



Informe de Sostenibilidad y Balance Social Cooperativo



Pacto Global Colombia

PACTO GLOBAL
20
16

BALANCE SOCIAL COOMEVA 2016

Elaboración y Coordinación General

María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

Apoyo y asesoría en la elaboración

Humberto Díaz Gutiérrez
Gerente PHVA Consultores S.A.S
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial

María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones

Informe de Sostenibilidad y Balance Social Cooperativo

PACTO GLOBAL
20
16



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

María Eugenia Pérez Zea
Presidente

León Alberto Sardi Barona
Vicepresidente

José Vicente Torres Osorio
Secretario

Carlos Arturo Alomía Díaz
Martín Alonso Pinzón Echeverri
Fernando Rey Cubillos
Iván Elías Torres Nadjar
Pilar Fernández Montes
León Darío Villa Villa

JUNTA DE VIGILANCIA

Luis María Tamayo Gómez
Presidente

Simeón Cedano Rojas
Vicepresidente

Rodrigo Restrepo López
Secretario

PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco



DELEGADOS

DELEGADO PRINCIPAL

Alex Alberto Tejada Nunez
Alirio Rubio Caicedo
Amilvia Oliva Cárdenas Urrea
Ana Lucía Muñoz Hoyos
Ana Milena Hamann Echeverry
Anais Candelaria Díaz Pizarro
Andrés Gustavo Cadena Osorio
Armando González Materón
Beatriz del Carmen Mendoza Naranjo
Berta del Socorro Alvear Fonseca
Betty Cecilia Valencia Mena
Carlos Starck Grimberg
Carlos Alberto del Corral Orrego
Carlos Alberto García Restrepo
Carlos Arturo Alomía Díaz
Carlos Guillermo Gamarra Serrano
Carlos Mario Garcés Sierra
Carlos Mario Gaviria Quintero
Carlos Mario Gómez Tirado
Carmen Elvira Gardeazábal Jiménez
Carmen María Cova Barrios
Cecilia Eugenia Mendoza Quintero
Celestino Arango Cano
César Augusto Herrera García
Clara López Viuda de Medina
Clara Mirtha Becerra
Claudia Helena Granados Morales
Claudio Enrique González Ortiz
Consuelo Becerra Castaño
Danilo Reinaldo Vivas Ramos
Demóstenes Lozano Gubbay
Diana Uribe Jiménez
Edgar Fernando Paz Delgado
Edilberto Lozada Pérez
Eduardo Ramos Garbiras
Fabio René Rincón Navarro
Fernando Giraldo Piedrahita
Fernando Rey Cubillos
Germán Eduardo Storino Pérez
Gloria Inés Ramírez de Duque
Gonzalo Ernesto Perez Restrepo
Guillermo García Valdés
Guillermo Alfonso Agudelo Arbeláez
Guillermo Antonio Quiñonez Salazar
Gustavo José Aroca Martínez
Héctor Orozco Castañeda
Héctor Isaac Vergel Carrascal
Henry Sánchez Arriaga
Herman Toro Pineda
Hernando Villaquirán Teherán

DELEGADO SUPLENTE

Esther Marina Fragoso Lupo
Jesús Gabriel Rincón Pardo
Olga Lucía Duque Gómez
Mabel Plaza Rivera
Ana Milena Mejía Henao
Julio Ernesto Herrera Arteaga
Arturo Rafael Villarreal Zabala
Antonio José Reyes Solarte
José de Jesús Jiménez Ferreti
José Raúl González Maestre
Yovanny Rodríguez Córdoba
-
José Daniel Fiaga Cely
Juan Carlos Duarte Hoyos
Orlando Cajamarca Castro
Olga Yuvy Molina Rojas
Ciro Iván Melo Vega
Carlos Enrique Quiroz Restrepo
José Guillermo Céspedes Ibarra
Jesús María Peña Bermúdez
-
Ramona Aminta Castro Sánchez
Alfonso Serrano Ardila
Carlos Alberto López Betancourt
Hilda Cecilia Vaca López
Rosa Nieves García Arboleda
Jorge Eduardo Flechas Abella
Andrés Nieto Moreno
José Ignacio Rojas Castrillón
Sonia Esperanza Peña Bastidas
Leoncio Corrales Ramírez
Nelson Chávez Pinzón
María Mercedes González Cuervo
Jorge Humberto Rojas Claros
Germán Libreros Sánchez
Ricardo Angarita Herrera
Carlos Eduardo Sastoque Poveda
Carlos Ramírez Gómez
Hernán Vergara Restrepo
Jorge Edisson Hincapié Loaiza
José Bestier Padilla Bejarano
-
Fredí Ovirne Corrales Patiño
Luis Eduardo Burbano Ruiz
Judith Isabel Parra Zabala
René Augusto Patiño Vargas
-
Clara Zair Murillo Robledo
Federico Cruz Márquez
Antonio José Vasco Leyes

DELEGADO PRINCIPAL

Hugo Alberto Gómez Otálvaro
Isauro Barbosa Aguirre
Iván Elías Torres Nadjar
Jaime Alberto Arbeláez García
Jaime de Jesús Pulido Vargas
Jairo Arango Arbeláez
Javier Ignacio Cormane Fandino
Jhon Jairo Hernández Chica
Jorge Alberto Vera Arango
Jorge Alejandro Soto Castaño
José Hernando Zuluaga Marín
José Jairo Peña Rivera
José Vicente Torres Osorio
Juan Guillermo Restrepo Varela
Juan José Gómez Jaramillo
León Alberto Sardi Barona
León Dario Villa Villa
Leonardo Ortiz Cardona
Leonardo Pachón González
Lilia Esther Vargas de Mendoza
Luis Eduardo Olmos
Luis Ignacio Betancourt Silguero
Luis María Tamayo Gómez
Magda Patricia Cortés Ortiz
María del Pilar Escobar Collazos
María Elizabeth Escobar Jaramillo
María Eugenia Pérez Zea
Mariano Jaramillo Caicedo
Maritza León Vanegas
Martha Ana Bermudez Gazabon
Martha Cecilia Blanco Peña
Martín Alonso Pinzón Echeverri
Mauricio Alberto Ocampo Montoya
Miguel Angel Osorio Villegas
Nestor Diez Montoya
Nicolás Serrano Plaza
Olga Patricia Benjumea Serna
Párcival Peña Torres
Patricia Imery Valderrama
Pilar Fernández Montes
Rafael Antonio Puente Romero
Raul Escobar Alzate
Ricardo Antonio Caycedo Bustos
Ricardo Rafael Logreira Hyman
Rodrigo de Restrepo López
Sandra Carolina Medina Palacio
Simeón Cedano Rojas
Wilfrido Cardona Urueta
Zoila del Carmen Ortega Mantilla

DELEGADO SUPLENTE

Frank José Ospina Morales
Diego Alberto Rendón Patiño
Adolfo Rafael Pertuz Pinzón
Camilo José Moreno Lozano
Gloria Myriam Idarraga Sánchez
Camilo Torres Martínez
Jaime Alfonso Galvis Barrera
Jaime Araujo Rentería
Álvaro Mantilla Pilonieta
Olga Cecilia Velez Bueno
Ower Antonio Cassetta Vallejo
Victor Alberto Bobadilla Gutiérrez
Faber Moreno
Raymundo José Espinosa Vergara
Guillermo Moscoso Montes
Edgar Enrique Rubio Castañeda
Miguel Ángel Carmona Vélez
Gladys Clavijo Botero
Rodrigo Alonso Martínez Jiménez
Nancy Torres Guerra
Libia Hincapié López
German Enrique Silva Sarmiento
Hernán Ospina Gutiérrez
José Bernardo Saldarriaga Vélez
Luis Fernando López Herrera
Ángela María Montoya Jaramillo
Luis Fernando Escobar Ramírez
Luis Bernardo Saenz Ruiz
José Ignacio Melo Freile
Hernán Julio Ramírez Sánchez
Mónica Barandica Pertuz
Luz Adriana Gómez Forero
Juan Pablo Villegas Ramírez
María Jimena Diago Benjumea
Luz Adriana Bolívar Bustamante
César Tulio Trujillo
Leonardo Antonio Rendón Cárdenas
Luz Mercedes Perdomo Saavedra
Victoria Eugenia Sánchez Henao
Ilsy Rocío de Delgado
Jorge Enrique Martínez Duque
Juan de Duque Trujillo
Graciela Inés Soler Vargas
José Luis Méndez Hernández
Oscar Dario Echavarría Muñoz
Victor Hugo Aragón Franco
Luis Bernardo Echeverri Buenaventura
Julia Anselma Alvarino López
Luis Prudencio López Gómez

COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

Juan Fernando Herrera Cadavid
Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

Luis Carlos Lozada Bedoya
Gerente Corporativo Administrativo

Alfredo Rincón Angulo
Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía
Gerente Corporativo Gestión Humana

Luis Fernando Caicedo Fernández
Gerente Corporativo Jurídico

Marco Antonio Rizo Cifuentes
Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

Giovanny Hue Solano
Auditor Corporativo

María Myra Hurtado Silva
Directora Corporativa Comunicaciones y RRPP

María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Unidad de Educación y Democracia

Diana María Monsalve Guevara
Directora Corporativa Arquitectura Empresarial

Liliana Patricia Guzmán González
Gerente Corporativa de Riesgo

Víctor Hugo Pinzón Parra
Asesor Presidencia Ejecutiva

Edwin Fernando Ordoñez Hernández
Asistente de Presidencia Ejecutiva

Leidy Lorena Restrepo Ramírez
Asistente de Presidencia Ejecutiva

Jenny Paola Martínez Monedero
Analista de Presidencia Ejecutiva

Hans Juergen Theilkuhl Ochoa
Presidente Bancoomeva

Gilberto Quinche Toro
Gerente General Sector Salud

Ángela María Cruz Libreros
Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

Enver Navia Echeverri
Gerente General Conectamos Financiera y Conecta Salud

Isabel Cristina Rincón Fernández
Gerente General Coomeva Turismo

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerente General Club Los Andes

Luis Mario Giraldo Niño
Gerente General Sector Protección

Víctor Manuel Torres Carvajal
Gerente General Coomeva Servicios Administrativos

Omar Harvey Ramírez Cifuentes
Gerente General Coomeva Fundación

María Teresa González Bedoya
Gerente Fiduciaria

Santiago Mejía Henao
Gerente General Induguadua

Martha Cecilia Lizalda Restrepo
Gerente General Fecooomeva

GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

Juan Carlos Botero Salazar

Paola Andrea Gálvez Ocampo

Francisco Parmenio Echeverri Pérez

Margarita Restrepo Betancur

Carlomán Arias Cardona

Carlos Alberto Martínez Bonilla

Regional Cali

Regional Bogotá

Regional Medellín

Regional Caribe

Regional Eje Cafetero

Regional Palmira

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	8
Acerca del informe.....	9
1. QUIÉNES SOMOS.....	10
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	16
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	26
4. PRINCIPIO 1: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA - VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES.....	29
4.1 Apertura cooperativa.....	29
4.2 Salida voluntaria de la Cooperativa.....	36
4.3 No discriminación.....	39
4.4 Medición del nivel de satisfacción de los asociados.....	44
5. PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS - VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES Y CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	46
5.1 Participación en asambleas y juntas.....	49
5.2 Accesibilidad a cargos sociales.....	52
5.3 Dedicación Dirigencial.....	52
5.4 Equilibrio real de poder entre los asociados.....	54
5.5 Democracia en el trabajo-clima laboral.....	55
6. PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS - DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA Y FACILITAMOS LA VIDA.....	63
6.1 Capital como propiedad común.....	64
6.2 Precio justo de la operación.....	66
6.3 Asignación de excedentes.....	68
6.4 Distribución del VAC (valor agregado cooperativo).....	69
7. PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA - VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES Y DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	74
7.1 Independencia financiera/económica.....	74
7.2 Prevención en la lucha contra LA/FT y cumplimiento normativo.....	77
8. PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN - CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	81
8.1 Inversión en educación y capacitación cooperativa.....	82
8.2 Inversión en comunicaciones.....	87
9. PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS - AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	90
9.1 Integración a efectos representativos y económicos.....	91
9.2 Integración a efectos de negocios.....	91
9.3 Colaboraciones brindadas y recibidas de otras cooperativas.....	92
10. PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD - PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA - NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	96
10.1 Presencia comprometida de la cooperativa en la comunidad.....	96
10.2 Cuidado y preservación del medio ambiente.....	98
11. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....	101
Anexos 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	102

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

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

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

La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La

puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano, ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

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

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

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



ALFREDO ARANA VELASCO

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

G4-1/COP3,19

ACERCA DEL INFORME

Presentamos nuestro quinto informe anual de Balance Social Cooperativo, BSCoop, correspondiente al ejercicio económico y social comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2016, siguiendo las lineamientos generales establecidos por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, ACI; así como la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, del Global Reporting Initiative (Guía GRI) en su versión 4 para la opción Esencial, y los criterios del Pacto Mundial, COP 21. La información reportada tiene alcance a las regiones de Colombia en los cuales operamos.

Para Coomeva, el cumplimiento de los principios y la vivencia de los valores cooperativos es la fuente de nuestra identidad y por lo tanto de nuestra esencia como Grupo Empresarial Cooperativo.

El Balance Social Cooperativo, BSCoop, es una herramienta de gestión socioeconómica desarrollada por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, que nos facilita:

- Medir nuestro impacto social en las comunidades.
- Evaluar la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.

- Rendir cuentas a los asociados, como dueños, gestores y usuarios.
- Rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés.
- Reportar el avance de nuestros compromisos materiales con la sostenibilidad.

Nuestros principios y valores son la ruta que nos conduce al logro de resultados positivos en nuestro balance social, porque nos permite garantizar la creación de valor sostenible en términos económicos, sociales y medioambientales.

La evaluación sistemática del BSCoop permite:

- Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa y su importancia para el desarrollo socio económico de las comunidades.
- Visibilizar el valor invisibilizado de los servicios.
- Identificar el compromiso de las cooperativas con sus comunidades.
- Sensibilizar hacia la importancia y el fortalecimiento de una actuación socialmente responsable y sostenible y evaluar sus resultados.
- Validar la necesidad de asumir cambios para el cumplimiento de la misión.
- Fortalecer la identidad cooperativa.

G4-28 al 30

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

Nombre: Maria Rita Valencia Molina
Cargo: Gerente Nacional de Educación y Democracia
Dirección: Calle 13 N° 57-50. Piso 1, Puerta 1.
Teléfono: (97 2) 333 0000 • Extensión 1801
Correo electrónico: mariar_valencia@coomeva.com.co
Ciudad: Cali-Colombia



1

Quiénes Somos

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

La Cooperativa como empresa es una persona jurídica de naturaleza solidaria, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con objeto social múltiple, organizada como una sola entidad jurídica para atender las necesidades de sus asociados, mediante concurrencia de servicios, unidad de propósito, dirección y control; con dirección

central y gestión descentralizada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, regida por la legislación cooperativa colombiana de la economía solidaria.

Cooameva ejerce control subordinante sobre un grupo de empresas a través de las cuales presta de manera indirecta servicios a sus asociados y a terceros, conformando así un grupo empresarial cooperativo debidamente inscrito en el registro mercantil, respecto del cual la Cooperativa ostenta la calidad de matriz y es responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de sus empresas, garantiza el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa.

G4- 3,7

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Desarrollamos un exitoso modelo empresarial cooperativo.

