



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

2017
PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

Elaboración y Coordinación General

María Fernanda Fonseca Pérez
Directora Nacional de Operaciones y Procesos

Diana Marcela Cordoba Ramírez
Coordinadora Nacional de Operaciones y Procesos

Elaboración, apoyo y asesoría

María Rita Valencia
Gerente Corporativa de Educación y Democracia Coomeva

Humberto Díaz G. - PHVA Gestión Corporativa
Asesor externo

Diseño y Corrección de Estilo:

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Coordinación Editorial

María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017
PACTO GLOBAL



MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

Principales	Suplentes
Luis Carlos Lozada Bedoya	Manuel Felipe Issa Abadía
Guillermo García Morales	Luis Mario Giraldo Niño
Ángela María Cruz Libreros	Jorge Alberto Zapata Builes
Hans Jüergen Theilkuhl Ochoa	José William Zapata García
Carlos Alberto Arango Tovar	Henry Molina Mogollón

ORGANISMOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Gerente General

Víctor Manuel Torres Carvajal

Gerentes Regionales

Alexandra Hernández Bedoya	Gerente Regional Suroccidente
Carolina Gómez Criollo	Gerente Regional Caribe
María Helena Calle Vélez	Gerente Regional Noroccidente y Nororiente
Wilson Orlando Martínez Villarraga	Gerente Regional Centro Oriente
María Cristina Castaño Vallejo	Gerente Regional Eje Cafetero

REVISORÍA FISCAL

BKF Internacional

CONTADOR

Carlos Alberto Potes Granados

CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje del Gerente de la Empresa	7
Acerca del Informe	9
1. QUIÉNES SOMOS	11
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	18
3. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	22
COMPROMISO 1. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	24
ASUNTO 1.1. Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética.....	25
COMPROMISO 2. FACILITAMOS LA VIDA.....	31
ASUNTO 2.1. Competitividad de nuestra propuesta de valor	32
ASUNTO 2.2. Generación de valor y confianza para clientes y usuarios	33
COMPROMISO 3. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	35
ASUNTO 3.1. Impulsamos tu liderazgo	37
ASUNTO 3.2. Promovemos tus oportunidades	37
ASUNTO 3.3. Comprometidos con tu felicidad	39
ASUNTO 3.4. Multiplicamos tu orgullo	42
COMPROMISO 4. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	45
ASUNTO 4.1. Gestión de alianzas	46
ASUNTO 4.2. Gestión sostenible de proveedores.....	47
COMPROMISO 5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	49
ASUNTO 5.1. Creación y distribución de valor económico sostenible.....	50
COMPROMISO 6. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	52
ASUNTO 6.1. Gestión ambiental responsable.....	53
COMPROMISO 7. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	57
ASUNTO 7.1. Impacto económico y social del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	58
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	59
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	62

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y de proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud-Coomeva EPS, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el gobierno corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Banco Coomeva y Coomeva Servicios Administrativos; obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador, otorgada por la Cámara de Representantes de la República de

Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al Plan Estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de Derechos Humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



ALFREDO ARANA VELASCO

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

El 2017 fue particularmente interesante para nuestra empresa en temas de sostenibilidad, dado que las acciones en esta materia se están ligando con todos los planes relacionados con logro de eficiencias, pero sobre todo porque se ha elevado la conciencia en torno a la importancia de aportar al futuro en lo que a la sostenibilidad y al ambiente se refieren.

Esta elevación de conciencia afortunadamente se origina en los hogares, así como en las universidades, colegios e incluso en jardines infantiles, donde nuestros hijos continuamente están participando en campañas relacionadas con temas de sostenibilidad. Esta vertiente social de responsabilidad ambiental obliga también a que las empresas sistemáticamente afrontemos nuestros compromisos con la sostenibilidad.

En materia de eficiencias en nuestra empresa fomentamos la cultura de consumo responsable mediante campañas de colaboración tales como “Voy con cupo”, con el propósito de promover carpooling, logrando con ello no solamente ahorros, sino también fomentando el relacionamiento de los colaboradores. Otras campañas como “El reciclaje se toma a Coomeva Servicios Administrativos”, y “Coomeva Servicios Administrativos y el planeta nos necesitan” lograron, además de resultados económicos, impactar la cultura de la organización en la materia que nos atañe en este informe.

Al igual que en 2016, fieles a nuestra promesa de valor su competitividad, nuestro compromiso, rendimos cuentas positivamente al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y es así como alcanzamos un sobrecumplimiento en ahorros por negociación y en eficiencias derivadas de la aplicación de prácticas Lean y del incursionamiento en la robotización de procesos.

Fruto de todas las acciones que hemos desarrollado para y con los colaboradores, y que continúan para el 2018, Coomeva Servicios Administrativos fue catalogada en la posición número diez de la lista de empresas grandes a nivel nacional, como el mejor lugar para trabajar, lo cual nos llena de orgullo y más que comprometernos, nos obliga a continuar por el sendero del bienestar de los colaboradores como palanca principal para nuestro propósito.

En esta materia y pensando en condiciones laborales que permitan el desarrollo armónico de los colaboradores, inauguramos el nuevo Centro de Contacto del Grupo Coomeva en una nueva locación, permitiendo no solamente la modernización e innovación del servicio sino un cambio total en la imagen y en el ambiente laboral.

En relación con otros temas de colaboradores, el downsizing realizado en 2017 y que continúa en 2018 como consecuencia del plan de mitigación de riesgo frente a Coomeva EPS - orientado por la Presidencia del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva- y de la entrega de servicios a Christus Sinergia Salud, lo hemos realizado responsablemente cumpliendo con todos los aspectos contractuales e incluso con beneficios adicionales, siempre pensando en el ser y en la actuación responsable de la organización.

Para ser responsables con nuestro futuro como organización, en 2018 vamos a transformarnos teniendo como foco, a su vez, la transformación digital del Grupo Coomeva, dando la máxima prioridad a la recuperación de las condiciones de liquidez de la Compañía, siempre en el marco de la sostenibilidad integral de la organización y de la sociedad en donde actuamos.



VÍCTOR MANUEL TORRES CARVAJAL
Gerente General



ACERCA DE ESTE INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de 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 Activo de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este reporte no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación. Todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los líderes de la gestión organizacional y en los estados financieros certificados por la revisoría fiscal externa.

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.

La presente memoria de sostenibilidad es revisada y avalada por la Gerencia General de Coomeva Servicios Administrativos S.A.



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

Nombre:	Diana Marcela Córdoba Ramírez
Cargo:	Coordinadora Nacional de Operaciones y Procesos
Dirección:	Carrera 100 # 11-60 Local 200
Teléfono:	57 (2) 318 0038 Ext. 39040
Correo electrónico:	dianam_cordoba@coomeva.com.co
Ciudad:	Santiago de Cali-Colombia



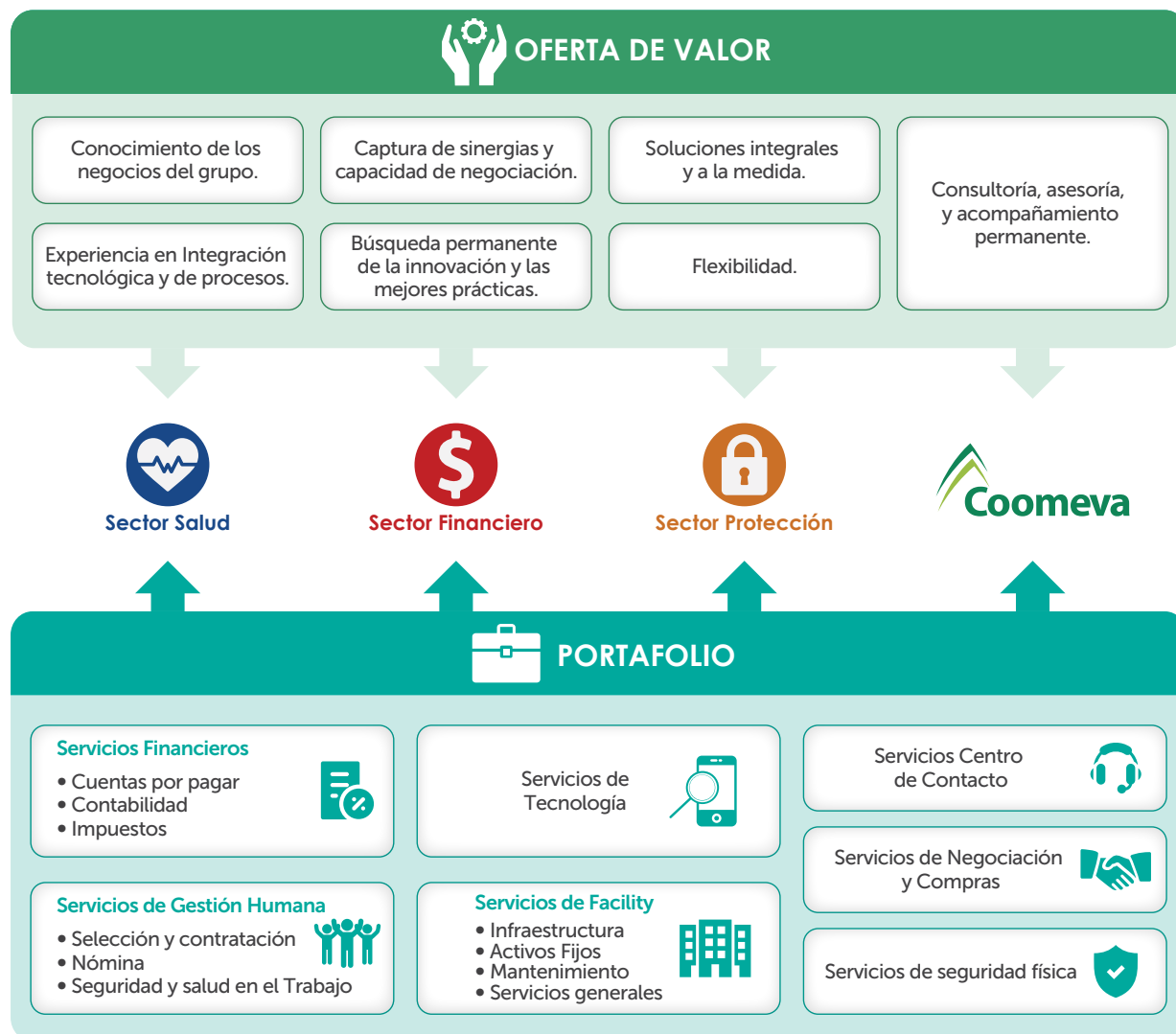
1 QUIÉNES SOMOS

Somos Coomeva Servicios Administrativos, empresa creada en el 2005 como una Sociedad Anónima que opera como centro de servicios compartidos, con la misión de contribuir al crecimiento del Grupo Coomeva y de sus grupos de interés, incrementando la productividad, la competitividad y la sinergia, mediante el ofrecimiento de soluciones integradas, operación, prestación y tercerización de servicios.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y la construcción de capital social en Colombia.



