

2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



PACTO GLOBAL



Informe de Sostenibilidad
Gestión 2020

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

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
PACTO GLOBAL
2020



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	Luis 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 Servicio
Raúl Alfredo Camargo González	Directora Nacional Comercial
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Producto
Martha Lucía Guerra Vergara	Directora Administrativo y Financiero
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director Estrategia
Marlly Molano Tovar	Directora Nacional Arquitectura Empresarial
Cindy Tatiana Muñoz Muñoz	Directora 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 María Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincón Rodríguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá

CONTENIDO

Mensaje del Gerente de la empresa.....	6
Acerca del informe.....	7
1. QUIÉNES SOMOS.....	9
2. NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD.....	13
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	19
3.1 COMPROMISO: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	22
3.1.1 Principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento.....	22
3.1.2 Buenas prácticas de Gobierno Corporativo.....	23
3.1.3 Gestión ética.....	24
3.1.4 Gestión integral del riesgo.....	25
3.2 COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	29
3.2.1 Impulsamos tu liderazgo.....	29
3.2.2 Promovemos tus oportunidades.....	30
3.2.3 Comprometidos con tu felicidad.....	31
3.2.4 Multiplicamos tu orgullo.....	34
3.3 COMPROMISO: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	37
3.3.1 Innovación e infraestructura.....	37
3.3.2 Consumo responsable.....	37
3.4 COMPROMISO: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	40
3.4.1 Iniciativas 2020.....	40
3.4.2 Aporte a la población vulnerable.....	40
3.5 COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	42
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	42
3.5.2 Nuestras principales cifras.....	44
3.6 COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	47
3.6.1 Gestión de alianzas.....	47
3.6.2 Gestión sostenible de proveedores.....	47
3.7 COMPROMISO: FACILITAMOS LA VIDA.....	49
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	49
3.7.2 Medidas de seguridad para prevenir eventos de fuga de información.....	54
4. ANEXOS	
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	55
Anexo 2: Premios y reconocimientos.....	59

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Durante 2020 el sector asegurador y de corretaje se vio impactado por la coyuntura en salud y económica que atravesamos a nivel mundial por cuenta de la pandemia. Sin embargo, este sector demostró su sostenibilidad y resiliencia ante esta adversidad en el mercado.

Para mitigar los efectos de esta situación, en Coomeva Corredores de Seguros se desarrollaron una serie de estrategias que permitieron asegurar la idónea prestación del servicio y el acompañamiento a nuestra comunidad de asociados y clientes, garantizando también la eficiente operación en todos los procesos. Este es un mercado que además cuenta con consumidores más informados y exigentes, así como una mayor demanda de servicios de aseguramiento y protección a la medida de cada cliente.

Nos complace reportar que Coomeva Corredores de Seguros estuvo este año a la altura de estas condiciones, consolidándose en nuestra comunidad como el experto en soluciones integrales de aseguramiento y previsión como lo demuestran nuestros



RAMÍREZ

Gerente General
Coomeva Corredores de Seguros

Cerramos el año con resultados positivos con respecto a las metas de soluciones de protección. En 2020 protegimos el patrimonio y los riesgos personales de 416.445 clientes y sumamos 1.062.109 seguros vigentes. Las aseguradoras indemnizaron a nuestra comunidad de clientes y asociados por un valor de \$50.825 millones.

Logramos alcanzar las metas, gracias a nuestro modelo de gestión basado en focalización y resultados. Nuestras utilidades acumuladas fueron de \$4.447 millones, con un sobrecumplimiento del 111% frente al presupuesto.

Por su parte, los ingresos acumulados ascendieron a \$17.987 millones, con una facturación que alcanzó \$181.877 millones.

En el año 2021 daremos continuidad a nuestro Plan Estratégico 2020-2024 con foco especial en el desarrollo de la virtualidad, la estrategia de retención y fidelización, Salud Seguros, servicio, inteligencia de información, entre otras.

ACERCA DEL INFORME

Nuestro 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.º de enero y el 31 de diciembre de 2020, con alcance al total niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative 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 lo cual cada empresa definió sus Asuntos Materiales acorde



a 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
Teléfono: (97 2) 333 0000 • Extensión 30081
Correo electrónico: ingrids_lopez@coomeva.com.co
Ciudad: Cali, Colombia



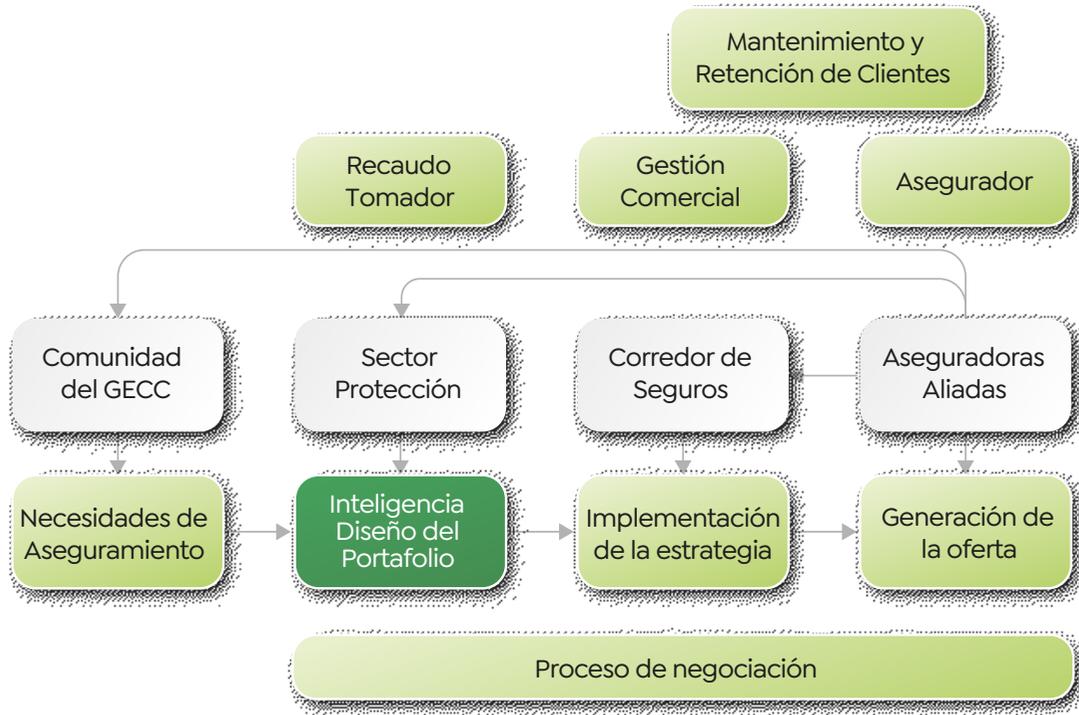
1 » QUIÉNES SOMOS

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 les 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 85 colaboradores.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

 ASOCIADOS	 AFFINITY	 BANCASEGUROS	 EMPLEADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Autos-Motos-Pesados • Soat • Hogar • RC Médica y Clínica • Pyme (protección empresarial) • Eventos Críticos (asociados) • Producto livianos para asociados de segmento de bajos ingresos • Vida Grupo (Fondo Social de Vivienda) • Vida Asociados 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de desempleo e incapacidad total temporal clientes Medicina Prepagada (capitado y voluntario) • Renta Hogar • Pago Protegido • Tarjeta Protegida • Renta de Medicamentos Coomeva Medicina Prepagada (capitado) • Vida Obligatorio Coomeva Medicina Prepagada (capitado) • Asistencia en viajes para usuarios de Coomeva Medicina Prepagada (capitado) • Vida Colectivo y Vida Deudor Fecoomeva • Mochila Protegida • Pensión Protegida Vida en Plenitud • Autocontenidos • Mascotas • Eventos Críticos Coomeva Medicina Prepagada 	<ul style="list-style-type: none"> • Vida Grupo Colectivo • Desempleo prima única • Cupo Activo Desempleo • Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard • Tarjeta de Crédito Desempleo • Producto de Cáncer • Producto de Vida Up grade 	<ul style="list-style-type: none"> • Póliza de Vida Empleados • Póliza de Vida Cónyuges • Póliza de Vida Flexibilizados • Póliza de Accidentes Personales • Póliza de Vida Voluntario valor adicional bolsa de beneficios • Póliza de Vida Deudor Empleados

LOS PRINCIPALES MERCADOS QUE ATENDEMOS SON



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



TENEMOS PRESENCIA EN

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	20	17	19	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
158 asesores	Centro de Contacto Coomeva (18 agentes) Centro de contacto BRM (15 agentes) Call Center Chubb Call Center Liberty Call Center Cardif	364 ejecutivos a nivel nacional	226 asesores a nivel nacional	790 asesores a nivel nacional



COMPOSICIÓN ACCIONARIA

ACCIONISTA

COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.
HOSPITAL EN CASA S.A.
FUNDACIÓN COOMEVA
FONDO DE EMPLEADOS FECOOMEVA

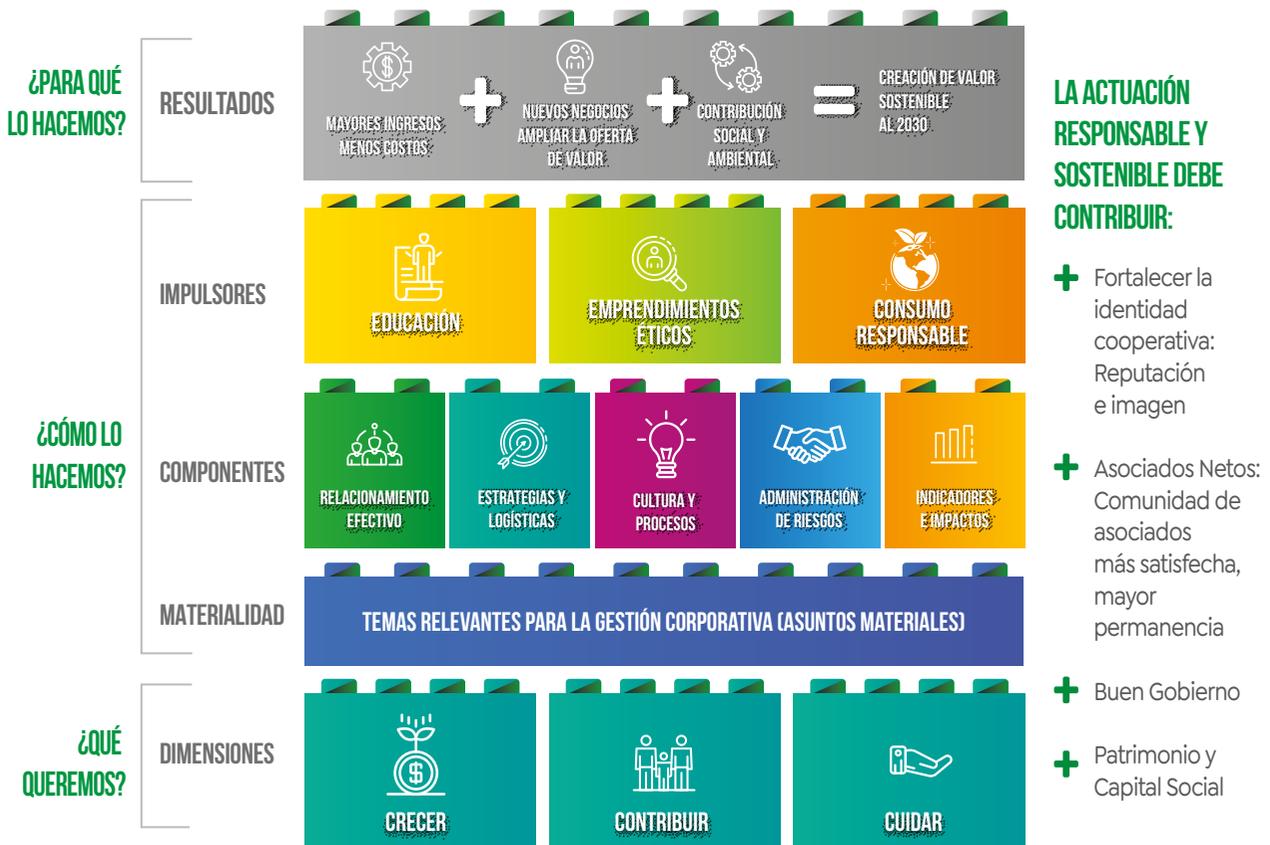


2

NUESTRO **MARCO ESTRATÉGICO** DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

G4-DMA



GRÁFICA 1. MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

2.1 QUÉ QUEREMOS – DIMENSIONES:

En el marco de actuación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, sus acciones están encaminadas al fortalecimiento de tres dimensiones de vital importancia (Crecer, Contribuir y Cuidar), para dar cumplimiento a la gestión corporativa en materia de sostenibilidad. Prospectivamente, estas dimensiones se dirigen a la consecución de las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo.

- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera del Grupo Empresarial Cooperativo a la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que Coomeva tiene presencia. Este crecimiento se logra a través del fomento y financiación a la creación de empresas, acompañado de capacitaciones que fortalecen las habilidades de asociados y otros grupos de interés



- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados y sus familias.
- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Las estrategias y proyectos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva están encaminadas a la preservación del medio ambiente que buscan disminuir las emisiones de CO2 y la reducción del consumo energético en sus sedes regionales.

2.2 CÓMO LO HACEMOS

2.2.1 Materialidad - Temas relevantes para la gestión corporativa

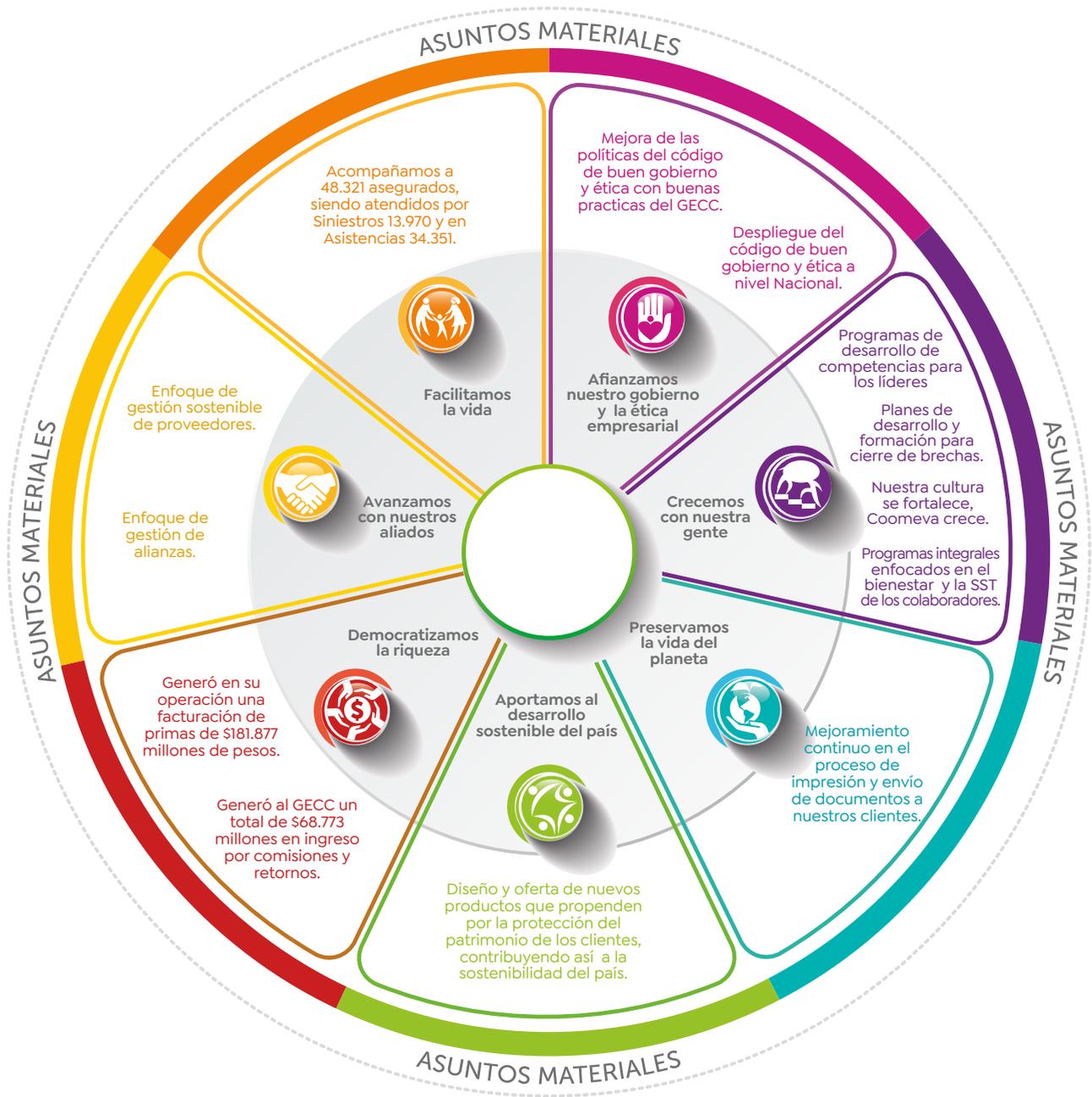
La materialidad de la arquitectura parte de la identificación y presentación de los asuntos más

importantes tanto para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como para todos los grupos de interés. Se consolida a partir del diálogo abierto y transparente entre todos los actores involucrados, analizando los espacios en los que se producen impactos y las acciones que están encaminadas a gestionar los mismos.

Esta construcción colectiva permite la priorización de los esfuerzos dirigidos a la satisfacción de los temas más importantes:

1. Facilitamos la vida.
2. Fortalecemos el vínculo asociativo.
3. Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
4. Crecemos con nuestra gente.
5. Preservamos la vida del Planeta.
6. Aportamos al desarrollo sostenible del país.
7. Democratizamos la riqueza.
8. Avanzamos con nuestros aliados.

GRÁFICA 2. MATERIALIDAD



REFERENTES INTERNACIONALES



Compromiso con nuestros grupos de interés:

Cooameva Corredores de Seguros está comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas. Para ello ha identificado sus grupos de interés y ha establecido su compromiso con ellos.

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO
 Asociados	Tener asociados plenamente satisfechos mediante la consolidación de sus fondos sociales, la rentabilidad de sus aportes, su contribución al desarrollo del país y la alta calidad de los servicios que prestan Coomeva y el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
 Colaboradores	Reconocer y remunerar de manera adecuada su contribución al desarrollo de la entidad, de acuerdo con la capacidad de esta, respetar su dignidad humana, y promover su crecimiento personal y profesional.
 Empresas	Brindar al Grupo Coomeva apoyo estratégico con el fin de procurar el cumplimiento de su objeto social, su perdurabilidad y garantizar la unidad de propósito, dirección y control, que permita la creación de valor económico y social.
 Clientes	Garantizar la prestación óptima de servicios a través de Coomeva y sus empresas.
 Proveedores	Buscar el mejor acuerdo negociado.
 Comunidad	Contribuir al desarrollo sostenible, ganar legitimidad y contribuir a la paz y a la preservación del medio ambiente.
 Estado	Cumplir con el orden institucional (Constitución y leyes) y ser interlocutores ante el Estado para la definición de políticas públicas sobre cooperativismo y economía solidaria.



2.2.1 Componentes

- **Relacionamiento efectivo:** Este componente tiene en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés, su nivel de involucramiento y un diálogo abierto y transparente, fundamental en la toma de decisiones del Grupo.
- **Estrategia e iniciativas:** En la estrategia se integran los impactos, compromisos asumidos, modelo de negocio, innovación empresarial y contexto cooperativo. Las iniciativas propuestas por cada empresa deben integrar beneficios por lograr, los públicos objetivo, el nivel de desarrollo, las alianzas por gestionar y los recursos.
- **Cultura y procesos:** Este componente es la organización mínima, eficaz y flexible que debe tener la empresa para implementar las iniciativas y gestionar la sostenibilidad. Integra el liderazgo de los directivos, cambios organizacionales, gestión del conocimiento, estructura de control y autonomía de los administradores de las empresas.
- **Administración de riesgos:** Implica la identificación, el análisis de costo/beneficio, la descripción de los efectos potenciales, la evaluación de soluciones y el estudio de la capacidad de respuesta del Grupo Empresarial Cooperativo.
- **Indicadores e impacto:** Definición de métricas para el monitoreo y control de la gestión social, ambiental o económica del Grupo. Los puntos de control y la periodicidad de su evaluación, así como también la construcción de los criterios de impacto, la rendición de cuentas a través de reportes, las auditorías internas y la verificación esperada.

2.2.3 Impulsores

El marco estratégico de sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores de vital relevancia, oportunos y de alto impacto para la gestión cooperativa presente y futura. Coomeva Corredores de Seguros está comprometida a liderar, incidir e inspirar en todos sus grupos de interés a través de estos impulsores: transformar vidas con educación, promover el progreso colectivo por medio de emprendimientos éticos y preservar el Planeta promoviendo el consumo responsable.

- a. **La educación** resulta ser un factor clave para el desarrollo de las personas y la transformación

de los países, en la medida en que dinamiza las posibilidades y oportunidades de los ciudadanos, dando apertura a nuevos espacios de entrenamiento y capacitación que permiten a los asociados y otros grupos de interés obtener un valor agregado de la gran oferta formativa que tiene el Grupo Coomeva.

- b. **Los emprendimientos éticos** se convierten en iniciativas empresariales estandarizadas de los valores cooperativos de la organización y proponen un mayor fomento dirigido a la potenciación de nuevas iniciativas de los diferentes grupos de interés sobre los cuales se tiene un impacto directo, desarrollándose con base los principios y prácticas éticas necesarias para el éxito efectivo de las iniciativas ante un contexto que así lo demanda.
- c. Por último, la preservación ambiental se consolida como la propuesta que busca optimizar los procesos a través de la promoción de un **consumo responsable**, generando el ahorro y optimización de los recursos utilizados y creando conciencia sobre los beneficios que estas prácticas e iniciativas traen para el objetivo global al cual deben contribuir todos los actores, ligado al cuidado del medio ambiente. Es importante destacar que el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ha venido implementado ciertas actividades que están alineadas con estos tres impulsores.

Los elementos descritos se enmarcan en nuestros principios y valores cooperativos y corporativos y dan lugar a nuestra política corporativa de Responsabilidad Social Empresarial:



Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial, 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”.



3

NUESTROS **COMPROMISOS**
CORPORATIVOS CON LA
SOSTENIBILIDAD

NUESTROS 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 los principios del Pacto Mundial y en los 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.

Comeva Corredores de Seguros adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad a partir de los cuales define 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



3.1 COMPROMISO 1

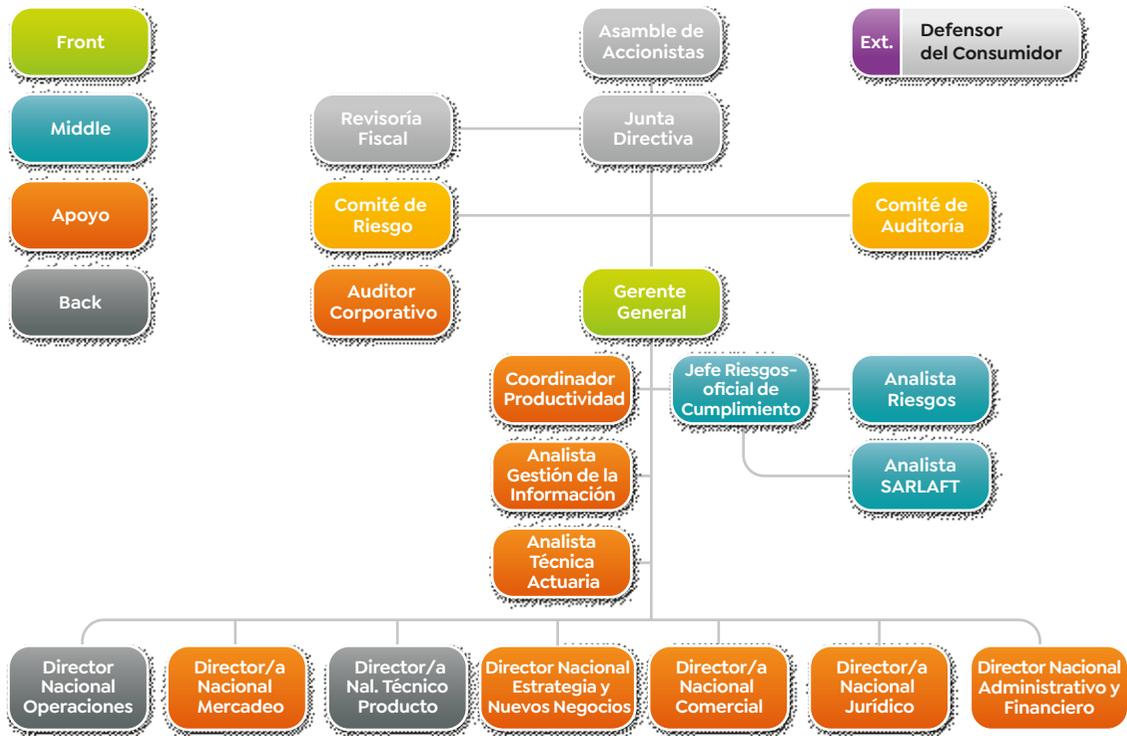
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.1.1 Principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Principales órganos de gobierno:



G4-34

3.1.2 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 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permite 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.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Entre las buenas prácticas se 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.

Nuestras políticas nos exigen:

- Cero tolerancias 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.

3.1.3 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 ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

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

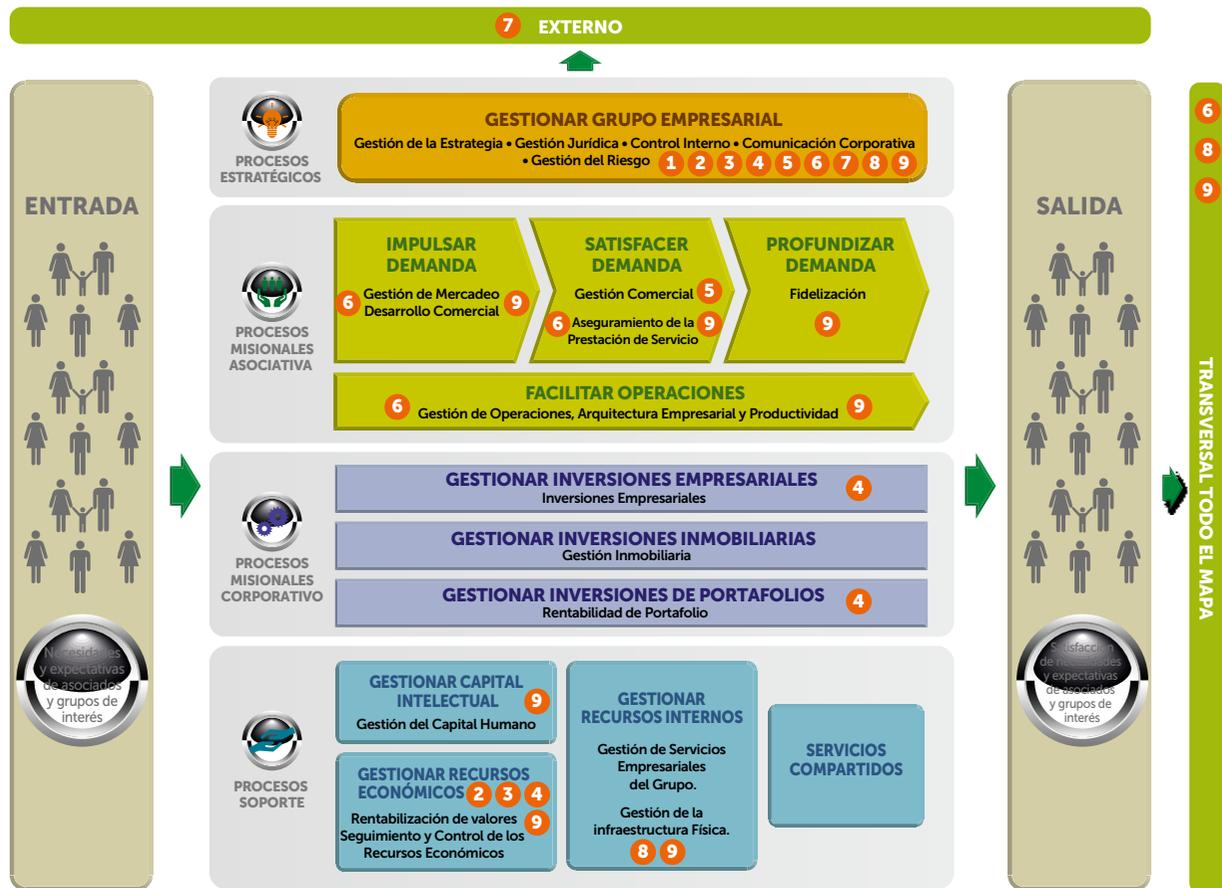
1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción
2. Gestión de riesgos éticos (Fraude, otros).
3. Comité de Gobierno Corporativo.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
5. Comunicación y educación a grupos 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:

INDICADORES GRI		DESCRIBIR
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	En el 2020 se trabajó en la creación de un manual independiente denominado Sistema de Administración de Riesgo de Fraude y Corrupción, documento de la Política de Anticorrupción y formato de la certificación de información y compromiso de cumplimiento de la Política de Anticorrupción. Igualmente se incluyó en el Código de Ética el cumplir las políticas de cumplimiento anticorrupción y antisoborno y se propone la inclusión del compromiso y cumplimiento de cero tolerancia a la corrupción, fraude y el soborno en la Política de Control y Prevención de Actividades Ilícitas, en las Cláusulas Corporativas Contratos y en las Cláusulas Corporativas Orden de Compra Corporativas. El paso por seguir es iniciar su proceso de divulgación y exigencia para todos los involucrados para dar cumplimiento con estas políticas y procedimientos.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Número de casos: En el año 2020 no se presentaron casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.

3.1.4 Gestión integral del riesgo

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la Estrategia y el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos clave del negocio durante 2020, 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 2020, para mitigar los riesgos descritos:

- Se realizó identificación/actualización de los riesgos operacionales, seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocio, causas que los pueden generar, su medición (Probabilidad e Impacto) y establecimiento/actualización de nuevos controles para la mitigación de las fuentes generadores de los riesgos, teniendo en cuenta los cambios dados en la organización debido a la COVID-19.
- Se implementaron nuevos controles para garantizar la continuidad de la operación, con los colaboradores trabajando desde sus respectivos hogares, tales como: Disponer de un canal seguro para tener acceso a los aplicativos de la organización y carpetas compartidas con los backs ups, implementación de herramientas virtuales (teams) para reuniones y comunicación entre los colaboradores o proveedores.
- Se aplicaron nuevas estrategias de retención para disminuir el impacto de cancelación de productos, fortalecimiento de ofertas por el canal Call Center y virtual, contando para esto con los respectivos controles para la mitigación de los posibles riesgos que se pueden materializar en estos procesos.
- Se desarrolló la actualización, identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la alta dirección de la organización, teniendo en cuenta la situación generada por la COVID-19.
- Se realizaron pruebas de contingencia individuales e integrales de DRP del software core de negocio, con participación de otras empresas, como Coomeva y Bancoomeva, con resultados satisfactorios para los procesos incluidos, como son Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera, Facturación de Seguros y Soporte a la Prestación del Servicio, garantizando la operación y utilizando los procesos de contingencia, con algunas personas trabajando desde casa y parte de la fuerza comercial que estaba autorizada para hacerlo desde las oficinas.
- Se trabajó en el fortalecimiento y sensibilización de todos los colaboradores de la organización en cuanto a la gestión de riesgos, teniendo en cuenta el escenario que se presenta por la COVID-19, siempre priorizando la salud de las personas.

- Se realizó la 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.
- Se finalizó con la implementación de la herramienta GRC, lo que permitirá fortalecer los procesos de la gestión de riesgos.

COMPROMISOS PARA EL AÑO 2021

- Fortalecer los controles para mitigar los riesgos de ciberseguridad.
- Fortalecer la gestión de riesgos para los procesos tercerizados – outsourcing.
- Fortalecer la gestión de riesgos con las empresas que hacen parte del Conglomerado Financiero en el Grupo Coomeva.

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 el Parágrafo 1 del Título IV Capítulo IV del SARLAFT, de la Circular Básica Jurídica 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.

Finalizando el 2020 se implementó el formulario de conocimiento del cliente virtual con apoyo de una de las compañías de seguros, utilizando los respectivos protocolos de seguridad, para garantizar la identificación del cliente y el diligenciamiento completo del formulario.

Durante el 2020 se realizó la actualización de los riesgos LA/FT, los cuales se agruparon en tres generales y se realizó un mayor detalle en las causas generadoras del mismo, permitiendo de esta manera establecer/actualizar los controles para mitigarlas, de esta manera también se continúa garantizando que se encuentre dentro de los límites del apetito de riesgos establecido 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 2020 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 establecido 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 ponen a disposición del público los estados financieros de la Entidad al cierre de cada ejercicio económico, así como sus notas, dictamen e informe de gestión del representante legal y la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

	Indicador GRI	2017	2018	2019	2020
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

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



3.2 COMPROMISO 2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Con la coyuntura de salud a nivel mundial, la organización requirió de líderes que desarrollaran a sus equipos para continuar cumpliendo con nuestra promesa de valor en medio de la incertidumbre, respondiendo de manera efectiva a retos de la nueva realidad y alineándolos con la estrategia organizacional.

3.2.1 Impulsamos tu liderazgo



El modelo de liderazgo del Grupo Coomeva traza un enfoque de acuerdo con las dinámicas requeridas en cada nivel de liderazgo: Líder individual, líder de área y líder transversal o de negocio.

Esto permite que dentro de los procesos de gestión del liderazgo se desarrollen y fomenten programas alienados con los comportamientos y conductas esperadas de cada líder, de acuerdo con su momento de carrera. Tales programas se describen a continuación:

Programa Nuevo Líder Coomeva: Centrado en generar y ejecutar acciones para desarrollar al equipo directivo del Sector Protección en habilidades de liderazgo, gestión de equipos y de resultados, y gestión de sí mismos.

Proyecto SENA-CESA: Para 2020 se capacitaron 27 colaboradores con diferentes roles en estrategias y herramientas que les permiten analizar, adaptarse e impulsar el cambio cultural que conlleva la industria 4.0. A través de la orientación y experiencia académica de la institución CESA de Bogotá y la calidad de sus docentes se ejecutaron 48 horas de formación para un total de 1.296 H/H.

Comunicación transparente y constante: Con el fin de mantener la cercanía con los colaboradores en medio

de la virtualidad, se implementaron diversas estrategias de comunicación a lo largo de todo el año, tales como los Cafés con Gestión Humana, Cómo Vamos con la Gerencia, boletín de novedades y comunicación por redes internas. Estos mecanismos permitieron conocer las necesidades y preguntas de los colaboradores en tiempo real, y adicional y muy importante, mantener a los colaboradores con información real y veraz que los hacía sentir confiados de su organización y entorno.



3.2.2 Promovemos tus oportunidades



Desarrollar y apoyar el talento de los colaboradores repercute en tener personas más competentes dentro de su rol y más comprometidas con la organización, para de esta forma cumplir con los resultados y lograr la satisfacción de todos los grupos de interés.

Inducción y entrenamiento: Cada colaborador que ingresó en el 2020 durante su primer día recibió la bienvenida e inducción a la empresa, la cual le permite conocer todos los beneficios con los que cuenta y su plan de desarrollo dentro la organización.

Plan maestro de formación: Se entregaron más de 5.500 h/h de formación que impactaron a todas las áreas y niveles de la organización.

Programa +Talento: A través del programa +Talento, que otorga subsidios educativos, se facilitó que dos colaboradores se graduaran como especialistas y dos se certificaran en temas tecnológicos. Adicional, se renovó el subsidio a seis colaboradores para la culminación de sus estudios, entregando un total de recursos por \$10.318.034 para estudios de pregrado, especialización y certificaciones.



Formación virtual: Con el fin de dar alcance al cumplimiento de la normativa colombiana, a través del Campus Virtual de Coomeva se gestionó el acceso y la realización de los cursos de 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 el acceso a más de 10 cursos que promueven la cultura y las competencias organizacionales requeridas.

Movilidad interna: El 2020 para el Sector Protección fue un año de cambios que permitieron el desarrollo y el crecimiento profesional de 53 colaboradores, ya que de las 69 vacantes el 81% fue ocupado por talento interno, con el compromiso de seguir promoviendo oportunidades y de creer en el talento propio.

Desempeño: En el 2020 el proceso de evaluación de desempeño tuvo grandes cambios, desde la plataforma, la metodología de ejecución y la escala de medición. Se contó con la nueva plataforma para el colaborador llamada Coonectados – SuccessFactors, donde se implementaron tres pasos: auto-evaluación, evaluación y aprobación, lo que permitió que tanto el líder como el colaborador estuvieran involucrados en este importante proceso. La escala pasó de 0%-100% a 1-5, y se obtuvo una calificación global promedio de 4,26 por colaborador.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

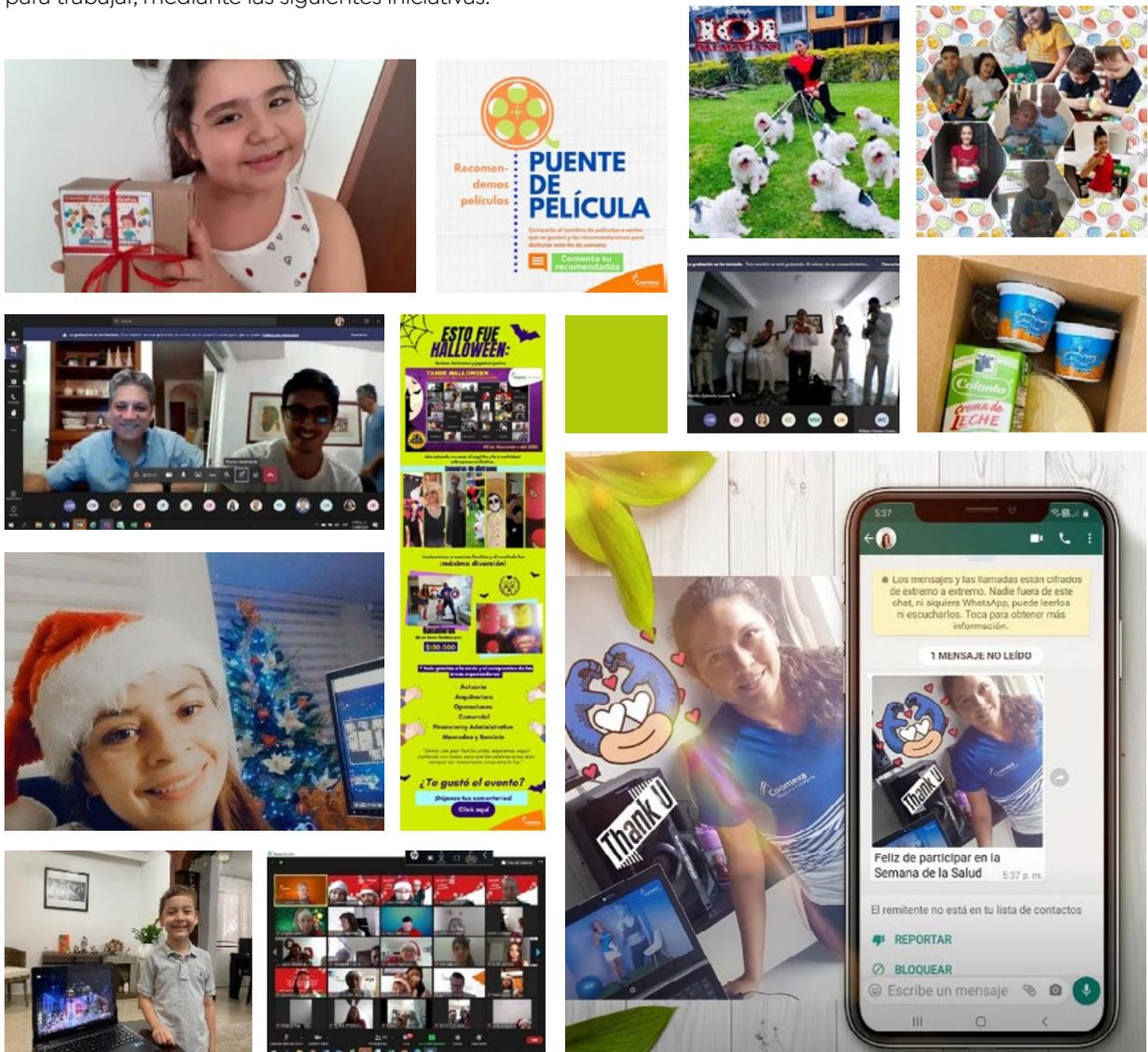
Indicador GRI		2019	2020
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	30,00	31,00
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	31,00	99%

3.2.3 Comprometidos con tu felicidad



La felicidad de nuestros colaboradores y la de su familia nos inspiran; por eso brindamos condiciones óptimas para lograr compartir en medio de la nueva realidad que vivimos a lo largo del año 2020. Contamos con políticas salariales y de contrataciones transparentes, implementamos el Plan de Bienestar 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 2020 se programaron diferentes actividades encaminadas a fortalecer la conexión emocional de los colaboradores, líderes y sus familias a través de la virtualidad, logrando una participación por encima del 70% en cada actividad.



Cumpleaños colaboradores: En esta fecha tan especial, a cada colaborador se le envía un bono y se le recuerda que puede utilizar la Valera de Tiempo para disfrutar con su familia de media jornada laboral libre.



Soluciones financieras: Apoyando las necesidades de nuestros colaboradores:

- Se brindó a los colaboradores la posibilidad de adquirir el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, así como créditos de Libranza con Bancoomeva y créditos por calamidad.
- Se implementaron los Créditos Calamidad COVID-19 a través de los cuales los colaboradores pueden acceder a apoyo financiero por hasta por 4 SMMLV, diferido hasta a 60 meses, dos meses de gracia y 0% de interés. A lo largo del año 2020 se otorgaron más de \$8 millones en créditos para nuestros colaboradores de Corredores de Seguros.

Total asignado a COR 2020	Total Entregado
\$9.118.136	\$8.166.704

Valera de Tiempo: En 2020 se continuaron entregando a los colaboradores beneficios en tiempo para fomentar el balance vida-trabajo.

Los colaboradores con hijos hasta los 12 años pudieron disfrutar de la tarde libre el día de su cumpleaños, para compartir con sus pequeños en este momento especial.

En el cumpleaños del colaborador se le otorga la tarde libre para que comparta con sus seres queridos.



Se entregaron 95 horas remuneradas para que los colaboradores terminen sus labores más temprano, e ingresen una hora más tarde, entre otras.

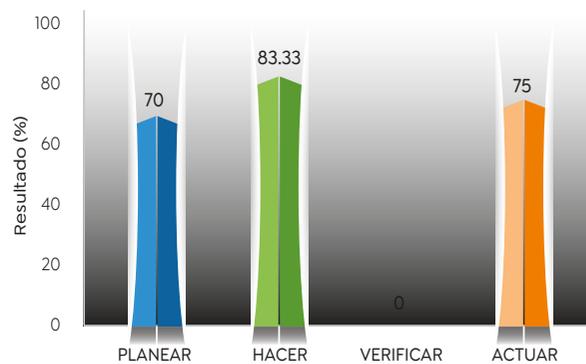
140 colaboradores disfrutaron de horario flexible los viernes, ingresando a las 7:00 a.m. y saliendo a las 4:30 p.m.

Para brindar apoyo a los colaboradores en situaciones difíciles, se les facilita hasta cinco días hábiles en licencia de luto y licencia de calamidad.

En 2020 se fortalecieron los grupos de apoyo del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, SG-SST, a través de capacitaciones y acompañamiento en sus reuniones periódicas.

Con la entrada en vigencia de la Resolución 0312 del 2019, realizamos la evaluación del SG-SST para la empresa, la cual arrojó un porcentaje global de cumplimiento del 75%, teniendo un incremento de 7 puntos comparado con el año inmediatamente anterior.

RESULTADOS EVALUACIÓN POR CICLO



Resultado esperado	Resultado obtenido
100%	75%

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
1.1.7	Capacitación COPASST: Realizar la capacitación al COPASST.
1.2.2	Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP.
2.5.1	Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Elaborar el sistema de archivo documental y conservación de documentos.
2.11.1	Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Organizar la información de gestión del cambio en el formato diseñado para tal fin.
3.1.1	Descripción sociodemográfica y diagnóstico de condiciones de salud: Realizar la descripción sociodemográfica y de condiciones de salud de los colaboradores de la empresa.
	Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa: Actualizar la matriz de peligros con el riesgo COVID-19.
5.1.1	Se cuenta con el plan de prevención y preparación ante emergencias: Levantar el plan de emergencia de todas las sedes de la empresa.
6.1.3	Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría: Realizar la auditoría interna para la empresa y generar informe a la alta dirección.

Renovación tecnológica: SuccessFactors - Coonectados: El año 2020 tuvimos grandes retos tecnológicos, los cuales se acompañaron desde el área de Gestión Humana. Uno de los principales retos fue lograr posicionar la nueva herramienta de conexión, llamada Coonectados (Success Factors), con el fin de que los colaboradores puedan gestionar de manera rápida y fácil los procesos de cara al colaborador como lo son: Solicitud de vacaciones, licencias e incapacidades, evaluación de desempeño, actualización de perfil, beneficios extralegales, entre otros.

Desde Gestión Humana estamos trabajando en la gestión del cambio y esto implica diferentes actividades de cara al colaborador, con el fin de generar una apropiación de la herramienta. Se viene trabajando en la actualización del perfil, descarga de la plataforma en los celulares y visualización de los videos de apoyo para el uso de la plataforma.

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 2020 se llevó un seguimiento periódico y estricto del cumplimiento de un cronograma de vacaciones, logrando un cumplimiento de 13% en la disminución del pasivo vacacional de nuestros colaboradores y disminuyendo el costo en \$43.024.427.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2019	2020
G4-LA1	Número empleados contratados a término indefinido	80	85
G4-LA1	Número empleados contratados a término fijo	4	1
G4-LA1	Número empleados contrato de aprendizaje	4	5
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	20%	20%
G4-LA6	Accidentalidad	0	0
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	0	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 presentó un incremento de cinco colaboradores comparada con el año anterior. Se continúa bajo la modalidad de contrato a término indefinido, lo que genera en los colaboradores una estabilidad en su labor, que a su vez 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 2020 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.

Índice global de empleados: El índice de rotación de empleados para el año 2020 se mantuvo en un promedio del 1%, lo que es un muy buen resultado, evidenciando estabilidad y una adecuada gestión de atracción y retención del talento.

3.2.4 Multiplicamos tu orgullo



En el 2020 fue un reto mantener la conexión y la identidad cooperativa con todos los colaboradores a través de la virtualidad. Sin embargo, mediante diferentes iniciativas se logró fomentar los pilares de Cultura Coomeva y el sentido de pertenencia.

Gestión del ambiente laboral: Una vez más, la firma internacional Great Place to Work nos reconoció como un gran lugar para trabajar, esta vez, por ocupar el puesto número 13 de los mejores lugares para trabajar en Latinoamérica.



Adicional, durante el año se realizaron diversas encuestas para conocer el estado emocional de los colaboradores ante los cambios en sus actividades laborales, familiares y personales.

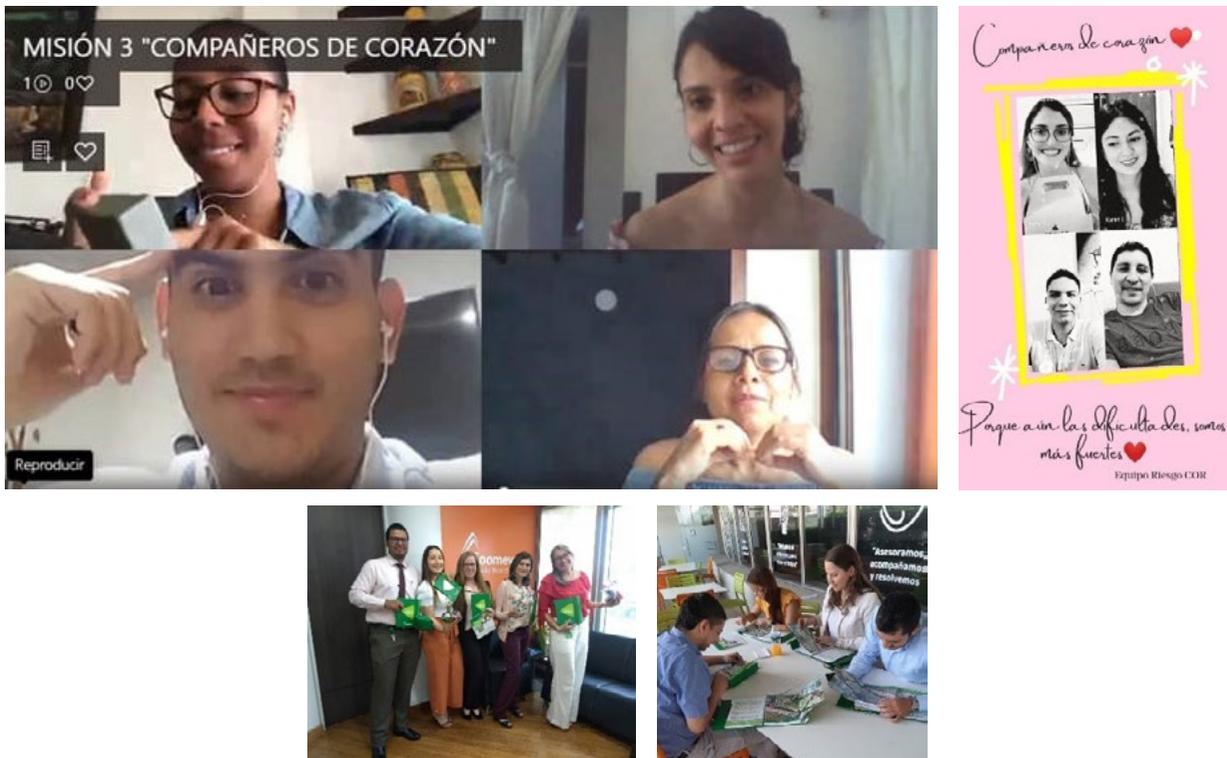
Cultura de cumplimiento de compromisos:

En alineación con el pilar de Logro de la cultura deseada, un factor fundamental en la empresa es el reforzamiento de la cultura de disciplina, cumplimiento de compromisos y constancia para alcanzar resultados. Así pues, en 2020 se continuó trabajando con la metodología 4DX a nivel nacional y reforzando la aplicación de esta metodología con una campaña de reconocimiento.

Adicionalmente desde el año 2020, venimos trabajando en el proyecto de productividad laboral, lo que nos permitirá identificar qué tan productivos son los colaboradores del Sector y se adelanta la construcción del tablero de seguimiento MCI para la Gerencia y para las diferentes áreas.

Programa Agentes de Cambio:

Los 14 agentes de cambio que hacen parte de esta red nos acompañaron cada dos meses durante el 2020 para construir, en conjunto, acciones de cultura que nos permitieran cerrar las brechas, adicional a las cuatro misiones que tuvieron durante este año, enfocadas en el momento que estábamos atravesando:



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2019	2020
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	1



COMPROMISO 3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



3.3 COMPROMISO 3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.3.1 INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



SECTOR PROTECCIÓN

- Marketing digital
- Estructuración del canal digital

Cooameva Corredores de Seguros, está comprometida en la contribución activa del uso tecnológico, manteniendo:

1. Integraciones con el canal virtual, el cual:
 - a. Incentiva las ventas de pólizas
 - b. Elimina la impresión de formatos
 - c. Reduce de horas hombres
2. La Metodología LEAN SIX SIGMA: Optimización de procesos
3. Las licencias PDF CREATOR: control y seguimiento de impresiones
4. El Uso de canales para el envío de correspondencia



3.3.2 CONSUMO RESPONSABLE

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa que contempla el impacto de la acción de la empresa en su triple dimensión, económica, social y medioambiental, definimos con la Gerencia y el área de Arquitectura de Negocio, capacitar e implementar la metodología Lean Six Sigma, con el fin de conocer y comprender los procesos, eliminando los desperdicios generados en ellos y así contribuir al desarrollo sostenible y a la generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo.

Esta metodología no es solo una herramienta de reducción de costos, sino un marco ordenado y metódico enfocado a mejorar los resultados y la competitividad. Es la sistematización de la mejora convirtiéndola en proceso clave para el negocio. En ella se contemplan cinco fases, las cuales han permitido a la organización cumplir con los objetivos planteados:

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Implementar

Para tal fin, en el año 2016 se matricularon los siguientes proyectos:

ECORRESPONDENCIA: Análisis rubro Portes de Correo

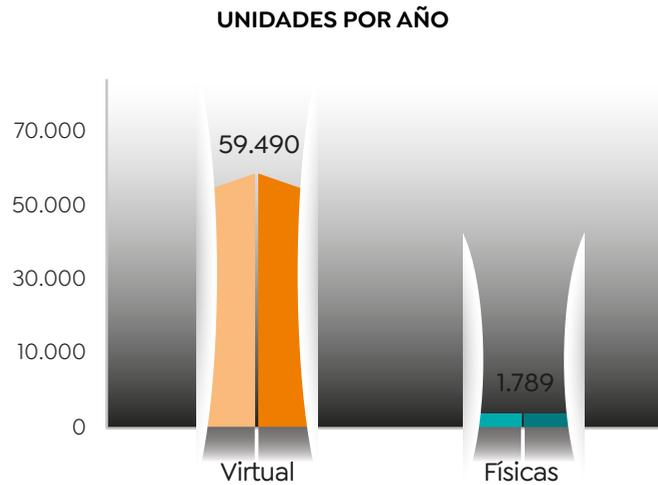
Área: Servicio

Hallazgo: Envío de comunicados por medio de canal físico del 100%

Objetivo: 60% del envío a través de un canal virtual
40% del envío a través de un canal físico

Con la aplicación de la metodología, se logró que durante el año 2020 se transmitieran 61.279 comunicados, de los cuales el 97% se envían por el canal virtual.





BIO-PRINT: Análisis rubro de Impresión

En busca de la eficiencia en los procesos administrativos, se identificó en el año 2016 una variación ascendente en el rubro de impresiones, llevándonos a analizar dicho proceso.

Con la aplicación de la metodología, la instalación de las licencias PDF Creator y Adobe Sign, al año 2020 se ha logrado reducir el volumen en un 87%, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.

Área: Todas

Hallazgo: Crecimiento del 19 % en el volumen de impresiones vs. el año anterior

Objetivo: Reducir el volumen de impresiones en un 45%





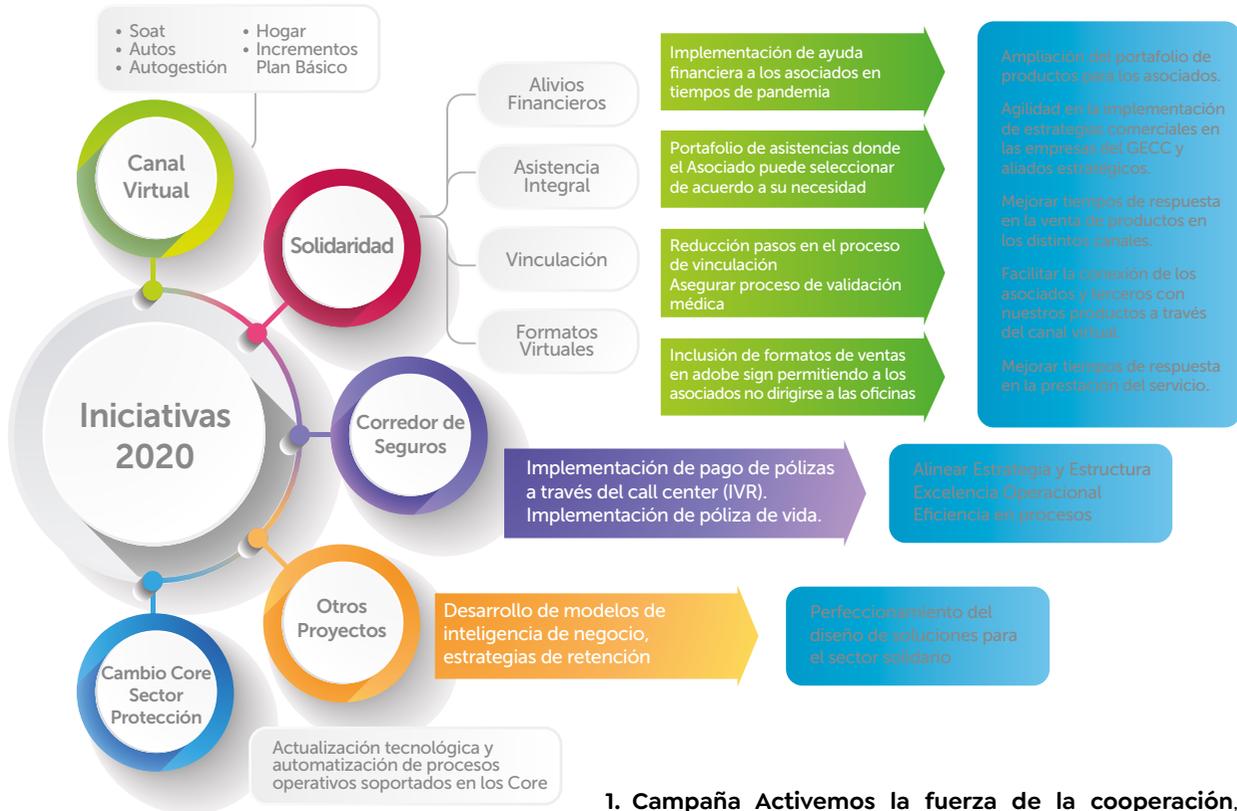
COMPROMISO 4
APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS



3.4 COMPROMISO 4

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

A continuación, se presentan las principales iniciativas desarrolladas en el 2020:



APORTE A LA POBLACIÓN VULNERABLE

Durante el año 2020 continuamos apoyando a la población vulnerable, haciéndonos presentes en:

- 1. Campaña Activemos la fuerza de la cooperación,** dirigida a familias afectadas por COVID-19 y por la ola invernal: Aportamos cuatro millones de pesos a la Fundación Los del Camino.
- 2. Promoción, prevención y recuperación de la salud infantil:** Aportamos tres millones de pesos al Hospital Infantil los Ángeles.

Medida de compensación frente al cambio climático	2019	2020
Reforestación en número de árboles	41	50

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



COMPROMISO 6

DEMOCRATIZAMOS
LA RIQUEZA



3.5 COMPROMISO 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.5.1 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

El inicio de la pandemia por COVID-19 en 2020 y las medidas adoptadas por los gobiernos para mitigar su propagación impactaron significativamente la economía, generando una desaceleración económica global que ha afectado a diversas industrias.

Durante el año 2020 el valor económico generado por Coomeva Corredores de Seguros presentó una disminución del 2.6% como consecuencia de la dinámica del entorno y las medidas de confinamiento.

No obstante, la Compañía aceleró el desarrollo de la estrategia de venta en los canales digitales, ampliando la oferta de productos y la modificación del enfoque del canal telefónico a través de nuevas metodologías de venta para minimizar el impacto por el menor tráfico de personas en las oficinas presenciales; adicionalmente ajustó su política de gastos, logrando crecimiento en sus resultados netos frente al año anterior.

	2020	% Part. Vertical	2019	% Part. Vertical	Crec.
Ingresos por Comisiones	16.627	92.4%	17.741	96.1%	-6.3%
Otros Ingresos	1.360	7.6%	725	3.9%	87.6%
Valor Económico Generado	17.987		18.466		-2.6%
Accionistas	4.447	26.3%	3.609	21.9%	23.2%
Proveedores	4.216	24.9%	4.533	27.5%	-7.0%
Estado	1.837	10.8%	2.253	13.7%	-18.5%
Empleados	6.436	38.0%	6.060	36.8%	6.2%
Valor Económico Distribuido	16.935		16.455		2.9%
Depreciación y amortización	1.051	81.22%	1.634	81.2%	-35.6%
Reserva Legal	-	0.00%	-	0.00%	0.0%
Reserva ocasional	399	18.78%	378	18.8%	5.6%
Valor Económico Retenido	1.450		2.011		-27.9%

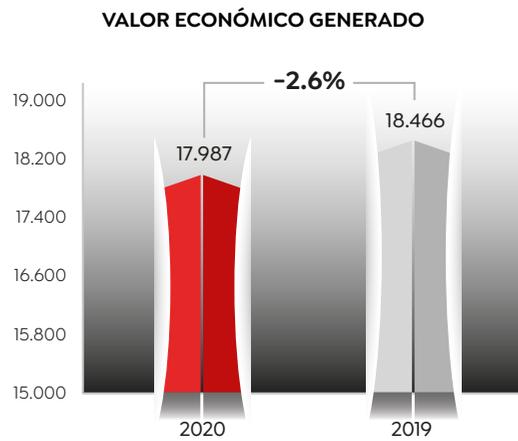
Cifras expresadas en millones

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 2020 - 2019.



VALOR ECONÓMICO GENERADO 2020

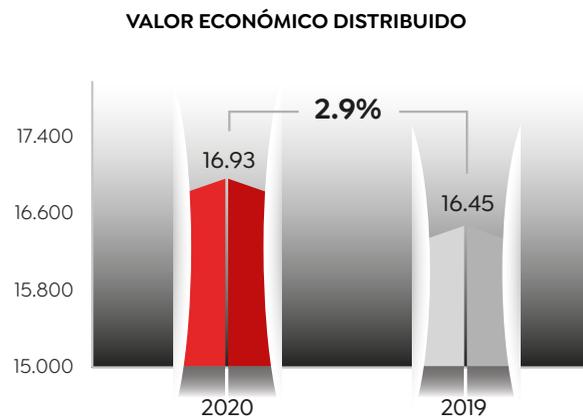


Cifras expresadas en millones

El crecimiento del sector asegurador fue afectado por la contingencia generada por la COVID-19. Los principales ramos afectados corresponden a Desempleo, Autos y SOAT, en donde su crecimiento fue menor al registrado en años anteriores. El cierre de oficinas, por las medidas de confinamiento, impulsó nuevas estrategias de venta que permitieron

incrementar las productividades de los canales en el segundo semestre del 2020. Como respuesta a los nuevos retos, el corredor de seguros ha apostado al crecimiento en desarrollos tecnológicos que soportan mejores servicios y tecnologías ajustadas a las necesidades de los usuarios y a las necesidades de conectividad digital.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2020



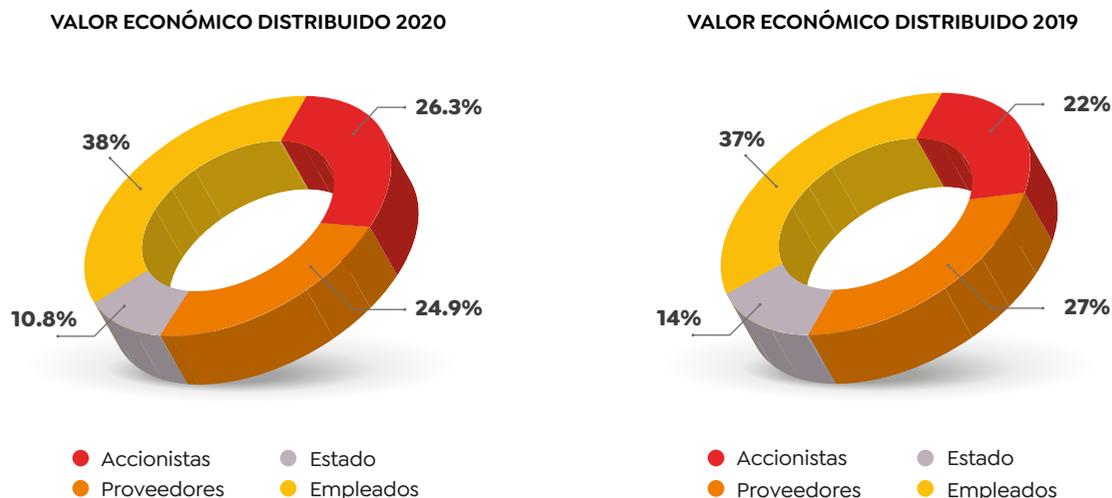
Cifras expresadas en millones

El valor económico distribuido presenta un crecimiento del 2.92%, el cual es resultado de las políticas de optimización de gastos definidas por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como iniciativa para compensar los efectos de la contingencia sanitaria en las ventas, la reducción natural de gastos por efecto de las medidas de confinamiento y las eficiencias y beneficios mutuos obtenidos en los procesos de contratación y negociación con los

proveedores. Lo anterior permitió un mayor valor para distribuir al accionista (7.14%) a través de los mayores resultados netos obtenidos.

El rubro de empleados presenta un crecimiento del 6.2% como resultado del incremento salarial, la contratación de nuevos cargos y los beneficios económicos entregados.

COMPOSICIÓN DEL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2020

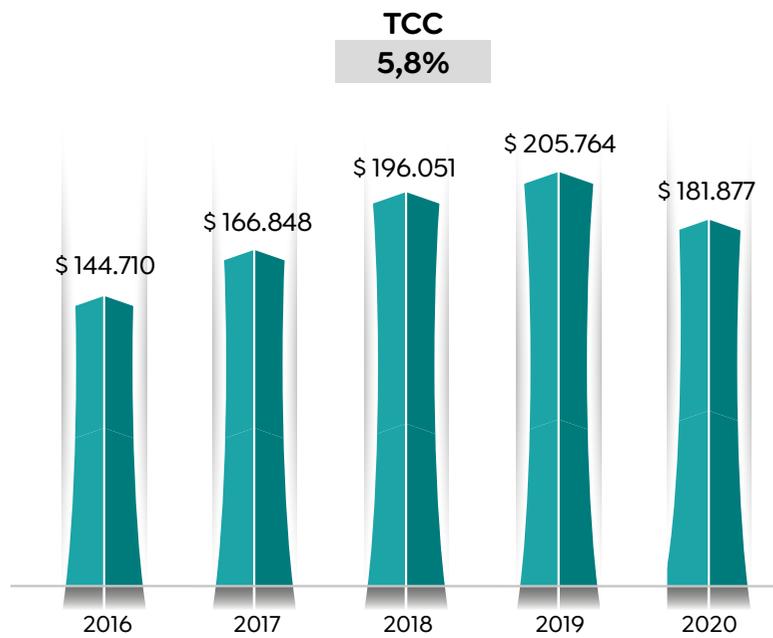


Finalmente, el valor económico retenido presenta una disminución 27.9%, debido al menor gasto en los rubros no desembolsables, por terminación y cambio de vida útil de los intangibles asociados al proyecto CSIS correspondiente a la plataforma tecnológica de la compañía.

3.5.2 NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

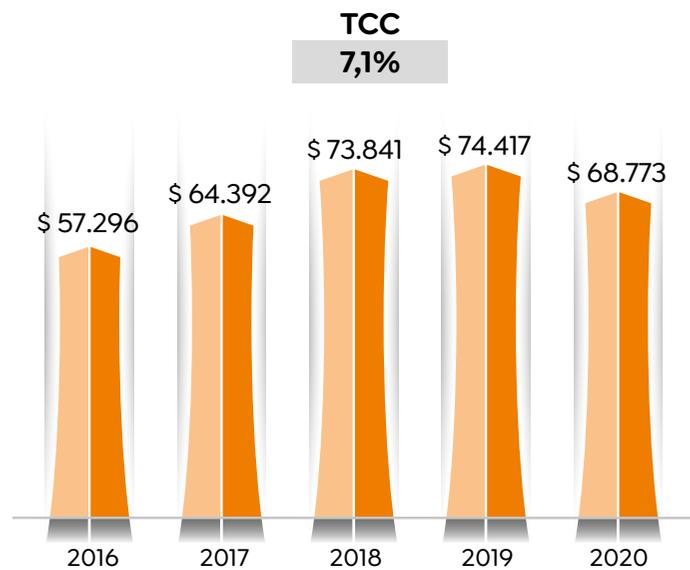
Cooameva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, generó en su operación una facturación de primas de \$181.877 millones de pesos en el 2020 y en ingresos por comisiones y retornos les generó a las empresas del Grupo un total de \$ 68.673 millones.

FACTURACIÓN COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS



Cifras en millones de pesos

INGRESOS GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Cifras en millones de pesos



COMPROMISO 6
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



3.6 COMPROMISO 6

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.6.1 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 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 desarrollamos alianzas con:

Aliado	Propósito
Liberty	Con esta aseguradora se administran ramos de 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.
Equidad Seguros	Con esta aseguradora se administran ramos generales y Vida grupo que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.

3.6.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Cooameva Corredores de Seguros entiende la importancia de incrementar su presencia en el mercado, generando innovación, estableciendo compras sostenibles y contando con la visibilidad y transparencia sobre las prácticas de RSE de nuestros proveedores.

El reto radica en:

- Definir los objetivos
- Medir el desempeño de sostenibilidad de proveedores
- Disminuir riesgos asociados a la interrupción de la cadena del proceso.

Nuestra política de compras contempla criterios de sostenibilidad, precio, calidad y tiempo:

- Sostenibilidad como un requisito de cotización en las convocatorias a los proveedores.
- Proveedores que cuenten con participación en el Global Reporting Initiative (GRI), organización no gubernamental basada en una red que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y Medio Ambiente, Social y Gobierno Corporativo (ESG). Contar con esta metodología deja ver la capacidad de las compañías para participar en mercados competitivos e incentivar actividades de sostenibilidad empresarial. Así mismo, facilita la identificación de oportunidades de mejora y habilidades de gestión, mientras se promueve la integralidad y compromiso.
- Eliminación de las compras de vasos desechables plásticos, icopor y mezcladores plásticos, reemplazándolos por vasos ecológicos a base de cartón.
- Contratación de operadores para el retiro del material reciclado de las oficinas de las empresas del Grupo Coomeva a nivel nacional.



COMPROMISO 7
FACILITAMOS LA VIDA



3.7 COMPROMISO 7 FACILITAMOS LA VIDA

3.7.1 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 escuchamos la voz del asociado asegurado: CRM Coomeva, buzones de sugerencias en las oficinas, página web, línea de servicio al cliente, WhatsApp y 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 nuestras pólizas; para el año 2020 fortalecimos estas encuestas ampliando la cobertura a diferentes ramos, mejorando la frecuencia

de ejecución e incluyendo preguntas que nos permiten equipararnos con el mercado, logrando obtener información relacionada con la satisfacción frente a su experiencia con el proceso, nivel de recomendación y nivel de esfuerzo.

Estas evaluaciones se realizan con una periodicidad semestral. Los resultados, al cierre del año 2020, muestran un resultado de NPS (Nivel de Recomendación) transaccional del 76%, INS (Índice de Satisfacción) transaccional del 73% y CES (Nivel de Esfuerzo) del 16%, con cumplimiento del 115%, 86% y 118% respectivamente.

COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2016 teníamos 149.682 asociados con al menos una póliza y para el 2020 alcanzamos 179.552, siendo Bogotá, Cali y Caribe las regionales de mayor crecimiento.

Asociados con al menos un producto						Año			
Regional	2016	2017	2018	2019	2020	Regional	2019	2021	% variación
Bogotá	30.348	31.761	33.710	34.726	36.374	Bogotá	34.726	36.374	5%
Cali	47.647	50.570	54.682	57.576	60.412	Cali	57.576	60.412	5%
Caribe	18.356	18.920	19.856	20.609	21.552	Caribe	20.609	21.552	5%
Eje Cafetero	11.652	12.463	13.298	13.763	14.130	Eje Cafetero	13.763	14.130	3%
Medellín	36.132	37.254	38.479	39.110	40.495	Medellín	39.110	40.495	4%
Palmira	5.547	5.742	6.126	6.320	6.589	Palmira	6.320	6.589	4%
Total	149.682	156.710	166.151	172.104	179.552	Total	172.104	179.552	4%

El indicador de productos promedio permite medir la cantidad de seguros que en promedio tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2020, nuestros asociados tuvieron en promedio 2.95 seguros en Coomeva Corredores. A continuación, presentamos la evolución del indicador desde el 2016 por regional:

Productos promedio						Año			
Regional	2016	2017	2018	2019	2020	Regional	2019	2021	% variación
Bogotá	2,37	2,32	2,26	2,59	2,53	Bogotá	2,59	2,53	-2%
Cali	2,69	2,71	2,66	3,3	3,10	Cali	3,3	3,10	-6%
Caribe	2,87	2,81	2,65	2,95	2,84	Caribe	2,95	2,84	-4%
Eje Cafetero	2,6	2,58	2,55	2,81	2,84	Eje Cafetero	2,81	2,84	1%
Medellín	2,75	2,68	2,63	3,35	3,14	Medellín	3,35	3,14	-6%
Palmira	2,96	2,91	2,82	3,6	3,30	Palmira	3,6	3,30	-8%
Total	2,67	2,63	2,57	3,1	2,95	Total	3,1	2,95	-5%

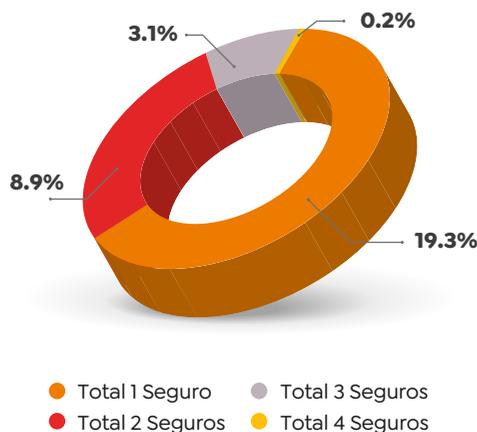
Este indicador resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

Índice de penetración						Año			
Regional	2016	2017	2018	2019	2020	Regional	2019	2021	% variación
Bogotá	1,38	1,36	1,34	1,61	1,64	Bogotá	1,61	1,64	2%
Cali	1,76	1,8	1,8	2,31	2,26	Cali	2,31	2,26	-2%
Caribe	1,87	1,83	1,73	1,98	1,97	Caribe	1,98	1,97	-1%
Eje Cafetero	1,63	1,66	1,65	1,9	1,96	Eje Cafetero	1,9	1,96	3%
Medellín	1,87	1,85	1,84	2,4	2,32	Medellín	2,4	2,32	-3%
Palmira	2	1,96	1,96	2,57	2,43	Palmira	2,57	2,43	-6%
Total	1,71	1,71	1,69	2,11	2,08	Total	2,11	2,08	-1%

EVOLUCIÓN DE LA TENDENCIA DE PRODUCTOS

		Autos	Hogar	Soat	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con seguros	2.016	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
	2020	31.679	30.119	50.475	7.556	30.586
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%
2020 vs 2019		-3%	-3%	-3%	-8%	-12%

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 2016 al 2020 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 19.3% 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 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.

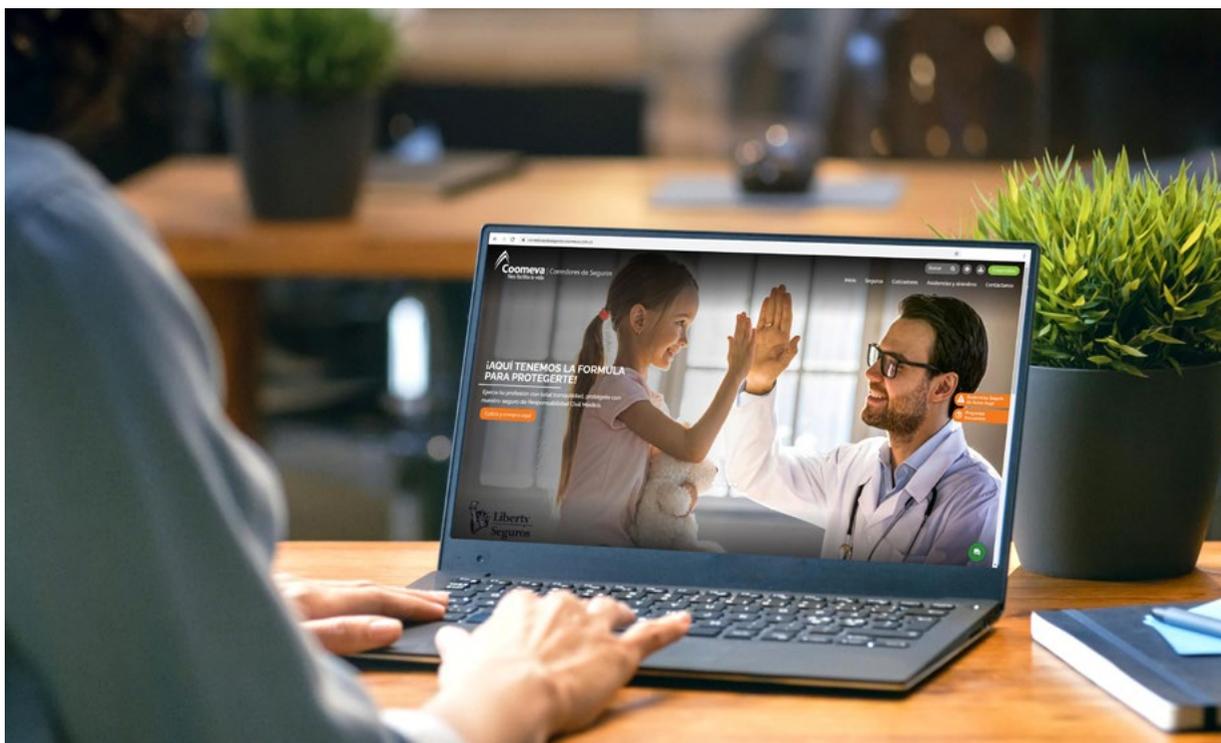
De conformidad con lo indicado en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se establecen disposiciones de atención especial para los consumidores financieros con situación de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, se realizaron modificaciones 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. Con la gestión realizada cabe destacar el efecto en la disminución en quejas y reclamos en el 2020 del 27% frente al año anterior.

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.co, coomeva.com.co, buzones en las oficinas de





Cooemeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464 y WhatsApp (2) 3330000.

A través de estos canales en el 2020 atendimos 5.032 expresiones, de las cuales 3.083 correspondieron a solicitudes (61%), 1.943 a quejas o reclamos (39%) y seis agradecimientos y sugerencias (0.1%)

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 el 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 subtitulación 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. Así mismo, en 2020 fortalecimos la comunicación en la página web brindando información educativa sobre la adquisición de pólizas de Coomeva Corredores de Seguros.

3.7.2 NUESTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR EVENTOS DE FUGA DE INFORMACIÓN

- Establecimiento de políticas para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales se encuentran aprobadas por la Junta Directiva.

- Seguimiento continuo de la legalidad del 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	2020
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
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
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	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

ANEXO: TABLA GRI COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	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	6
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		7
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		7
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		7
QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		9
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		7
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		12
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	47
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	14
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-19	Listado de aspectos materiales.		16
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		16
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	17
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	17
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	17

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		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.		23
	G4-38	Composicion del órgano superior de gobierno y de sus comités.		23
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		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	23
Ética e Integridad	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	23
	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	24
	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	24
Lucha contra la corrupción	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	24
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		24

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		30
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		30
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.		30
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		30
3. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		NA
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		NA
4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1	Inversión social estratégica y filantrópica.	16	40
5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		42-45
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		42-45
6. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	47
7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		54

TABLA GRI - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
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.		54
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.		54



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

HOY CELEBRAMOS ALGO MUY ESPECIAL

COOMEVA SECTOR PROTECCIÓN
EN LA LISTA DE LOS MEJORES LUGARES PARA
TRABAJAR DE AMÉRICA LATINA, 2020



Great Place
to
Work.
Los Mejores
Lugares para Trabajar
en América Latina
2020

PUESTO 13

Es el reflejo del compromiso, esfuerzo, pasión y entrega
de nuestros colaboradores.

¡Gracias!



LOS MEJORES
LUGARES PARA
TRABAJAR EN
COLOMBIA
PARA LAS

MUJERES 2020

Posición
4



Coomeva Sector Protección
Nos facilita la vida

#BestWorkplacesForWomen2020



Pacto Global
Colombia



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