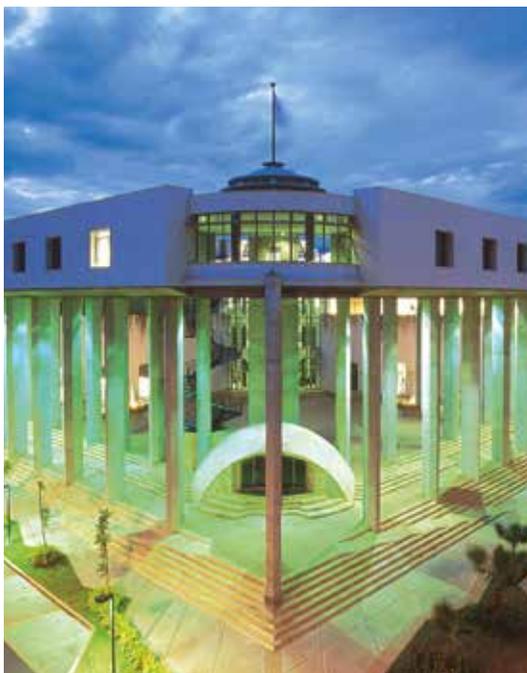
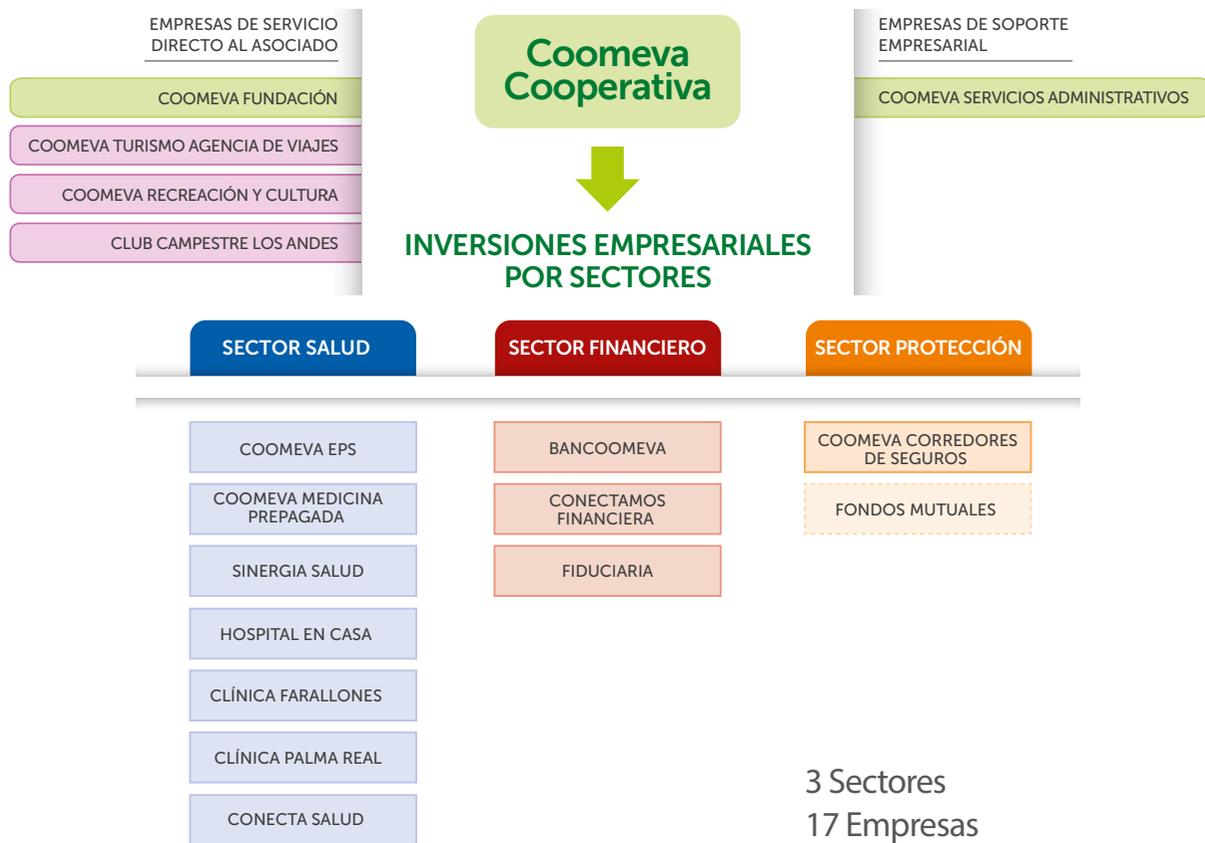


Brindamos servicios en educación, vivienda, seguros, salud, financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación, turismo, outsourcing administrativo, call center, entre otras.

NUESTRO OBJETO SOCIAL

En Cooameva, el Acuerdo Cooperativo es entendido como el acto en virtud del cual unas personas unen recursos y voluntades a través de una empresa asociativa con el propósito de satisfacer necesidades que les son comunes. Tiene como fin el procurar para sus asociados la satisfacción de dichas necesidades, la protección mutual y social, su desarrollo integral y el de sus familias, así como la promoción de sus economías familiares y empresariales.

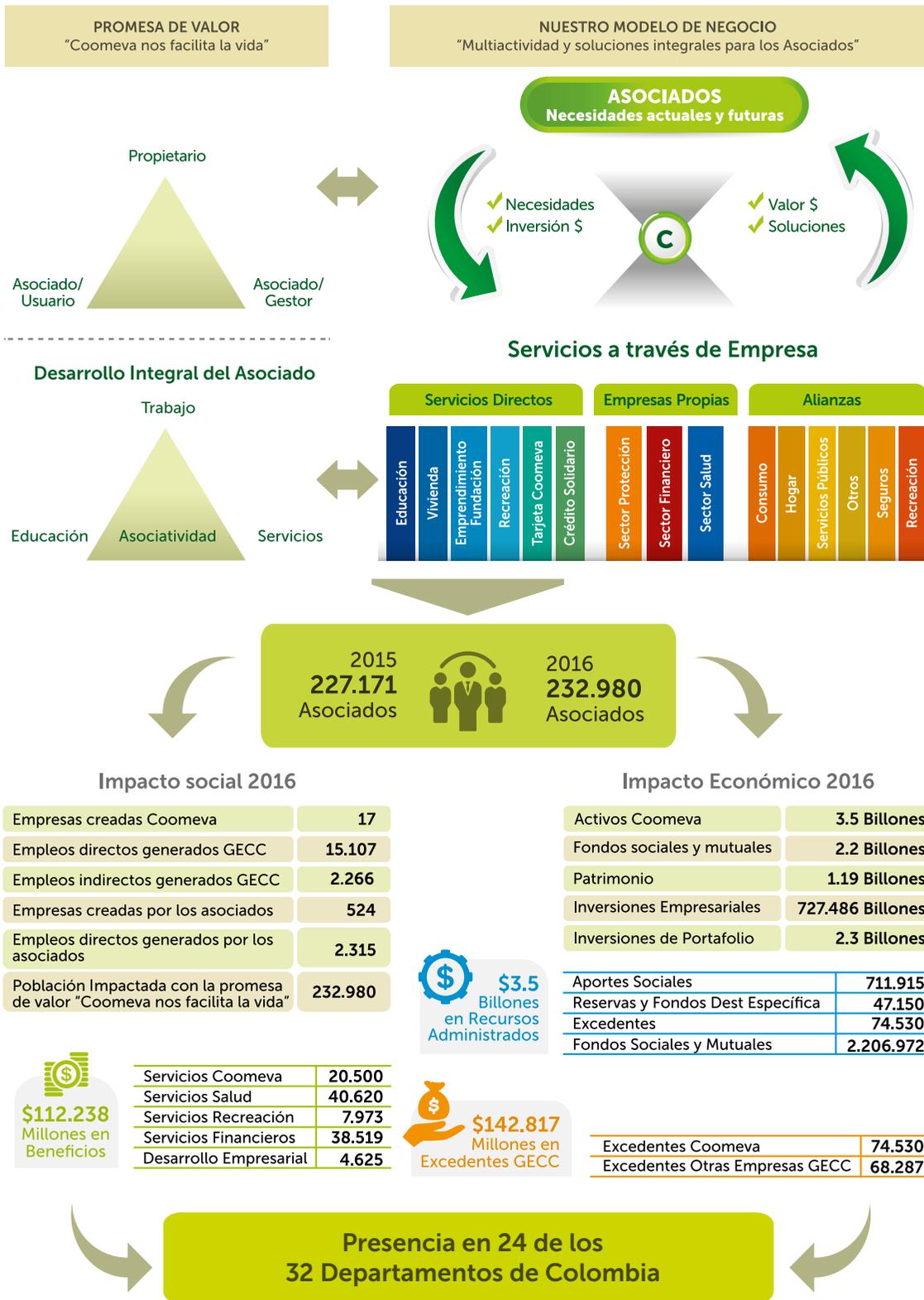
Nuestro objeto social lo operamos en tres sectores y 17 empresas.



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

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

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



Como grupo empresarial, en Cooameva nos proyectamos al 2020 con la visión de "ser reconocidos como la mejor fuente de soluciones a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias al exitoso modelo empresarial cooperativo".

DÓNDE ESTAMOS

- 25 departamentos en Colombia
- 1.081 municipios
- 18 Centros de Atención Coomeva
- 6 sedes regionales de Coomeva
- 91 oficinas Bancoomeva
- 45 puntos de atención de Coomeva Medicina Prepagada
- Sede Clínica Farallones en Cali (Valle del Cauca)
- Sede Clínica Palma Real en Palmira (Valle del Cauca)
- Sede Club Campestre Los Andes (Valle del Cauca)



- Regional Cali
- Regional Bogotá
- Regional Medellín
- Regional Caribe
- Regional Eje Cafetero
- Regional Palmira

LO QUE HACEMOS



SERVICIOS FINANCIEROS

- Brindamos 1.5 MMz de nuevas soluciones financieras.
- Beneficiamos a 43.229 clientes con ingresos inferiores a dos SMMLV.
- Apoyamos a 10.912 clientes en el logro de su sueño de vivienda.
- Otorgamos \$1.8 billones en créditos a asociados.
- Facilitamos tarjetas de crédito a 48.000 asociados.
- Ofrecimos 1.103 soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.



SERVICIOS DE PROTECCIÓN

- Acompañamos a 55.630 asociados con pago de siniestros y asistencias.
- Brindamos 737.001 pólizas de seguros.



SERVICIOS DE SALUD

- Realizamos 40 millones de actividades asistenciales anuales:
- 16 millones de consultas médicas.
- 9.4 millones de exámenes diagnósticos.
- 970 mil cirugías.

Cooameva es el sueño solidario de miles de profesionales colombianos y sus familias, por eso reconocemos el enorme potencial que la comunidad de asociados nos ofrece para continuar generando oportunidades cooperativas y de bienestar para ellos y para millones de colombianos que creen en nosotros, aportando así al desarrollo sostenible del país.



SERVICIOS COOPERATIVOS FONDO DE SOLIDARIDAD Y AUX. FUNERARIO

- 181.000 MM en 44.160 auxilios.
- \$13.000 millones por cobertura de desempleo a 4.725 asociados.

COOMEVA EDUCA

- 118.364 participantes en procesos educativos.
- 2.261 becas activas Gente Pila con desembolsos por \$2.150 millones.
- \$388 millones en becas a instituciones educativas que atienden a niños y niñas en situación de discapacidad.
- \$101 millones en becas Colegio Coomeva.
- Fondeo de \$25.000 MM para créditos educativos.
- 5.458 créditos educativos por valor de \$16.274 millones.
- 164 seguros de plan educativo.

VIVIENDA

- 28 alianzas y descuentos por valor de \$443 millones.
- \$300.000 millones en fondeo para créditos de vivienda.
- 1.164 créditos de vivienda por \$148.000 millones.
- 7.438 participantes en Vida en Plenitud.

EMPRENDIMIENTO FUNDACIÓN COOMEVA

- 524 empresas creadas.
- 22.769 participantes en formación empresarial.
- 2.315 empleos generados.

RECREACIÓN

- 132 mil participantes en eventos de recreación.
- Tasa de uso del 57%.



2

Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

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

Gestión Sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Compromiso con iniciativas internacionales de Sostenibilidad

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

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

VALORES COOPERATIVOS

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

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

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

VALORES COOMEVA

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

NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

»» DERECHOS LABORALES

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

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

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

»» DERECHOS HUMANOS

Apoyamos, respetamos y acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y todas las normas y estándares que garantizan la dignidad humana, dentro de nuestro ámbito de influencia y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración. Protegemos de manera directa y especial los siguientes derechos:

- » A la vida y la seguridad.
- » A la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre).
- » A la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- » A la libertad de expresión.
- » A la educación.
- » A la seguridad social y a la salud física y mental.
- » A los derechos de los consumidores.
- » A los derechos medioambientales.
- » A las libertades económicas, sociales y culturales.

»» MEDIO AMBIENTE

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

»» PROVEEDORES

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

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

»» ANTICORRUPCIÓN

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

Nuestras políticas nos exigen:

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

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

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

»» JÓVENES

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



»» DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

»» POLÍTICA DE CALIDAD

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



NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



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

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



Norma Internacional ISO 26000:2010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés.

En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.



El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso.

Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.



Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental.

En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.

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



CRECEMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

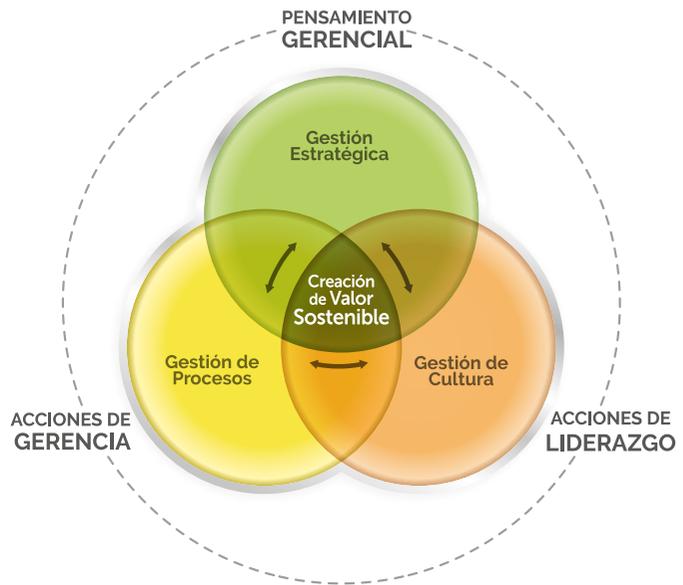
Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

	Grupos de Interés	Compromisos con la sostenibilidad	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Asociados y sus familias	Vivimos los principios y valores	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia.	Proceso de gestión de proposiciones a través de estructura de la Dirigencia cooperativa. Encuesta KAPE. Voz del asociado (Atentos). Focus Group.
	Consejo de Administración y dirigentes	Vivimos los principios y valores	Representantes de los asociados, ejercen la dirección y control.	Comités y espacios de diálogo Consejo de Administración y Presidencia del Grupo Empresarial Cooperativo. Sistema de Gestión de la Dirigencia. Representantes de los asociados ejercen la dirección y control.
	Colaboradores y sus familias	Crece con nuestra gente	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto.	Estudios de ambiente laboral. Encuesta de bienestar social.
	Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo	Facilitamos la vida. Preservamos la vida del Planeta	Sinergizar	Juntas Directiva Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo. Comités Corporativos de Gestión.
Vinculados	Inversionistas	Democratizamos la riqueza	Creación y preservación de valor	Inversionistas. Accionistas del Grupo Empresarial Cooperativo (minoritarios).
	Clientes	Avanzamos con nuestros aliados	Usuarios de servicios que no son asociados (potenciales nuevos asociados).	Encuestas Campañas de publicidad – conocimiento necesidades potenciales
	Proveedores y Aliados	Avanzamos con nuestros aliados	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Proyectar nuestra imagen corporativa.	Comité de Compras Corporativo. Proceso de Gestión de Proveedores. Evaluación del desempeño de proveedores. Administración de alianzas y convenios.
Externos	Reguladores	Nuestra organización una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones.	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Economía Solidaria • Banco de la República • Superintendencia Financiera • Superintendencia de Salud • Ministerio de Salud y Protección Social • DIAN • Contraloría
	Gobierno	Nuestra organización una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país	Fomentar y/o participar en políticas públicas pertinentes acordes con propósitos misionales del Grupo Coomeva.	Asistencia y participación en reuniones gremiales.
	Sociedad	Nuestra organización una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (empleo, salud, educación, recreación).	Opinión pública. Políticas justas de marketing.

G4- 20, 21, 24, 25,27/COP 21

GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

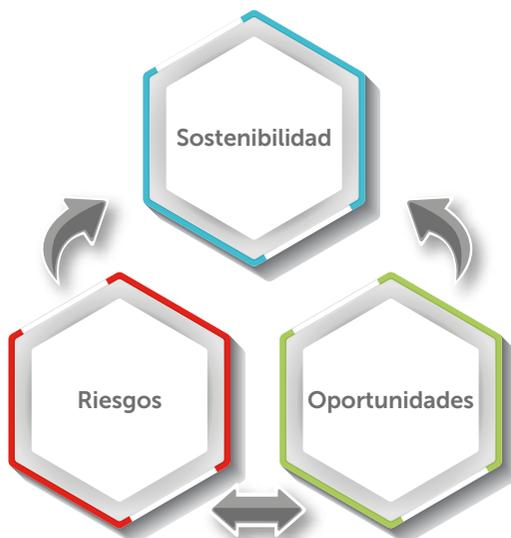
Nuestro enfoque de sostenibilidad se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad.



G4-DMA

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Forma parte de nuestro sistema de gestión integral, por cuanto que opera en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.



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

En Coomeva hemos desarrollado el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo y en las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde el Grupo Empresarial Cooperativo actúa y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos

de la Metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, acogiendo las normas de los diferentes organismos de vigilancia y control colombianos y adoptando estándares técnicos derivados de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

RIESGOS, IMPACTOS Y OPORTUNIDADES

Hechos económicos y sociales de mayor impacto para Coomeva en 2016

Los principales eventos económicos y sociales que impactaron durante 2016 los diferentes sectores de la economía y la sociedad en general, se relacionan con:

	BALANCE 2016	
	+	-
Acuerdos de Paz	<ul style="list-style-type: none"> ↑ 1,4% PIB + confianza => + consumo de 2,5% a 5,5% + Inversión 5,5% crec. + Empleo 120 a 200 mil crec. - Gasto militar en el L.P. 	
Choque petrolero		<ul style="list-style-type: none"> ↓ Déficit fiscal ↓ Depreciación tasa de cambio ↓ Crec. PIB
Reforma Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ↓ déficit fiscal ≈ Calificación en grado de inversión ↑ Recursos para Salud => 0,5% IVA 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Consumo de hogares ↑ Impuesto de renta ↑ Inflación
Sistema Financiero	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Margen neto ↑ Cartera vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Crec. Consumo ↑ Deterioro cartera
Sector Asegurador	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Desempleo ↑ Programas hipotecarios ↑ Rendimientos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Fraude Soat ↑ Siniestralidad ↓ Créditos por incremento de tasas ↓ PIB
Sistema Salud	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Fortalecimiento política farmacéutica Nueva normatividad ↑ Recursos por reforma tributaria Eliminación CTC 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Crecimiento cobros No POS ↑ Déficit financiero

El sector financiero se vio afectado por un menor crecimiento de la cartera y un incremento de la cartera vencida. El sector asegurador se impactó negativamente por el aumento de la siniestralidad y el fraude especialmente en el SOAT; mientras que los mayores rendimientos financieros y los programas hipotecarios favorecieron al sector. En cuanto al Sistema de Salud tuvo avances en el fortalecimiento de la política farmacéutica, nueva normatividad y definición de mayores recursos por la reforma tributaria, siendo estos los primeros pasos en la estabilización del Sistema, pero continúan los problemas de legitimidad, recursos y racionalidad.

Las perspectivas del 2017 en el sector financiero son de un mayor crecimiento de la cartera, favorecido por la disminución de la inflación y tasas de interés. El sector asegurador espera una mayor dinámica en la colocación de primas por la adjudicación de obras de infraestructura y un crecimiento en el agro por el proceso de paz. En cuanto al Sistema de Salud, se esperan mayores recursos financieros que logren dar un equilibrio al Sistema y continuar con la estabilización del mismo.

	PERSPECTIVAS 2017	
	+	-
Sistema Salud	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Crec cartera por dism. Inflación y tasas de interés ↑ Dinámica cartera de vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Margen de intermediación
Seguros	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Adjudicación de obras de infraestructura 4G ↑ Seguros en agro por proceso de paz 	<ul style="list-style-type: none"> Débil recuperación de la economía Bajo crecimiento de empleo y crédito
Sistema Salud	<ul style="list-style-type: none"> ↑ Recursos por reforma tributaria Plazo 10 años Decreto habilitación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ↓ Déficit financiero Ampliación licencia de maternidad

En medio del contexto descrito, se destaca la gestión y resultados de Coomeva, a partir de oportunidades estratégicas que se concentran en la administración de recursos con los siguientes resultados:

- i) Gestión de la comunidad: Crecimiento de la población de asociados con más de 5.600 vinculados nuevos a la Cooperativa.
- ii) Inversiones empresariales: \$750.000 millones con resultado neto de \$63.000 millones, lo que generó una rentabilidad de 8,4%. Al sumar los excedentes

de \$70.000 millones de la Cooperativa se tiene un excedente total del Grupo de \$133.000 millones.

- iii) Inversiones en tesorería: Rendimientos financieros por el orden de \$231.000 millones que pasaron directamente a fortalecer los fondos sociales de la Cooperativa.
- iv) Inversión en los inmuebles: \$291.000 millones en valor comercial. Generó una valorización de \$12.000 millones y una rentabilidad inmobiliaria del 13,2%.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
2016		
	+	-
Gestión de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ⬆ Ingresos administración de los Fondos ⬆ Crecimiento de asociados => 5.600 ≈ Tenencia de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ⬆ Asociados en mora >90 días
Inversiones empresariales	NIIF - Ingresos por método participación Utilidad venta acciones a Christus	<ul style="list-style-type: none"> ⬆ Deterioro inversión EPS
Inmobiliario	<ul style="list-style-type: none"> ⬆ Valorización propiedades 	

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
2017		
	+	-
Gestión de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento de los Fondos Crecimiento de asociados Mayor tenencia de productos 	
Inversiones empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Mejor resultado empresas Menor deterioro EPS 	
Inversiones en Tesorería	Rentabilidades estables	<ul style="list-style-type: none"> ⬆ Tasas de interés ⬆ IPC
Inmobiliario	Incremento valorización de inmuebles	

Para el año 2017 en gestión de la comunidad se espera un mayor crecimiento de los fondos, así como continuar la senda de crecimiento de los asociados y la mayor tenencia de productos. En cuanto a las inversiones empresariales las empresas continuarán con los buenos resultados y tendremos una menor pérdida en Coomeva EPS. En las inversiones de tesorería esperamos continuar con una importante rentabilidad de los portafolios aún frente a escenarios de disminución de tasas de interés. Por último, en la gestión inmobiliaria se continuará invirtiendo en adecuación de sedes y en el desarrollo del proyecto inmobiliario con nuestro socio estratégico Christus Health y posiblemente en el Club Los Andes.





3

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad

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



G4-DMA/G4-18

NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

se materializan con los siguientes asuntos



G4-19



4

Principio 1

Asociación voluntaria y abierta

A partir del siguiente capítulo se desarrollan los asuntos materiales de Coomeva, que para el Balance Social Cooperativo corresponden a los principios descritos.

PRINCIPIO 1: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA

Dimensiones	4.1 Apertura cooperativa	Compromiso con la Sostenibilidad  Vivimos los principios y valores	Compromiso Pacto Mundial Criterios COP 3, 4 y 5 Derechos Humanos
	4.2 Salida voluntaria de la Cooperativa		
	4.3 No discriminación		
	4.4 Medición del nivel de satisfacción de los asociados		

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa”.

- Coomeva es una cooperativa incluyente y pluralista, abierta al ingreso y al retiro de asociados sin discriminación, la cual respeta la dignidad fundamental de cada persona y los Derechos Humanos.
- Fortalecemos en nuestros asociados el conocimiento y la aceptación de sus obligaciones y responsabilidades de autogestión, al asumir como suya la Cooperativa.
- Fortalecemos permanentemente espacios de inclusión, de escucha e información, con el fin de lograr la confianza y satisfacción de nuestros asociados.
- Buscamos soluciones que respondan a las necesidades de nuestros asociados, posibilitando la utilización de los servicios de la Cooperativa para satisfacerlas.
- Los asociados son el centro y la razón de ser de nuestra organización; por tanto, sus necesidades orientan los objetivos, los planes, el modelo de negocios, la forma de operación de Coomeva y nos comprometemos con los más altos estándares de servicio.

G4-24 a G4-27

DIMENSIÓN 4.1 » APERTURA COOPERATIVA

Según nuestro Estatuto podrán ser asociados:

1. Profesionales, técnicos y tecnólogos, su cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos del asociado, padres y hermanos.
2. Los empleados de la Cooperativa, de las empresas del Grupo y de las asociaciones u organizaciones en donde la Cooperativa tenga el control administrativo o financiero.
3. Las personas jurídicas de derecho público, del sector solidario y las de derecho privado sin ánimo de lucro.
5. Las empresas o unidades económicas cuando sus propietarios trabajen en ellas y prevalezca el trabajo familiar o asociado.
6. Los estudiantes de los dos (2) últimos años de carrera de las instituciones de educación superior.
7. El cónyuge o compañero (a) permanente, los hijos, padres y hermanos de un asociado fallecido.
8. Los asesores comerciales del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que cuenten con una antigüedad mínima de dos (2) años.

Estrategias para incrementar la asociatividad:

- Conexión temprana de los asociados con los servicios.
- Relacionamiento con el asociado a través de canales focalizados, el servicio y la generación de valor.
- Mejoramiento y desarrollo de productos y servicios.
- Servicio al asociado a través de oficinas con asesores integrales y canales de profundización.
- Mejoras en el modelo de atención al asociado en cuanto a oportunidad y contactabilidad para responder a sus expectativas, a través de la constitución de células de trabajo en el equipo de PQR, creación del canal chat y fortalecimiento del canal telefónico.

RESULTADOS

5.624 nuevos asociados

Llegamos a 232.980



Crecimos 2,6%, el más alto en los últimos 5 años

Mejoramiento del perfil de vinculación



Ingresos Brutos	2015	2016
Mujeres	59,30%	59,40%
Edad Promedio	34,4 años	34,0 años
< 36 años	58,30%	63,30%
Soltero	50,60%	51,70%
Ingresos > \$4 Mil	17,10%	18,10%
Cumple Perfil	65,00%	68,00%

Distribución por regional de la población asociada 2016

		Regional (*)					
		Cali	Medellín	Bogotá	Caribe	Eje Cafetero	Palmira
2016	Cant	72.666	53.137	52.188	28.209	18.568	8.212
	%	31,2%	22,8%	22,4%	12,1%	8,0%	3,5%
2016	Cant	70.749	51.467	51.155	28.066	17.752	7.982
	%	31,1%	22,7%	22,5%	12,4%	7,8%	3,5%

El perfil de los asociados se concentra en: asalariados, profesionales, antigüedad mayor o igual a 6 años, casados, mujeres, con edades entre 30 y 34 años y residentes en estrato 3 (con incrementos en el 4 y 5).

Características principales de los asociados a diciembre 2016



USO DE LOS SERVICIOS

Producto Promedio por Asociado

Periodo	Dic 2015	Dic 2016
Población	227.171	232.980
Producto promedio por asociado con Servicios	4,36	4,81
Producto promedio por asociado	3,77	4,14

Servicios	Asociados	%	Asociados	%
1	30.540	13,4	29.211	12,5
2	32.547	14,3	29.414	12,6
3	28.935	12,7	26.800	11,5
4	24.978	11,0	23.681	10,2
5	21.159	9,3	20.719	8,9
6	16.842	7,4	17.505	7,5
7	13.060	5,7	14.160	6,1
8	9.730	4,3	11.561	5,0
9	6.903	3,0	8.753	3,8
10 o Más	11.922	5,2	18.975	8,1
Ningún Servicio	30.555	13,5	32.201	13,8

Asociados con servicios financieros y cooperativos

Periodo	Dic 2015		Dic 2016	
Población	227.171		232.980	
Proporción de Asociados con al menos un producto o servicio del GECC	86,5		86,2	
Servicios	Asociados	%	Asociados	%
Financiero	155.406	68,4	158.803	68,2
Cuenta de Depósito	119.051	52,4	118.105	50,7
Cuenta Juvenil	10.545	4,6	9.277	4,0
Fondo de Vivienda	193	0,1	188	0,1
Cuenta AFC	3.069	1,4	6.679	2,9
Cheque Cuenta	21.611	9,5	21.901	9,4
Tarjeta Débito	57.346	25,2	87.168	37,4
CDT	12.496	5,5	12.402	5,3
PAP	40.582	17,9	31.950	13,7
Créditos	93.676	41,2	93.294	40,0
Tarjetas	0	0,0	38.131	16,4
TAC Master Card ***				
Asociados con cupo *	0	0,0	44.803	19,2
Tarjeta de Crédito Visa **				
Asociados con cupo *	38.751	17,1	65.168	28,0
Microcréditos	1.452	0,6	1.318	0,6
Credisolidario	2.344	1,0	2.030	0,9
Credimutual ****	0	0,0	206	0,1



El mayor crecimiento se registra en el Sector Financiero principalmente en la tarjeta débito y la cuenta AFC. Así mismo la tarjeta de crédito Visa muestra incrementos importantes respecto al año anterior.

Los asociados con cupo de crédito crecieron del 17.1% al 28%.

Asociados con servicios del Sector Protección

Periodo	Dic 2015		Dic 2016	
Poblacion	227171		232980	
Solidaridad y Seguros	203.182	89,4	204.607	87,8
Solidaridad Plan Básico	191.841	84,4	191.451	82,2
Incrementos Solidaridad Plan Básico ****	0	0,0	35.007	15,0
Solidaridad Planes Adicionales	68.827	30,3	77.389	33,2
Seguros	89.626	39,5	93.615	40,2
Seguros Auto	31.276	13,8	32.194	13,8
Seguros Diferente a Auto	80.929	35,6	85.683	36,8
Bancaseguros	22.538	9,9	22.700	9,7

El Sector Protección incrementó todos sus planes adicionales destacándose Vida, Hospitalización, Vida Clásica. El SOAT y otras pólizas dieron un parte positivo para el sector asegurador.



Asociados con servicios del Sector Salud

Periodo	Dic 2015		Dic 2016	
Poblacion	227171		232980	
Salud	93.201	41,0	91.936	39,5
Medicina Prepagada	56.362	24,8	57.320	24,6
Medicina Integral	51.785	22,8	52.101	22,4
CEM	11.985	5,3	13.253	5,7
Salud Oral	5.944	2,6	6.462	2,8
EPS	76.830	33,8	74.340	31,9

El Sector Salud presentó un incremento de asociados que hacen uso de los servicios de Coomeva Emergencia Médica, con un aumento de doble dígito y con potencial de seguir creciendo aceleradamente.

Por su parte los usuarios de Coomeva EPS decrecieron debido, entre otros factores, por la aplicación del Decreto 2352 y por las dificultades de la red de prestación de servicios.



COMPROMISO CON EL SERVICIO

82% de oportunidad en la respuesta frente a servicios

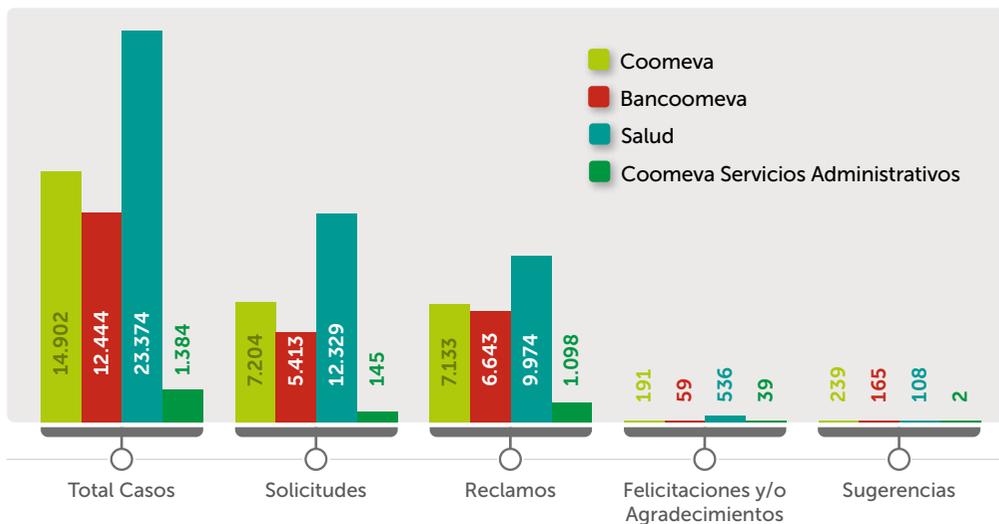
80% de satisfacción con las respuestas.



52.000 expresiones de asociados durante el año.

47% corresponde a quejas y reclamos frente a un millón de transacciones mensuales realizadas por los diversos canales y empresas.

Total casos recibidos Grupo Coomeva en 2016



A partir de los resultados descritos, se toman las siguientes medidas, las cuales se gestionan entre 2016-2017:

- Divulgar los valores y principios cooperativos, así como en los efectos positivos de la mutualidad, como factor diferenciador que debe privilegiar tanto la decisión de asociación, como de permanencia.
- Fortalecer el vínculo emocional con nuestra comunidad, velando siempre por superar lo ya logrado en materia de servicio, colocación y uso de productos.
- Gestionar la vinculación con producto, conectando de forma inmediata al asociado con nuestra oferta de valor.
- Innovar con un nuevo canal de asociación.
- Gestionar comercialmente a los asociados menores de 18 meses de vinculación, así como también con los ingresados hace más de 24 meses.



COOMEVA	No. Casos
Valores cobrados o facturados y tarifas	1,328
Demora en la atención, los procesos y la prestación de servicios	1,177
Negación de servicios	737
Atención, asesoría y actitud de servicio	581
Entrega de estado de cuenta y de más correspondencia	350
Entrega y funcionamiento de tarjetas	290
Total	1.961

BANCOOMEVA	No. Casos
Compra no reconocida por mi	568
Cobro errado cuota de manejo	540
Compra/Avance no realizado por mi persona (TC)	442
Cajero automático no dispensó el dinero (atm)	436
Centrales de Riesgo inconforme con la permanencia del reporte negativo	413
Total	2.399

COOMEVA EPS	No. Casos
Demora Asignación de Cita con Especialidades y/o Subespecialistas Adscritos	22,773
Negación de Servicios en IPS/Prestadores Adscritos	11,721
Demora Autorización órdenes BACK POS	7,581
Demora en Autorización de órdenes y Servicios No Pos	7,089
Demora en Asignación Cita Ayudas Diagnósticas	6,494
Total	55,658

COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	No. Casos
No se recibió factura	585
Orden negada por no cobertura	487
Mayor/ menor valor cobrado	280
Demora en Autorización de órdenes	250
Inconvenientes con retiro de servicio	247
Total	1.849

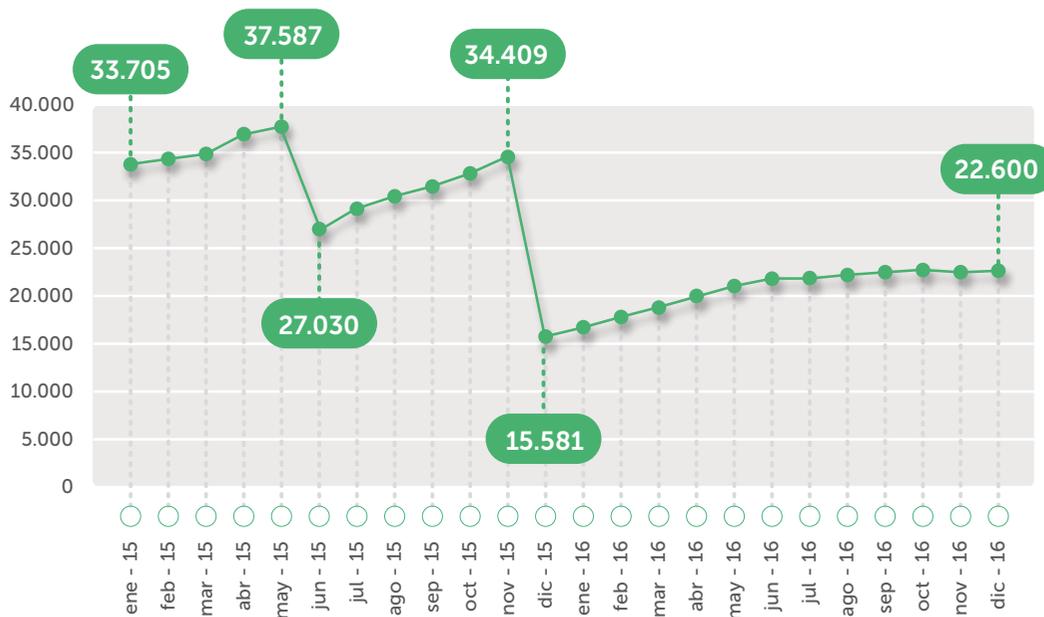
DIMENSIÓN 4.2 » SALIDA VOLUNTARIA DE LA COOPERATIVA

Brindamos apoyo y opciones de permanencia a nuestros asociados en mora o que desean retirarse y que reúnen el perfil para aprovechar los beneficios que les brinda la Cooperativa.

- En 2016 desarrollamos un modelo predictivo que mostró los comportamientos históricos de los retiros y las razones más relevantes en la predicción de retiros por segmentos.
- Se fortaleció la estructura de fidelización con un proceso de retención de atención personalizada.

RESULTADOS

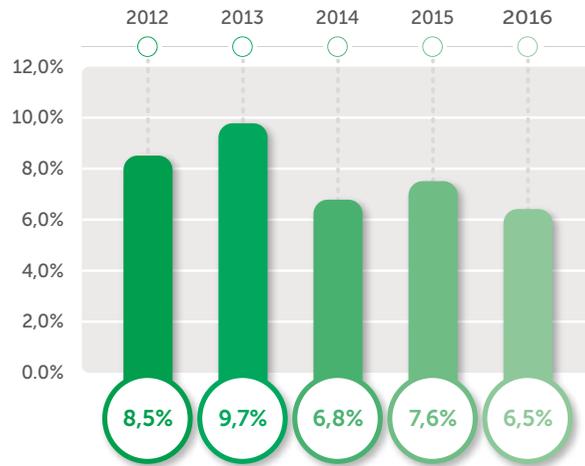
Comportamiento asociado en mora >90 días (2015 - 2016)



Al cierre del año: 22.600 asociados en mora mayor a 90 días, es decir un 9,7% del total de asociados, logrando la estabilización del indicador en los últimos 6 meses de 2016 en el 9,6% promedio.

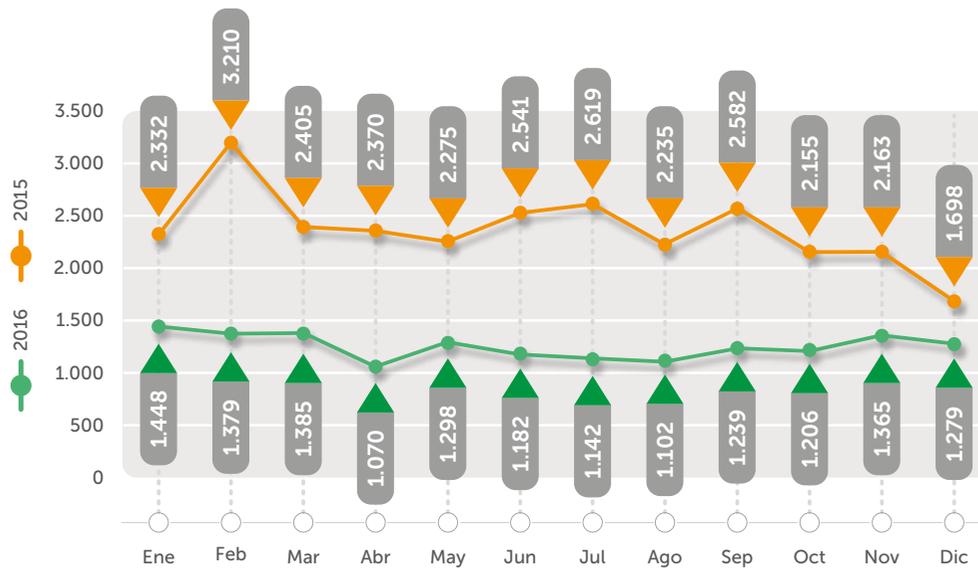


Deserción "churn voluntario" de Asociados



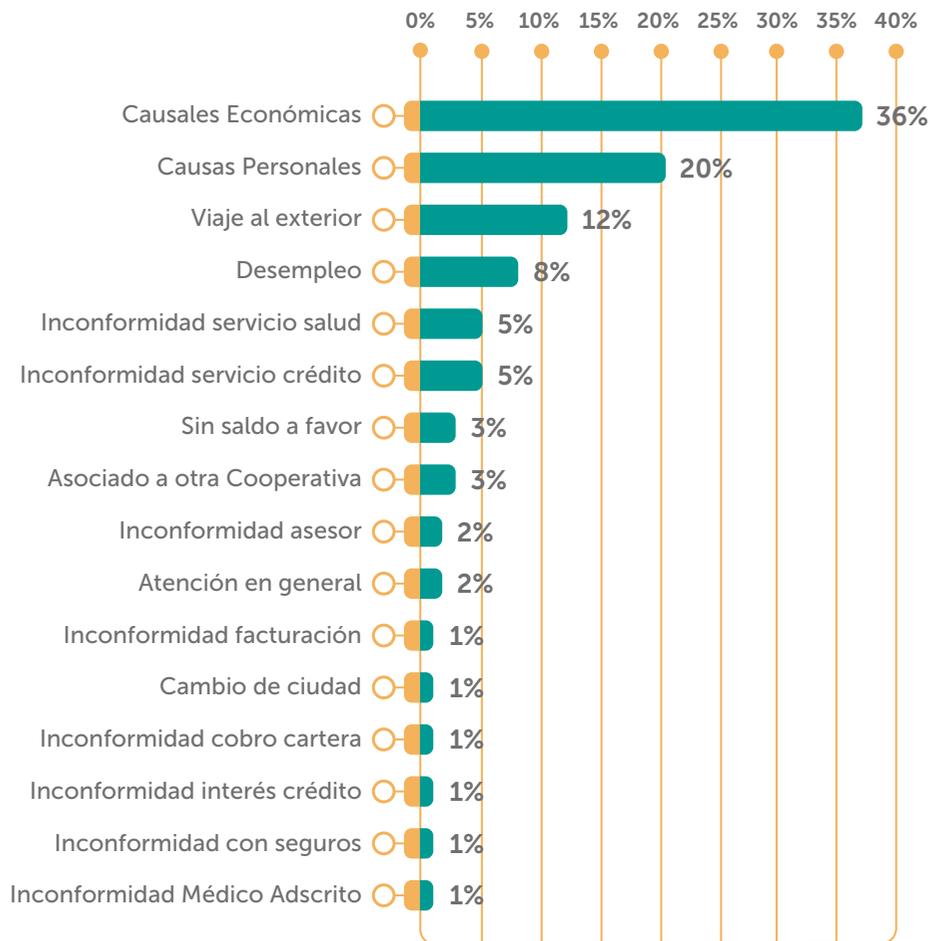
10% es la deserción promedio del presente en el sector cooperativo.

Comportamiento Retiros 2015 vs. 2016



En 2016 se disminuyeron los retiros voluntarios en un 12,3% -la cifra más baja de los últimos 5 años- pasando de 17.210 retiros en 2015 a 15.095 en 2016.

Motivos de retiro voluntario 2016



COMPROMISOS 2017

- Contactos preventivos con los asociados sobre los cuales exista una probabilidad de retiro con el fin de indagar sus necesidades, generar relacionamiento y disminuir la probabilidad que entren en inactividad.
- Vinculación temprana de los asociados con los servicios y productos.
- Mejoramiento del perfil e vinculación.
- Ofrecer soluciones eficientes y competitivas.



DIMENSIÓN 4.3 » NO DISCRIMINACIÓN

En Coomeva el enfoque definido para prevenir la discriminación está determinado por:

- La Política de Igualdad y Equidad de Género.
- La Política de Jóvenes.
- La Política de Diversidad e Inclusión.

Las principales acciones y resultados en la implementación de tales políticas se describen a continuación:



Política de Igualdad y Equidad de Género Resultados Plan de Acción 2016



Dimensión Gestión y Participación



Propósito

Participación activa de asociadas y colaboradoras en órganos de dirección y en espacios de toma de decisiones, así como el fortalecimiento de su liderazgo individual y colectivo.



Estrategias

- Fortalecimiento del liderazgo personal y profesional.
- Promoción del emprendimiento en las asociadas de Coomeva.
- Participación en la Gestión.

Actividades por Estrategia

Fortalecimiento del liderazgo personal y profesional

	2015	2016
Fortalecimiento del liderazgo.	3.235	6.638
Eventos de conmemoración del día internacional de los derechos de la mujer.	3.227	6.575
Participantes por género en Programas de formación profesional	18.834 11.061	25.645 15.195

Promoción del emprendimiento

	2015	2016
Participantes por género en Programas de Emprendimiento	12.303 7.223	11.217 7.577
Créditos para emprendimiento y fortalecimiento empresarial por género 2016 (número y monto)	381 - \$ 3.090 millones	221 - \$ 3.000 millones

Estrategias de Comunicación



- Desarrollo y fortalecimiento del sitio web Mujer Coomeva.
- Campañas de comunicación para la difusión de la política de género.
- Apoyo a campañas promovidas por Naciones Unidas: Día Internacional de la Mujer y día de la No Violencia contra la mujer.
- Visibilización de las iniciativas de Coomeva en torno a la Equidad de Género.

Participación en la Gestión

	2015	2016	2015	2016
Participación Democrática	67%	67%	Cargos por elección 34%	34%
	33%	33%	Cargos por nombramiento 42%	42%
			58%	58%

*Los datos son iguales en ambos períodos, porque no hubo elecciones ni nombramientos en 2016.

Política de Igualdad y Equidad de Género

Resultados Plan de Acción 2016



Dimensión Productos y Servicios



Propósito

Asegurar que la oferta de productos y servicios de las empresas Coomeva, se ajusten a las características de cada género para garantizar mayor acceso y oportunidad para hombres y mujeres



Estrategias

- Adecuación de la oferta de productos y servicios.
- Elaboración de informes y estudios sobre perfil y tenencia de productos por género.
- Promoción de la salud.

Actividades por Estrategia



Perfil y tenencia de productos y servicios por género

	2015	2016
Población por género	57% 43%	57% 43%
Edad promedio	44 46	45 47
Antigüedad	9,7 8,6	9 11
Nivel académico Profesional	90.695 66.058	85.587 62.042
% de asociados con al menos un producto	85,9% 87,7%	84,2% 85,7%

Asociados con al menos un producto

	2015	2016
	85,9%	84,2%
	87,7%	85,7%

Producto Promedio por Asociado con servicio

	2015	2016
	4,3%	4,4%
	4,4%	4,4%

% de asociados que tienen productos

	2015	2016
Productos Financieros	63,8%	67,20%
Productos Protección	66,2%	69,50%
Productos Salud	85,1%	89,20%
	84,1%	87,80%
Productos Salud	39,4%	39,50%
	40,1%	40,40%



Promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Intervención de 83.419 mujeres con alto riesgo reproductivo

(97% de cumplimiento)

Detección temprana de cáncer de cérvix

87.27% (1.131 casos)
(102% de cumplimiento)

Detección temprana de cáncer de mama

54,46%
(91% de cumplimiento)



Se elaboraron informes sobre evaluación de la oferta de productos y servicios y específicamente para el género femenino y se diseñó una oferta simplificada de productos y servicios para mujeres (en evaluación)



Dimensión Laboral



Propósito Estrategia

Consolidar un ambiente laboral y un sistema de relaciones con igualdad de oportunidades laborales, equidad o reconocimiento de las diferencias vitales y de las capacidades, independientemente del sexo.



Estrategia

Participación en el programa de equidad de género "Sello de Equidad Laboral Equipares"

Actividades

Empresas participantes en el Sello Equipares: Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva EPS, Coomeva Servicios Administrativos y Coomeva Corredor de Seguros.

Diagnóstico, Planes de Acción y Resultados:

- Se elaboraron y desplegaron los diagnósticos organizacionales con enfoque de género.
- Se elaboraron y aprobaron los planes de acción para el cierre de brechas en las ocho dimensiones del Sello.
- Se ajustó la Política de Equidad e Igualdad de Género, para armonizarla con el Sistema de Gestión de Equidad de Género.
- Se implementaron 8 medidas de conciliación balance de vida laboral, familiar y personal.
- Se obtuvo el nivel 1 de reconocimiento del Sello Equipares para todas las empresas participantes por parte del Ministerio de Trabajo y el PNUD.

A tres años de implementación de la Política de Igualdad y Equidad de Género, Coomeva avanza en su interpretación y visibiliza en cada dimensión la participación por género, consecuente con su interés en desarrollar igualdad de oportunidades para todos

Política de Juventud

Resultados Plan de Acción 2016



Los retos de Cooomeva con los jóvenes asociados y familiares de asociados entre 18 y 35 años de edad

Tres años de implementación de la política.



Mayor participación de jóvenes en educación, emprendimiento y liderazgo.



Mayor población de jóvenes, tenencia y uso de productos y servicios.



Mayor conciencia de la importancia de los jóvenes en Cooomeva.

¿Quiénes son los jóvenes hoy y cómo trabajar con ellos?



Rasgos y características

- Están preparados académicamente.
- Creen en el emprendimiento.
- Quieren iniciar su negocio.
- Se sienten líderes y quieren aportar soluciones.
- Acceden más a educación en línea y diversificada.
- Son "prosumidores". Usan información para tomar decisiones de consumo.
- Desean innovar.
- Comprometidos con el entorno.
- Necesitan conexión y redes sociales.



Retos del cooperativismo

- Mostrarles las ventajas sociales, económicas y medioambientales de las cooperativas.
- Entender cómo actúan, cómo se proyectan y cómo comunicarse con ellos.
- Ofrecerles una bienvenida clara, motivándolos a participar y moldear el futuro.
- Reforzar sus mecanismos naturales de colaboración.
- Animarlos a la participación democrática.
- Ampliar sus oportunidades de educación.



Entender las lógicas de pensamiento y actuación de los jóvenes para proponer soluciones a sus expectativas y necesidades ha sido el reto propuesto por el Foro de Dirigentes de la Regional Cali en los dos últimos años.

Política de Juventud

Resultados Plan de Acción 2016



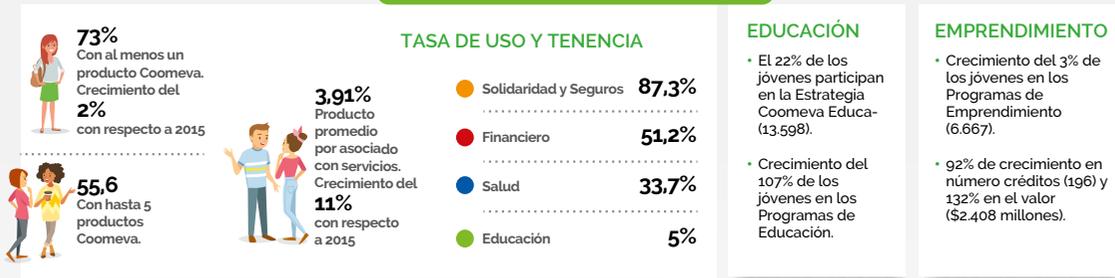
El balance en el ingreso de asociados es positivo para los jóvenes menores a 35 años. Los ingresos superaron los retiros.

Línea de Acción Permanencia en la Cooperativa

ESTRATEGIAS



ACTIVIDADES



ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS

- Plan de Ahorro Programado (P.A.P.) - Bancoomeva
- Plata Joven + Dental Élite + CEM - Medicina Prepagada
- Evento Emprendimiento, Innovación y Liderazgo - Educación y Fundación Coomeva

BENEFICIOS

Integración de la Campaña Institucional "Cooperando es posible" y Coomeva Piensa Joven.

Línea de Acción Participación Democrática

ESTRATEGIA

Promover la participación de los jóvenes en la gestión y decisiones cooperativas.

ACTIVIDADES



- Creación y funcionamiento Comité Nacional de Juventud.
- 26% de jóvenes en el curso de Formación de Dirigentes.
- Estrategias de comunicación para la participación electoral.
- Participación de Coomeva en Comité Regional de Juventud de Cooperativas de las Américas.

POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

A partir de septiembre de 2016 en Coomeva adoptamos la Política de Diversidad e Inclusión en la que promovemos el respeto por la igualdad y la inclusión del personal con el fin de garantizar la no discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, discapacidad, ideología, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

- En 2016 se aprobaron ocho medidas de conciliación por parte de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva que ayudarán a mejorar el balance entre la vida laboral, familiar y personal de quienes están vinculados laboralmente a la organización. A partir de octubre de 2016 se implementaron dos medidas que

favorecen la lactancia de las madres y el tiempo de los padres en el cuidado de sus hijos:

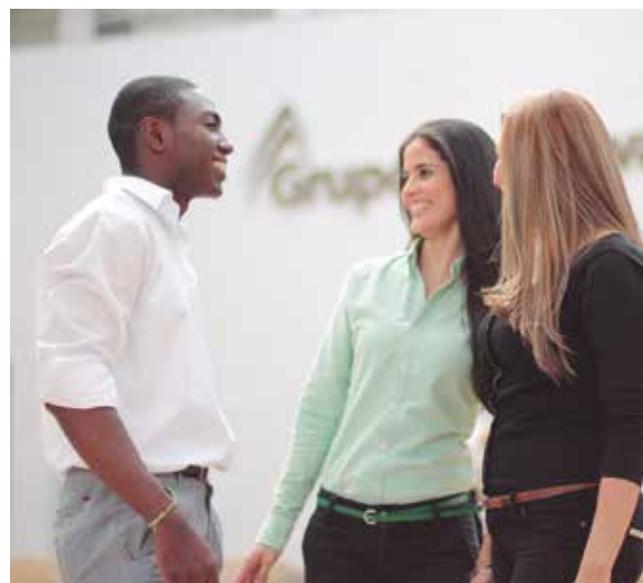
- a) Retorno gradual licencia de maternidad: Se otorgó una hora diaria de lactancia adicional a la definida por la ley colombiana, facilitando a las madres tomar dos horas diarias de su jornada laboral para compartir con su bebé.
- b) Extensión de la licencia de paternidad: Se otorgó dos días hábiles adicionales a la licencia de paternidad estipulada por la ley colombiana, permitiendo a los padres compartir más tiempo con su bebé.

Campañas de comunicación:



COMPROMISOS 2017

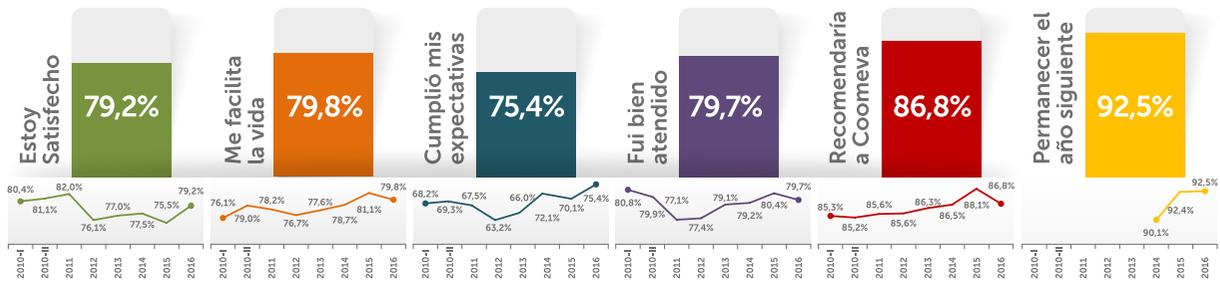
- Continuar sensibilizando a los colaboradores en temas de diversidad, inclusión y género, especialmente a los líderes de equipo, con el fin de promover la erradicación de sesgos y estereotipos inconsistentes.
- Diseñar mecanismos para garantizar la participación del personal en procesos de promoción en los que pueda ascender a cargos de alta dirección.
- Empoderar a los comités de convivencia en la gestión de los posibles casos de acoso laboral y discriminación para que se conviertan en una herramienta de confianza para el personal.



G4-24 a G4-27

DIMENSIÓN 4.4 » MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS/AS ASOCIADOS/AS

Satisfacción del asociado 2016

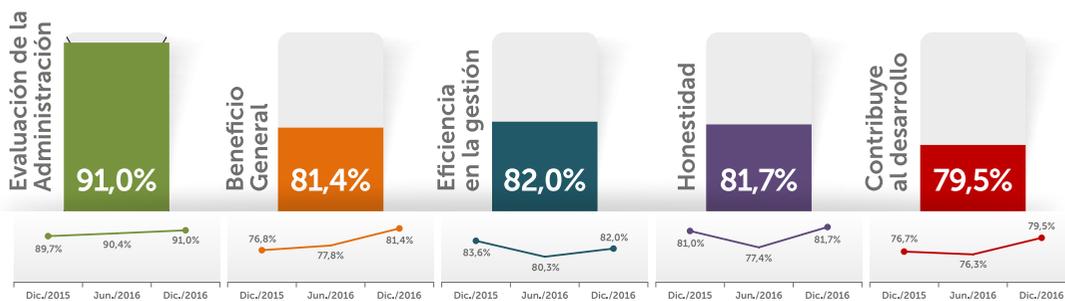


Incremento del 75.5% al 79.2% en el último año.

El cumplimiento de expectativas presentó un aumento de 5.3 puntos porcentuales; la probabilidad de permanecer en la Cooperativa junto a la de recomendarla son los indicadores con puntuaciones más altas; sin embargo la primera disminuyó levemente, al igual que el indicador de la promesa de valor y la atención recibida.

Confianza del asociado en la Administración

El Índice de Confianza en la Administración de la Cooperativa (ICA) lo aplicamos semestralmente desde 2003 y refleja la percepción de los asociados sobre aspectos esenciales de la Administración en 5 cinco dimensiones:



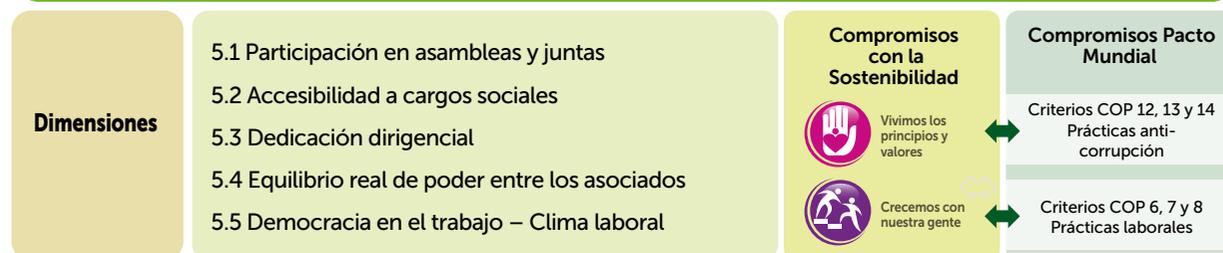
En el segundo semestre de 2016 el indicador global de confianza incrementó en 2.7 puntos porcentuales posicionándose en 83.1% consolidado. En general la percepción respecto a las cinco dimensiones medidas mejoraron, destacándose: honestidad, bienestar general y contribución al desarrollo, con aumentos de 3.2, 3.7 y 4.3 puntos porcentuales respectivamente.



Principio 2
Control democrático de los asociados

5

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS



En el cooperativismo la democracia es esencial y destaca el valor de lo social frente a lo económico, visibilizando el que en las cooperativas el factor humano prima sobre el capital.

La regla de “una persona, un voto”, resalta que el dinero se utiliza sólo como un elemento al servicio de las personas y no las personas al servicio del dinero.

El Modelo de Gestión de las cooperativas es el de organizaciones democráticas en las cuales los asociados eligen entre ellos mismos y delegan a los que han de dirigir la cooperativa.

En las cooperativas el poder de decisión depende de las personas en sí mismas y no del capital que las apoya, siendo todos los asociados iguales en derechos, en capacidad de decisión y en oportunidades de expresión y de participación en la toma de decisiones.

Nuestro Modelo de Gobierno en Coomeva ha sido un factor de vital importancia que se ha logrado fortalecer gracias a las medidas aprobadas por la Asamblea General de Delegados y el Consejo de Administración, al diseñar e implementar un Modelo de Gobierno que permite mantener la prelación del interés general sobre el particular, tomar decisiones basadas en la transparencia, calidad y oportunidad y preservar la unidad de propósito, dirección y control.

El gobierno corporativo establece los siguientes lineamientos y buenas prácticas:

- Filosofía de la responsabilidad.
- Responsabilidad Social Empresarial entendida como el compromiso con la preservación del medio ambiente, la defensa de los intereses de los asociados, actuaciones éticas, transparentes, solidarias e

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), al tiempo que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.”

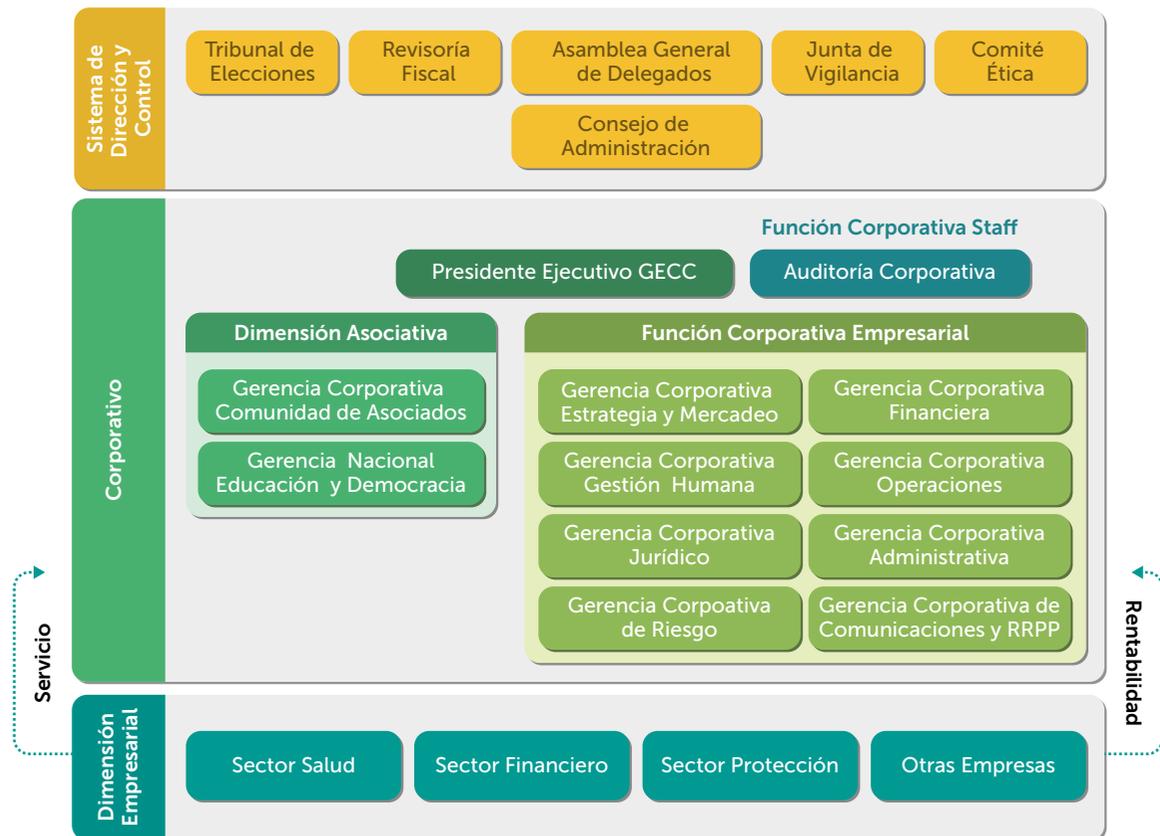
incluyentes y la creación de valor sostenible económico y social para todos los grupos de interés.

- Estilo de gobierno.
- Descripción del trabajo.
- Vínculo Consejo de Administración - Asociados.
- Planificación de la agenda.
- Función de la Presidencia del Consejo de Administración.
- Conducta de los consejeros.
- Fijación de compensación adecuada para los consejeros.

Cooमेवा tiene una estructura de gobierno corporativo compuesta por las dimensiones asociativa y empresarial.

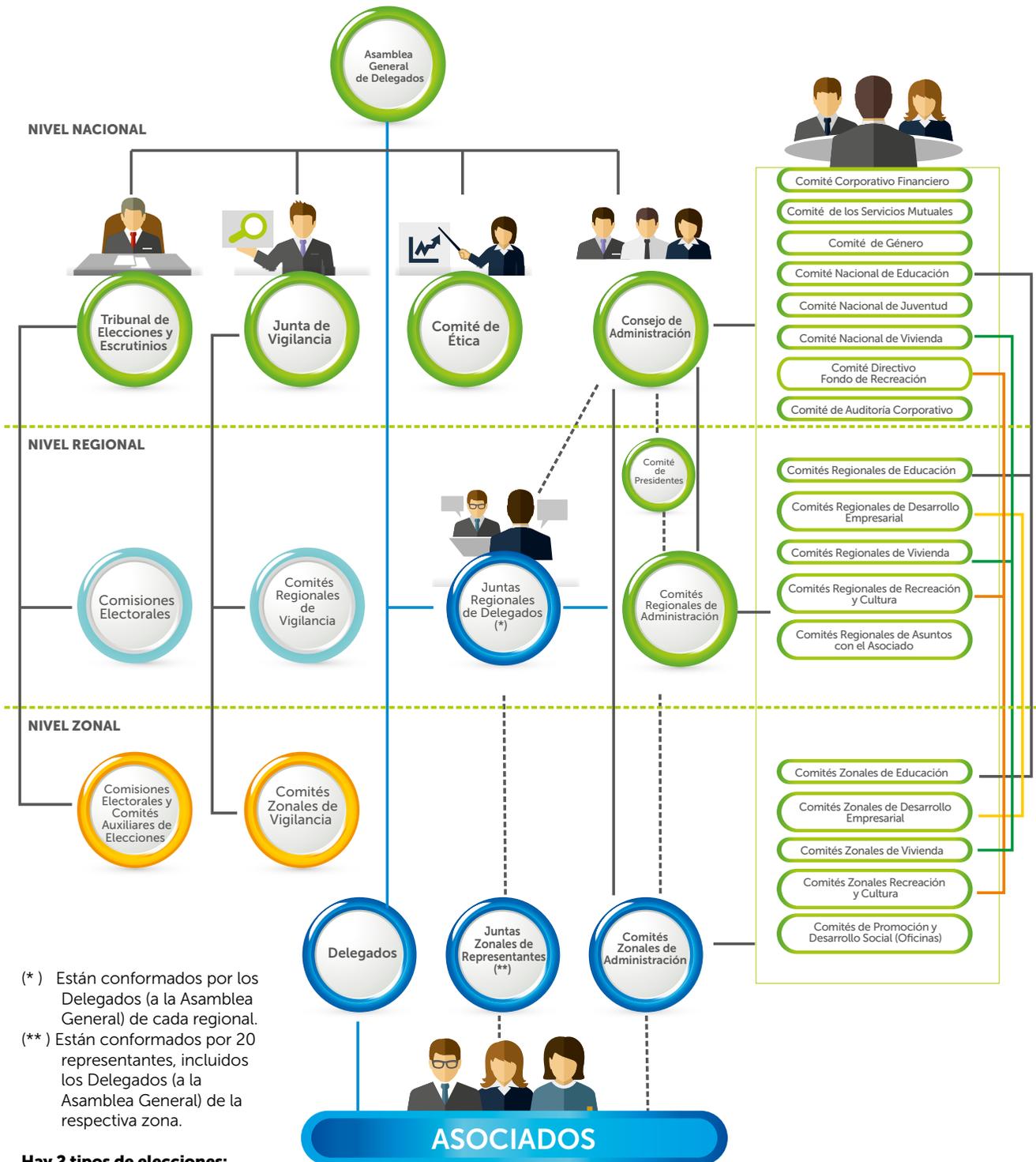
En la organización confluyen dos subsistemas:

- a) Subsistema de Dirección y Control que se da en tres órdenes -nacional, regional y zonal-, donde actúan los representantes de los asociados, bajo directrices de la Asamblea General y del Consejo de Administración, el cual se refleja en el diagrama de relaciones.
- b) Subsistema Administrativo y de Gestión descrito en el ítem de delegaciones y corresponde a la actuación de los colaboradores. De esta manera la estructura organizacional de Cooमेवा da respuesta a la dinámica asociativa, dimensión empresarial y función corporativa como se aprecia en la siguiente gráfica:



De la Asamblea General de Delegados se despliega el siguiente diagrama de relaciones:

Diagrama de Relaciones



(*) Están conformados por los Delegados (a la Asamblea General) de cada regional.
(**) Están conformados por 20 representantes, incluidos los Delegados (a la Asamblea General) de la respectiva zona.

Hay 2 tipos de elecciones: de delegados (por zonas electorales) y de representantes (unidades zonales).

DIMENSIÓN 5.1 » PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS Y JUNTAS

La Asamblea es el máximo órgano de autoridad, administración y control de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias. Estará conformada por los delegados hábiles convocados para el efecto.

La Asamblea de Coomeva está conformada por 100 delegados con sus correspondientes suplentes numéricos de la respectiva lista y ninguna regional podrá superar el treinta y tres por ciento (33%) del total de delegados.

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la Cooperativa; está subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. Es responsable ante los asociados por el buen funcionamiento de la Cooperativa y para tal efecto delega la gestión administrativa y operativa en el Presidente Ejecutivo.

El Consejo de Administración tendrá además de las funciones descritas en el Estatuto, atribuciones necesarias para la realización del objeto social de la Cooperativa y serán todas aquellas que no estén asignadas expresamente a otros órganos por la Ley o por el Estatuto.

G4-38

Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno: Coomeva como entidad que por su esencia es democrática, aplica en la selección de su Dirigencia, los principios, actividades y prácticas de los procesos políticos electorales que se plasman en el

Código Electoral. Los Delegados a la Asamblea General son elegidos mediante proceso electoral, cada tres años. Toda elección realizada en Coomeva para un organismo plural administrativo o de vigilancia, se hará por el sistema de planchas con aplicación del cociente electoral. Lo anterior, sin perjuicio de que la elección se realice con la modalidad de plancha única, por decisión de los participantes en el proceso electoral.

G4-39

La selección de los Delegados se hace atendiendo los siguientes requisitos:

- Ser asociado hábil de Coomeva.
- Acreditar por lo menos:
 - » Al momento de la inscripción 120 horas de formación en cooperativismo de acuerdo con los programas curriculares de educación que la Cooperativa diseñe para sus dirigentes.
- El Comité Nacional de Educación podrá homologar la formación cooperativa acreditada.
 - » Adicionalmente, dentro del año siguiente a su elección, 240 horas de formación de acuerdo con los programas curriculares de educación que la Cooperativa ha diseñado para sus dirigentes sobre el funcionamiento de Coomeva en sus aspectos administrativos, financieros, reglamentarios y legales, entre otros.
- Tener una antigüedad como asociado, de por lo menos tres (3) años.



- Acreditar título en su respectiva profesión u oficio expedido con una anterioridad mínima de tres (3) años.
- No haber sido sancionado por la Cooperativa durante los cinco (5) años anteriores a la nominación, con suspensión o pérdida de sus derechos sociales, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa.
- No haber sido sancionado en los últimos cinco (5) años con multa o con suspensión, destitución o remoción del cargo por un organismo de control estatal o de control en el ejercicio de su profesión.
- No haber sido empleado o promotor o corredor de Coomeva o de las empresas que conforman su Grupo Empresarial Cooperativo, durante los tres (3) años inmediatamente anteriores a la respectiva elección.
- No estar incurso en las inhabilidades e incompatibilidades que establezca la ley y el Estatuto de la Cooperativa.

Por su parte la selección de los miembros de las Juntas Directivas de las empresas sobre las que Coomeva ejerce dirección y control se hace de acuerdo con procedimientos técnicos, transparentes y objetivos definidos por el Consejo de Administración para garantizar la idoneidad moral, técnica, reputacional y profesional de los candidatos (Artículo 16 Código de Buen Gobierno Corporativo).

Delegaciones: La gestión de Coomeva y su Grupo está delegada por el Consejo de Administración en el Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial quien además de las responsabilidades previstas en el Estatuto Social responde especialmente por dirigir, planear y garantizar el cumplimiento de los resultados sociales, operacionales, comerciales y financieros del Grupo; identifica y planea la estrategia a corto y mediano plazo así como la exploración de nuevas oportunidades de negocio. A su vez el Presidente Ejecutivo delega funciones corporativas en gerencias corporativas, funciones en la Dimensión Asociativa a gerencias nacionales y funciones de la Dimensión Empresarial a gerentes de sector. Las políticas relativas al manejo de la estructura administrativa fueron aprobadas por el Consejo de Administración en su Acuerdo 494 de mayo de 2016.

Evaluaciones: El Consejo de Administración realizará una evaluación anual de sus actividades con el acompañamiento de un asesor externo, respecto a todas sus políticas. Se establece que el resultado de la misma quedará registrado en las actas correspondientes y deberá contar con un plan de acción que atienda las oportunidades de mejora. Adicionalmente el Consejo dedicará el

tiempo necesario al final de cada reunión, para evaluarse con respecto a una o más de sus políticas.

Por su parte el Consejo de Administración es el árbitro final para decidir el grado de responsabilidad del Presidente Ejecutivo, para lo cual hará supervisión y evaluación sistemática de su gestión, según lo estipulado en las políticas y directrices emanadas del Consejo y lo establecido en el Artículo 20 del Código de Buen Gobierno Corporativo.

ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS

La LIII Asamblea General de Delegados modificó y armonizó el Código Buen Gobierno Corporativo a las disposiciones del nuevo Código País, al Estatuto Social y la normatividad vigente.

El Consejo de Administración convocó en 2016 a elección de delegados para el periodo 2017-2020, de acuerdo con las normas establecidas en el Código Electoral.

En 2016 se realizó una evaluación a las juntas directivas de las empresas y al Consejo de Administración. Este ejercicio técnico permitió avances y mejoramientos importantes en la metodología y contenido de la gestión del Consejo.

Se aplicó evaluación de desempeño de la Quincuagésima Segunda Asamblea General Ordinaria de Delegados 2016.

Los delegados electos para el periodo 2013-2016 realizaron la LIII Asamblea General Ordinaria de Delegados a la cual asistieron 96 de los 100 delegados convocados, representantes de las seis regionales y en su carácter de máximo órgano de administración tomó las siguientes decisiones:

- Aprobación de los Estados Financieros Separados y Consolidados de Coomeva bajo NCIF (Normas Colombianas de Información Financiera) con corte a diciembre 31 de 2015.
- Ampliación del periodo de la Revisoría Fiscal. Se aprobó la ampliación del periodo del Revisor actual de la Cooperativa hasta marzo de 2017, con el fin de unificarlo con el nuevo periodo del Consejo de Administración.
- Proyecto de distribución de excedentes: Se aprobó el proyecto de distribución de los excedentes por valor de \$68.864 millones.

Plan de Inversiones Empresariales 2016: En el marco del Artículo 68 numeral 6 del Estatuto Social, se aprobó el Plan de Inversiones por valor de \$46.890 millones.

- Reforma del Código de Buen Gobierno. Con base en las recomendaciones del nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia (Código País) para emisores de valores, que eleva los estándares de Gobierno Corporativo a requerimientos internacionales, se aprobó la propuesta de modificación del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Plan Estratégico 2014-2019: Se acogieron los lineamientos del Plan Estratégico con sus objetivos, estrategias e imperativos, la declaración de la estrategia y el modelo de negocio.
- Aprobó dos proposiciones: Mejoramiento de condiciones de los planes de Medicina Prepagada para los asociados y la ejecución del proyecto Salón de la Cultura Coomeva y 67 recomendaciones para estudio.

Se llevaron a cabo seis Juntas Regionales de delegados en las que participaron 100 delegados y 18 juntas zonales, con la asistencia de 360 representantes. Estas juntas fueron convocadas por los comités regionales y zonales de Administración según los términos previstos en el Estatuto y previo a la Asamblea en el ejercicio de preparación democrática. Estas juntas estudiaron informes y formularon proposiciones y recomendaciones que fueron elevadas a la Asamblea General de Delegados.

Los siguientes son los logros del sistema de gobierno del Grupo Coomeva:

- Claro ordenamiento estatutario y reglamentario que contempla las normas nacionales e internacionales de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- Mejoramiento en los resultados financieros tanto en excedentes como en liquidez, endeudamiento, provisiones y fortalecimientos patrimoniales, pese a los impactos negativos de la crisis del Sistema de Salud colombiano.
- Enfoque renovado en el asociado como centro de la organización.
- Mayor sinergia entre las empresas y organización y control de la relación entre ellas.
- Conformación de un equipo de trabajo con altos estándares de desempeño empresarial y ético.

G4-42 y 45

Para 2016, la Percepción Global y el Índice de Desempeño calificado por los delegados en la Quincuagésima Segunda Asamblea General Ordinaria de Coomeva, con notas de 4.63 (90.87%) y 4.56 (88.90%), respectivamente, alcanzan las más altas calificaciones, lo cual indica que se ha superado ampliamente el objetivo superior estratégico. Los delegados marcaron un punto muy alto al identificar valor en su cooperativa y darle el 100% de percepción favorable a Coomeva, por su solidez, organización, liderazgo y responsabilidad.

Los siguientes son los resultados comparativos con 2015:

Tabla comparativa - Asamblea General Ordinaria de Coomeva - Delegados Regionales	2016	Asamblea Extraordinaria 2015	2015
Contacto previo a la Asamblea	4.52	4.59	4.54
Viaje y llegada a Cali (sólo para los delegados de fuera de Cali)	4.66	4.66	4.53
Hotel Intercontinental - Cali - Sede de la Asamblea	4.60	4.37 Sede Nacional	4.49
Desarrollo de la Asamblea de Coomeva	4.50	4.45	4.26
Conferencista Invitado	4.51	-	4.24
Percepción Global de la Asamblea General Ordinaria de Coomeva	4.63	4.52	4.43
Desempeño de la Asamblea General Ordinaria de Coomeva	4.56	4.49	4.37
IDE (Índice de Desviación de Expectativas) Acumulado	4.11%	5.72%	7.81%

COMPROMISOS 2017

El desafío que tenemos es afianzar y mejorar el actual modelo de gobierno, atendiendo nuevas situaciones como pueden ser: replanteamientos en estrategias de los sectores, nuevas normatividades como el Código País y los cambios que puedan traer los socios estratégicos e inversionistas que se han vinculado con nuestras empresas.

DIMENSIÓN 5.2 » ACCESIBILIDAD A CARGOS SOCIALES

El acceso a los cargos sociales se efectúa vía elección o vía nombramiento. Los cargos por elección corresponden a los delegados a la Asamblea, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios y la Junta Zonal de Representantes. Por su parte los cargos por nombramiento los hace el Consejo de Administración en el nivel nacional, el Comité Regional de Administración en el nivel regional y el Comité Zonal de Administración en el nivel zonal, tal como se puede observar en el diagrama de relaciones (página 48).

Para la elección de dichos cargos en el Estatuto se tienen establecidos requisitos, funciones, periodo para los cargos de elección y en el Código Electoral y reglamentos de funcionamiento de los comités por nombramientos, requisitos, condiciones, funciones, periodos, etcétera.

En 2016 operaron 190 comités integrados por 1.165 dirigentes a nivel nacional.

G4-38

DIMENSIÓN 5.3 » DEDICACIÓN DIRIGENCIAL

La gobernanza se ejerció con una importante inversión en tiempo y recursos en formación y gestión, lo que permitió asegurar los resultados en cada uno de los niveles de la organización y el despliegue de información y diálogo sobre el devenir de la Cooperativa con los asociados.

Durante 2016 la estructura democrática estuvo conformada por 190 entes de gobierno a nivel nacional, regional y zonal, un 17% superior a lo registrado en 2015 por la creación del Comité Nacional de Juventud y el funcionamiento de la organización electoral representada en las comisiones electorales y los comités auxiliares de elecciones, delegatarias del Tribunal de Elecciones y Escrutinios en funciones específicas para la elección de delegados periodo 2017-2020.

2016	Gobierno Cooperativo
190	Comités activos
1.741	Cargos directivos
278	Cargos directivos nacionales
381	Cargos directivos regionales
1.002	Cargos directivos zonales
80	Cargos directivos locales
1.165	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
33.180	Horas académicas de dirigentes
30.230	Horas de trabajo directivo
5.028	Millones de inversión en la gestión directiva
1.059	Millones de inversión en capacitación de la Directiva

Formación de la Directiva: 780 dirigentes participaron en 26 eventos educativos nacionales e internacionales, con una inversión de 33.180 horas académicas, tal como se puede observar en la siguiente tabla:

2016			
Formación de la Directiva	Nº	Participantes	Horas académicas
Jornadas directivas	3	114	684
Seminario Desarrollo Institucional	1	31	248
Eventos nacionales	8	58	852
Eventos internacionales	8	160	916
Saber Coomeva (Módulos)	6	417	30480
Total	26	780	33180

Se destaca el programa Saber Coomeva que en 11 años ha matriculado a 1.434 dirigentes en sus módulos introductorios y profesionales, fortaleciendo sus competencias en los aspectos económicos y sociales. En 2016 se desembolsaron 11 créditos para compra de computadores a los dirigentes que lo requirieron, por un valor de \$17 millones con 0% tasa de interés y un plazo máximo de 36 meses, logrando así un acumulado de 212 dirigentes beneficiados por esta línea de financiación. La inversión en Saber Coomeva en 2016 fue de \$958 millones.

Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD: A tres años de implementación del Sistema de Gestión de la Dirigencia, se continúa en el proceso de consolidación y apropiación del mismo por parte de los dirigentes, con el cual se busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión mediante la interacción dinámica entre la estrategia, los procesos y la cultura, a fin de crear valor sostenible para los grupos de interés.

Como resultado de este desarrollo se cuenta hoy con los siguientes indicadores que muestran la variación positiva 2016-2015, los cuales están apoyados con herramientas tecnológicas y de comunicación:

Indicadores Sistema de Gestión de la Dirigencia				
Indicadores SGD	Unidad de medida	2015	2016	Variación
Comites incluidos en el sistema	Nº	135	137	1%
Cumplimiento de funciones*	%	60%	67%	12%
Cumplimiento del cronograma de reuniones	%	97%	98%	1%
Actas registradas en el sistema	%	93%	98%	5%
Cumplimiento asistencia a reuniones	%	74%	89%	20%

* 72% de los Comités realizaron la autoevaluación.

COMPROMISOS 2017

Cooomeva continuará desarrollando al año 2020 procesos educativos para contar con dirigentes capaces, éticos y conocedores de la gestión cooperativa y empresarial como un elemento clave en la construcción del futuro del Grupo Coomeva.



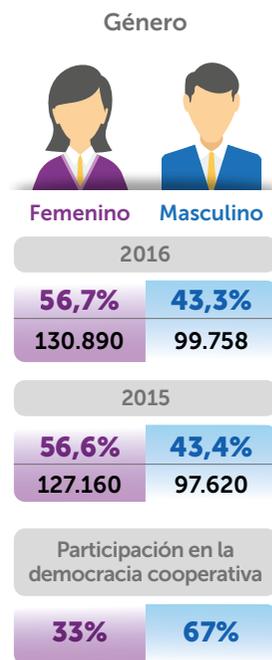
DIMENSIÓN 5.4 » EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE LOS ASOCIADOS, MUJERES Y HOMBRES

La composición por género de la población de asociados no varió sustancialmente con respecto a 2015.

Igualmente la participación por género en la gestión democrática tampoco presentó diferencias puesto que en 2016 no hubo procesos de elección ni nombramientos sustanciales que modificaran dicha participación, conservando un 33% de participación de mujeres y un 67% hombres.

El proceso de inscripción de candidatos para la elección de delegados a la Asamblea General de Coomeva 2017-2020 arroja que el 33% son mujeres y el 67%, por lo que se estima que los porcentajes de participación no variarán y por tanto en cargos de elección se conserve el resultado actual.

La siguiente tabla muestra la composición por género en los estamentos dirigenciales nacionales, regionales y zonales, electos y por nombramiento:



Conformación de la Dirigencia	67% hombres - 33% mujeres
Participación de mujeres en procesos electorales	39% en elecciones locales 28% en elecciones regionales y nacionales
Participación en estamentos de elección	34% mujeres - 29% en cargos principales- 66% hombres
Participación en estamentos nacionales por nombramiento	42% mujeres 58% hombres
Participación en estamentos regionales y zonales	33% mujeres 67% hombres
Participación de mujeres en estamentos regionales	Mayor participación en el Eje Cafetero (43%) Menor participación en Bogotá (22%)
Composición de estamentos asesores	Mayoría mujeres: Comités de Educación y de Recreación Mayoría hombres: Comités de Desarrollo Empresarial y Vivienda

No obstante los grandes esfuerzos que se vienen adelantando con el fin de mejorar el acceso de las mujeres a los cargos directivos, aún falta camino por recorrer y la participación global de las mujeres es baja todavía, especialmente en los cargos nacionales y de decisión, lo cual representa un desequilibrio real de poder entre los asociados y asociadas.

DIMENSIÓN 5.5 » DEMOCRACIA EN EL TRABAJO

La Gerencia de Gestión Humana de Coomeva desarrolló los siguientes ejes de direccionamiento estratégico con los colaboradores:

Gestión de la cultura. Busca generar capacidades organizacionales enfocadas en el servicio y la sostenibilidad de la organización. Este eje contempla estrategias para la gestión del cambio, del modelo de servicio, de los resultados y generación de valor, de la gestión de los valores, el desarrollo de la identidad cooperativa y la gestión de la diversidad.

Gestión del compromiso. Este eje busca crear condiciones adecuadas para lograr la alineación de los colaboradores con la estrategia, buscando un alto sentido de pertenencia y orgullo con altos niveles de productividad. Para el desarrollo de este eje estratégico se implementan programas de compensación acordes con la cultura deseada (retribución); se sensibiliza y concientiza a los colaboradores sobre la importancia del bienestar físico, mental, espiritual y laboral (bienestar); se gestionan estrategias para generar un ambiente propicio para convertir a Coomeva en una de las mejores empresas para trabajar (ambiente laboral). Se desarrolla sentido de compromiso en los colaboradores generando retención, atracción y competitividad a través de un portafolio de servicios extralegales que contribuyen a mejorar la calidad de vida y la de sus familias (beneficios).

Gestión del liderazgo. Se busca el desarrollo de líderes inspiradores que transformen la cultura y logren resultados sobresalientes. En este eje estratégico se desarrolla el modelo de competencias del líder Coomeva, el programa de Altos Potenciales y Plan de Sucesión y el programa de desarrollo de equipos de alto desempeño y liderazgo.

Gestión del talento. En este eje se gestiona el talento desarrollando competencias que permitan consolidar la experiencia de servicio como un factor diferenciador del Grupo Coomeva. Este eje incluye el programa de Desarrollo Integral, la gestión del conocimiento, el sistema de administración de desempeño y la atracción del talento.

Gestión administrativa del capital humano. Este eje administra y gestiona procesos, funciones y servicios de capital humano y organizacional para maximizar la satisfacción de los grupos de interés, generando valor y contribuyendo al logro de la estrategia. Este eje incluye la administración de la función de recursos humanos, la función de analítica del capital humano, la administración de servicios de gestión humana y la gestión del diseño organizacional.





Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Empleados directos Grupo Empresarial	Nº	14.878	15.098
Empleados temporales Grupo Empresarial	Nº	2.091	2.266
Empleados Grupo Empresarial por género	Nº		
Masculino	Nº	4.315	4.549
Femenino	Nº	10.563	10.598
Edad promedio	Promedio	35	35,1



Nro. colaboradores por rango de edad			
Menores de 30 años	Nº	5.356	4.718
Entre 30 y 50 años	Nº	1.192	9.289
Mayores de 50 años	Nº	1.041	1.140
Gastos de personal	\$	\$508.234.000.000	\$553.289.466.194
Bolsa de beneficios (Millones)	\$	\$19.842	\$21.700
Inversión en capacitación colaboradores Grupo	\$	\$3.018.000.000	\$2.358.174.351



Distribución de colaboradores por empresas Grupo por sector (Directos)			
Cooameva	Nº	1.154	1.222
Sector Salud	Nº	10.313	10.471
Sector Financiero	Nº	1.209	1.306
Sector Protección	Nº	76	69
Corporación Cooameva	Nº	120	8
Agencia de viajes	Nº		16
No sectorizados	Nº	2.006	2.005



Tiempo de servicio			
Menos de 5 años	Nº	9.731	9.497
De 5 a 15 años	Nº	4.477	4.739
De 15 a 25 años	Nº	619	839
Mayores de 25 años	Nº	51	72

BIENESTAR Y AMBIENTE LABORAL



Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Índice Ambiente Laboral Grupo	%	71,20%	80,10%

Los resultados señalan un incremento importante, superando la meta proyectada de 73.9, con tendencia positiva en 2 de 5 dimensiones y 16 de 24 factores evaluados. En 2016 se destacaron tres empresas - Bancoomeva, CSA y Sinergia- entre las mejores para trabajar en Colombia en los últimos 12 meses.

Mide el grado de satisfacción de los colaboradores en las variables de: Credibilidad, Orgullo, Camaradería, Imparcialidad y Respeto.

La medición se realiza cada dos años, mediante encuesta electrónica a través del Proveedor GPTW (Great Place To Work Institute).

TASA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA BIENESTAR

Mide el grado de satisfacción de los colaboradores de cara al Programa de Bienestar.

Se evalúa por evento realizado, mediante encuesta electrónica.



Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Programa de Bienestar			
Actividades realizadas	Nº	750	718
Colaboradores beneficiados	Nº	9.200	12.070
Participación promedio	%	61.3%	75
Satisfacción	%	96	94

Se mantiene en niveles superiores, destacándose el incremento de beneficiados y de participación promedio

Actividades más representativas:

- Cinemanía; en los meses de abril y noviembre con una participación a nivel nacional de 3.678 colaboradores.
- Juegos Deportivos Nacionales, con cerca de 300 colaboradores deportistas.
- Celebración de quinquenios, donde se reconocieron 1.445 colaboradores.
- Programa de auxilio para colaboradores con hijos especiales, beneficiando a 52 familias.
- Créditos a colaboradores, en los cuales tuvimos 34 solicitudes en las líneas de Calamidad Doméstica, Flexible y Vivienda.



ÍNDICE DE CULTURA

Mide el arraigo y el grado de coherencia de la cultura deseada acorde con las necesidades de la estrategia, mediante el enlace de los indicadores propios del negocio con los componentes del Modelo de Cultura.

Se mide trimestralmente mediante una matriz definida y ponderada de acuerdo con la cultura deseada definida en la organización.



Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Índice de cultura			
Índice de cultura global	%	85.63%	98%
Valores corporativos	%	72%	88%
Servicio integral	%	89%	90%
Resultados y generación de valor	%	97%	113%
Liderazgo innovador	%	71%	94%
Identidad cooperativa	%	92%	88%
Bienestar y ambiente laboral	%	81%	99%

Dentro de las iniciativas desarrolladas en este componente se destacan:

- Identificación y formación de 300 agentes de cambio como elemento dinamizador de la transformación cultural, quienes llevaron a cabo tres misiones durante el 2016.
- Potencialización de la plataforma para incentivar el reconocimiento hacia los comportamientos esperados, convirtiendo ideas en vivencias. Se evidenció el ingreso a la plataforma de 11.709 colaboradores de las empresas del Grupo.
- Medición trimestral de la orientación cultural para implementar acciones que conecten emocionalmente a los colaboradores con el futuro deseado.

RECONOCIMIENTO POR PRODUCTIVIDAD E INVERSIÓN EN BENEFICIOS EXTRALEGALES

Reconocimiento por productividad

Mide la productividad de los niveles de cumplimiento de presupuesto de variables estratégicas en ingresos, crecimiento neto de asociados, porcentaje de tenencia y eficiencia operacional.

Inversión en beneficios extralegales

Mide la inversión realizada en beneficios para los colaboradores que contribuyen al bienestar y mejoramiento de su calidad de vida

Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Promedio colaborador productividad	\$	\$225.000	\$113.425
Promedio colaborador por RVE	\$	\$646.000	\$1.074.818
Beneficios extralegales	\$	\$21.375	\$21.700
Colaboradores beneficiados	Nº	14.163	14.500
Beneficios distribuidos por estudio y crecimiento profesional	\$	\$9.050.000.000	\$10.108.742.564
Beneficios distribuidos por salud	\$	\$45.250.000.000	\$5.782.853.530
Beneficios distribuidos por auxilio de vivienda, vacaciones, alimentación y transporte	\$	\$6.350.000.000	\$691.914.802

Pago de Productividad: Se realizó el pago de dos periodos (enero a junio y enero a septiembre 2016), en donde 8.061 colaboradores se vieron beneficiados con un valor promedio por colaborador de \$113.425.

Pago Remuneración Variable Estratégica (RVE): 118 colaboradores recibieron bonificación por cumplimiento de sus indicadores, generando un pago promedio de \$1.074.817 por colaborador.

GESTIÓN DE ANALÍTICAS DE CAPITAL HUMANO

Estrategia: Proveer de manera periódica y oportuna a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y a otras áreas solicitantes, la información que contribuya al análisis y toma de decisiones respecto a la administración integral del capital humano.

Se realizó el seguimiento y control de la inversión en el personal a través de mecanismos de revisión de eficiencia, sostenibilidad y competitividad de cada una de las solicitudes de contratación.

ROTACIÓN DE PERSONAL



Mide la proporción de personas que se retiran de la organización sin tener en cuenta jubilaciones, pensiones y fallecimiento.

Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Rotación	%	1.7%	1.9%

En cuanto al pasivo vacacional se logró reducir en 14.780 días (julio 2015 a diciembre 2016) y de \$184 MM, con la solicitud de planes de programación de salida de los colaboradores con tres o más periodos pendientes. En cuanto a la rotación de personal, logramos mantener un promedio de 1.9% en el Grupo, durante el 2016.

PROGRAMA ALTOS POTENCIALES Y PLAN SUCESIÓN



Estrategia: Identificar, desarrollar y fidelizar de manera sistemática los colaboradores que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, así como promover la retención del talento clave de la organización.

Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Programa Altos Potenciales			
Horas de formación de talentos	Nº horas hombre	4.704	12.064
Movilidad de talentos claves	%	22%	30%

En 2016 se logró la consolidación del programa como una herramienta para la motivación y fidelización del talento. A nivel formativo se realizaron 2.184 horas por persona de formación enfocada en el desarrollo del ser, el saber y el hacer. Se fortalecieron las habilidades de los Altos Potenciales a través de las encargaturas y los ascensos, con una movilidad del 20% de los colaboradores participantes del programa (20 colaboradores de 102 identificados). Igualmente, se realizó la identificación de 150 nuevos talentos en la organización, a través de la medición de factores de crecimiento (madurez personal, comprensión de otros, pensar más allá de los límites, entusiasmo por aprender).

PROGRAMA DE DESARROLLO DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO Y LIDERAZGO

Estrategia: Contribuir al desarrollo de los líderes y su efectividad gerencial, a través de la implementación de un modelo organizacional de liderazgo que impacte los resultados financieros, contribuyendo de esta manera a la generación de valor y a un mejor desempeño del Grupo Empresarial.

Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Programa de Desarrollo Integral			
Convocatoria de formación especializada Sena: Sí/No		SI	SI
Valor invertido	\$	\$306.490.000	\$152.702.244
Colaboradores beneficiados	Nº	651	242
Horas de formación colaboradores	Nº horas hombre	31.248	11.616
Programa de desarrollo de equipos de alto desempeño y liderazgo			
Colaboradores en el programa	Nº	280	222
Horas de formación colaboradores	Nº	6.720	11.976

En la alta gerencia hemos contribuido al fortalecimiento de las competencias de liderazgo y comunicación del equipo directivo a través de 360 horas por persona de formación en competencias de liderazgo y comunicación; se realizó medición de competencias en liderazgo, movilización y logro a los integrantes del equipo directivo y a partir de los resultados se establecieron planes de acción para el 100% de los participantes, enfocados en el mejoramiento de los aspectos identificados en las pruebas DML (con seguimiento cada dos meses).

Para la Gerencia Media se logró la optimización de recursos a través de la convocatoria Sena, mediante el diseño e implementación de un programa de formación en liderazgo cuya inversión total fue de \$277.640.444, de los cuales el aporte de Coomeva fue de \$124.938.200 y del Sena de \$152.702.244 y con el cual se divulga el Modelo de Liderazgo Colectivo a 242 líderes.

PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL

Estrategia: Posibilitar el desarrollo integral de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores del Grupo Coomeva con base en un modelo de competencias centrado en comportamientos, a través de la implementación de iniciativas de capacitación, entrenamiento y formación con valor agregado para el individuo, los equipos y la organización, contribuyendo al crecimiento y a la sostenibilidad empresarial.



Balance Social 2016	Medida	Año 2015	Año 2016
Identidad cooperativa			
Colaboradores formados	Nº	616	12.000
Horas de formación colaboradores	Nº	11.332	192.000
Colaboradores en inducción presencial y virtual	Nº	3307	3.041

Durante 2016 bajo esta línea se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Culminamos la sensibilización y entendimiento del Modelo de Servicio impactando a 15.098 colaboradores del Grupo con 60.392 horas por persona.
- Aplicamos el programa de identidad cooperativa, impactando 12.000 colaboradores a través de 192.000 horas por persona de formación con nuestros dife-

rentes programas: Formación virtual Cartilla Cooperativa, programa para directivos de Saber Coomeva y programa Espíritu Cooperativo para población sin computador.

- Incrementamos 17% en la cobertura de inducción corporativa e implementamos la entrega del paquete de bienvenida para generar conexión emocional con los nuevos integrantes del Grupo.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

En 2016 se evaluaron en total cuatro casos de denuncia de acoso laboral dentro del Grupo Coomeva (situación con jefe inmediato) los cuales fueron solucionados según las investigaciones y realimentaciones realizadas.

Igualmente se presentaron 40 casos (ninguno constituido como acoso laboral) de los cuales 38 fueron solucionados. Las causas más frecuentes en los casos analizados se relacionaban con dificultades de liderazgo, falta de comunicación asertiva y manejo de conflictos entre los equipos.

Se presentaron dos casos por situaciones de ambiente laboral donde se ejecutaron las acciones propuestas y se logró mejorar el clima laboral.

Se profirieron dos sentencias en contra que quedaron en firme, correspondiendo a contratos mercantiles, los cuales según la jurisdicción laboral configuraban una relación laboral. No se tuvieron demandas ni condenas por violación a Derechos Humanos.

G4-LA16



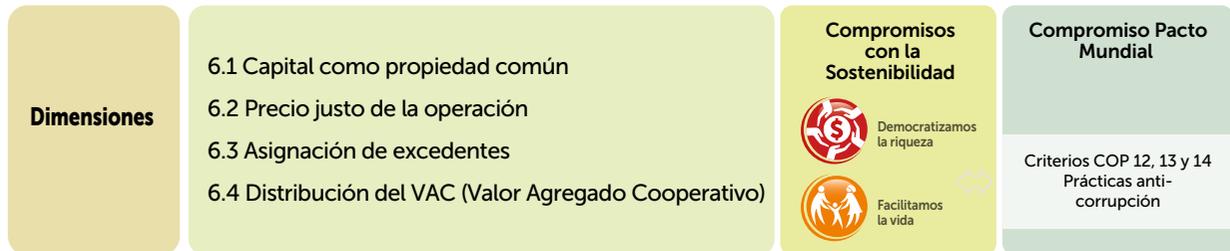


6

Principio 3

Participación económica de los socios

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS



“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.”

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente; está al servicio de los asociados y no es el amo de la organización. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados, independientemente del monto de su inversión, tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

Los asociados reciben una compensación por sus aportes y Coomeva debe garantizar la creación de

valor para retribuir el capital y distribuir excedentes. La formación de capital no necesariamente debe ser igualitaria, pero sí equitativa. Hay que motivar a quienes pueden aportar más, pero hay que poner límites y estar alertas frente a sus consecuencias sobre la propiedad y el consecuente poder de control de la empresa cooperativa.

La participación económica de los socios no se limita a “poner” dinero, pues también deben decidir el destino de los excedentes generados por la cooperativa, para dotarla de reservas; apoyar actividades de beneficio común y recompensar a los socios a través del “retorno cooperativo” por su apoyo, calculado equitativamente, siempre en función del grado de participación y de la actividad del asociado en el desarrollo de la cooperativa, y nunca en función del capital aportado.

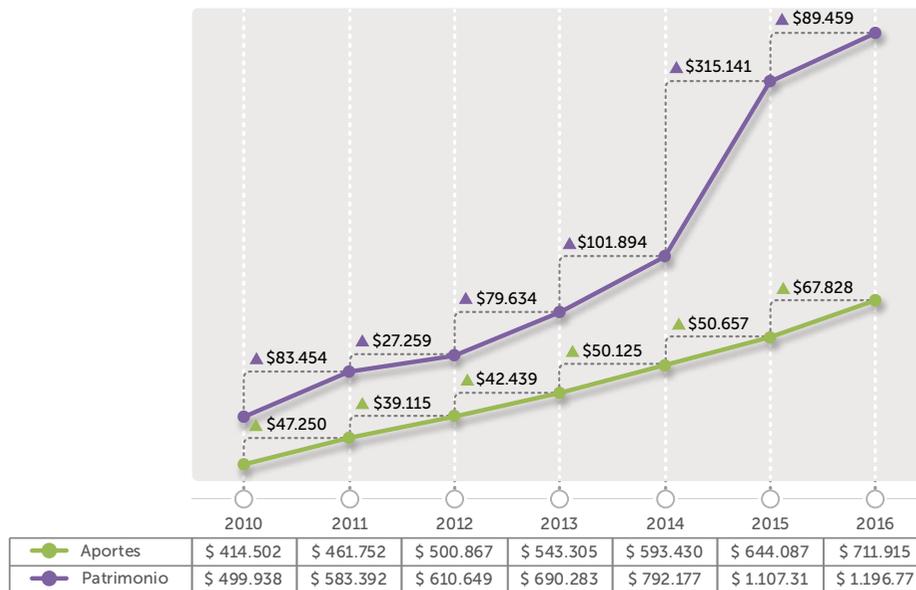
En Coomeva la creación de valor cooperativo económico sostenible se origina en los aportes sociales y en las contribuciones a los fondos sociales, los cuales se rentabilizan en la administración de la comunidad y las inversiones que se realizan en las empresas propias, en inversiones de portafolio e inmobiliarias, como se representa en la siguiente gráfica:

COOMEVA - Fuentes Creación de Valor



DIMENSIÓN 6.1 » CAPITAL COMO PROPIEDAD COMÚN

El patrimonio de Coomeva conformado en un 63% por sus aportes sociales y reservas, cerró en 2016 en \$1.2 billones, creciendo \$89.000 millones frente a 2015 y demostrando la solidez patrimonial de la Cooperativa.



A partir de 2016, los aportes sociales quedaron reconocidos en su totalidad como patrimonio, en cumplimiento del Decreto 2496 de 2015 que dispone su tratamiento en los términos previstos en la Ley 79 de 1988. Como resultado de la aplicación retroactiva de esta disposición, los aportes sociales del año 2015 quedaron igualmente

reconocidos como patrimonio. Adicionalmente, como resultado de la decisión de la Asamblea de Delegados, el capital mínimo irreducible quedó establecido en el 90% de los aportes sociales, lo que le permite a la Cooperativa contar con una estructura de capital mucho más estable y acorde con su portafolio de inversiones.

Valor creado y distribuido entre los grupos de interés

Cifras \$Millones

FUENTES						
Aportes	Reservas	Excedentes	Otros Pasivos	Resultados de ejercicios anteriores y ganancias acumuladas por conversión	Fondos Sociales	Total Fuentes
\$711.915	\$47.150	\$74.530	\$61.572	\$363.129	\$2.206.972	\$3.465.268



GRUPOS DE INTERÉS					
76%	14%	5%	3%	2%	100%
Asociados	Colaboradores	Financiero	Patrimonio Común	Comunidad	VAC TOTAL

VAC VISIBILIZADO	\$ 339.201
1.1 VAC Trabajadores	\$ 61.556
1.2 VAC Financiero	\$ 22.964
1.3 VAC Comunidad	\$ 7.574
1.4 VAC Asociados	\$ 233.334
1.5 VAC Patrimonio Común	
VAC Patrimonio Común	
Reserva Protección Aportes	\$ 13.773
	\$ 13.773
VAC INVISIBILIZADO	\$ 93.258
VAC Asociados - Descuentos	
Servicios Recreación y Cultura (Corp. Recreación)	\$ 7.973
Convenios Educativos (Unidad Educación)	\$ 3.457
Servicios Financieros (Bancoomeva)	\$ 38.519
Servicios de Salud (Cooomeva MP)	\$ 40.620
Servicios de Vivienda (Espacios Coomeva)	\$ 410
Servicios Consumo (Tarjeta Coomeva)	\$ 584
Servicios de Microcrédito (Fundación Coomeva)	\$ 1.695
	\$ 93.258
VALOR COOPERATIVO TOTAL	\$ 432.459

El Valor Agregado Cooperativo, VAC, calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la Cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés.

Existe un VAC visibilizado que surge de los datos contables y se expone para efectos del Balance Social Cooperativo de una manera distinta y en función de los diferentes grupos de interés implicados y a los cuales produce directamente el beneficio.

El VAC invisibilizado es el Valor Agregado Cooperativo que se genera, pero que no surge de la contabilidad tradicional, por lo que significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para los asociados en algunos casos y en otros, como generador de riqueza en la región.

El Valor Agregado Cooperativo en Coomeva totaliza \$432.000 millones siendo el 78% el VAC Visibilizado y el 22% el Invisibilizado, valores que incrementan el excedente cooperativo en 2016.



DIMENSIÓN 6.2 » PRECIO JUSTO DE LA OPERACIÓN

SERVICIOS Y BENEFICIOS A LOS ASOCIADOS

La identificación y comunicación de los beneficios generados al asociado es un logro muy importante que ha puesto en evidencia la magnitud de valor que les generamos en la prestación directa de los servicios. La prestación de servicios de todo tipo en condiciones preferentes de menores precios y el no cobro de servicios han permitido transferir valor al asociado por \$112.238 millones, creciendo un 7.3% frente a 2015. De los beneficios, se resaltan los entregados a través de Coomeva Medicina Prepagada y Bancoomeva en forma de descuentos y ahorros.



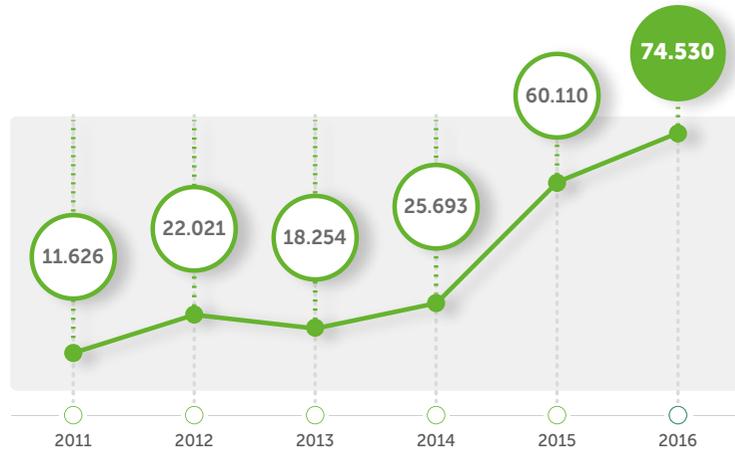
Cifras \$Millones	2015	2016
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	104.628	112.238
Educación	9.831	13.698
Programa de Becas Gente Pila	5.139	7.171
Convenios Institucionales Educativos (*)	2.354	3.457
Capacitación a la Dirigencia - Saber Coomeva	980	1.341
Inversión en Educación	1.359	1.728
Servicios Coomeva	2.914	6.802
Campañas Tarjeta Coomeva	1.151	584
Cuota Manejo TAC Mastercard (*)	ND	5.266
Servicio Vivienda - Espacios Coomeva (*)	734	410
Lealtad Coomeva	1.028	542
Sector Salud	36.298	40.620
Descuentos Otorgados en el Plan Salud MP (*)	36.298	40.620
Servicios de Recreación	10.560	7.973
Valor Agregado en el Programa de Recreación	10.081	7.973
Descuentos Otorgados en Tiquetes	480	ND
Sector Financiero	41.204	38.519
Descuentos Otorgados en Productos y Servicios (*)	41.204	38.519
Fondo de Solidaridad	957	NA
Mayor Rentabilidad del FS y AF sobre el Rendimiento de Mercado	957	NA
Fundación Coomeva	2.863	4.625
Programas de Motivación, Capacitación, Asesoría y Acompañamiento	1.007	2.931
Descuentos Otorgados en Microcréditos	1.856	1.695

En 2016 generamos nuevos servicios y beneficios para nuestros asociados, de los cuales se destacan:

1.544.211 nuevas soluciones financieras para 236.621 asociados y clientes.	\$1.8 billones en créditos otorgados por Bancoomeva.	Atención a 43.229 clientes con ingresos inferiores a 2 Salarios Mínimos.	10.912 créditos en soluciones de vivienda.	\$2.07 billones en colaciones de créditos y un saldo de cartera de \$3.16 billones.
6.170 soluciones de crédito de vehículo.	2.380 créditos para desarrollo profesional.	48.000 tarjetas de crédito y débito MasterCard con facturación total de \$123.000 millones.	1.103 soluciones financieras para jóvenes menores de 23 años.	18.368.790 transacciones en el año y 54 soluciones financieras cada minuto.
74.340 afiliados a Coomeva EPS.	57.320 asociados y su grupo familiar afiliados a planes de Coomeva Medicina Prepagada.	13.253 afiliados a Coomeva Emergencia Médicas.	44.160 auxilios de protección por un valor de \$181.322 millones.	13.319 auxilios por desempleo a 4.725 asociados, por un valor de \$13.042 millones.
Los fondos de Solidaridad y Auxilio Funerario alcanzaron una suficiencia del 107,1%, con una reserva de \$2.18 billones.	501 empresas creadas.	1.082 empresas con microcrédito por valor de \$20.853 millones.	132.000 participantes en programas de recreación.	118.000 participantes en programas educativos y 5.463 créditos educativos por \$16.274 millones.
Credisolidario: 439 créditos por valor de \$1.672 millones, con una cartera de \$5.972 millones.	Credimutual: 212 créditos por \$2.521 millones en los tres primeros meses de lanzamiento.	Espacios Coomeva: \$443 millones en descuentos en 134 soluciones de vivienda por medio de alianzas.	Prima Nivelada y Cobertura de Medicamentos: nuevos productos del Fondo de Solidaridad.	Póliza de Autos sin pago de deducible: Nuevo producto de Seguros.
\$3.652 millones en descuentos para matrículas educativas por medio de alianzas.	Productos complementarios de Coomeva EPS para el acceso directo y la atención en condiciones preferentes.	2.261 becas educativas con un valor desembolsado de \$1.150 millones.		

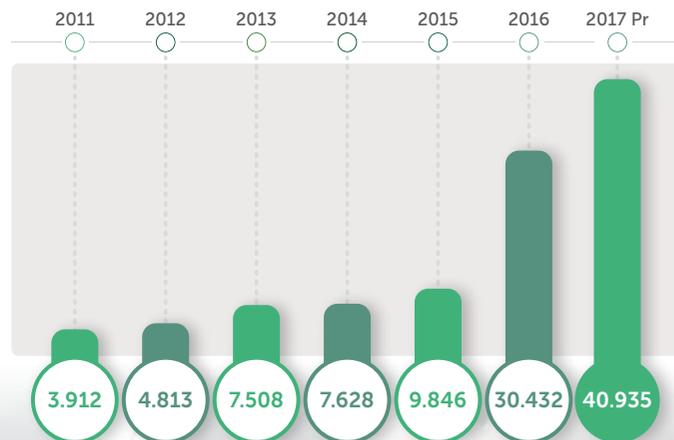
DIMENSIÓN 6.3 » ASIGNACIÓN DE EXCEDENTES

La Cooperativa alcanzó excedentes por \$74.5 mil millones, como producto del buen desempeño comercial y del retorno de su portafolio de inversiones empresariales, inversiones de portafolio e inversiones de infraestructura, lo que representa un importante logro en la creación de valor económico para los asociados.



Revalorización Aportes \$ 41 Mil Millones - 5,75%

Gracias a los resultados alcanzados, se podrán aplicar recursos por aproximadamente \$41.000 millones para la revalorización de aportes y \$3.5 mil millones para la amortización de aportes, si así lo decide la Asamblea General de Delegados.



SERVICIOS Y BENEFICIOS A LOS ASOCIADOS

Cifras en \$MM

		Resultados del Ejercicio	Resultados Ejercicios Anteriores	TOTAL
PROYECTO DISTRIBUCION DE EXCEDENTES				
Excedentes		74.530	14.435	88.964
- Apropriaciones de ley:				
Fondo de Solidaridad	10%	7.453	1.443	8.896
Fondo de Educación	20%	14.906	2.887	17.793 (1)
Reserva Protección Aportes Sociales	20%	14.906	2.887	17.793
Excedentes a distribuir		37.265	7.217	44.482
Amortización de Aportes		3.547	-	3.547
Revalorización de Aportes		33.718	7.217	40.935 (2)
Índice Revalorización de Aportes				5,75% (3)

- (1) De estos recursos, \$2.903 Millones se destinarán para el ICETEX (Programa Gente Pila) y el saldo para otros programas de Educación.
- (2) Revalorización a aplicar en 2017 en caso de ser aprobada la propuesta de distribución de excedentes presentada a la Asamblea General Ordinaria de Delegados.
- (3) Este índice corresponde a la revalorización de aportes aplicada al año siguiente. Incluye destinación partida de resultados de ejercicios anteriores.

DIMENSIÓN 6.4 » DISTRIBUCIÓN DEL VAC (VALOR AGREGADO COOPERATIVO)

El VAC es un concepto ampliado de "excedente". Las cooperativas generan beneficios que otorgan a sus asociados a través de servicios gratuitos, descuentos y mejores precios.

El VAC calcula la totalidad de incremento de valor, generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés.

Como se señaló anteriormente, existe un VAC invisibilizado que se genera, pero que no surge de la contabilidad tradicional, por lo que significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para los asociados en algunos casos y en otros, como generador de riqueza en la región.





VALOR AGREGADO COOPERATIVO VISIBILIZADO (VACV)

Surge de los datos contables pero se expone para los efectos del Balance Social Cooperativo de una manera distinta y en función de los diferentes grupos de interés implicados y a los cuales produce directamente el beneficio.

VACV = VAC a los Trabajadores + VAC AL Sector Financiero + VAC a la Comunidad + VAC a Asociados + VAC a Patrimonio Común

VAC Visibilizado generado 2016

\$339.201 millones 18% a los trabajadores 69% a los asociados, 7% al sector financiero, 4% al patrimonio común, 2% a la comunidad

Visibiliza cómo se realiza la distribución del valor a quienes ha beneficiado el VALOR AGREGADO COOPERATIVO.

VALOR AGREGADO COOPERATIVO INVISIBILIZADO (VACI)

Surge al considerar a la Cooperativa como una “empresa social de servicios” o “empresa con fines sociales”, lo cual da sentido al Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, que se calcula teniendo en cuenta:

- Servicios cooperativos gratuitos para los asociados o la comunidad, calculados a precio de mercado.
- Los servicios que se brindan a menor costo que otras empresas del mercado, calculando esa diferencia frente a los precios promedio del mercado.
- Se evalúan los aspectos que cualifican el impacto social de la Cooperativa en la comunidad y que no se han podido cuantificar, fortaleciendo el concepto de identidad cooperativa.

VACI: 93.258 millones

Distribuido 100% entre los asociados

VAC COOPERATIVO TOTAL = \$432.459 millones.

14% para los trabajadores,

76 % para los asociados, 2% para la comunidad,

3% para el patrimonio común y

5% para el sector financiero

El Valor Agregado Cooperativo Total muestra cómo las cooperativas, en su carácter de “empresas sociales de servicios” o “empresas con fines sociales”, favorecen al desarrollo sostenible de las comunidades.

COOMEVA - VALOR COOPERATIVO TOTAL

Cifras en millones de pesos

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
VAC VISIBILIZADO	206.617	174.151	212.385	225.384	226.752	239.959	339.201
1.1 VAC Trabajadores	27.312	32.913	37.295	45.749	54.329	59.508	61.556
1.2 VAC Financiero	243	142	136	11.449	12.140	11.814	22.964
1.3 VAC Comunidad	8.473	11.099	11.343	9.025	9.866	5.653	7.574
1.4 VAC Asociados	168.510	127.732	161.286	154.757	146.765	157.845	233.334
1.5 VAC Patrimonio Común							
VAC Patrimonio Común							
Reserva Protección Aportes	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139	13.773
	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139	13.773
VAC INVISIBILIZADO	55.768	55.681	51.680	50.987	88.905	94.157	93.258
VAC Asociados - Descuentos							
Servicios Recreación y Cultura (Corp. Recreación)	11.620	11.072	12.946	10.153	10.524	10.560	7.973
Convenios Educativos (Unidad Educación)	1.828	2.167	2.370	1.954	1.957	2.354	3.457
Servicios Financieros (Bancoomeva)	13.232	14.384	7.299	10.976	39.593	41.204	38.519
Servicios de Salud (Cooameva MP)	27.306	26.317	26.338	23.851	34.755	36.298	40.620
Servicios de Vivienda (Espacios Coomeva)	1.429	919	1.189	2.069	786	734	410
Servicios Consumo (Tarjeta Coomeva)	353	822	1.537	1.984	1.289	1.151	584
Servicios de Microcrédito (Fundación Coomeva)						1.856	1.695
	55.768	55.681	51.680	50.987	88.905	94.157	93.258

VALOR COOPERATIVO TOTAL	262.385	229.831	264.065	276.371	315.657	334.116	432.459
--------------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

DISTRIBUCIÓN % VAC VISIBILIZADO

VAC VISIBILIZADO	100%						
1.1 VAC Trabajadores	13%	19%	18%	20%	24%	25%	18%
1.2 VAC Financiero	0%	0%	0%	5%	5%	5%	7%
1.3 VAC Comunidad	4%	6%	5%	4%	4%	2%	2%
1.4 VAC Asociados	82%	73%	76%	69%	65%	66%	69%
1.5 VAC Patrimonio Común	1%	1%	1%	2%	2%	2%	4%

DISTRIBUCIÓN % VAC TOTAL

VAC TOTAL	100%						
1.1 VAC Trabajadores	10%	14%	14%	17%	17%	18%	14%
1.2 VAC Financiero	0%	0%	0%	4%	4%	4%	5%
1.3 VAC Comunidad	3%	5%	4%	3%	3%	2%	2%
1.4 VAC Asociados	85%	80%	81%	74%	75%	75%	76%
1.5 VAC Patrimonio Común	1%	1%	1%	2%	1%	2%	3%

El VAC Total presenta un crecimiento del 29% respecto al 2015. Consecuente con su naturaleza cooperativa el grupo de interés de mayor crecimiento tanto en el VAC Visibilizado como Invisibilizado, fueron los asociados.

COMPROMISOS 2017

- Transformar la Coomeva de hoy para hacerla más cercana y eficaz frente al asociado; con gestión basada en la gente, el servicio y los resultados; más entendida en la gestión de sus negocios; con una gobernanza y orientación cooperativa más sólida y una credibilidad acrecentada que se fundamenta en la confianza y que le permitirán un crecimiento constante y sostenible.
- Centrar la gestión de las empresas en las personas, el servicio y los resultados; que atienden de forma especial a la comunidad de asociados pero que cuando el mercado y las decisiones estratégicas así lo indiquen, sean altamente competitivas y generadoras de valor atendiendo a los clientes no asociados.
- Mantener como factor diferenciador y orientador los valores y principios cooperativos, así como los efectos positivos de la mutualidad como fundamentos de la decisión de asociación y permanencia.
- Desarrollar el modelo de Redes de Asociatividad para el crecimiento de la base social y profundizar las iniciativas de vinculación temprana con producto de los nuevos asociados.
- Potenciar la oportunidad, la calidad, el precio y los beneficios de los servicios financieros, recreación, vivienda, educación, mutuales, seguros y salud, para los asociados y comunicar poderosamente esta diferencia de manera moderna y atractiva.
- Lograr que los jóvenes reconozca el modelo cooperativo como un camino para cumplir sus sueños.
- Desarrollar el canal digital, incrementando las transacciones y servicios ofrecidos a través de este medio.
- Integrar la estrategia de negocio con nuestras operaciones, con el fin de garantizar la creación de valor en los proyectos emprendidos.
- