA			
PROYECTO DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS AÑO 2016			\$77.827.849
MENOS			
RESERVA LEGAL 10%			\$7.782.785
EXCEDENTES POR DISTRIBUIR			<b>\$70.045.064</b>
ACCIONISTAS	NIT	% PARTIC.	VALOR \$
COOMEVA	890,300,625-1	72,50%	\$50.782.671
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA	860,028,415-5	21,50%	\$15.059.689
CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA	805,009,958-1	5,00%	\$3.502.253
FUNDACION COOMEVA	800,208,092-4	1,00%	\$700.451
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	900.015.339-1	0,00%	\$39
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>\$70.045.064</b>

Estado de Situación Financiera 2016 (en millones de pesos)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	MES Dic-16	dic-15	Var.Dic-16 vs Dic-15
ACTIVO			
Propiedad, planta y equipo	84	26	59
Activos intangibles	8	14	(6)
Inversiones	697	979	(282)
Otros activos	473	523	(50)
Inventarios			-
Deudores y cuentas por cobrar	1.466	1.975	(509)
Efectivo y equivalentes de efectivo	367	970	(603)
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>3.095</b>	<b>4.486</b>	<b>(1.391)</b>
PATRIMONIO			
Capital Social	1.817	1.077	740
Reservas	389	366	23
Resultado integral total	78	200	(122)
Efectos por conversión de NIIF	(193)	370	(562)
Otros componentes del patrimonio			
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>2.091</b>	<b>2.013</b>	<b>78</b>
PASIVO			
Otros pasivos	64	196	(131)
Cuentas por pagar a Proveedores	451	1.108	(656)
Otras cuentas por pagar	482	1.159	(678)
Pasivos estimados y provisiones	5	9	(5)
Pasivos diferidos	2	1	1
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>1.004</b>	<b>2.473</b>	<b>(1.469)</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>3.095</b>	<b>4.486</b>	<b>(1.391)</b>

## Resumen Principales Indicadores Financieros

TIPO	INDICADORES NIIF	Und	"Real Acum. Dic-16"	"Ppto Acum. Dic-16"	Real Dic-15
<b>RENTABILIDAD</b>	Ingresos Totales	Mill \$	2.848	2.691	3.676
	% Gasto / Ingresos Totales	%	94,5	82,9	94,5
	Margen neto	%	2,7	11,1	5,4
	ROE	%	3,9	14,9	9,9
	ROA	%	3,5	10,3	6,6
	EVA	Mill \$	(237)	(15)	(127)
<b>OPERACIÓN</b>	Días CxC	Días	25	30	29
	Días CxP	Días	23	35	63
	Ciclo de caja	Días	2	-5	-34
	KTNO	Mill \$	533	548	(292)
<b>LIQUIDEZ</b>	Saldo Caja	Mill \$	872	1.887	1.622
	EBITDA	Mill \$	231	(96)	448
	Margen EBITDA	%	8,1	(3,6)	12,2
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	End. Financiero	%	0,0	0,0	0,0
	Gtos Financieros/ EBITDA	%	38,4	0,0	60,4
	End. Total (Pasivo / Act.)	%	32,4	74,4	55,1
	Margen solvencia (Pat./ Act)	%	67,6	25,6	44,9

## COMPROMISOS 2017

- Generar valor agregado, con base en la excelencia operacional y la fidelización de nuestros clientes.
- Incluir en los proyectos 2017 los criterios de sostenibilidad.

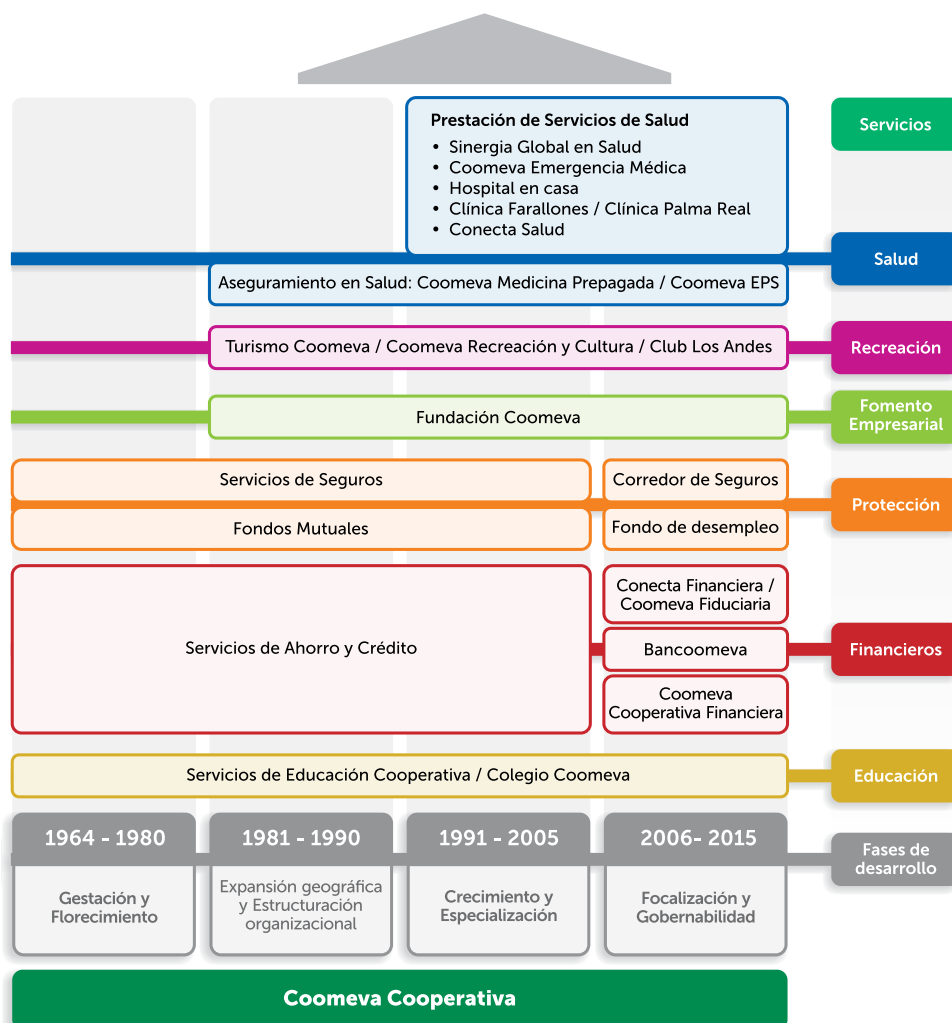
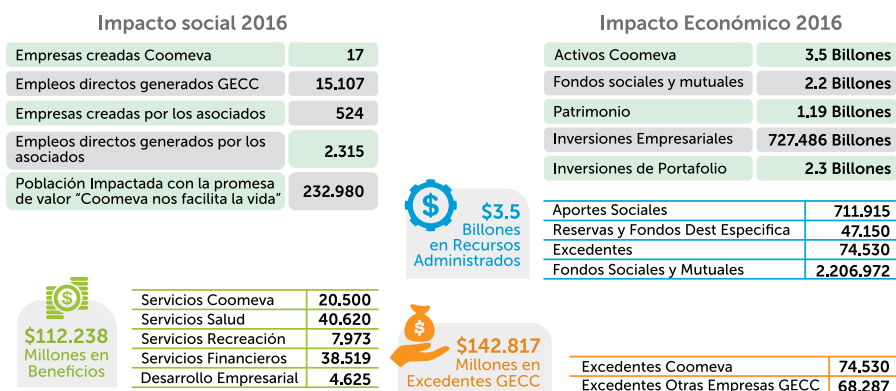


**3.7** NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD  
EMPRESARIAL QUE APORTA AL  
DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

## 3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

Formamos parte de una comunidad empresarial que aporta los siguientes resultados al desarrollo sostenible del país

Formamos parte de una comunidad empresarial que aporta los siguientes resultados al desarrollo sostenible del país





# 4

## Premios y Reconocimientos





## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premios y reconocimientos nacionales e internacionales alcanzados por Coomeva Turismo Agencia de Viajes

2001	2003	2010	2011	2013	2012	2014	2015
Mesa del Presidente <b>Aces</b>	Certificacion Sistema Gestion de Calidad ISO:9000 <b>Bvqi</b>	Mesa del Presidente <b>Avianca</b>	Mesa del Presidente <b>Avianca</b>	Club de Honores <b>Avianca</b>	Club de Honores <b>Avianca</b> Agencia lider en ventas <b>Master Lan</b>	Club de Honores <b>Avianca</b>	Club de Honores <b>Avianca</b>

## ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G4-32	"Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa."		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
Cap. 1: QUIENES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.	Colombia	12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		39
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	12
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Perfil de la organización	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	N/A
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	15,16,17, 18,19,20
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	19
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		25
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		25,26,27,28

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"		
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
<b>Gobierno Corporativo</b>	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	25
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		25
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		N/A
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	25,26,27
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	25,26,27
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		25
<b>Ética e Integridad</b>	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	15
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	26,27
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	26,27,28
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	17,27
<b>3.2 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
<b>Salud y Seguridad de los clientes</b>	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		31
<b>3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
<b>Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos</b>	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	35,36

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"				
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Practicas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	38,39
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	6 al 8	42
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		41
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	"Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad."		39
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		46
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		48
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	51







