



2019  
PACTO  
GLOBAL

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD »»



Pacto Global  
Colombia



**Coomeva**

Corredores de Seguros

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
GESTIÓN 2019**

**Elaboración y Coordinación General**

María Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional Educación y Democracia

**Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

**Coordinación Editorial**

Juan Esteban Ángel Borrero  
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

**2019**  
PACTO  
GLOBAL

**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**



# Organismos de Dirección, Administración y Control

## **JUNTA DIRECTIVA**

---

Miembro principal	Alejandro Revollo Rueda
Miembro principal	Luis Enrique Lozano Alhay
Miembro principal	Luis Carlos Lozada Bedoya
Miembro principal	Giuliano Morini Calero
Miembro principal	Víctor Ricardo Rosa García
Miembro suplente	Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Miembro suplente	Jorge Arturo Pinto Serrano
Miembro suplente	Luisa Mario Giraldo Niño
Miembro suplente	Manuel Felipe Issa Abadía
Miembro suplente	Ower Antonio Cassetta Vallejo

## **ADMINISTRACIÓN**

---

Rodolfo Enrique Arana Ramírez	Gerente
Ana Lucía Navia Herrera	Directora Nacional Técnica y de Servicio
Raul Alfredo Camargo González	Director Nacional Comercial
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Producto
Martha Lucía Guerra Vergara	Directora Administrativa y Financiera
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director Estrategia
Marlly Molano Tovar	Jefe Nacional Arquitectura Empresarial
Cindy Tatiana Muñoz Muñoz	Jefe Gestión Humana
Eliana Madrid Tamayo	Jefe Regional de Servicio Palmira
Liliana Reyes Giraldo	Jefe Regional de Servicio Cali
Margarita María Díaz Gil	Jefe Regional de Servicio Medellín
Carmen Maria Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincón Rodríguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá

# Contenido

Mensaje del gerente de la empresa.....	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS.....	9
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD.....	14
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	19
3.1 <b>COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b> .....	21
3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética.....	23
3.2 <b>COMPROMISO 2: FACILITAMOS LA VIDA</b> .....	28
3.2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	29
3.3 <b>COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b> .....	34
3.3.1 Impulsamos tu liderazgo.....	35
3.3.2 Promovemos tus oportunidades.....	36
3.3.3 Comprometidos con tu felicidad.....	38
3.3.4 Multiplicamos tu orgullo.....	42
3.4 <b>COMPROMISO 4: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b> .....	44
3.4.1 Gestión de alianzas.....	45
3.4.2 Gestión sostenible de proveedores.....	45
3.5 <b>COMPROMISO 6: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b> .....	46
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	47
3.6 <b>COMPROMISO 5: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b> .....	50
3.6.1 Fomento de la cultura de consumo responsable.....	51
3.6.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.....	52
3.6.3 Acciones frente al cambio climático.....	55
3.7 <b>COMPROMISO 7: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b> .....	56
3.7.1 Compromiso con la comunidad.....	57
Anexo: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	58





## Mensaje del gerente de la empresa

Quiero destacar que este año en el Corredor de Seguros continuamos consolidando una comunidad de clientes cada vez más sólida y satisfecha. Reconocemos que la estrategia más efectiva de crecimiento es la referenciación positiva que logremos por parte de nuestros clientes actuales. Al cierre de 2019 contamos con una comunidad de 448.185 usuarios, de los cuales 172.104 son asociados a la Cooperativa y 276.081 corresponden a terceros clientes de las empresas del Grupo Coomeva.

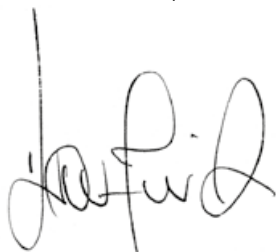
Como parte de nuestro compromiso de generar una cultura de previsión en nuestras comunidades, logramos pasar de 1.189.952 pólizas en 2018 a 1.357.498 pólizas en 2019. Cumplimos con nuestra promesa de valor de proteger el patrimonio de nuestra comunidad, atendiendo un total de 61.773 eventos durante 2019.

Así mismo es importante destacar las acciones que desarrollamos para contribuir a la mitigación del riesgo de agotamiento de los recursos naturales, con propuestas orientadas a generar consciencia ambiental, como las campañas de no uso de vasos desechables y el programa de reciclaje del Grupo Coomeva.

Nuestras prioridades para 2020 se enmarcan en una estrategia de crecimiento integral y sostenible, donde el servicio, la satisfacción y el vínculo emocional de nuestra comunidad serán pilares fundamentales. Para esto hemos identificado como prioridades:

- **Penetración en asociados**
- **Crecimiento de la comunidad de terceros del Grupo Coomeva**
- **Virtualidad**
- **Retención y fidelización de clientes**

Por último, nuestro plan de trabajo para el año 2020 estará basado en tres conceptos fundamentales: Educación, inclusión y sostenibilidad ambiental. De esta manera, esperamos poder contribuir en el crecimiento del país, además de ayudar a la comunidad y al medio ambiente.



**RODOLFO ENRIQUE ARANA RAMÍREZ**  
Gerente General  
Cooameva Corredores de Seguros

(G4-1)

## Acerca del informe



**N**uestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a nuestros 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 2019, 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 y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso 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 los cuales 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, contactar a:**

**Nombre:** Ingrid Samantha López Tovar  
**Cargo:** Asistente de Mantenimiento y Retención  
**Dirección:** Calle 13 # 57-50  
Piso 1 Local 10  
Sede Nacional Coomeva  
**Teléfono:** 333 0000  
Extensión 30081  
**Correo electrónico:** [ingrids\\_lopez@coomeva.com.co](mailto:ingrids_lopez@coomeva.com.co)  
**Ciudad:** Cali, Colombia





# 1. QUIÉNES SOMOS

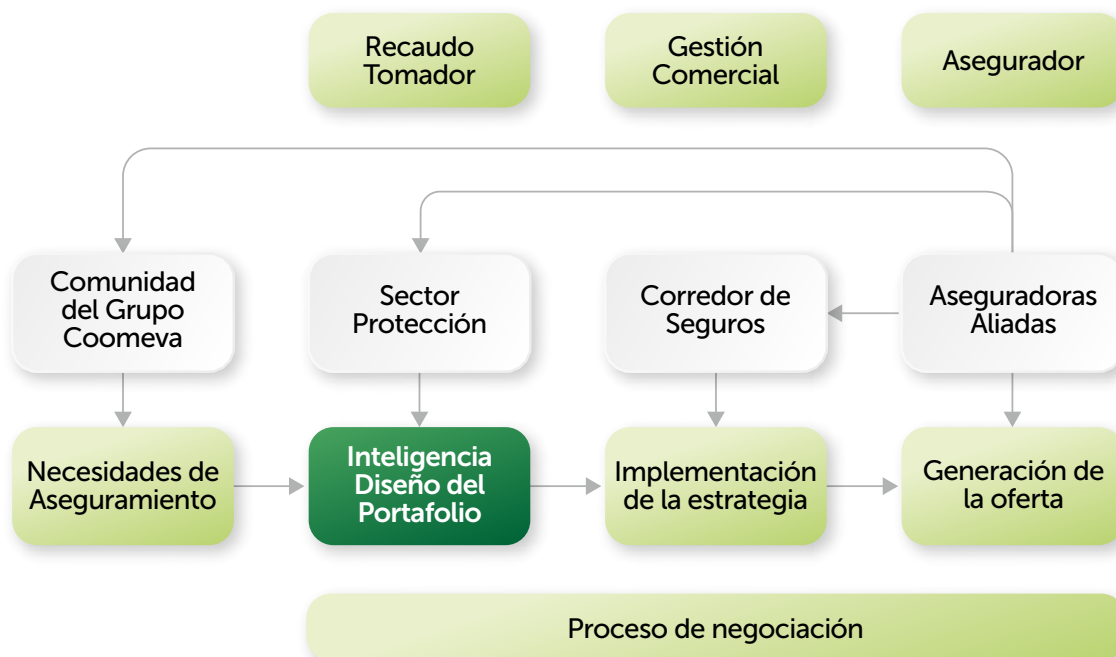
# 1. QUIÉNES SOMOS

Somos Coomeva Corredores de Seguros, empresa intermediaria de seguros que inició operaciones el 3 de enero de 2011, creada con la misión de consolidar el modelo de negocio en el cual sea el integrador de servicios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y a su vez del sector cooperativo en Colombia, generando valor a sus comunidades, contribuyendo a la creación de valor sostenible, logrando cultura de previsión.

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



## Nuestro modelo de negocio:



Cooameva Corredores de Seguros es el integrador de servicios entre las empresas del Grupo Coomeva y las compañías de seguros, buscando siempre los mejores productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus asegurados.

Este modelo le permite a las empresas del Grupo contar con un soporte en sus modelos operativos y sus procesos en las siguientes áreas:

- Diseño y desarrollo de productos
- Mercadeo analítico
- Apoyo comercial
- Integraciones en tecnología.

Somos un equipo conformado por 80 colaboradores.

## Nuestro portafolio de Soluciones de Protección

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autos-Motos-Pesados</li> <li>SOAT</li> <li>Hogar</li> <li>RC Médica y Clínica</li> <li>Pyme (protección empresarial)</li> <li>Eventos críticos (asociados)</li> <li>Productos livianos para segmento de asociados de bajos ingresos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro de desempleo clientes Medicina Prepagada</li> <li>Pago Protegido</li> <li>Tarjeta Protegida</li> <li>Renta de Medicamentos Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>Vida Obligatorio Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>Vida Colectivo Fecoomeva</li> <li>Mochila Protegida</li> <li>Pensión Protegida Vida en Plenitud</li> <li>Autocontenidos</li> <li>Mascotas</li> <li>Eventos Críticos (Coomeva Medicina Prepagada)</li> <li>Renta de medicamentos CEM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vida Grupo Colectivo</li> <li>Desempleo prima única</li> <li>Cupo Activo Desempleo</li> <li>Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard</li> <li>Tarjeta de Crédito Desempleo</li> <li>Producto de Cáncer</li> <li>Vida Grupo prima única</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Póliza de Vida Empleados</li> <li>Póliza de Vida Cónyuges</li> <li>Póliza de Vida Flexibilizados</li> <li>Póliza de Accidentes Personales</li> <li>Póliza de Vida Deudor Empleados</li> <li>Póliza de Vida Voluntario valor adicional bolsa de beneficios</li> </ul>

## Los principales mercados que atendemos son:

- Comunidad de asociados y sus beneficiarios.
- Clientes y beneficiarios de Coomeva Medicina Prepagada.
- Clientes y beneficiarios de Coomeva Emergencias Médicas.
- Clientes Bancoomeva.
- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Asociados y beneficiarios Fecoomeva.

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	21	19	21	13	8	2

\*\* Sede Principal (G4-5) - Calle 13 #57-50. Cali, Colombia.

Asesores Barra Integral	Call Center	Ejecutivos de profundización	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
162 asesores en 86 oficinas a nivel nacional	1. Centro de Contacto Coomeva 2. Call Center Chubb 3. Call Center Liberty 4. Call Center Cardif	123 ejecutivos a nivel nacional	154 asesores a nivel nacional	811 asesores a nivel nacional

## Composición accionaria

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva	91,57%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	5%
Hospital en Casa S.A.	1,66%
Fundación Coomeva	1,77%
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	0,0001%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>







## 2. Nuestro enfoque de sostenibilidad



**E**n el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva hemos asumido el compromiso de perdurar y ser sostenibles.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y la Sostenibilidad son una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro

del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

## Nuestra Política de RSE

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.

## Marco de Referencia

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

REFERENTES CORPORATIVOS	REFERENTES GLOBALES
<p><b>Estrategia - Multiactividad e integración de servicios</b> Gestión de las necesidades de los grupos de interés; esto se traduce en la creación de soluciones y en la generación de valor económico.</p>	<div data-bbox="792 953 941 1102" data-label="Image"> </div> <p>Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.</p>
<p><b>Promesa de valor – Coomeva nos facilita la vida</b> Servicios directos e indirectos con los que cuenta el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés.</p>	<div data-bbox="802 1153 938 1302" data-label="Image"> </div> <p>Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative - GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.</p>
<p><b>Gestión integral para la sostenibilidad</b> Movilización de procesos, cultura y gestión estratégica para lograr la creación de valor sostenible, impulsado por acciones de liderazgo, de gerencia y de gobierno corporativo.</p>	<div data-bbox="782 1357 967 1498" data-label="Image"> </div> <p>El enfoque del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva va dirigido al cumplimiento de esta agenda planteada por Naciones Unidas para el año 2030.</p>
<p><b>Compromisos corporativos con la sostenibilidad</b> Son el resultado del diálogo constante y directo con todos los grupos de interés y la alineación con los principios corporativos que tiene el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.</p>	<div data-bbox="815 1557 941 1698" data-label="Image"> </div> <p>Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.</p>
<p><b>Valores Cooperativos</b> Son seis elementos constitutivos en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que son los referentes del modelo de negocio: democracia, responsabilidad, igualdad, equidad, solidaridad y ayuda mutua.</p>	<div data-bbox="802 1753 938 1910" data-label="Image"> </div> <p>La alineación de esta norma con los principios cooperativos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, permiten una potenciación de la gestión en los diferentes ámbitos de incidencia.</p>

## Impulsamos cambios

En Coomeva nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo. Por eso impulsamos la sostenibilidad y aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, a través de:

 <b>EDUCACIÓN</b>	<p>Desarrollar iniciativas educativas con impacto social, que promuevan oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y aporten al desarrollo de sus grupos poblacionales facilitando el acceso, la información, y la calidad educativa que posicionen al Grupo Coomeva como una organización socialmente responsable.</p>	
<p><b>Educación cooperativa, Educación financiera, profesional y personal; Educación en salud, Formación deportiva y cultural; Educación prevención y Desarme y Capacitación empresarial.</b></p>		
 <b>EMPRENDIMIENTOS ÉTICOS</b>	<p>Fomento al desarrollo empresarial y la innovación en el Grupo Coomeva y en nuestros públicos de interés, como pilares del bienestar, autonomía y empoderamiento económico, que fortalezcan empresas éticamente responsables y sostenibles.</p>	
<p><b>Acompañamiento, financiación de ideas de negocios sostenibles, con encadenamientos productivos y un fuerte componente de cooperativismo.</b></p>		
 <b>CONSUMO RESPONSABLE</b>	<p>Promoción, preservación y cuidado del medio ambiente con acciones conjuntas entre empresas, grupos de interés y sus familias para la reducción del sobre consumo de los recursos naturales y la adopción de estilos de vida más sostenibles.</p>	
<p><b>Movilidad sostenible, reducción de huella de carbono, reforestación, manejo de residuos, eficiencia energética, educación ambiental.</b></p>		

## Compromisos con la sostenibilidad:

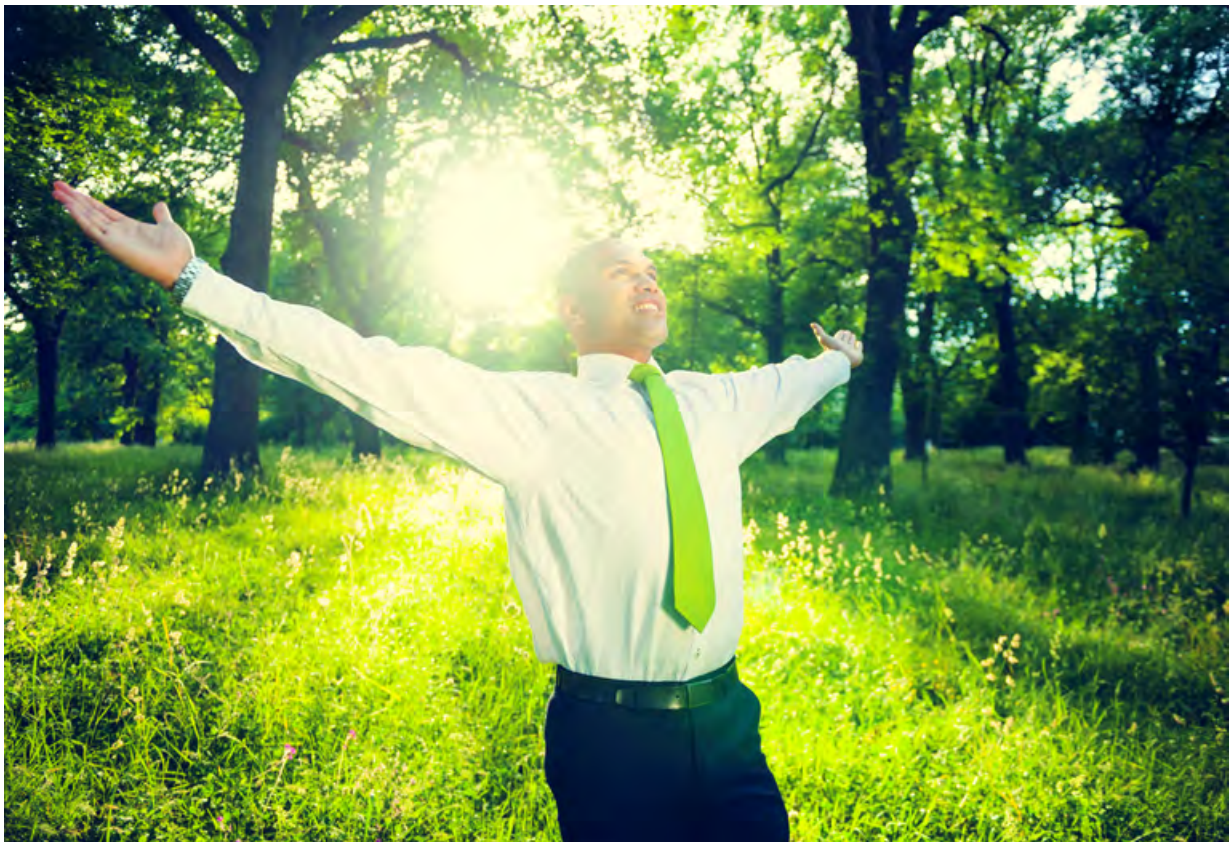


### REFERENTES INTERNACIONALES



Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos, se encuentran debidamente alineados con 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.

Es muy importante la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.







### 3. Compromisos corporativos con la sostenibilidad

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad se establecen de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés, riesgos de los negocios y lineamientos contenidos en principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, entre otros referentes internacionales. Estos compromisos son:

- Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
- Crecemos con nuestra gente.
- Preservamos la vida del planeta.
- Aportamos al desarrollo sostenible del país.
- Democratizamos la riqueza.
- Avanzamos con nuestros aliados.
- Facilitamos la vida.

Cada compromiso corporativo con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.

Coomeva Corredores de Seguros adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad a partir de los cuales se definen sus asuntos materiales, siendo estos los temas específicos y medibles que responden al cumplimiento de dichos compromisos.







**COMPROMISO 1**  
Afianzamos nuestro Gobierno  
Corporativo y la Ética Empresarial

## ...Gestión y resultados!

### Compromiso N° 1

Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

...Por una institución eficaz, responsable y transparente

ODS 16

PRINCIPIO 10



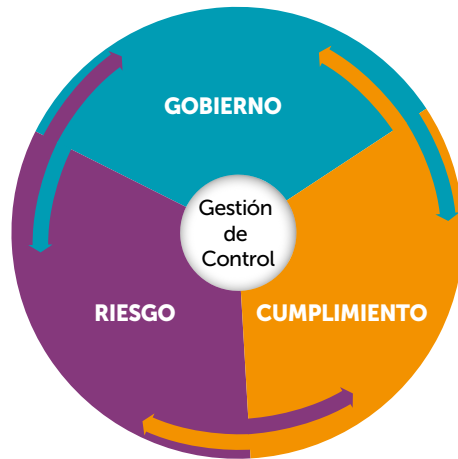
## Asunto 1.1: Gobierno, riesgos y cumplimiento

En 2019 se realizó la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:

- Políticas, estructura y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión de Responsabilidad Corporativa y sostenibilidad

- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.

- Gestión de Continuidad de Negocio.

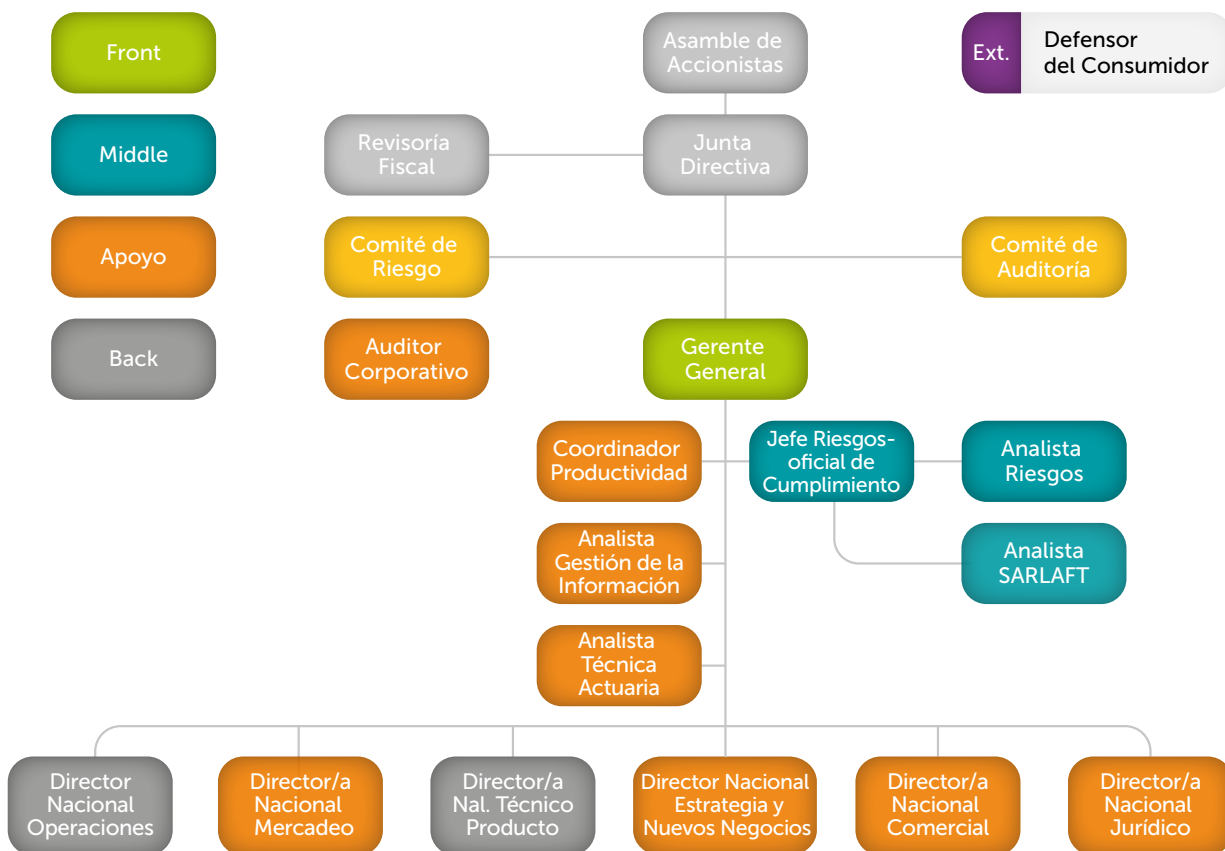


- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).



## Estructura de gobierno

Principales órganos de gobierno:



(G4-34)

## Buenas prácticas de gobierno corporativo

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 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

facilita 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

**G4-56, G4-57, G4-58**

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 transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

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

1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.
2. Gestión de riesgos éticos (fraude, otros).
3. Comité de Gobierno Corporativo.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientada a prevenir riesgos éticos y fomentar la cultura ética.
6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (Línea de transparencia).
7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
8. Investigación de faltas a la ética - Comité de Auditoría.
9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Nuestras políticas nos exigen:

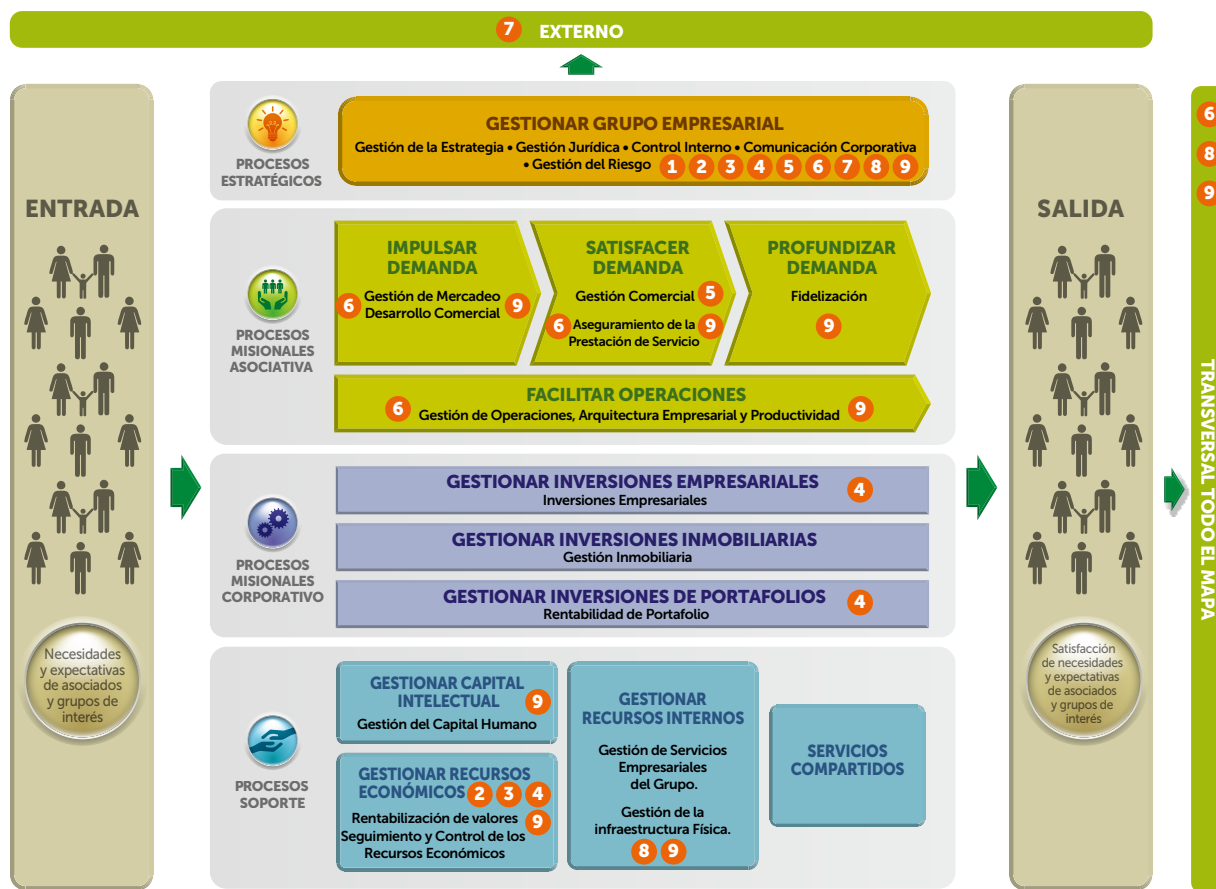
- Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.
- El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- Toma de decisiones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

INDICADORES GRI		DESCRIBIR
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Acciones: En febrero de 2019 la firma Rics Management entregó informe de diagnóstico del Sistema de Administración de Riego de Fraude y Corrupción de Coomeva Corredores de Seguros, frente al cual el oficial de cumplimiento de la organización estableció plan de acción para implementar las oportunidades de mejora identificadas. La fecha fin estimada de este plan de acción es 31 de diciembre de 2020.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Número de casos: En el año 2019, no contamos con casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.



## Gestión Integral del Riesgo

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos clave del negocio durante 2019, los cuales se describen a continuación:



- 1** Riesgo Estratégico
- 2** Riesgo de Crédito
- 3** Riesgo de Liquidez
- 4** Riesgo de Mercado
- 5** Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- 6** Riesgo de Seguridad de la Información
- 7** Riesgo de Conglomerado
- 8** Riesgo de Cumplimiento
- 9** Riesgo Operativo

A continuación se presenta una breve descripción de las principales estrategias desarrolladas durante 2019, para mitigar los riesgos descritos:

- Se implementó metodología estándar de riesgos con las empresas del Grupo Coomeva, la cual permitió una adecuada consolidación del riesgo de conglomerado.
- El 2019 fue el año con el mayor saldo de los recursos financieros (Bancos + Inversiones), permitiendo así dejar en Bancos solo lo requerido en operación y el resto en inversiones para generar la mayor rentabilidad posible; esto debido al fortalecimiento de la implementación de las estrategias para mitigar los riesgos financieros.
- Se automatizaron algunos procesos con el propósito de mitigar determinados riesgos. Por ejemplo, en el formulario de vinculación de clientes se valida de manera automática si el cliente es un PEP; en caso de que lo sea, se categoriza de manera inmediata como este tipo de cliente. Esto se ha logrado gracias a que Coomeva Corredores de Seguros cuenta con la base de datos actualizada de los PEP.
- Se desarrolló la actualización, identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la alta dirección de la organización.
- Se realizaron pruebas de contingencia integrales de DRP del software core de negocio, con participación de otras empresas, como Coomeva y Bancomeva, con resultados satisfactorios para los procesos incluidos, como son Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera y Facturación de Seguros, garantizando la operación y utilizando los procesos de contingencia.
- Fortalecimiento y sensibilización en cuanto a la gestión de riesgos, a todos los colaboradores de la organización.
- Evaluación de la efectividad de los controles para todos los riesgos con severidad inherente Alta o Crítica, con resultado satisfactorio, ya que se evidenció que se están ejecutando y que se están mitigando los riesgos.
- Los riesgos de los diferentes subsistemas se mantuvieron dentro del nivel de tolerancia establecido por la organización.

## Compromisos para el año 2020:

- Finalizar con la implementación de la herramienta GRC, lo que permitirá fortalecer los procesos de la gestión de riesgos.
- Continuar trabajando en la automatización de procesos que apoyen la mitigación de los riesgos.
- Fortalecer la gestión de los riesgos cibernéticos a los que esté expuesta la organización.

## Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo SARLAFT

El Área de Cumplimiento maneja un enfoque proactivo de gestión que busca el fortalecimiento del Sistema, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 055 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI, y generando conocimiento en materia de prevención e incentivando la participación de todos los colaboradores en la anticipación de los fenómenos delictivos y en la detección temprana de conductas que generen señales de alerta. Mediante capacitaciones presenciales y virtuales continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento fundamental de la cultura organizacional.

El compromiso de Coomeva Corredores de Seguros es seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

Se identificaron 19 riesgos y 28 controles documentados, con el objetivo de mitigar el riesgo y mantener un nivel de riesgo residual bajo, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.

Es de gran importancia continuar fortaleciendo la cultura de la gestión del riesgo, como parte de las labores diarias de nuestros colaboradores, para mejorar los resultados.





## Gestión de cumplimiento

Durante el año 2019 continuaron en operación los sistemas de Administración de Riesgo SARO, SARLAFT, SAC y Sistema de Control Interno. El resultado de la labor consta en las actas de los diferentes comités de apoyo a la Junta Directiva, tales como Comité de Auditoría y de Administración de Riesgos.

La Entidad adelantó la gestión, administración y control de sus riesgos de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, aplicables a la Compañía y bajo las directrices y lineamientos de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Administración.

En cuanto al riesgo LA/FT, con el fin de identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos, la Entidad tiene establecida la metodología de mapeo de riesgos, la cual tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos para establecer el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (clientes, productos, canales

de distribución y jurisdicciones) y riesgos asociados (operativo, legal, reputacional y contagio). El resultado obtenido se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Administración.

Los resultados del desarrollo de las diferentes etapas del SARLAFT, los informes de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, y los pronunciamientos de la Junta Directiva relacionados con los informes de gestión del SARLAFT presentados trimestralmente por la Oficial de Cumplimiento, muestran una adecuada gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Así mismo, se indica que la organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal. De igual manera, se pone a disposición del público los estados financieros de la Entidad al cierre de cada ejercicio económico 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.

Indicador GRI	2016	2017	2018	2019
G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año.



**COMPROMISO 2**  
Facilitamos la vida



## Compromiso N° 2

Facilitamos la vida



### Asunto 2.1

## Generación de valor y confianza para asociados y clientes

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios con valor agregado para nuestros asociados y clientes del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Dirigimos todas nuestras acciones a satisfacer sus necesidades de protección, para facilitarles la vida y generar una mayor conexión con nuestros servicios.

Para lo anterior, actualmente contamos con estudios que nos permiten medir el nivel de recordación y de satisfacción del asociado con nuestros productos. En adición, hoy contamos con los siguientes canales a través de los cuales oímos la voz del asociado: buzones de sugerencias en las oficinas, Atentos, página web, línea de servicio al cliente, encuestas trimestrales cuyo objetivo es medir la satisfacción en la prestación del servicio, entre otros.

Desde el Sector Protección se realizan evaluaciones dirigidas a los asociados que han utilizado las coberturas o asistencias de la póliza de Autos, con el objetivo de obtener información relacionada con la satisfacción frente a su experiencia con el proceso. Estas evaluaciones se realizan con una periodicidad



semestral. Los resultados al cierre del año 2019 muestran un 90,00% de satisfacción.

### Comportamiento de los clientes

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2015 teníamos 127.697 asociados con al menos una póliza y para el 2019 alcanzamos 172.104, siendo el Cali la regional de mayor crecimiento.

ASOCIADOS CON AL MENOS UN PRODUCTO						AÑO			
Regional	2015	2016	2017	2018	2019	Regional	2018	2019	% variación
<b>Bogotá</b>	26.973	30.348	31.761	33.710	34.726	<b>Bogotá</b>	33.710	34.726	3%
<b>Cali</b>	38.573	47.647	50.570	54.682	57.576	<b>Cali</b>	54.682	57.576	5%
<b>Caribe</b>	16.846	18.356	18.920	19.856	20.609	<b>Caribe</b>	19.856	20.609	4%
<b>Eje Cafetero</b>	11.095	11.652	12.463	13.298	13.763	<b>Eje Cafetero</b>	13.298	13.763	3%
<b>Medellín</b>	29.419	36.132	37.254	38.479	39.110	<b>Medellín</b>	38.479	39.110	2%
<b>Palmira</b>	4.791	5.547	5.742	6.126	6.320	<b>Palmira</b>	6.126	6.320	3%
<b>Total</b>	127.697	149.682	156.710	166.151	172.104	<b>Total</b>	166.151	172.104	4%

El indicador de productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros que tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2019 nuestros asociados tuvieron en promedio 3.10 seguros en Coomeva Corredores. A continuación presentamos la evolución del indicador desde el 2015, por regional:

PRODUCTOS PROMEDIO						AÑO			
Regional	2015	2016	2017	2018	2019	Regional	2018	2019	% variación
<b>Bogotá</b>	2,19	2,37	2,32	2,26	2,59	<b>Bogotá</b>	2,26	2,59	15%
<b>Cali</b>	2,27	2,69	2,71	2,66	3,30	<b>Cali</b>	2,66	3,30	24%
<b>Caribe</b>	2,71	2,87	2,81	2,65	2,95	<b>Caribe</b>	2,65	2,95	11%
<b>Eje Cafetero</b>	2,3	2,6	2,58	2,55	2,81	<b>Eje Cafetero</b>	2,55	2,81	10%
<b>Medellín</b>	2,33	2,75	2,68	2,63	3,35	<b>Medellín</b>	2,63	3,35	28%
<b>Palmira</b>	2,57	2,96	2,91	2,82	3,60	<b>Palmira</b>	2,82	3,60	28%
<b>Total</b>	2,34	2,67	2,63	2,57	3,10	<b>Total</b>	2,57	3,10	21%

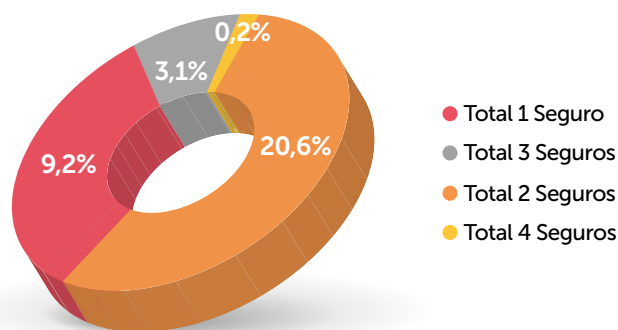
Este indicador resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

ÍNDICE DE PENETRACIÓN						AÑO			
Regional	2015	2016	2017	2018	2019	Regional	2018	2019	% variación
<b>Bogotá</b>	1,05	1,38	1,36	1,34	1,61	<b>Bogotá</b>	1,34	1,61	20%
<b>Cali</b>	1,15	1,76	1,8	1,8	2,31	<b>Cali</b>	1,8	2,31	28%
<b>Caribe</b>	1,44	1,87	1,83	1,73	1,98	<b>Caribe</b>	1,73	1,98	15%
<b>Eje Cafetero</b>	1,33	1,63	1,66	1,65	1,90	<b>Eje Cafetero</b>	1,65	1,90	15%
<b>Medellín</b>	1,23	1,87	1,85	1,84	2,40	<b>Medellín</b>	1,84	2,40	31%
<b>Palmira</b>	1,43	2	1,96	1,96	2,57	<b>Palmira</b>	1,96	2,57	31%
<b>Total</b>	1,21	1,71	1,71	1,69	2,11	<b>Total</b>	1,69	2,11	25%

## Evolución de la tenencia de productos

		AUTOS	HOGAR	SOAT	RC MÉDICA	OTRAS PÓLIZAS
Asociados con seguros	2015	31.276	24.673	39.908	8.933	34.907
	2016	32.194	27.142	43.199	9.218	37.840
	2017	31.860	28.690	46.291	9.185	36.635
	2018	32.253	30.039	51.908	9.122	35.925
	2019	32.734	31.182	51.956	8.217	34.808
	2016 vs 2015	3%	10%	8%	3%	8%
	2017 vs 2016	-1%	6%	7%	-0,4%	-3%
	2018 vs 2017	1%	5%	12%	-0,7%	-2%
	2019 vs 2018	1%	4%	0%	-10%	-3%

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 2015 al 2019 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 20.1% de la población total; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.



## Comunicación responsable de nuestras soluciones de protección

Somos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y cumplimos con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y con toda la reglamentación requerida para la ejecución de nuestros programas de mercadeo y publicidad con los clientes, con el fin de garantizar que la información sea comprensible y transparente. Además cumplimos con todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero creado por la Ley 1328 de 2009, relacionadas con las medidas necesarias para evitar la asimetría de la información de nuestros productos y servicios.

- Nuestra publicidad es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluye el sello Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia.
- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto "Autorizado por Coljuegos".
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

## Sistema de Atención al Consumidor, SAC

En el Corredor de Seguros continuamos implementando estrategias con el fin de propender porque se consolide en la entidad una cultura de respeto y servicio hacia los consumidores financieros, además de adoptar sistemas para suministrarles información adecuada y atender sus quejas, peticiones y reclamos.



Frente a los procesos de entrenamiento en el SAC, hemos dispuesto capacitaciones de los comportamientos observables que garantizan el mejor servicio bajo el marco de la declaración del modelo de servicio corporativo; renovamos y actualizamos la capacitación del Sistema de Atención al Consumidor, incluyendo ejemplos prácticos que generan mayor involucramiento y conciencia de todos los roles de la organización. Paralelamente realizamos validación de aplicación del conocimiento, mediante encuestas de satisfacción de nuestro cliente interno y externo.

En nuestro portal [coomevacorredoresdeseguros.com](http://coomevacorredoresdeseguros.com) tenemos una sección dedicada al consumidor financiero en la que pueden obtener información sobre sus requerimientos, nuestros productos, tarifas, condiciones de los seguros y sobre todo lo concerniente a la relación con el Defensor del Consumidor Financiero. A su vez, el consumidor financiero cuenta con canales para que sus inquietudes sean atendidas por la Entidad de manera eficiente y oportuna; así como con los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

Por último, cada una de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero es controlada mediante la utilización de indicadores, los cuales han sido estructurados conjuntamente con el área de Riesgo Operativo, efectuando para tal evento planes de acción que permitan determinar la efectividad o mejoras requeridas en los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con lo indicado en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se establecen disposiciones de atención especial para los consumidores financieros con situación de discapacidad, mujeres embarazadas y adulto mayor, se realizaron modificaciones al Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero y se tomaron acciones para su respectiva gestión.

Para continuar con el cumplimiento a las etapas del SAC, identificación, medición, control y monitoreo se realizó la Matriz de Riesgo del SAC, donde se observan los hechos o situaciones que afecten la debida atención del consumidor financiero, de acuerdo con la información de las PQR.

## Nuestros canales de comunicación

Hemos habilitado para nuestros clientes diferentes canales a través de los cuales pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web [www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co](http://www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co), buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 01 8000 950123 o desde su móvil: #464 y WhatsApp (2) 3330000.

A través de estos canales en el 2019 atendimos 3.751 manifestaciones, de las cuales 2.463 correspondieron a reclamos, 136 a quejas, 73 derechos de petición, 1.075 a solicitudes y una solicitud. Frente a 2018 las manifestaciones de nuestros clientes aumentaron en un 8%.

Es de anotar que el Corredor de Seguros como buena práctica del Grupo Empresarial Cooperativo, consolida las manifestaciones de seguros independiente del rol responsable en el modelo operativo, agrupando las manifestaciones de responsabilidad del Tomador, la Aseguradora y del mismo Corredor. Con lo anterior



visualiza integralmente el negocio de seguros y propende por las mejoras en cada fase para que se consolide la cultura de servicio.

## Defensor del Consumidor Financiero

Por disposición legal las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero orientado a la protección especial de los clientes y usuarios, quien debe ejercer sus funciones con autonomía e independencia de la entidad.

El Defensor del Consumidor es el encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presentan contra Coomeva Corredores de Seguros, dentro de los términos establecidos.

Recibimos del Defensor del Consumidor los informes periódicos en los que se visualiza la oportunidad en la respuesta de los casos asignados, así como las recomendaciones sobre causas representativas. Con



lo anterior se garantiza la aplicación de mejoras al sistema de atención y autonomía en la ejecución de sus funciones.

## Educación financiera para la comunidad

A través de la página web, Coomeva Corredores de Seguros brinda a los consumidores educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

En esta medida, este año se fortalecieron los programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad, garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtítulos de videos institucionales.

En la implementación de los programas se consideró una comunicación de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

## Nuestras medidas de seguridad para prevenir eventos de fuga de información

- Se tienen establecidas las políticas para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, y se encuentran aprobadas por la Junta Directiva.
- Seguimiento continuo de la legalidad de software.
- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimiento y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.
- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles, acordes con el cargo que se va a desempeñar.
- Monitoreo sobre las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.
- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Corredor, con los siguientes componentes: Antivirus, encriptación de información y control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes).
- Control de acceso a la aplicación del core del negocio.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2017	2018	2019
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.	0	0	0
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.	0	0	0
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	0	0	0
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios	0	0	0



### COMPROMISO 3

Creemos con nuestra gente

## Compromiso N° 3

### Creceamos con nuestra gente



En el 2019 seguimos enfrentando grandes retos organizacionales, pensando siempre en el cumplimiento de nuestra promesa valor, Coomeva te facilita la vida, lo que llevó a un ejercicio importante de liderazgo y desarrollo de competencias a todos los niveles de la organización.

## Asunto 3.1: Impulsamos tu liderazgo



Sabemos que líderes influyentes e inspiradores desarrollan capacidades organizacionales para superar los objetivos propuestos año tras año; es así como permanentemente se fomentan acciones tendientes a fortalecer nuestra cultura organizacional, desde la consolidación de sus cinco pilares: Talento, Servicio, Innovación, Logro y Valores.

A continuación se describen las propuestas o programas con el fin de impulsar el liderazgo colectivo:

- **Programa Equipos de Altos Potenciales:** Diez de nuestros colaboradores participaron en 2019 en actividades tendientes a fomentar nuestro liderazgo de primera línea, el trabajo colaborativo, la habilidad para modelar en los equipos de trabajo una orientación al logro, el ser resolutivos, generadores de valor y cumplidores de compromisos.
- **Programa de Gerencia Media:** En 2019 hicimos parte del proyecto SENA con Coomeva Cooperativa y Ascoop, donde docentes de alta calidad de la institución CESA de Bogotá, apoyaron el proceso de formación en el Seminario Liderando con Propósito, con el fin de continuar contribuyendo al desarrollo de competencias de los líderes para aportar al adecuado desempeño en sus funciones administrativas y de liderazgo. Participaron siete líderes y 24 colaboradores de la Empresa a nivel nacional, representando un total de 155 H/H de formación.

- **Estrategias de comunicación interna con los líderes, Boletín de la Gerencia:**

En 2019 se realizaron dos ediciones del Boletín de la Gerencia del Sector Protección en los cuales se informó a los colaboradores las cifras obtenidas en el transcurso del año y se reforzaban los objetivos para el mismo, además de agradecerles por su labor desempeñada en cada uno de los procesos, y manifestarles el respaldo y compromiso con un excelente clima laboral y con el bienestar de los colaboradores.



- **Café con la Gerencia:** Se trata de un espacio reservado para que los colaboradores de cada área establecieran un diálogo con el Gerente del Sector de una manera cercana, compartiendo un café e intercambiando conceptos sobre diferentes temas en general y buscando siempre preservar el buen clima laboral.



## Asunto 3.2: Promovemos tus oportunidades



Buscamos que las oportunidades de crecimiento sean ilimitadas, desarrollando en nuestros colaboradores **competencias** que permitan consolidar los **pilares de nuestra cultura** y promover oportunidades de desarrollo dentro del entorno laboral:

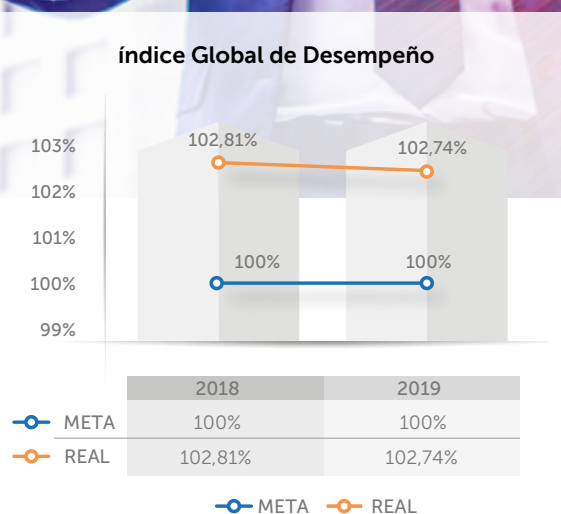
- **Inducción y Entrenamiento:** En 2019 se desarrollaron diferentes programas de inducción y entrenamiento al cargo para los colaboradores que llegaron a nuestra familia Protección en este año.
- **Plan de Desarrollo Individual:** En 2019 se realizaron capacitaciones tendientes a fortalecer nuestra cultura y desarrollar habilidades blandas que nos permitieran ser más ágiles en nuestras actividades diarias y orientadas a brindar cada día un mejor servicio.
- **Programa +Talento:** En 2019 12 colaboradores se beneficiaron con el programa piloto que busca fortalecer su crecimiento profesional de nuestros colaboradores, financiando un porcentaje para 10 estudios de posgrado y 2 pregrados, con una inversión aproximada de \$20.000.000.
- **Programa Altos Potenciales.** Enfocado en el desarrollo de competencias específicas para colaboradores que cuentan con un potencial sobresaliente de crecimiento y desarrollo para ocupar a futuro, cargos de mayor responsabilidad en la empresa. En Coomeva Corredores de Seguros contamos con un grupo de 11 altos potenciales en cargos de analistas, asistentes, coordinador/a, jefe/a. En 2019 se contó con entrenamientos en liderazgo situacional y desarrollo de habilidades blandas; así mismo, se realizaron entrevistas en profundidad para avanzar con la caracterización de los potenciales, de acuerdo con sus gustos, intereses, aptitudes y habilidades.
- **Formación virtual:** En la empresa contamos con la herramienta digital Campus Virtual Coomeva, en la cual ofrecemos a los colaboradores la posibilidad



de acceder a cursos en línea en temas de interés común y temas legales, con el fin de dar alcance al cumplimiento de la normativa colombiana. Entre los cursos destacados se encuentran Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), así como también cursos sobre inducciones, cursos cooperativos, entre otros.

- **Valoración del desempeño:** En 2019 se realizó la evaluación de desempeño del 100% de los colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros que cumplen con el tiempo establecido para realizar este proceso.





Adicionalmente, los indicadores GRI arrojaron los siguientes resultados:

Indicador GRI		2018	2019
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	42,06	30,00
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	100%	100%
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades	8 horas de formación en riesgo psicosocial	0
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	69% de colaboradores formados en riesgo de psicosocial	0

## Asunto 3.3: Comprometidos con tu felicidad



La felicidad de nuestros colaboradores y la de su familia nos inspiran; por eso brindamos condiciones óptimas para que vivan el día a día en nuestra empresa. Contamos con políticas salariales y de contratación transparentes, implementamos el Plan de Bien- estar enfocado en la felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

- **Programa de Bienestar enfocado en Felicidad.** En 2019 se programaron diferentes actividades encaminadas a fortalecer la conexión emocional de los colaboradores, líderes y sus familias, logrando una participación aproximada del 90% del público objetivo en cada actividad.

ACT	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Día de la Mujer
2	Día del Hombre
3	Día del Niño
4	Día de la Madre
5	Día del Padre
6	Integración Día del Amor y la Amistad
7	Bienvenida a la Navidad
8	Fiesta fin de año Sector Protección
9	Vacaciones Recreativas
10	Quinquenios
11	Fiesta de fin de año corporativa
12	Fiesta de fin de año hijos colaboradores/as
13	Celebraciones de cumpleaños
14	Días sorpresa



Por otra parte, implementamos **La Valera de Tiempo**, una iniciativa que fomenta el balance entre la vida laboral y personal. A través de un link, nuestros colaboradores pueden hacer uso, entre otros beneficios, de una hora para ti al mes, un viernes corto mensual, una jornada de home office cada seis meses, una jornada para asistir a un voluntariado, media jornada para el cumpleaños de su hijo. Este beneficio fue usado al menos una vez por el 90% de nuestros colaboradores en la Dirección Nacional, escogida como la población piloto para la aplicación.



- **Soluciones financieras que apoyan las necesidades de nuestros colaboradores:** Los colaboradores cuentan con la posibilidad de adquirir su Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, así como la posibilidad de adquirir créditos de Libranza con Bancoomeva y créditos por calamidad.
- **Instalaciones físicas adecuadas con cobertura de accidente laboral con la ARL Positiva:** En 2019 el área administrativa de la empresa realizó 71 solicitudes de servicios de mantenimiento, reparaciones locativas o compra de insumos, encaminadas a mantener la buena funcionalidad y el buen estado de la infraestructura de la sede, además de buscar las mejores condiciones del puesto de trabajo para los colaboradores. Estas acciones tuvieron un costo de \$13.473.910.

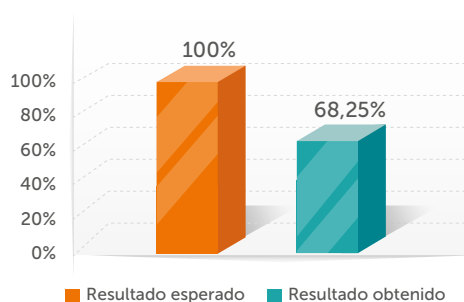
En el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, se realizó la actualización de las matrices de identificación de peligros y los análisis de vulnerabilidad de cada una de las sedes de la empresa. Se ejecutaron algunas inspecciones de puesto de trabajo, de acuerdo con el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico, además de plantear diversas actividades encaminadas a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y accidentes de trabajo, y a mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores.

En 2019 se realizaron tomas de oficinas, con actividades y talleres con énfasis en la prevención del riesgo psicosocial, se incentivaron las pausas activas y se trabajó sobre la consciencia del autocuidado y la implementación de estilos de vida y trabajo saludables.

- En 2019 se fortalecieron los grupos de apoyo del SG-SST a través de capacitaciones y acompañamiento en sus reuniones periódicas.
- En octubre de 2019 se realizó el simulacro de emergencia de todas las sedes del Sector Protección.

Con la entrada en vigencia de la Resolución 0312 del 2019, realizamos la evaluación del SG-SST para la empresa, la cual nos arrojó un porcentaje global de cumplimiento del 68,25%.

**Estándares mínimos SG-SST**



Resultado esperado	Resultado obtenido
100%	68,25%

Con base en esta calificación, la cual se le compartió a la ARL Positiva, y con apoyo, asesoría y ejecución por parte de nuestro proveedor para Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó un plan de trabajo encaminado a cerrar las brechas identificadas en este seguimiento, fortalecer el ciclo de mejora continua, dar cumplimiento tanto a la nueva Resolución 0312 de 2019, como al DUR 1072 de 2015.



NUMERAL	PLAN DE ACCIÓN
1.1.6	<b>Conformación COPASST:</b> Garantizar la convocatoria, elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en el periodo 2019-2021 y el acta de constitución. Las reuniones del Comité deben ser mensuales y contar con las actas que soporten estas reuniones. Conservar registros.
2.9.1	<b>Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:</b> Elaborar procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de las compras o adquisición de productos y servicios que afecten la SST.
2.10.1	<b>Evaluación y selección de proveedores y contratistas:</b> Continuar con la implementación del manual de contratistas en aspectos de SST y sus guías en las etapas de selección, contratación y evaluación de desempeño de proveedores y contratistas.
2.11.1	<b>Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:</b> Identificar previamente los cambios internos o externos que puedan afectar la SST de los trabajadores, realizar el análisis previo de acuerdo al procedimiento y formato definido, formular las recomendaciones o acciones en SST requeridas previamente, conservar los registros.
4.2.4	<b>Inspección con el COPASST:</b> Programar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa, incluidos los relacionados con la prevención y atención de emergencias y contar con la participación del COPASST (conservar informe y registros de participantes).
6.1.2	<b>La empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año:</b> Programar la auditoría interna anual del SG-SST e incluirla en el plan de trabajo año 2020, la cual debe ser planificada con la participación del Comité Paritario de Seguridad y salud en el Trabajo.
6.1.3	<b>Alcance de la auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> Se debe programar la auditoría interna del SG-SST teniendo en cuenta las obligaciones establecidas en los trece numerales del artículo 2.2.4.6.30 del Decreto 1072/2015, incluirla en el plan de trabajo año 2020
6.1.4	<b>La Alta Dirección revisa una vez al año el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> Presentar informe anual a la alta dirección del SG-SST y comunicar los resultados al COPASST y representante del sistema. (conservar informes)

El año 2019 trajo un reto importante para el área de Gestión Humana en cuanto a la conectividad con nuestros colaboradores. Es por eso que se empezó a trabajar en una nueva herramienta de conexión llamada Success Factors, para que los colaboradores pueden gestionar de manera rápida y fácil algunos servicios del área de Gestión Humana, brindando una eficiencia en los tiempos de respuesta y generando mayor tranquilidad al momento de requerir dichos servicios.

En esta nueva herramienta, los colaboradores podrán acceder de manera fácil e incluso desde la aplicación descargada en su celular y actualizar su información personal, su historia laboral, ver su estructura del equipo. En el momento se han migrado a la aplicación las actividades de objetivos de desempeño

y objetivos estratégicos. En paralelo, mientras se termina el proceso de migración, los colaboradores podrán seguir gestionando a través de PeopleNet las siguientes actividades:

MI TIEMPO DE TRABAJO
Vacaciones
Días autorizados
Ausencias laborales
Recibos de nómina
Certificado de ingresos y retenciones



- Seguimiento continuo a pasivo vacacional:** Con el fin de contribuir al bienestar físico y mental de cada uno de nuestros colaboradores, así como a mantener un buen clima laboral y promover el óptimo desempeño en los procesos a cargo, en el 2019 se llevó un seguimiento periódico y estricto del cumplimiento de un cronograma de vacaciones, logrando un cumplimiento de 182% en la disminución del pasivo vacacional de nuestros colaboradores.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

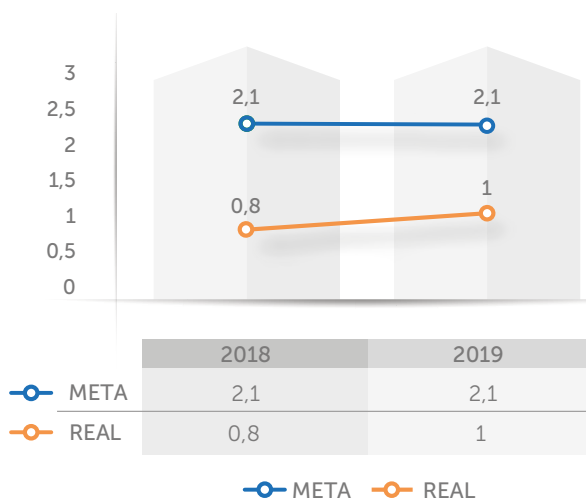
Indicador GRI		2018	2019
G4-LA1	Número empleados contratados a término indefinido	80	80
G4-LA1	Número empleados contratados a término fijo	4	4
G4-LA1	Número empleados contrato de aprendizaje	4	4
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	22,50%	20%
G4-LA6	Accidentalidad	2	0
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	40	0
G4-LA6	Enfermedades profesionales	0	0
G4-LA7	Número de trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0

La planta de colaboradores se mantuvo estable en 2019 con respecto al año anterior y se continúa bajo la modalidad de contrato a término indefinido, lo que genera en los colaboradores una estabilidad en su labor que se traduce en una de las herramientas para mantener un buen clima laboral en la organización. Es de resaltar el buen comportamiento de los colaboradores en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales reflejado en cero accidentes de trabajo.

En 2019 continuamos con los índices de enfermedades laborales en cero; esto resalta la buena labor desempeñada en pro de mantener un lugar de trabajo saludable para todos los colaboradores de la empresa.

El índice de rotación de empleados mantuvo un excelente comportamiento en 2019, lo cual evidencia una gestión adecuada en atracción y retención del talento.

Índice Global de empleados



## Asunto 3.4: Multiplicamos tu orgullo



El orgullo y el sentido de pertenencia de los colaboradores son un factor muy importante para nosotros. Sabemos que fortaleciendo nuestra cultura a través de los cinco pilares -Talento, Logro, Servicio, Innovación y Valores- y brindando oportunidades a nuestros colaboradores para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras, se fortalecerá esa relación de confianza y largo plazo con la organización.

La prioridad en el 2019 fue fortalecer los atributos de cada uno de nuestros cinco pilares de Cultura.

- **Viernes Culturales:** Fue una iniciativa que dividió el último semestre del año en un mes para cada pilar de Cultura y se llevó a cabo con todos los colaboradores de la empresa en la Dirección Nacional y con el apoyo de nuestros agentes de cambio.

Por áreas, se responsabilizaron de crear dinámicas dos viernes en el mes correspondiente para brindar a sus compañeros momentos memorables en función del pilar que les correspondió, esta actividad fue muy bien acogida por toda la empresa, dejando un excelente mensaje en cada uno de los pilares de Cultura.



- **Gestión del Ambiente laboral:** Se enfoca en promover el empoderamiento de líderes y realizar seguimiento para gestionar sus microclimas, a través de actividades de conexión emocional y cercanía con nuestros colaboradores, lo que se logró en los diferentes espacios de Café con Gestión Humana y Café con la Gerencia. Con estas actividades buscamos fortalecer en nuestros colaboradores el sentido trascendente de la labor que cada uno realiza dentro de la organización y la importancia de tomar conciencia del amor y la pasión con la que debemos desempeñarnos cada día.



Estas acciones se vieron reflejadas en la encuesta de ambiente laboral, realizada por Grate Place To Work, donde el Sector Protección de Coomeva ocupó el puesto número nueve en el ranking de los 20 mejores lugares para trabajar en Colombia, en la categoría empresas pequeñas y el puesto número cuatro en el ranking del mejor lugar para trabajar para las mujeres en esta misma categoría.

- Cultura de Cumplimiento de Compromisos:** En alineación con el pilar de Logro de la cultura deseada, un factor fundamental en la empresa es el reforzamiento cultura de disciplina, cumplimiento de compromisos y constancia para alcanzar resultados. Así pues, en 2019 se continuó trabajando con la metodología 4DX a nivel nacional y reforzando la aplicación de esta metodología con una campaña de reconocimiento.

- Programa de Agentes de Cambio:** Continuamos con nuestra red de 22 agentes de cambio a nivel nacional.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2018	2019
G4-HR3	Números de casos de discriminación	0	0
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	0	0





**COMPROMISO 4**  
Avanzamos con nuestros aliados



## Compromiso N° 4

### Avanzamos con nuestros aliados



En el 2019 seguimos enfrentando grandes retos organizacionales, pensando siempre en el cumplimiento de nuestra promesa valor, Coomeva te facilita la vida, lo que llevó a un ejercicio importante de liderazgo y desarrollo de competencias a todos los niveles de la organización.

#### Asunto 4.1: Gestión de alianzas

Para Coomeva Corredores de Seguros, la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de 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 evaluamos 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, ésta se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos. Con base en lo anterior, actualmente desarrollamos alianzas con:

ALIADO	PROPÓSITO
Liberty	Con esta aseguradora administramos todos los ramos generales y autos que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Cardif	Aliado estratégico para todos los productos comercializados a través de Bancaseguros.
Chubb	Aseguradora con la cual estamos desarrollando la estrategia Affinity.

#### Asunto 4.2: Gestión sostenible de proveedores

La organización avanza en el desarrollo de los criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores. Para el año 2019 se efectuó la siguiente gestión:

- Se establecieron los criterios de sostenibilidad, como requisito para presentación de cotizaciones en las convocatorias a proveedores.
- A todos los proveedores negociados de mantenimiento se les exigió este año la presentación del certificado de ARL con porcentaje de avance y cronograma de trabajo, en caso de no tenerlo al 100%.
- En los procesos de reclutamiento de proveedores (para todas las categorías de negociación), se tuvo en cuenta su participación en el Global Reporting Initiative, GRI<sup>1</sup>, pues implementar esta metodología deja ver la capacidad de las compañías para participar en mercados competitivos e incentivar actividades de sostenibilidad empresarial. Asimismo, facilita la identificación de oportunidades de mejora y habilidades de gestión, mientras se promueve la integralidad y compromiso.
- Se implementó una estrategia con el proveedor corporativo de suministros, en la cual se eliminaron todos los utensilios de un solo uso (vasos desechables plásticos, de icopor y mezcladores plásticos) reemplazándolos por vasos ecológicos a base de cartón.
- A los proveedores que actualmente tienen acuerdos de alimentación, se les está prohibiendo el uso de materiales de plástico o de icopor para la entrega de los alimentos.

<sup>1</sup> Organización No Gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo (ESG).



**COMPROMISO 5**  
Democratizamos la riqueza

## Compromiso N° 5

Democratizamos la riqueza



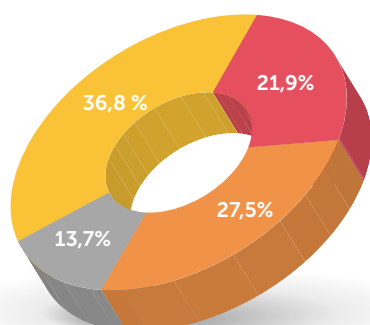
### Asunto 5.1: Creación y distribución de valor económico sostenible

	2019	% Part. Vertical	2018	% Part. Vertical
Ingresos por Comisiones	16,820,517,205	91.09%	16,578,424,552	93.0%
Rendimientos Financieros	266,380,572	1.44%	199,667,478	1.1%
Otros Ingresos	1,379,205,293	7.47%	1,042,627,910	5.9%
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>18,466,103,070</b>		<b>17,820,719,940</b>	
Accionistas	3,609,281,676	21.93%	3,886,922,581	23.3%
Proveedores	4,532,741,507	27.55%	4,320,691,783	25.9%
Estado	2,252,860,759	13.69%	2,649,653,085	15.9%
Empleados	6,059,884,194	36.83%	5,813,582,167	34.9%
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>16,832,405,136</b>		<b>16,670,849,616</b>	
Depreciación y amortización	1,633,697,934	81.22%	1,149,870,324	100.0%
Reserva Legal	-	0.00%	-	0.0%
Reserva ocasional	377,637,000	18.78%	-	0.0%
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>1,633,697,934</b>		<b>1,149,870,324</b>	

**Nota:** No se realiza registro de reserva legal, dado que ya se cumplió con el límite establecido.

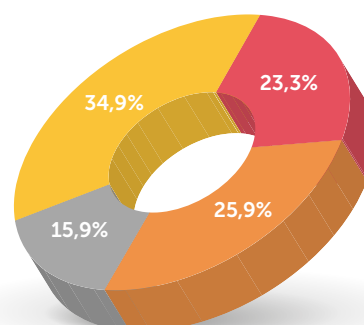
**G4-EC1** - Valor económico directo generado y distribuido de la organización 2019 - 2018.

Valor Económico Distribuido 2019



● Accionistas ● Proveedores  
● Estado ● Empleados

Valor Económico Distribuido 2018



● Accionistas ● Proveedores  
● Estado ● Empleados

Durante 2019 el valor económico generado por Coomeva Corredores de Seguros creció en un 3.62%; no obstante, el valor económico distribuido decreció en un 1.30%.

La implementación de estrategias comerciales como la retención de pólizas, el lanzamiento de productos, la venta a terceros, el uso de la analítica de datos para incentivar la venta cruzada, así como la apertura de nuevos canales para la adquisición de pólizas,

contribuyó al crecimiento del valor económico generado.

Los productos de SOAT, Autos y Vida Grupo han aportado significativamente al resultado y han contribuido en la compensación de los menores crecimientos en otros productos, entre ellos, el producto de Desempleo, el cual se vio afectado por el aumento en las cancelaciones del seguro.

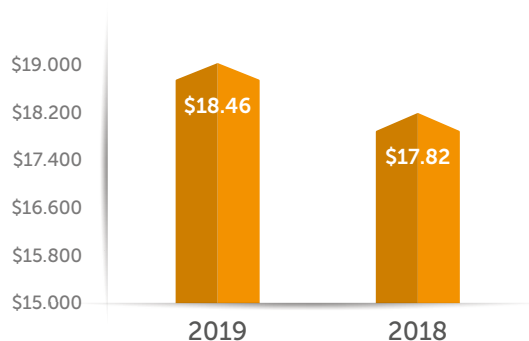
Ingresos por comisiones	Real Acum. Dic-18	Real Acum. Dic-17	Variación 2018 Vs. 2017	Variación %
Desempleo	4,485,910,011	5,597,652,793	-\$1,111,742,782	-19.9%
Autos	5,130,483,517	4,126,080,667	\$1,004,402,850	24.3%
Vida Grupo Deudor	2,169,472,897	1,853,528,986	\$315,943,911	17.0%
SOAT	1,478,181,986	1,399,371,455	\$78,810,531	5.6%
Otras Pólizas	3,556,468,794	3,601,790,651	-\$45,318,221	-1.3%
<b>Total</b>	<b>16,820,517,205</b>	<b>16,578,424,552</b>	<b>242,096,289</b>	<b>1.5%</b>

El valor económico distribuido presentó un decrecimiento del 1.30% como parte del plan de optimización de gastos definido para las empresas del Grupo Coomeva y las eficiencias logradas en la contratación de proveedores; así mismo, por la disminución en impuestos derivada de la Ley de Financiamiento, que permitió menores gastos de IVA descontable.

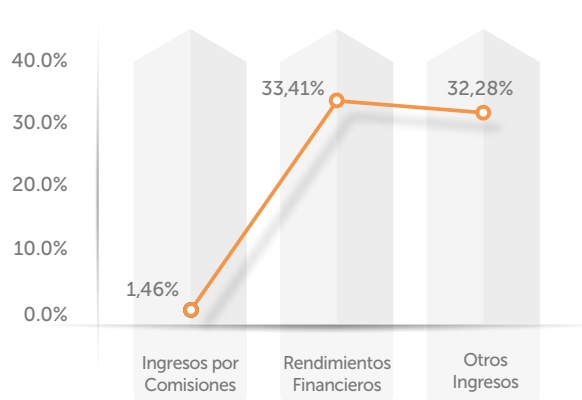
El rubro de empleados también presentó un crecimiento del 4.24% como resultado del incremento salarial, y el rubro de accionistas, una disminución del 7.14% debido a la constitución de reservas ocasionales aprobadas por la Asamblea de Accionistas en marzo de 2020.

Finalmente, el valor económico retenido presentó un crecimiento del 74.92%, generalmente por el aumento en gastos desembolsables debido al cambio de vida útil de las fases I y II del proyecto CSIS desarrollado por la compañía, el cual se encuentra soportado en el análisis técnico de las modificaciones realizadas en la arquitectura del software a partir de la implementación de la fase 3 del proyecto.

Valor económico generado 2019 (G4-9)

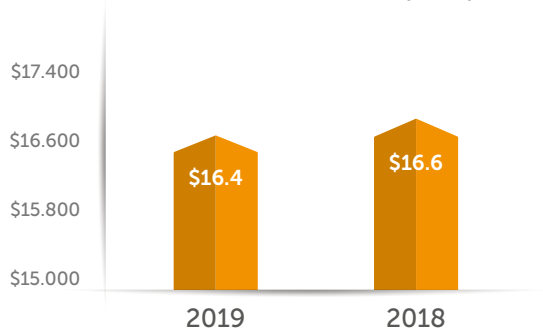


Crecimiento por concepto

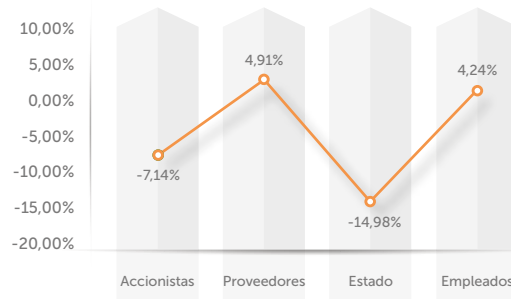




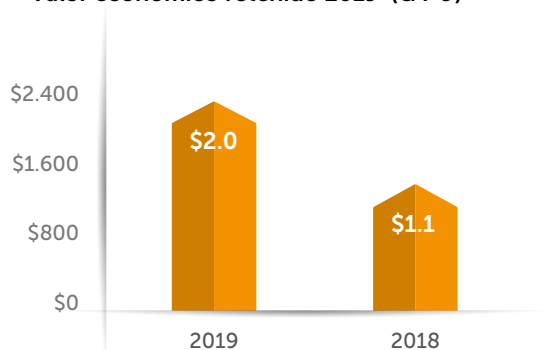
**Valor económico distribuido 2019 (G4-9)**



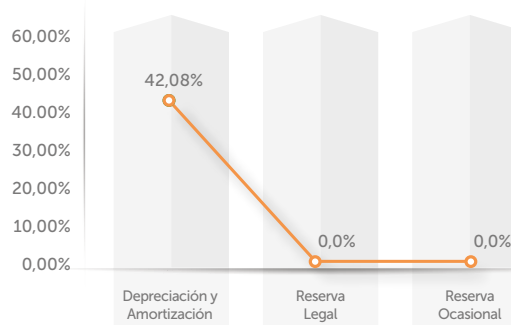
**Crecimiento por concepto**



**Valor económico retenido 2019 (G4-9)**



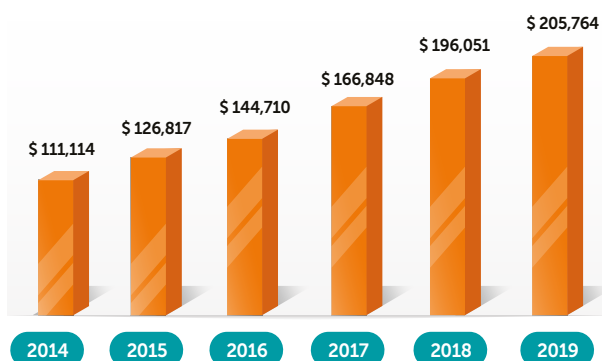
**Crecimiento por concepto**



## Nuestras principales cifras

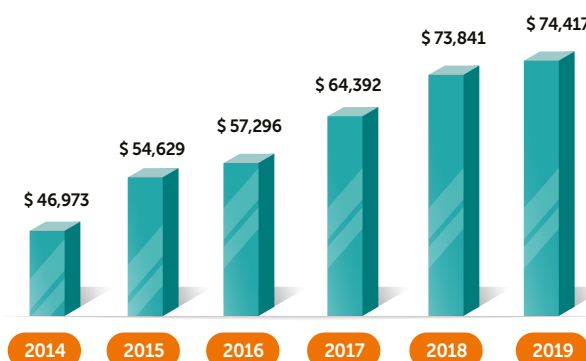
Cooameva Corredores de Seguros, como articulador de la operación de seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva, generó en su operación una facturación de primas de \$205.764 millones de pesos en el 2019 y en ingresos por comisiones y retornos le generó a las empresas del Grupo un total de \$74.417 millones.

**Facturación Cooameva Corredores de Seguros**



TCC 13,11%

**Ingresos Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva**



TCC 9,64%



**COMPROMISO 6**  
Preservamos la vida del planeta

## Compromiso N° 6

Preservamos la vida del planeta



### Asunto 6.1: Fomento de la cultura de consumo responsable

Durante el año 2019 logramos:

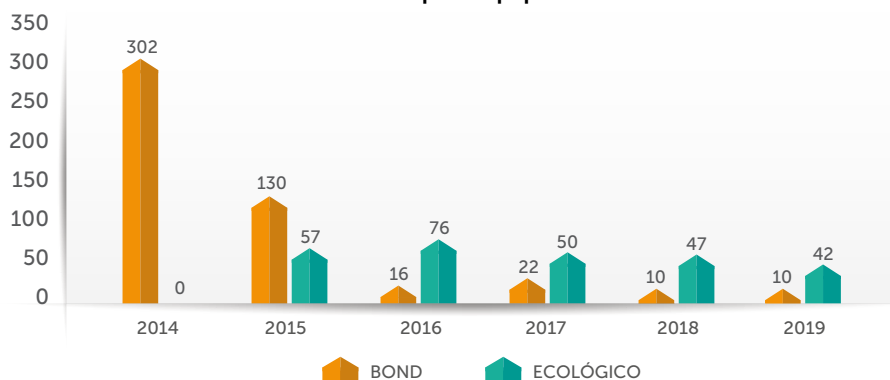


Que el consumo de papel presentara una variación del **↓ -9%** frente al año inmediatamente anterior.

Continuamos comprometidos con la compra del papel ecológico, el cual representa el 81% de las compras de papel.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	VAR
BOND	302	130	16	22	10	10	0%
ECOLÓGICO	0	57	76	50	47	42	-11%
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>187</b>	<b>92</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>52</b>	<b>-9%</b>

Compra de papel



## Asunto 6.2: Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental

### Aplicación de mejoras en procesos

5.888 vinculaciones a la Cooperativa Coomeva en el 2019, se realizaron a través del formulario digital, eliminando así la impresión de papel (aproximadamente 12 hojas) para realizar el proceso.



En el proceso de radicación de siniestros de las pólizas Vida Grupo, Desempleo, Bolso y Billetera se eliminó la solicitud de documentos a los asociados y clientes. Hoy los soportes se obtienen de la información digital con la que cuenta el Grupo Coomeva en sus aplicativos. Esta mejora reduce la impresión de 10 resmas de papel.




### Seguimiento aplicación metodología Lean Six Sigma

Durante el año 2019 se monitoreó el comportamiento de las cuentas que contribuyen a la preservación ambiental:

1. Portes de correo
2. Impresiones

### Portes de correo

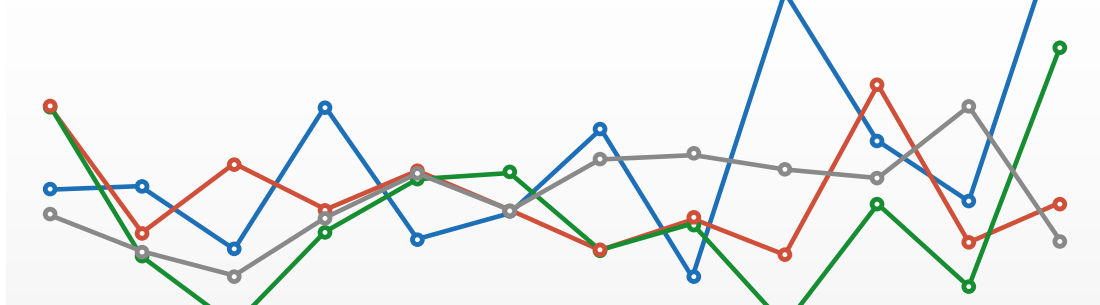
Desde 2016 la empresa inició el cambio del modelo de envío de comunicaciones a nuestros clientes, pasando de un canal físico a un canal virtual, logrando un ahorro de  \$155 MM, con las siguientes variaciones:

AÑO	REAL ENE-DIC	2019 VRS 2016		2019 VRS 2017		2019 VRS 2018	
		AHORRO	VAR	AHORRO	VAR	AHORRO	VAR
2016	224.566	-92.800	-41%				
2017	163.869			-32.103	-20%		
2018	162.194					-30.429	-19%
2019	131.766						

**TOTAL AHORRO -155.331**



### Comparativo real 2016 - 2017 - 2018 (Cifras en miles)

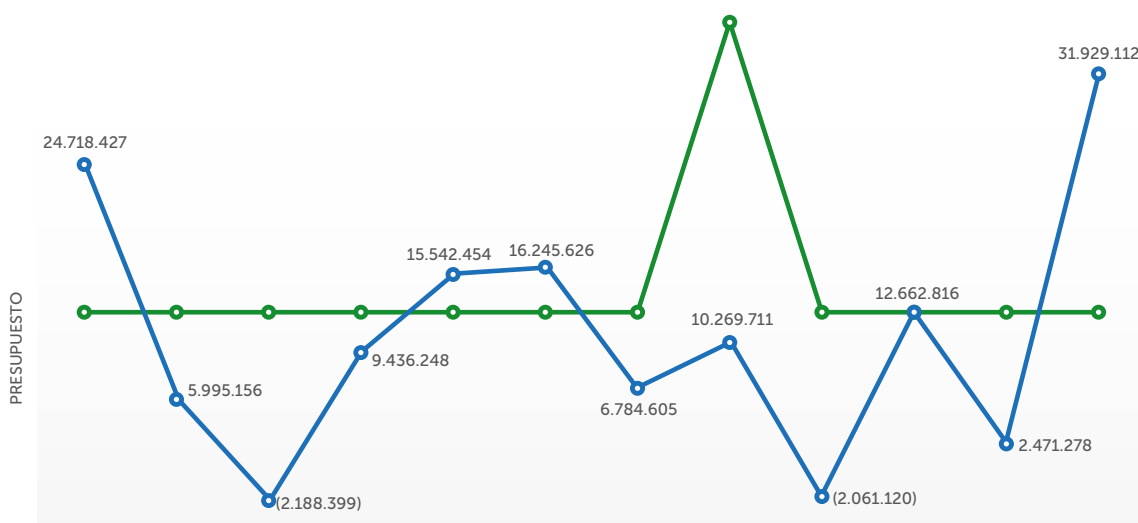


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2016	14,449	14,707	7,102	24,339	8,243	11,543	21,882	4,180	38,481	20,215	12,932	46,494
2017	24,590	8,949	17,685	11,811	16,751	11,779	7,159	10,999	6,414	21,173	7,977	12,580
2018	11,423	6,815	3,595	10,782	15,785	12,179	18,028	18,464	16,917	15,853	24,281	8,074
2019	24,718	5,955	(2,188)	9,436	15,542	16,246	6,785	10,270	(2,061)	12,663	2,471	31,929

Durante el 2019 se evidencia una variación del  $\downarrow$  -25% en la ejecución versus presupuesto.

AÑO	PPTO	EJECUCIÓN	VAR
2019	175.294	131.766	-25%

### Portes de correo vs. presupuesto Sector Protección año 2019



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PPTO	12.692.337	12.692.337	12.692.337	12.692.337	12.692.337	12.692.337	12.692.337	35.678.619	12.692.337	12.692.337	12.692.337	12.692.337
REAL	24.718.427	5.995.156	(2.188.399)	9.426.248	15.542.454	16.245.626	6.784.605	10.269.711	(2.061.120)	12.662.816	2.471.278	31.929.112

MESES

## Impresión

Con la aplicación de la metodología Leans Six Sigma en los procesos de Pagos y de Cartera, y con la instalación de las licencias PDF Creator, la empresa ha logrado mantener la eficiencia, la cual representa las siguientes variaciones tanto en unidades como en valor:

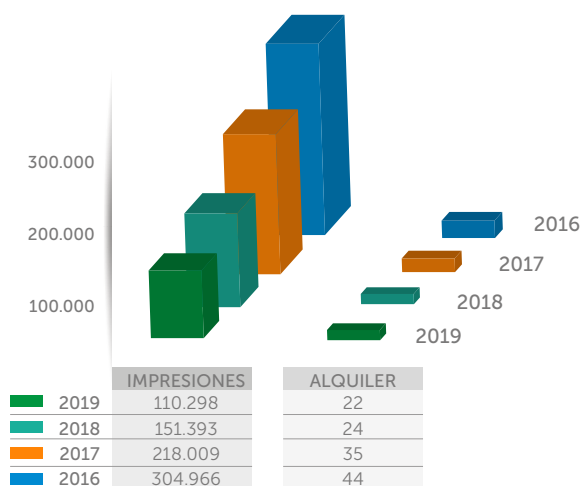
### UNIDADES

	2016	2017	2018	2019	VAR
Impresión	304.966	218.099	151.393	110.298	-27%
Alquiler	44	35	24	22	-8%
<b>Total</b>	<b>307.026</b>	<b>220.061</b>	<b>153.435</b>	<b>112.339</b>	<b>-27%</b>

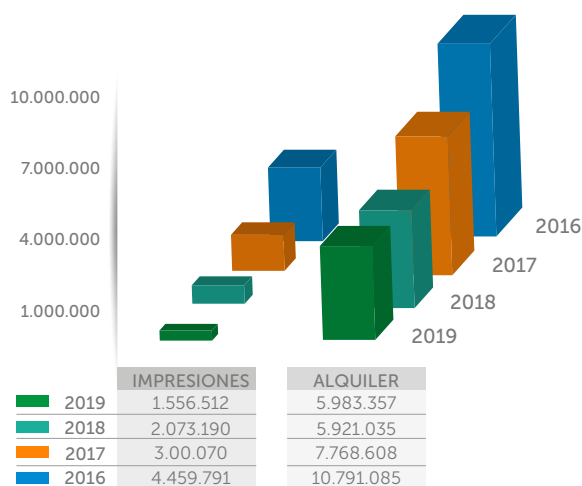
### VALOR

	2016	2017	2018	2019	VAR
Impresión	4.459.791	3.000.070	2.073.190	1.556.512	-25%
Alquiler	10.791.085	7.768.608	5.921.035	5.983.357	1%
<b>Total</b>	<b>15.250.876</b>	<b>10.768.678</b>	<b>7.994.225</b>	<b>7.539.869</b>	<b>-6%</b>

### VARIACIÓN EN UNIDADES

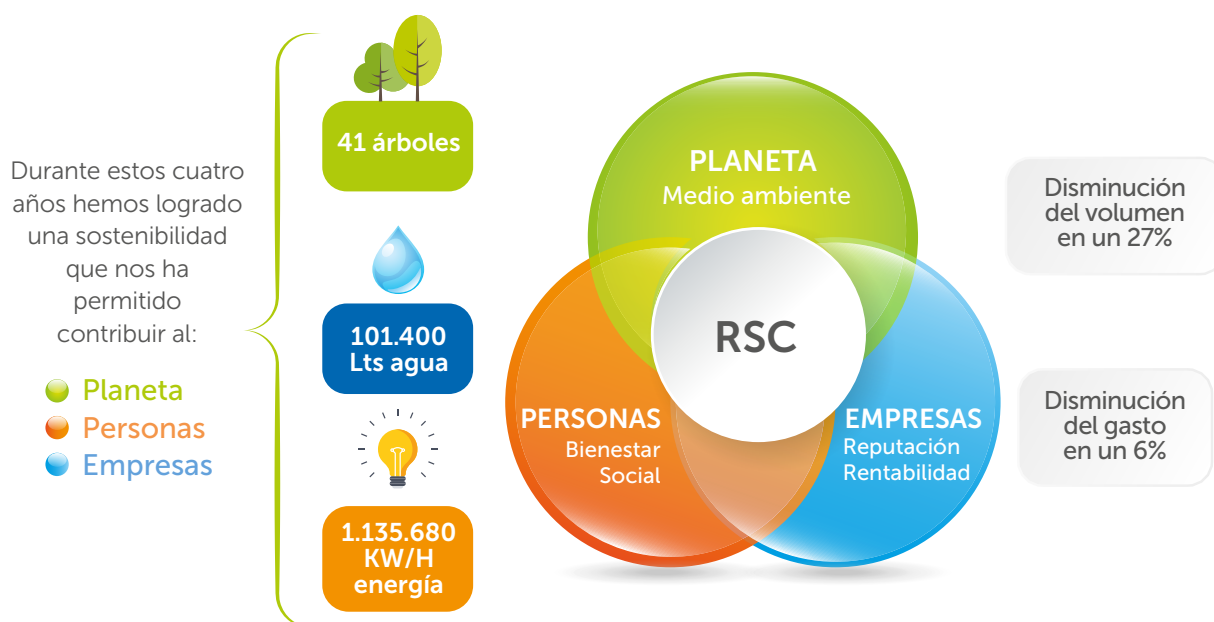


### VARIACIÓN DEL GASTO



La Responsabilidad Social Corporativa, RSC, o inversión socialmente responsable, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.

Una empresa es socialmente responsable cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.



Medida de compensación frente al cambio climático	2018	2019
Reforestación en número de árboles	18	41

Indicador GRI	2018	2019
G4-EN29	0	0
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		







**COMPROMISO 7**  
Aportamos al desarrollo sostenible del país



## Compromiso N° 7

Aportamos al desarrollo sostenible del país



### Asunto 7.1: Compromiso con la comunidad

#### Inversión Social Estratégica

Corresponde a aquellas iniciativas que además de contribuir con el cumplimiento de la estrategia del negocio, generan valor a la población de asociados y clientes del Grupo Coomeva.

#### Inversión Social Voluntaria

Son todas aquellas iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.

A continuación se presentan las principales iniciativas desarrolladas en el 2019:



## Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>1. MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
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
<b>2. ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		8
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		8
	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.		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
<b>3. QUIÉNES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11, 12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		11
	G4-6	Países en los que opera la organización.		
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		13
	G4-8	Mercados servidos.		11, 12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11, 12
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		37 - 38
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		37 - 38
	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	
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Perfil de la organización	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	
<b>4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>				
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	14 - 16
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.		17
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		17
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		17
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		17
	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	16 - 17
	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	
<b>5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		21 - 23
	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.		21 - 23
	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	21 - 23

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Gobierno Corporativo</b>	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		21 - 23
	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	21 - 23
	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	
	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.		21 - 23
<b>Ética e Integridad</b>	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	21 - 23
	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	21 - 23
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	21 - 23
<b>Lucha contra la corrupción</b>	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	21 - 23
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	
<b>Derechos Humanos</b>	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados		21 - 23
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas	3 al 5	
	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		



Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	3 al 5	
<b>5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	37
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado 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		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		39
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		37-38
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		38
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		38
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.		36-37
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 significativas de actividad		36-37
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		38
<b>5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		52-53
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		52-53
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		53

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Emisiones</b>	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	9 al 11	52-53
<b>General</b>	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		
<b>5.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>				
<b>Comunidades locales</b>	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
<b>5.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
<b>Desempeño económico</b>	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		46-47
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		46-47
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		46-47
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		45
<b>5.6 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	45
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas		45
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas		
<b>5.7 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.		39-40

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Salud y Seguridad de los clientes</b>	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.		39-40
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
<b>Comunicación de mercadotecnia</b>	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		31
<b>Privacidad de los clientes</b>	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		31









[corredoresdeseguros.coomeva.com.co](http://corredoresdeseguros.coomeva.com.co) >>