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE NUESTRAS OPERACIONES

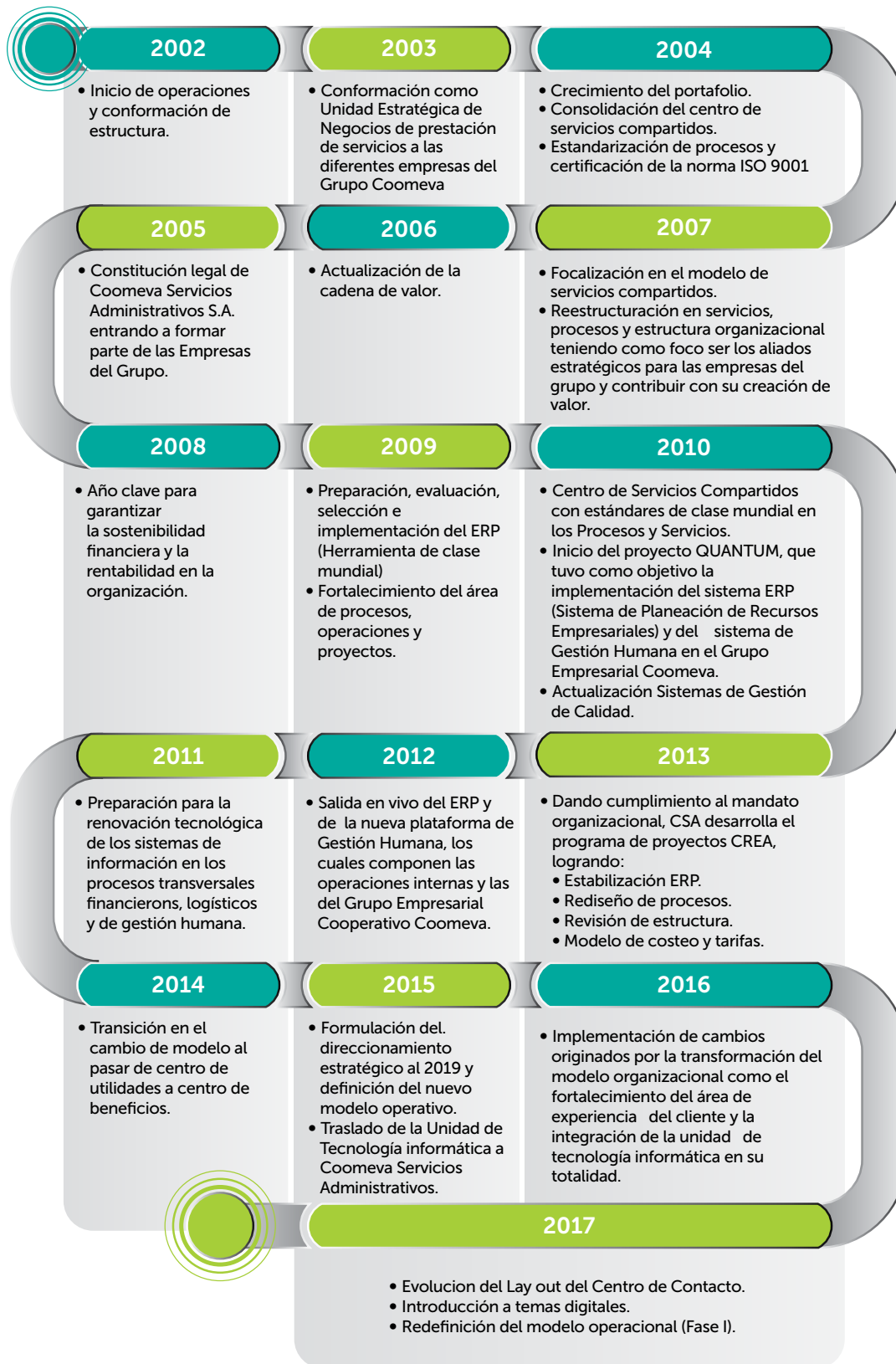


- El 100% de nuestras operaciones tiene lugar en Colombia.
- Prestamos nuestros servicios a las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva con cubrimiento a nivel nacional a través de nuestras seis regionales.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Empresa	Porcentaje
Cooameva	90,90%
Cooameva Medicina Prepagada S.A.	8,13%
Turismo Cooameva S.A.	0,39%
Fundación Cooameva	0,39%
Corporación Cooameva	0,19%
Total	100%

LÍNEA DE TIEMPO COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE 2017

Reestructuración de la oferta y alcance del centro de servicios

Al concretarse la alianza del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva con la organización Christus Health, en agosto de 2017 se concertó el nuevo acuerdo para la transición de servicios prestados por Coomeva Servicios Administrativos S.A. hasta el año 2019, lo cual nos trajo impactos importantes para el modelo de negocio, el recurso humano y la situación financiera de la empresa.

Entre las principales acciones de la transición se destacan:

- Migración de los servicios de: Centro de Contacto, Servicios Generales, Gestión Documental, Activos Fijos e Inventarios, Mantenimiento, Selección y Contratación, Seguridad y Salud en el Trabajo, Compras, Negociaciones y Maestras.
- Continuidad de la prestación de los servicios de Nómina, Seguridad Física, Servicios Financieros (Contabilidad, Impuestos y Cuentas por Pagar), UTI y puestos de trabajo en el Centro de Contacto.

- Adecuaciones en las herramientas tecnológicas (EBS, ORACLE, Extremo Digital y People Net); entrega y socialización de los procesos operativos de los servicios migrados, además de capacitación y entrenamiento a los funcionarios de Christus Sinergia Salud para el desarrollo de su operación.
- Proceso de desvinculación de los colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos S.A. a través de mutuo acuerdo, con el respectivo acompañamiento en el proceso de poblamiento y transición hacia las empresas de Christus Sinergia Salud o hacia el proveedor El Diamante.
- Entrega de servicios de Contabilidad, Impuestos y Cuentas por Pagar a Coomeva EPS.

Evolución del lay out del centro de contacto

Traslado del Centro de Contacto a la sede Santa Mónica -Edificio Carvajal- con capacidad instalada para 795 puestos operativos más área administrativa, el cual cuenta con estándares internacionales para ofrecer un servicio competitivo. Estos cambios permitieron cumplir con los requerimientos de ley y los corporativos en cuanto a prevención, bienestar y clima laboral para los trabajadores.

CENTRO DE CONTACTO LA UMBRÍA



NUEVO CENTRO DE CONTACTO SEDE CARVAJAL



ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO

Es la única entidad dedicada exclusivamente al desarrollo de la Industria de BPO y de las empresas asociadas a su cadena de valor en Colombia como: Proveedores de tecnología, proveedores de conocimiento y proveedores de infraestructura, Centro de Servicios Compartidos, entre otros. Fue fundada en 2001; actualmente agrupa más de 50 empresas y es el principal referente de la industria a nivel nacional e internacional.

ANDI

A partir de 2016 participamos en el Comité de Servicios de Centros de Servicios Compartidos. El objetivo es conocer hacia dónde van los centros de servicios compartidos (estrategias, generación de valor), los servicios que cada miembro del Comité ofrece (acercamiento a un benchmarking) y formar un clúster de servicios compartidos para fortalecer el gremio y realizar sinergias.

Asociación Colombiana de Ejecutivos en Finanzas, ACEF

Pertenecemos desde 2016 y nuestro objetivo es obtener las actualizaciones contables, tributarias y financieras del negocio en marcha y beneficios económicos que generan mayor cobertura en los programas de capacitación focalizada para nuestros colaboradores.





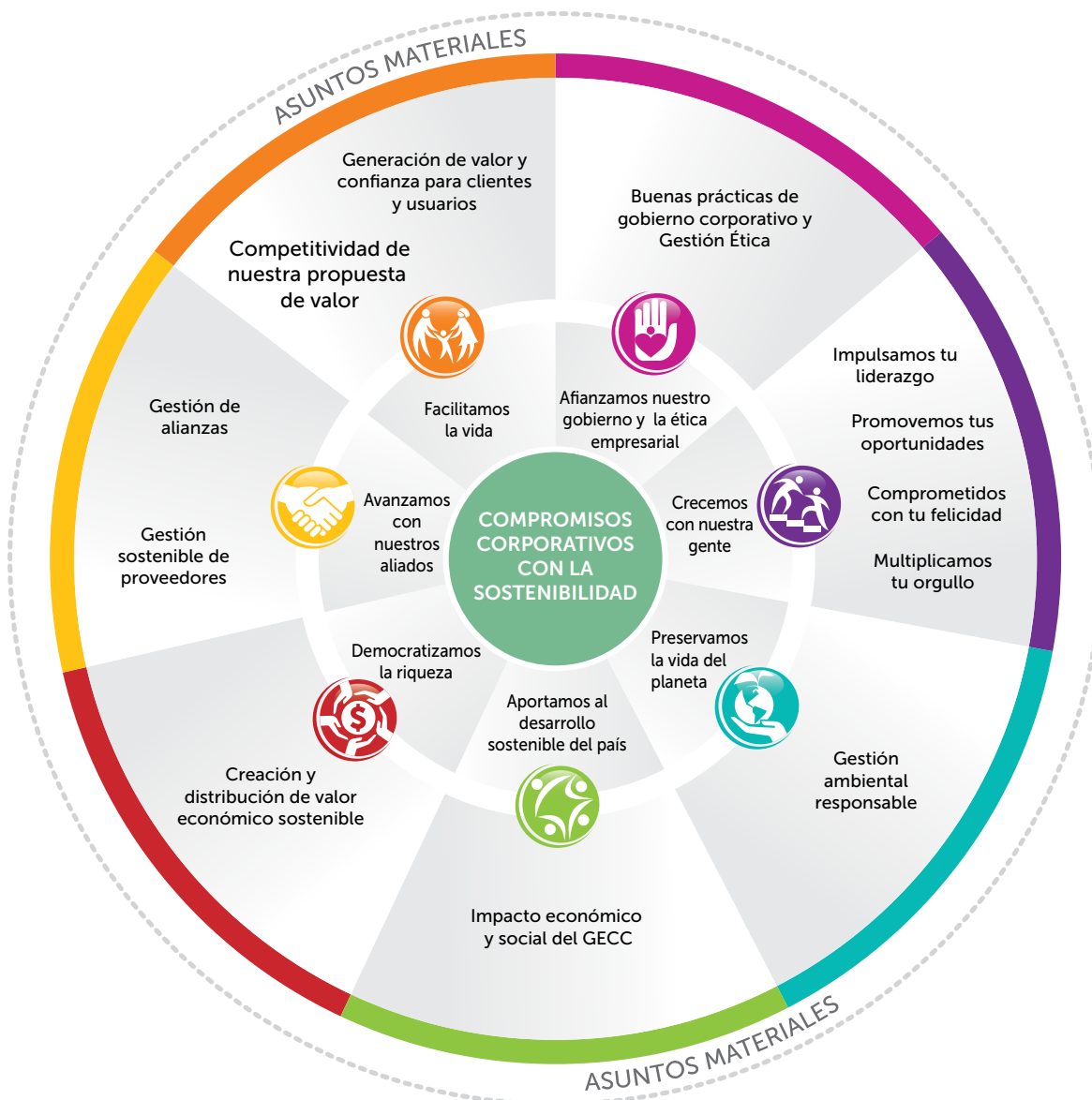
2

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos y asuntos materiales:



Referentes Internacionales



Grupos de Interés Coomeva Servicios Administrativos

	Grupos de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Empresas del Grupo	Crear lazos de confianza, aumentar la competitividad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.	Encuestas de satisfacción al cliente, reuniones con los clientes, comités de servicio a través de los gestores de clientes, acuerdos de niveles de servicio.
	Clientes	Potencializar los servicios hacia el sector solidario.	Encuestas de satisfacción al cliente, reuniones con los clientes, presentación del portafolio de servicios y ofertas comerciales.
	Colaboradores y sus familias	Desarrollo profesional y laboral de los colaboradores y equilibrio con su vida familiar.	Encuesta de clima laboral, evaluaciones de desempeño, ágoras con colaboradores.
	Asociados y sus familias	Atención oportuna y de calidad a sus requerimientos.	Encuestas de satisfacción Encuesta KAPE.
Vinculados	Inversionistas	Generación de valor	Asamblea anual.
	Usuarios	Atención oportuna y de calidad a sus requerimientos.	Encuestas de satisfacción
	Proveedores	Relaciones gana-gana de largo plazo	Discusiones en línea con proveedores, reuniones con proveedores pre y pos convocatorias.
Externos	Sociedad	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (Empleo).	Comités de asociaciones
	Medio Ambiente	Consumo responsable.	



Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos se encuentran debidamente alineados a la Estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura, todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gobierno Corporativo que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

En el último año se destaca la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.



3

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

¡GESTIÓN Y RESULTADOS!

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





COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

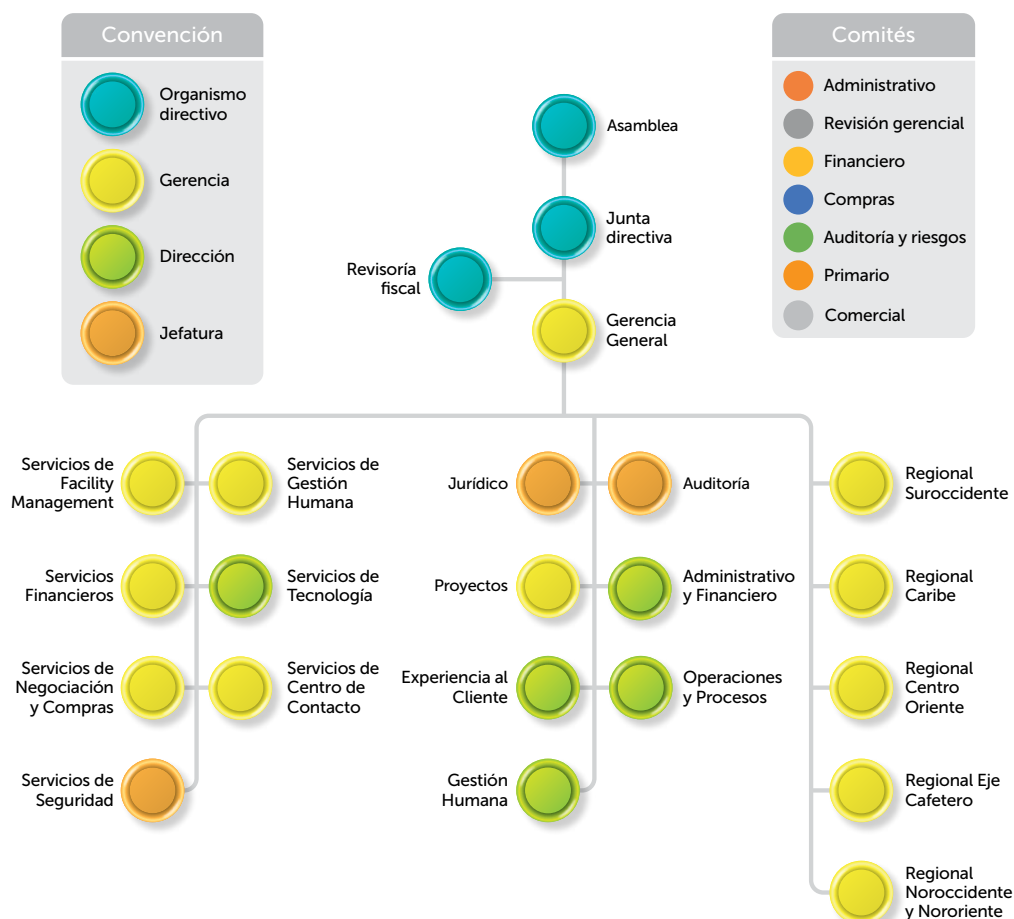
ASUNTO 1.1: BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:



- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de continuidad de negocio.
- Gestión de control.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO



Conforme con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad son los principales gestores del gobierno corporativo y en tal carácter, deben realizar 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 involucran las actividades constitutivas del objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión que éstas utilizan y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

Los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno son:

Asamblea General de Accionistas:

Es el máximo órgano de dirección de la Sociedad. Está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la Sociedad y la ley comercial. Determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

Junta Directiva:

Es el máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Se compone de cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Contando con miembros externos de acuerdo con los estatutos. Conforme con lo establecido en los estatutos sociales corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la Sociedad estime necesarias.

El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la organización.

Comités de la Junta Directiva:

Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con comités permanentes: i. De Auditoría y riesgo., ii. De Riesgos y Salud, iii. De Gobierno Corporativo, y iv. De Contratación, los cuales

serán presididos por miembros independientes. Dichos comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad. Todos los comités cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

Gerente General:

Es el representante legal de la Sociedad y es quien tiene a su cargo la administración inmediata de la misma y la gestión directa de los negocios sociales. El gerente general es nombrado por la Junta Directiva. Los estatutos establecen que el gerente general tendrá entre sus funciones, dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la empresa, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y las disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de la Entidad.

Alta Gerencia:

Además del gerente general, incluye los gerentes regionales, gerentes de unidades de negocio y directores nacionales. Son elegidos por el gerente general, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, deberá establecerse sistemas de seguimiento y control que velen por un comportamiento adecuado, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social.

Comité de Auditoría:

Coomeva Servicios Administrativos cuenta con un Comité de Auditoría cuya principal tarea es asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el revisor fiscal y en general, la revisión de la arquitectura de control de las sociedades, incluida la auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos. Son responsabilidades del Comité de Auditoría, entre otras: a) Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad. b) Asegurar que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en el Código País, promulgado bajo los estándares de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

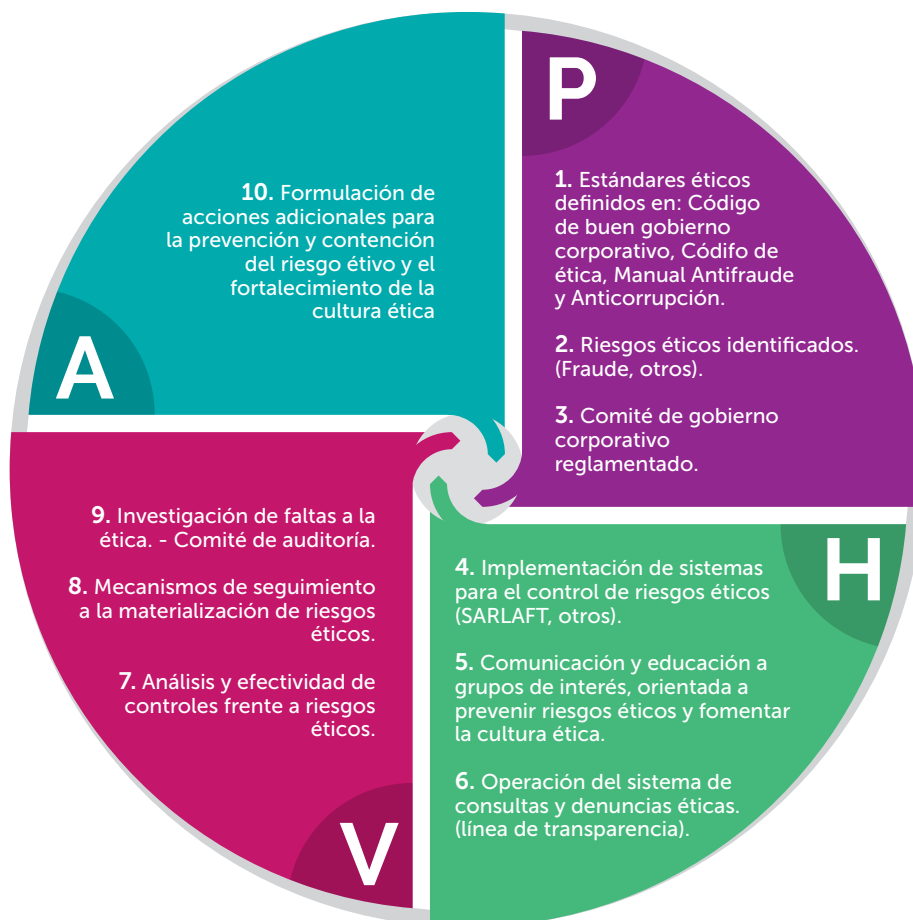
Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permitan que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas incluye una clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo.

GESTIÓN ÉTICA

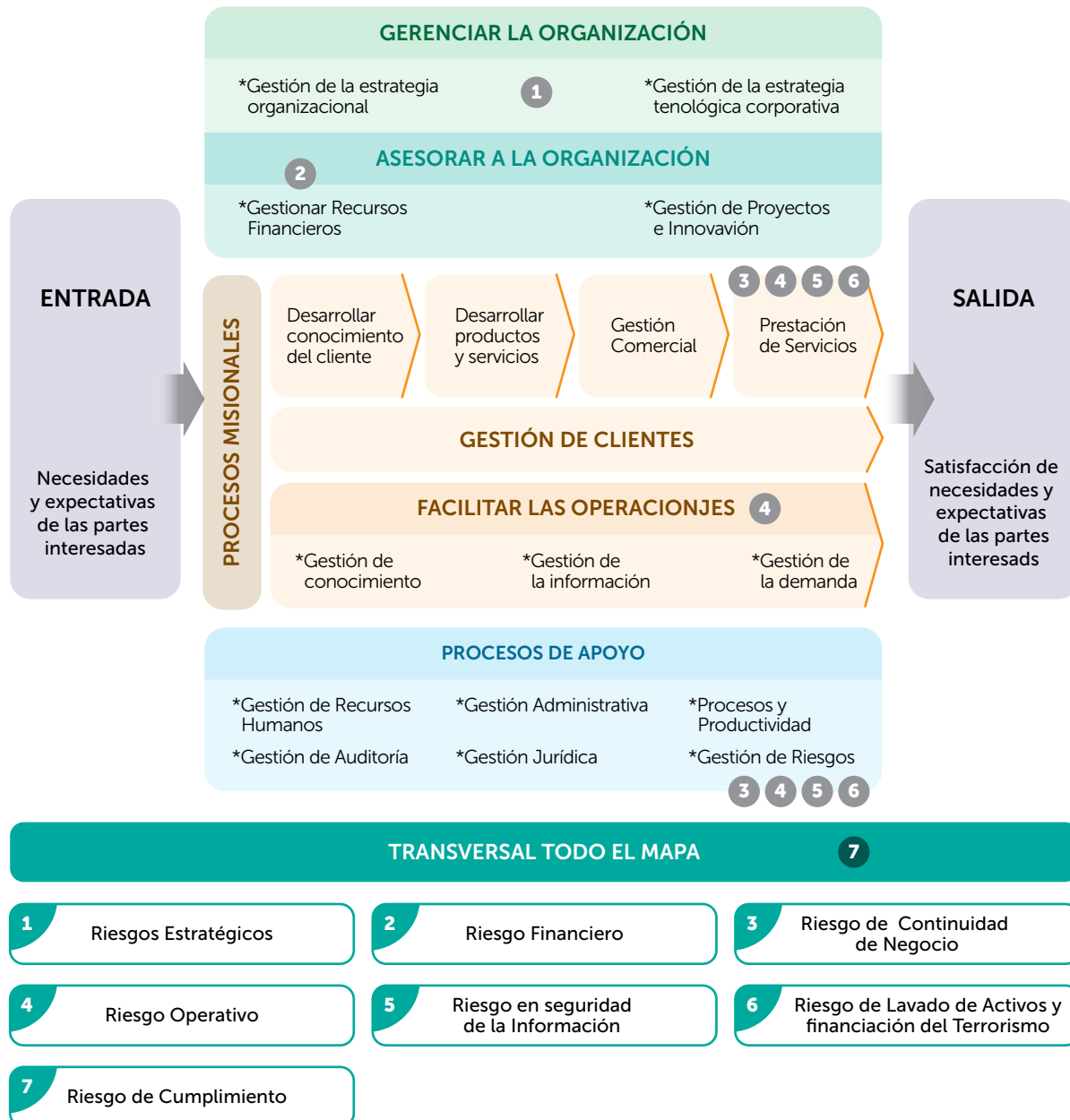
El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron riesgos clave de negocio, debidamente relacionados con la cadena de valor, conforme se describen a continuación



Principales estrategias desarrolladas durante 2017 para prevenir o mitigar los riesgos descritos:

Riesgo Financiero: Disminuir la concentración de ingresos provenientes de clientes del Sector Salud, realizar acuerdos de pago sobre cartera vencida y apalancarse externamente.

Riesgo de Continuidad de Negocio: Generar las estrategias de continuidad para cada servicio en los escenarios de falta de disponibilidad de infraestructura, tecnología o personas; y realizar las pruebas de las mismas.

Riesgo de Cumplimiento: Realizar el levantamiento de las normas externas aplicables y gestionar el cierre de brechas con los líderes de procesos.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: Realizar el debido conocimiento de empleados y proveedores antes de su ingreso o inicio del vínculo con la empresa.

Riesgo Estratégico: Redefinir el modelo de negocio y operación de Coomeva Servicios Administrativos S.A.

Riesgo de Seguridad de la Información: Implementar mecanismos de seguridad informática y programa de protección de datos personales y realizar control de usuarios y sus privilegios.

Riesgo Operativo: Elaborar los planes de tratamiento con cada líder de proceso para riesgos o eventos no tolerados, con el objetivo de fortalecer los controles.

En relación con el riesgo de corrupción clasificado en la tipología de fraude, durante 2017 desde el Subsistema de Riesgo Operativo se efectuó evaluación a través de pruebas de recorrido, análisis de eventos de riesgo materializados y concepto o experticia de los líderes de proceso, con alcance a procesos de Nómina, Contabilidad, Impuestos, Negociación y Compras y Seguridad, con los siguientes resultados de su residualidad:

Proceso	Riesgo	Nivel de riesgo Residual
Negociación y compras	Fraude en la negociación o compra de bienes y servicios	Alto
Nómina	Fraude en liquidación ó pagos de nómina	Moderado
Contratación de personal	Fraude en facturación por parte de proveedores	Bajo



Aun cuando durante 2017 no se registraron eventos de corrupción comprobada, se formularon planes de tratamiento para la mitigación de los riesgos residuales en nivel alto y moderado

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Entre las principales acciones desarrolladas por la empresa durante 2017 para fortalecer el cumplimiento de la normativa interna y externa, se destaca:

- Monitoreo e identificación de las normativas externas administrativas, laborales, comerciales y las aplicables a cada servicio y documentación en el listado maestro de documentos externos.
- Participación en proyecto corporativo de implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales -Ley 1581/2012-.

Así mismo se indica que nuestra organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera que no se encuentre sujeta a reserva legal.

De igual manera al cierre de cada ejercicio económico ponemos a disposición del público los estados financieros de la Entidad y sus notas, dictamen e informe de gestión del Representante Legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

El valor monetario de multas durante 2017 fue de \$50 millones (34.4 millones por recobro por error operativo, 15.5 millones por sanción corrección impuesto CREE y Renta).

Cooameva Servicios Administrativos rinde cuentas a los grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, en las dimensiones económica, social y ambiental.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica en relación con:
 - » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
 - » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
 - » Fomento de la cultura de consumo responsable.
 - » Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
 - » Acciones frente al cambio climático.
 - » Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
 - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
- Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En materia de Derechos Humanos se destaca que el 100% del personal operativo asignado a los servicios de vigilancia humana en las sedes del Grupo Coomeva recibe capacitación en Derechos Humanos brindada por academias de vigilancia debidamente acreditadas.



COMPROMISO 2
FACILITAMOS LA VIDA



COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA

ASUNTO 2.1: COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

La generación de valor y confianza se expresa en los siguientes resultados:

DRIVERS	EVOLUCIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total Compras del Grupo Coomeva con orden (millones)	\$43.000	\$ 370.907	\$ 289.057	\$ 306.393	\$ 369.887	\$ 561.140	\$ 490.028
Ahorros por negociación en compras (millones)		\$ 645	\$ 5.070	\$ 8.016	\$ 17.114	\$ 20.235	\$ 22.170
Clientes		15	17	17	17	18	20

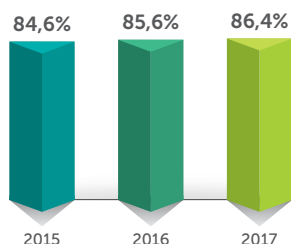
A continuación se detalla el ahorro obtenido para nuestros clientes durante 2017:

Ahorro por negociación (empresa vs. categoría. En millones)

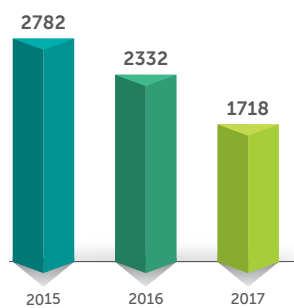
Empresa	Instalaciones y MRO	Mercadeo y Ventas	Salud	Servicios Corporativos	Servicios de RRHH	Tecnología TI y Telecomunicaciones	Total general
Bancoomeva	\$ 857	\$ 4	\$ -	\$ 523	\$ 48	\$ 2.060	\$ 3.492
Clinica Farallones	\$ -	\$ -	\$ 2	\$ -	\$ 3	\$ 351	\$ 356
Club Los Andes	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4	\$ 0,3	\$ 4	\$ 8
Conecta Financiera	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 13	\$ 0,03	\$ 11	\$ 24
Conecta Salud	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1	\$ 2	\$ 660	\$ 662
Coomeva EPS	\$ 1	\$ 23	\$ 8	\$ 891	\$ 12	\$ 2.359	\$ 3.295
Coomeva MP	\$ 51	\$ 141	\$ 13	\$ 140	\$ 30	\$ 483	\$ 857
Coomeva	\$ 2.338	\$ 175	\$ 0,1	\$ 425	\$ 35	\$ 2.431	\$ 5.405
Corredor	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 11	\$ 2	\$ 20	\$ 33
CSA	\$ 215	\$ 29	\$ 0,03	\$ 85	\$ 47	\$ 1.337	\$ 1.713
Fecoomeva	\$ 1	\$ 28	\$ -	\$ 50	\$ 0,4	\$ 40	\$ 119
Fiducoomeva	\$ 1	\$ 1	\$ -	\$ 4	\$ 0,2	\$ 6	\$ 12
Fundacion	\$ -	\$ 2	\$ -	\$ 16	\$ 2	\$ 22	\$ 43
Hospital En Casa	\$ 0,1	\$ -	\$ 9	\$ 62	\$ 7	\$ 445	\$ 523
Induguadua	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1	\$ -	\$ 1	\$ 2
Recreacion	\$ 30	\$ -	\$ -	\$ 3	\$ 0,3	\$ 1	\$ 34
Sinergia Global	\$ 26	\$ 1	\$ 160	\$ 634	\$ 18	\$ 4.381	\$ 5.219
Sop Clinica Palma Real	\$ -	\$ -	\$ 2	\$ 78	\$ 3	\$ 280	\$ 362
Turismo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6	\$ -	\$ 6	\$ 12
Total general	\$ 3.520	\$ 402	\$ 193	\$ 2.946	\$ 211	\$ 14.899	\$ 22.171

ASUNTO 2.2: GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA CLIENTES Y USUARIOS

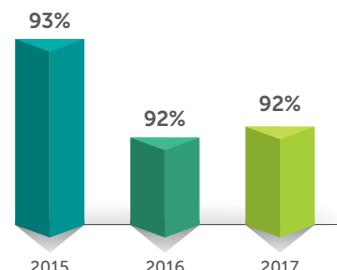
Satisfacción de clientes



Quejas y reclamos



Oportunidad en respuesta a quejas y reclamos



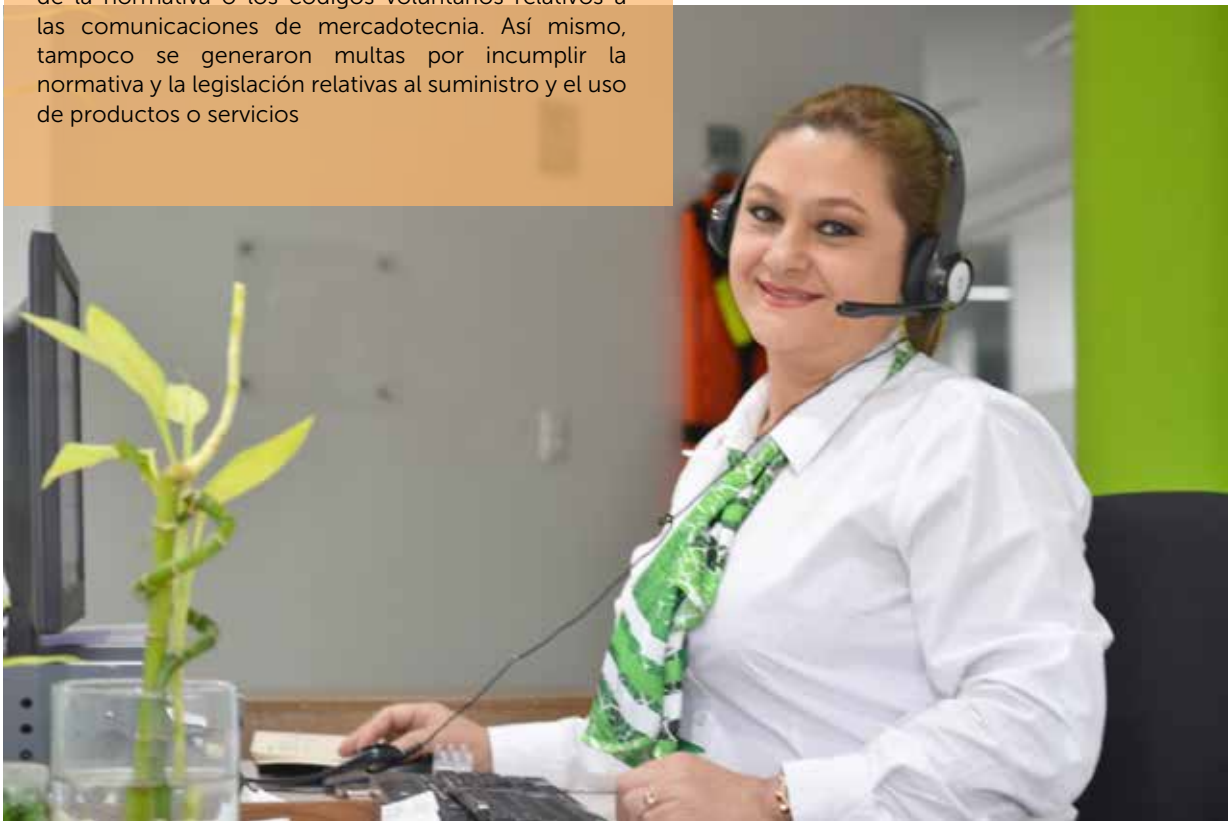
Se evidencia efectividad en las estrategias implementadas para mejorar la satisfacción y consecuentemente reducir los niveles de quejas y reclamos. Así mismo, aun cuando la oportunidad en la respuesta registra niveles promedio por encima del 92%, se estima necesario mejorar aún más, conforme con la meta proyectada.

Los resultados descritos responden principalmente a las siguientes estrategias:

- Modelo de relacionamiento de clientes, ejecutándose 146 comités de servicio, 226 propuestas comerciales de servicios adicionales y 48 informes de gestión a las diferentes empresas clientes.
- Asignación de Gestores de Servicio por sector de clientes, lo que permitió que las empresas clientes tuvieran un canal directo para la atención de sus requerimientos, inquietudes e incidentes directamente,
- Modelo de monitoreo de servicio con herramientas para conocer la satisfacción y dar respuesta oportuna a necesidades y requerimientos.
- Estructuración de Comité de Facturación con lo cual se logró un mayor control y trazabilidad sobre la facturación fija y variable de los servicios prestados por Coomeva Servicios Administrativos.
- Estructuración de la oferta de servicios, orientada a la búsqueda de nuevas capacidades que apoyen la competitividad del Grupo Coomeva.
- Desarrollo de un plan de comunicaciones en el cual se destacan los hechos y logros más relevantes de Coomeva Servicios Administrativos. En este se incluyen además estrategias de comunicación sensorial para generar vínculos emocionales entre los servicios de Coomeva Servicios Administrativos y los clientes.



Durante 2017 no se registran incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes, como tampoco casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia. Así mismo, tampoco se generaron multas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios





COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



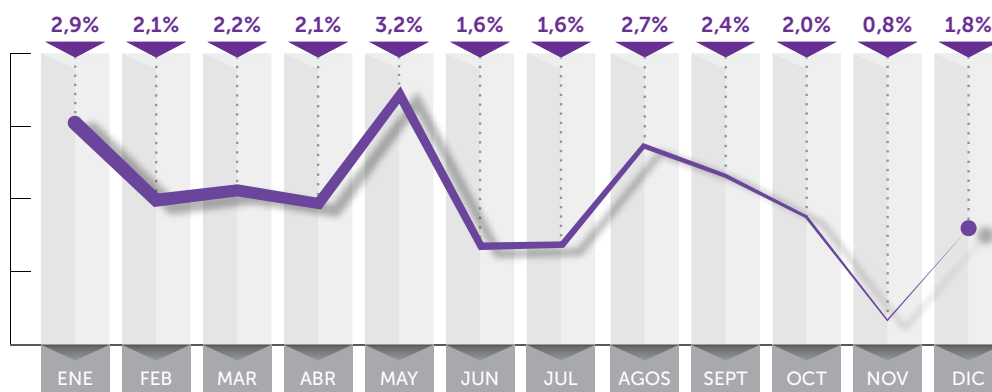
COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

	Género	2016	2017
Planta directa	Femenino	1215	882
	Masculino	639	492
Temporales		419	295
Total General		2273	1669

- » El comportamiento de la planta de colaboradores se vio impactado por la entrega de los servicios a la empresa Christus Sinergia Salud y por la entrega de los servicios de Contabilidad, Impuestos y Cuentas por Pagar a Coomeva EPS, lo que redujo la estructura en un 30%.
- » 95% del personal directo cuenta con contrato a término indefinido.
- » 100% de las directivas de la organización proceden de la comunidad local.

Índice Rotación Año 2017



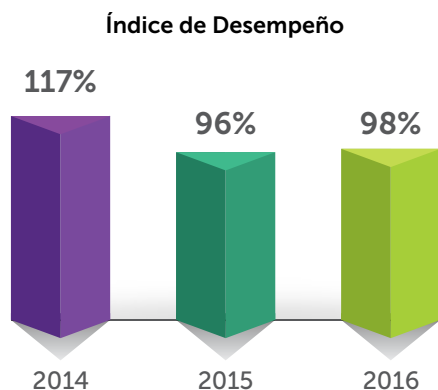
El índice de rotación de 2017 tuvo un promedio de 2,13%.

Para el equipo humano de nuestra organización se ha definido una propuesta de valor que contiene los siguientes ejes:

ASUNTO 3.1: IMPULSAMOS TU LIDERAZGO

Buscamos que nuestros líderes sean influyentes e inspiradores de cambios positivos en la vida de los demás, mediante las siguientes iniciativas:

Programa de Gerencia Media: Tiene el propósito de fortalecer las competencias del líder Cooameva. Durante 2017 participaron 107 líderes de la organización.



Evalúa a) la gestión del talento y la cultura que corresponde a la percepción de los colaboradores sobre la ejemplificación de los atributos de liderazgo que tiene su jefe inmediato y b) gestión de los resultados: Incluye el indicador de productividad (10%) y el porcentaje global de la evaluación de desempeño (30%) obtenido por cada líder.

A partir de lo anterior se definen acuerdos de desempeño mediante planes de acción enmarcados en formaciones y acompañamientos a los colaboradores para el cierre de brechas evidenciadas en el proceso.

ASUNTO 3.2: PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES



El presente eje desarrolla los siguientes procesos y programas:

Programa de inducción y entrenamiento:

- 202 colaboradores con inducción en 2017.
- 158 colaboradores con entrenamiento.

Plan de Desarrollo Individual

En 2017 registró los siguientes resultados:

- 425 encargaturas.
- Inversión de \$52.198.100 en el Programa Incentivo Educativo (PIE) que durante 2017 benefició a 46 colaboradores de la organización.
- Participación de 32 colaboradores a nivel nacional en el Programa Altos Potenciales, los cuales iniciaron un proceso de acompañamiento en su desarrollo profesional con vigencia de dos años.

- Programa Cuadros de Reemplazo: Orientado a proteger el capital intelectual de la organización.
- Plan Carrera y Promoción: Inició en el Centro de Contacto con procesos de movilidad y distinción hacia cargos de auxiliar líder, monitor y supervisor.



- Programa de formación virtual en:
 - » Modelo de Servicio.
 - » Acoso laboral.
 - » Hábeas Data.
 - » Sistema de Gestión de Riesgo.
 - » Control interno.
 - » Curso Básico de Cooperativismo.

- » Coomeva Empresa Cooperativa E y F.
- » Estatuto Coomeva.
- » Cartilla de cooperativismo.
- » Centro del Pensamiento Coomeva.
- » Espíritu cooperativo
- » Saber Coomeva.

PLAN MAESTRO DE FORMACIÓN 2017						
Hombres capacitados	Mujeres capacitadas	Total de horas de formación	Promedio de horas por colaborador	Promedio de horas de capacitación hombres	Promedio de horas de capacitación mujeres	Sumatoria total de personas formadas en el año
1187	2389	21890	6,1	7266	14624	3576

		Sumatoria de No. de Personas	Mujeres capacitadas	Hombres capacitados	Promedio de horas de capacitación por cargos
FAMILIAS DE CARGOS	Auxiliares	1826	1253	573	11178
	Supervisores	257	156	101	1573
	Analistas	809	558	251	4952
	Coordinador	361	229	132	2210
	Jefes	241	155	84	1475
	Gerentes	82	38	46	502
	Total	3576	2389	1187	21890

Apoyo a la formación profesional de nuestros colaboradores:

ALTA GERENCIA Y GERENCIA MEDIA		
Programa	Colaboradores	Inversión (Millones)
Maestría	1	\$6,76
Especialización		
Pregado	1	\$3,58
Diplomado	2	\$5,50
Curso especializado	2	\$1,73
Cursos y seminarios	8	\$8,88

POBLACIÓN BASE		
Programa	Colaboradores	Inversión (Millones)
Maestría		
Especialización		
Pregado	19	\$19,85
Diplomado		
Curso especializado	2	\$0,463

- 66 horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH (igualdad y equidad de género).
- 5% de empleados capacitados en DDHH.

ASUNTO 3.3: COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

Contamos con Plan de Bienestar Corporativo enfocado en Felicidad buscando ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

- Programa de Bienestar enfocado en Felicidad

Durante el 2017 se logró una ejecución del 98% del Programa de Bienestar de Coomeva Servicios Administrativos S.A. que incluye:

Fortalecimiento de la política de lactancia con la continuidad de las dos salas "Experiencia de amor"; dotación de las salas de lactancia con libros sobre maternidad; beneficio de una hora adicional de lactancia hasta el cumplimiento de los seis meses del bebé; entrega de 12 kits de lactancia; realización de talleres de "Arteterapia del vínculo" y "Cuidados del recién nacido" a los cuales asistieron 22 madres; y socialización de la política de lactancia a 120 colaboradores.

- Programa de fortalecimiento del vínculo familiar:

Busca brindar herramientas y espacios a las familias para su fortalecimiento y para la resolución de situaciones de dificultad, mediante las siguientes actividades:

- Escuela de padres.
- Paseo de integración familiar.
- Encuentro de parejas.
- Celebración Día del Niño (abril).



- Nuevas masculinidades.
- Vacaciones constructivas.
- Conferencia sobre el manejo de conflictos familiares.
- Conferencia sobre custodia y cuota alimentaria.
- Campaña de corresponsabilidad y coparentalidad (Equipares). Concurso "Trabajo no remunerado".

- Programa de atención al empleado (PAE):

Servicio gratuito de asesoría psicológica y jurídica para los Colaboradores y su grupo familiar primario contando con 415 sesiones ofrecidas y 222 asesorías jurídicas

- Programa de bienestar financiero:

Capacitaciones, asesorías y charlas a nivel nacional para colaboradores con elevados niveles de endeudamiento.

- Bonificación y productividad:

Tiene como objetivo fortalecer la ejecución estratégica corporativa y de cada una de las empresas, mediante reconocimiento no constitutivo de salario.

- Programa de Beneficios Extralegales:

Consiste en una “bolsa de beneficios” que se asigna a cada uno de los colaboradores contratados directamente por la empresa. Cada año las personas tienen la oportunidad de escoger aquellos beneficios que sean más acordes con sus necesidades, según su momento de vida y sus planes

Beneficio Extralegal	Valor Pagado (Millones)	Beneficio Extralegal	Valor Pagado (Millones)
Auxilio de Alimentación	\$ 5,2	Emergencias Médicas	\$ 28,19
Auxilio de Estudio Mensual	\$ 30,96	Extracupo Club Los Andes	\$ 2,73
Auxilio de Estudio Ocasional	\$ 586,73	Extracupo Ejecutivo Club Andes	\$ 130,20
Auxilio de Transporte	\$ 9,45	Extracupo Salud Integral	\$ 107,92
Auxilio de Vivienda	\$ 2,490	Iva Salud	\$ 21,00
Auxilio Visual	\$ 9,37	Plan Ahorro Empresa	\$ 11,53
Bono Semestral	\$ 166,84	Prima de Vacaciones	\$ 156,28
Cuota Asociado Cooperativa	\$ 4,94	Salud Integrada	\$ 264,91
Cuota Club Los Andes	\$ 1,2	Salud Oral	\$ 18,70
Días Adicionales de Descanso	\$ 20,71	Seguro de Accidentes Personales	\$ 28,62
Días Adicionales Licencia Paternidad	\$ 0,114	Seguro de Vida Colaborador	\$ 42,71
Tarjeta Vale Alimentación	\$ 57,98	Seguro Vida Compañero Permanente	\$ 0,562
Tarjeta Vale Movilización	\$ 10,17		
Total general	\$1.719,52		

- Programa de Apoyo al Retiro (PAR):

Orientado a brindar un soporte al proceso de transición hacia la jubilación. Incluye la orientación en los trámites, capacitación y gestión del cambio, para los colaboradores próximos a obtener la edad de pensión. Además, se otorga auxilio económico y un horario flexible como

plan de incentivos orientado a reconocer el desempeño durante el tiempo de servicio a la organización y facilitar la adaptación a la vida familiar y social después de la jubilación.

Además se cuenta con el beneficio extralegal de Medicina Prepagada para excolaboradores pensionados del Grupo Coomeva.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

	2016	2017
Accidentalidad	102	82
Días perdidos por accidentalidad	396	399
Enfermedades profesionales	39	47
Avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST		36%

Frente a los resultados descritos se desarrollan las siguientes estrategias:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst): Fomenta las buenas prácticas y autocuidado para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Está integrado por ocho personas las cuales representan en número igual tanto al empleador como al empleado, y ocho suplentes, en cumplimiento de la Resolución 2013 de 1986.

Escuela de desórdenes músculo esqueléticos: Tiene el propósito de reducir la probabilidad de exacerbar los síntomas osteomusculares en colaboradores cuyas funciones requieren el manejo de video terminales.

Cápsulas educativas: Brinda herramientas educativas para el buen posicionamiento del cuerpo frente al puesto de trabajo.

Soy el mejor: Este programa se realiza con todos los agentes del Centro de Contacto, en las siguientes etapas:



- Manejando mi estrés:** Taller Inteligencia Emocional, masajes relajantes, relajación muscular y relajación cognitiva.
- Pausas activas:** Buscan prevenir la sintomatología de desórdenes músculo esqueléticos, para lo cual se realizan ejercicios dirigidos a las extremidades superiores, columna, pausas cognitivas y de relajación, principalmente.



Comité de Emergencia: Tiene como objetivo elaborar planes operativos con buenas prácticas para afrontar una situación de emergencia. La brigada está conformada por 74 colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos y 12 colaboradores de la empresa también integran el Comité de Emergencia.

Grupos de apoyo: Están constituidos para la promoción y vigilancia de las normas de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente. En la empresa están conformados los siguientes grupos de apoyo:

Los colaboradores de servicios generales, auxiliar de centro de contacto, auxiliar de archivo y mensajería son los que tienen una incidencia o riesgo elevado de enfermedad (621 colaboradores).



- 97% de asistencia promedio a las actividades de bienestar para los colaboradores y sus familias.
- \$360 MM de inversión.
- 96% nivel de satisfacción.

ASUNTO 3.4: MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

En Coomeva ofrecemos oportunidades a nuestros colaboradores para crear valor a través de ideas creativas e innovadoras. Es así como dejamos contribuciones perdurables en muchos lugares.



Dentro de las acciones desarrolladas están:

MODELO DE SERVICIO:

Se promovieron los comportamientos del Modelo de Servicio que nos deben caracterizar en el relacionamiento con nuestros grupos de interés (asociados, usuarios, clientes, colaboradores, comunidad) con los siguientes resultados:

- Realización del concurso para escoger el mejor eslogan de servicio para Coomeva Servicios Administrativos, contando con 73 frases enviadas por los colaboradores a nivel nacional.
- Implementación de la prueba ECOS para mejorar la competencia de servicio.
- Definición de los indicadores de servicio para incluirlos en la evaluación de desempeño 2018.
- Realización de evento de reconocimiento a 50 colaboradores por ser "Apasionados por el servicio" y entrega de diploma.
- Evento de reconocimiento y entrega de bonos de canasta a 65 integrantes del Copasst, Brigada de Emergencia y Comité de Evacuación, por su participación en capacitaciones y actividades programadas.

RECONOCIMIENTO

Noche de Gala: Reconocimiento a la labor prestada por los colaboradores del Centro de Contacto. En este evento participaron 339 colaboradores y fueron premiados los mejores de cada campaña. Durante el acto de premiación se presentaron videos con la familia de los homenajeados y se les entregó trofeo y bonos de consumo.



Rostros que dejan huella: Reconocimiento realizado a los colaboradores de la base de la organización mediante su participación en el evento "Inspirando para el cambio", con el conferencista internacional William Sánchez. Se logró la asistencia de 299 colaboradores.

CLIMA LABORAL

En 2017 recibimos reconocimiento de Great Place to Work como la décima mejor empresa para trabajar en Colombia, entre 209 empresas que se postularon para la evaluación en este año en el país.

Este importante reconocimiento es altamente significativo para nosotros porque refleja la percepción de nuestros colaboradores en cuanto a sus condiciones de trabajo en la empresa y su compromiso con la calidad y la obtención de resultados. Así mismo, nos hace reiterar nuestro compromiso de ofrecerles las mejores condiciones de trabajo y desarrollo personal y profesional, que se vea reflejado en un beneficio para las partes.

- **Diversidad y equidad de género:** El Grupo Coomeva define e incluye un nuevo valor de "equidad de género" en el Plan Estratégico Coomeva al 2019. Además, firmó el acuerdo de voluntades para lograr la certificación de equidad laboral del Sello Equipares.

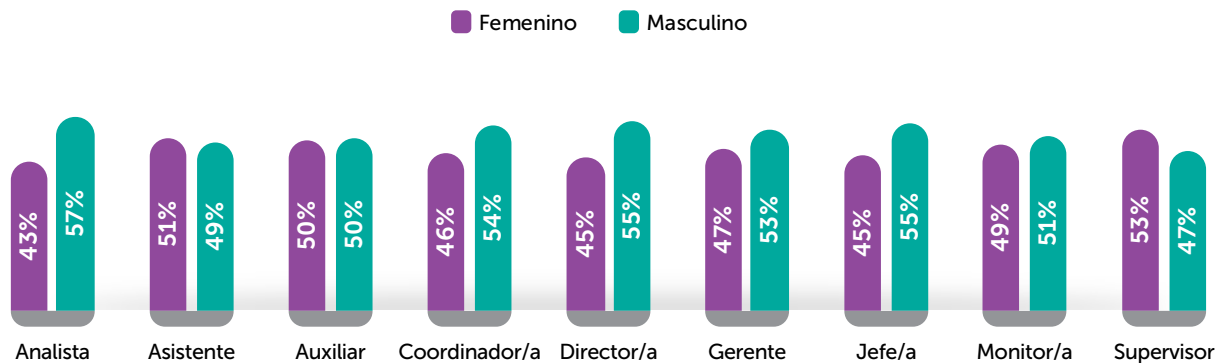
Las estrategias adoptadas por Coomeva Servicios Administrativos generaron la responsabilidad en la ejecución de los planes de acción, con lo cual logramos en febrero de 2017 el Sello Plata de Equipares, con un resultado de 97.1.

- **Política de reclutamiento y selección:** Políticas y normas que rigen el proceso de atracción del talento, para que los procesos de reclutamiento y selección se desarrollen de manera adecuada, con igualdad de oportunidades, asegurando la no discriminación por razones de género, etnicidad, creencias o diversidad funcional, asegurando la transparencia en el proceso.
- **Política de Lactancia:** Contamos con dos salas maternales en las sedes que cuentan con mayor número de colaboradoras, con el fin de contribuir a que las madres lactantes trabajadoras puedan alimentar a sus bebés con leche materna de manera exclusiva.
- **Coparentalidad y corresponsabilidad:** Avanzamos en el fortalecimiento de las relaciones familiares mediante el taller "Nuevas masculinidades"; también mediante el Programa de Atención al Empleado con asesorías psicológicas y jurídicas. Además se aprobaron días adicionales a los de ley para la licencia de paternidad, con el fin de favorecer la equidad de roles en el hogar.
- **Comité de Convivencia:** Se encarga de velar por la sana convivencia laboral, por un ambiente sin acoso laboral ni sexual, defendiendo los derechos, el respeto y la salud de todos los colaboradores de la empresa. En ese sentido, este año se realizó el protocolo para la prevención, detección y atención de quejas y denuncias relativas a toda forma de acoso sexual y laboral.



- **Prevención y cuidado de la salud sexual y reproductiva**, con conferencias y material impreso sobre la prevención de consumo de sustancias intravenosas y talleres para hijos adolescentes sobre prevención de embarazos no deseados y prevención de enfermedades de transmisión sexual.
- **Igualdad en cargos de alta gerencia**: En Coomeva Servicios Administrativos se logró el equilibrio en cargos de alta gerencia: El 50% de sus integrantes son hombres y el 50% son mujeres.
- **Cargos masculinizados**: Se logró que cargos anteriormente masculinizados ahora sean liderados por mujeres, como son la Jefatura Nacional de Mantenimiento y la Coordinación Nacional de Mantenimiento.

Diferencia porcentual salarial



Este año se presentó una queja por caso de discriminación en la cual se adoptaron medidas desde el Comité de Equidad. El caso ya no es objeto de ninguna medida. G4-HR3

Número de reclamaciones en 2017: 8

Número de reclamaciones de 2017 resueltas en 2017: 3 reclamaciones a favor y una en contra.
Número de reclamaciones de años anteriores resueltas en el 2017: 1 reclamación.





COMPROMISO 4
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



COMPROMISO 4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

ASUNTO 4.1: GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Coomeva Servicios Administrativos la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades para complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor.

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos.

Con base en el contexto descrito, actualmente en Coomeva Servicios Administrativos desarrollamos alianzas con:

Aliado	Propósito	Desde (año)
Konecta-Multienlace	Fortalecer la prestación de servicios de Contact Center para Bancoomeva complementando los requerimientos de seguridad informática que Bancoomeva exige para las líneas de Servicio al Cliente y que el Centro de Contacto actualmente cumple de manera parcial.	2016



ASUNTO 4.2: GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia, en el cual obtuvimos un avance del 26%.

Esta iniciativa se encuentra en proceso y durante 2018 se orienta a:

- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

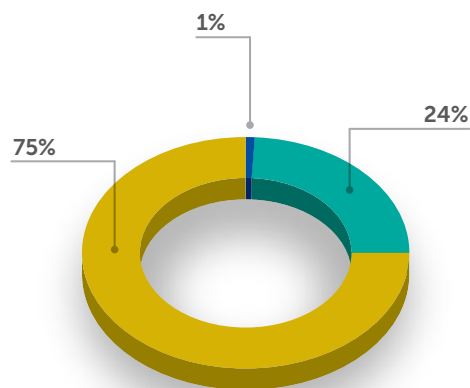


Durante el primer trimestre de 2018 se efectuará análisis de las acciones a desarrollar para el cierre de brechas pertinentes.

Tipo Proveedor	Valor de las compras Grupo Coomeva (millones)
Internacional	\$ 4.659
Nacional	\$ 380.838
Local	\$ 125.939
Total general	\$ 511.436

Se definen los siguientes tipos de proveedores:

- **Local:** Proveedor que presta sus servicios a nivel regional.
- **Nacional:** Proveedor que presta sus servicios con alcance nacional.
- **Internacional:** Proveedor con alcance internacional.



El 1% de las compras son efectuadas a proveedores Internacionales, el 24% corresponde a los proveedores nacionales y el 75%, a los proveedores regionales.

El 77% de los proveedores llevan trabajando con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva más de cinco años, lo que refleja el fortalecimiento de nuestras relaciones comerciales.

Convocatorias sostenibles.

En todos los ejercicios de convocatoria que se realizan actualmente se establecen controles con el fin de mitigar los riesgos asociados al incumplimiento de las buenas prácticas y normativas de orden social, comercial, ambiental, entre otras.

Uno de los ejemplos más recientes en donde se evidencia la aplicación de este tipo de controles es la negociación de dotación de uniformes administrativos para empleados, en la cual, dentro de los criterios de evaluación se establecieron:

- » Nivel de tercerización de planta de producción.
- » Modelo de maquilas.
- » Estatus de planillas de pago a seguridad social.





COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

2017 fue un año que ha marcado sucesos muy importantes para la historia de Coomeva Servicios Administrativos, con los siguientes hechos destacados:

- Récord de facturación de servicios en diciembre por valor de \$9.067 millones y acumulada de \$89.283 millones, pese a la entrega de servicios a las empresas de Christus Sinergia Salud. Esto indica el fortalecimiento de la confianza con las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, lo que nos proyecta en el rol de BPO que el Grupo necesita. Los servicios que impulsaron este incremento fueron: Logísticos (37%), Centro de Contacto (24%), Tecnología (13%), Gestión Humana (10%) y Financieros (9%).
- Disminución en dos puntos de la participación del costo total sobre los ingresos totales frente al año anterior, y de un punto frente al presupuesto del año, lo cual indica que los mayores ingresos no implicaron mayores costos de operación y adicionalmente se realizaron ahorros y mejoras en la operación.
- Mayores ingresos acumulados de Coomeva Servicios Administrativos en \$3.661 millones, debido a una mejor ejecución en los negocios de Mantenimiento, Servicios de Tecnología, Servicios Financieros, campaña búsqueda Oro POS, Infraestructura, Gestión Documental y Digitalización.
- Entrega a Christus Sinergia Salud de los servicios de Coomeva Servicios Administrativos en el período agosto – noviembre 2017 (excepto Servicios de Tecnología, Nómina, Servicios Financieros y Seguridad Física), lo cual implicó una reducción en promedio de la facturación fija de \$1.950 millones a \$490 millones.
- Venta de las acciones que eran propiedad de Coomeva Servicios Administrativos en Corredores de Seguros y Fiducoomeva en septiembre de 2017.
- Aumento en \$6.899 millones en el saldo de las obligaciones financieras, al pasar de \$2.686 millones en el 2016 a \$9.585 millones en el 2017

EBITDA (MILLONES)

	2016	2017
EBITDA		
Utilidad Neta	390	120
Ingresos Financieros	324	317
Costos-Depreciaciones y Amortizaciones		
Depreciaciones	413	622
Amortizaciones	495	617
Gastos- Depreciaciones y Amortizaciones		
Depreciaciones	201	328
Amortizaciones	2.421	1.168
Provisión impuestos sobre la renta	13	1.433
Provisiones	110	413
Gastos financieros	211	946
EBITDA	3.929	5.329
Margen EBITDA	4,68%	5,99%

Fuente: Datos Propios

El EBITDA de 2017 tuvo un incremento de 35,6%, pasando de \$3.929 millones en 2016 a \$5.329 millones en 2017, presentando un cumplimiento del 137% frente a su valor presupuestado.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES - NIIF - DICIEMBRE 2017

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Cifras en COP\$MM	ACUM. (Mill \$)		Ejec. PPTO		
	REAL 2017	PPTO 2017	REAL 2016	EJEC. PPTO	VAR. 2017 vs 2016
Ingresos de actividades ordinarias	88.924	85.263	84.008	104,3	5,9
Costos de ventas y operación	69.199	66.730	66.608	103,7	3,9
Utilidad bruta	19.725	18.533	17.400	106,4	13,4
Otros ingresos	41	32	32	127,6	28,1
Gastos de administración	15.109	15.872	13.904	95,2	8,7
Gastos no desembolsables	1.909	1.410	2.732	135,4	(30,1)
Otros gastos	568	0	507	1,1E+17	12,1
Ingresos financieros	317	120	324	264,5	(2,0)
Gastos financieros	946	532	211	117,8	348,4
Utilidad antes de impuestos	1.552	872	403	178,0	285,3
Impuesto de Renta	1.433	436	13	328,6	11.267,4
Corriente	1.077	436	546	246,9	97,2
Diferido	356	-	-533	0,0	166,8
Utilidad neta	120	436	390	27,4	(69,4)

Fuente: Datos propios

Valor económico creado y distribuido por Coomeva Servicios Administrativos

Cifra en COP\$MM	Resultados		Variación	% Part. Sobre el Ingreso	
	2016	2017	Var. 2017 vs 2016	2016	2017
Total Ingresos	84.364	89.283	5,8%	100%	100%
Empleados	45.226	46.632	3,1%	54%	52%
Proveedores	38.017	39.585	4,1%	45%	44%
Financieros	211	946	348,4%	0,2%	1,1%
Empresas del Grupo	1.027	0	-100,0%	1,2%	0,0%
Utilidad (Pérdida) Neta	390	120	-69,4%	0,5%	0,1%



COMPROMISO 6
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

ASUNTO 6.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Con el fin de generar en los colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos pensamientos críticos ambientales en sus actitudes y comportamientos, que les permitan promover la toma de decisiones responsables y maduras que se traduzcan en cambios hacia el cuidado del medio ambiente, realizamos en el 2017 las siguientes campañas educativas:

Voy con cupo

Con el fin de impactar la huella de carbono y contribuir al cuidado del Planeta se realizó el lanzamiento de la Campaña "Voy con Cupo", con las siguientes modalidades y participantes:

- Modalidad 1: Comparte tu Vehículo con compañeros que estén en la ruta: 20
- Modalidad 2: Usar un solo carro (si otro compañero también tiene carro y vive sobre tu ruta): 5
- Modalidad 3: Lleva a tus compañeros a la universidad: 15
- Modalidad 4: Comparte tu vale de taxi: 66

Los ahorros generados en Comparte tu vale de taxi desde el inicio de la campaña, de abril a diciembre, fueron de \$756.290, pero lo más importante fue la generación de conciencia ambiental. Igualmente se abrió la página en Facebook "Cupos CSA" donde los colaboradores informan diariamente sus rutas de movilidad, disponiendo de sus vehículos particulares para transportar a sus compañeros. La página cuenta actualmente con 86 seguidores.



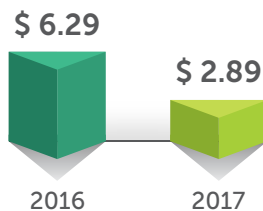
Cero Desechables



Como práctica para el cuidado del medio ambiente y la generación de ahorros para la organización, se lanzó la campaña Cero Desechables, en el marco de la celebración de los 11 años de Coomeva Servicios Administrativos.

En 2017 se entregaron a los colaboradores 1.684 vasos de cerámica con la frase "Yo me comprometo con el cuidado del medio ambiente y no uso desechables"; además se realizó campaña educativa mediante un sketch teatral. Esta campaña generó ahorros por \$3.39 millones.

Consumo de vasos desechables
2016 vs. 2017
(millones)



Campaña **"El reciclaje se toma a Coomeva Servicios Administrativos"** que generó un ahorro de \$509.908 a nivel nacional, por disminución de consumo de bolsas plásticas. Adicionalmente se disminuyó el tiempo de recolección de basura en los puestos de trabajo, dado que se recogieron todas las canecas por puesto de trabajo y se definieron puntos centrales de reciclaje.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Se desarrolló la campaña **"Cooimea Servicios Administrativos y el planeta nos necesitan"** mediante la cual se divulgaron tips para hacer la diferencia respecto a nuestro comportamiento frente al consumo de recursos y su impacto sobre el medio ambiente. Derivado de ella se tomaron acciones por parte de los colaboradores, tales como:

- Desconectar los aparatos eléctricos (cargador, pantalla y cargador de portátil).
- Aprovechar el papel e imprimir por ambos lados de la hoja.
- Dejar el computador en estado de reposo al retirarse por poco tiempo de la oficina.
- Apagar las luces de oficinas en jornadas de descanso o en tiempos prolongados de reuniones, cuando estos espacios se encuentran desocupados.
- Programar aires acondicionados.

Impresión de documentos en Coomeva Servicios Administrativos


Como beneficio de los procesos asociados con el servicio de gestión documental y en compañía de nuestro proveedor de impresiones:

- Se facilita la impresión de documentos por ambas caras del papel.
- Se almacenan los documentos para impresión temporalmente por medio de la red en las impresoras, permitiendo al usuario eliminar las impresiones con error antes de su ejecución.
- Se evita la impresión innecesaria de documentos olvidados en las bandejas de las impresoras.




Logros	2016		2017	
	Cooameva Servicios Administrativos	Grupo Cooameva	Cooameva Servicios Administrativos	Grupo Cooameva
Árboles salvados	36	478	57	699
Reducción consumo de agua	56.474 Lt	741.114 Lt	64.103 Lt	871.155 Lt
Disminución generación CO2	4.973 Kg	65.266 Kg	5.644 Kg	76.705 Kg
Ahorro consumo de papel (Mill)	\$8.020	\$107.41	\$8.156	\$103.03

CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA POR REGIONAL



Regional	Energía (KwH/año)		
	2015	2016	2017
Eje Cafetero	29.496	25.517	21.151
Medellín	21.054	18.163	14.811
Bogotá	31.993	32.814	22.967
Barranquilla	70.951	70.532	51.714
Bucaramanga	26.982	23.442	25.870
Cali	452.972	504.516	554.798
Total general	633.448	674.984	691.311



Regional	Agua (mt3/año)		
	2015	2016	2017
Eje Cafetero	332	236	204
Medellín	231	120	162
Bogotá	466	376	459
Barranquilla	148	273	240
Bucaramanga	263	342	219
Cali	2.542	1.730	2.425
Total general	3.982	3.077	3.709

A partir de septiembre de 2016 se adicionaron los consumos de agua y energía de la sede de la Unidad de Tecnología Informática.



Cartón, papel y vasos plásticos y de icopor son los materiales de mayor consumo, siendo el papel el insumo principal para la ejecución de nuestras operaciones con 4,6 toneladas consumidas durante 2017. Durante este año reciclamos 168 kg de cartón y 322 kg de papel. Cabe resaltar que el consumo de vasos plásticos y de icopor se redujo en un 62%, pasando de 5.670 a 2.135 vasos.

	2016	2017
Reciclaje en Kg	610.5	494

Adicionalmente se destaca la siguiente gestión:

- Inclusión de requisitos de productos ambientalmente responsables y gestión responsable de residuos en los procesos de negociación críticos (aires acondicionados y equipos electrógenos).
- Evaluación del estado de los equipos de aire acondicionado para los clientes Banco Coomeva y Coomeva, teniendo en cuenta vida útil, cantidad y costo de intervenciones correctivas y recomendación, según el caso, de cambios a tecnologías que sea más eficiente energéticamente.
- Depuración de 5.789 kg de papel correspondientes a cuatro empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva desde el área de gestión documental. Su venta representó un valor de \$3.102.400 de los cuales \$2.363.550 fueron donados a la fundación Fundamor, como responsabilidad social de la empresa Coomeva Medicina Prepagada.

- Se definió y socializó un flujo de trabajo bajo el cual se realizará el trámite de los residuos contaminantes generados por el mantenimiento a los equipos electrógenos.
- Inclusión de criterio de disposición responsable de los residuos generados en los términos de referencia para convocatorias de mantenimiento de plantas eléctricas y los contratos efectuados.

Igualmente es de resaltar que uno de nuestros colaboradores hizo parte del grupo de ganadores del concurso "Enfoca tu energía", realizado en el marco del Programa Mi Pyme Verde, iniciativa operada por la Fundación Coomeva en alianza con el BID – FOMIN.

La propuesta presentada por nuestro colaborador tiene como objetivo la disminución de la huella hídrica potable generada en el Planeta, por medio de un sistema que recircula las aguas grises que se generan en los lugares de trabajo, específicamente de lavamanos y lavaderos hacia los inodoros, buscando que su almacenamiento y tratamiento sea funcional con diseños modernos.



Durante 2017 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.



COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS



COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

ASUNTO 7.1 IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de dos inversiones sociales enmarcadas en:

- Por medio del Programa “40 mil empleos”, iniciativa del Gobierno nacional apoyada por las cajas de compensación, con el propósito de generar inclusión laboral a jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia laboral, cubrimos siete vacantes por parte de Coomeva Servicios Administrativos y en convenio con la Fundación Carvajal cubrimos tres vacantes para el Centro de Contacto.
- Coomeva Servicios Administrativos apoyó la iniciativa de Banco Coomeva y la Fundación Los del Camino denominada “Educación para prevenir el delito desde la niñez” a través de la donación de juguetes y calzado para niños participantes en la jornada de desarme infantil llevada a cabo en Ciudad Bolívar, en la Regional Bogotá, en diciembre de 2017.

Durante 2017 Coomeva Servicios Administrativos aportó al crecimiento económico del Grupo Coomeva por medio de las siguientes acciones:

- Asesoría y acompañamiento en torno al cumplimiento de la estrategia tecnológica del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva desde la Unidad de Tecnología, en:
 - » Redefinición de la banca virtual y móvil.
 - » Prestación de servicios de salud orientados al mercado internacional a través de la primera solución market place en salud.
 - » Incremento en las ventas digitales en un 230% en la tienda virtual.
- Implementación de la primera versión digital de la aplicación Mi Coomeva, mediante la cual se puso a disposición de los asociados toda la información de sus productos y oferta personalizada de servicios del Grupo Coomeva.
- Cumplimiento de la meta de ahorros por negociación y compras en un 123%, superando en \$4.170 millones la meta de \$18.000 millones propuesta.
- Mejora en la trazabilidad de la información financiera del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, mediante los balances por terceros, en fase de estabilización y pruebas de datos.
- Entrega oportuna y confiable de los estados financieros consolidados del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, gracias a la sistematización de los procesos asociados a la construcción de los reportes.
- Generación de \$1.334 millones de beneficios alcanzados por proyectos LEAN para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Disminución, mediante organización y actualización de series documentales, de 5.826 cajas en Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada y Coomeva Cooperativa, y del 1,3% en el crecimiento histórico por almacenamiento y custodia, que equivale a eficiencias por un valor único de \$13.440.000 por suministro de cajas y un ahorro de \$23.070.960 anuales por custodia y almacenamiento.



4

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GREAT PLACE TO WORK

Sin lugar a dudas el mayor reconocimiento que recibió Coomeva Servicios Administrativos en 2017 fue ser la décima mejor empresa para trabajar en Colombia, en la categoría de empresa más de 500 colaboradores, clasificada entre 209 organizaciones participantes este año en la evaluación de Great Place to Work.

El reconocimiento a los logros y aportes de los colaboradores es de vital importancia; por ello se diseñan campañas y programas basados específicamente en las siguientes acciones:

- Acompañamiento a los líderes en su rol, a través de programas como Nuevos Líderes, Somos + Reconocimiento, Liderazgo positivo, entre otros.
- La disposición de salas al servicio de los colaboradores como: Sala de lactancia "Experiencia de Amor", Sala de atención psicológica "Armonía", Sala de cultura "Hakuna Matata", y Sala lúdica "Zona de Ambiente Feliz".
- La comunicación cercana con los colaboradores a través del canal Coomeva Servicios Administrativos,



Boletín del Café, correo electrónico y mensajes de texto con información relevante para ellos.

- El reconocimiento a los colaboradores a través de eventos como "Rostros que dejan huella" y "Noche de Gala" del Centro de Contacto.

Estos esfuerzos han sido fundamentales en la creación de valor, no solo en la estrategia organizacional, sino también en cada uno de los colaboradores.



EQUIPARES

Reconocimiento con el Sello Plata, con una calificación del 97,1% en Equipares, como resultado de la auditoría realizada por el Ministerio de Trabajo a Coomeva Servicios Administrativos.



Coomeva
Servicios Administrativos

ANEXOS 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
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.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		19
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		19
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	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.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		11, 13
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		36
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	28
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	15
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	17

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
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	20
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-2	Describe los principales impactos, riesgos y oportunidades del negocio. Puede ser frente a la cadena de valor.		28
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		9
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		20
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		20
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	21
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	21
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	21
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
COMPROMISO 1. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL				
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.		26
	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	26
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		4,26
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		26
	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	26

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	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	26
	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.		9
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	27
	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	27
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	27
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	29
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	29
Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por cumplimiento de la legislación y la normativa.		30
Derechos Humanos	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones	3 al 5	30
COMPROMISO 2. FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		34
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		33
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		34
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		34

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
COMPROMISO 3. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contra- tados y rotación media de empleados, desglo- sados por edad, género y región.	6 al 8	36
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está repre- sentado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		41
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profe- sionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		41
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una inciden- cia o un riesgo elevado de enfermedad.		42
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por cate- goría de empleado.		38
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		38-39
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evalua- ciones regulares del desempeño y de desarro- llo profesional, por categoría profesional y por género.		37
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones signifi- cativas de actividad		44
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		44
COMPROMISO 4. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de prácticas laborales de proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales		48

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
COMPROMISO 5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		51
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		58
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		36
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		50
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		47
COMPROMISO 6. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	56
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		55,56
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		55
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		55
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		56
COMPROMISO 7. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	58

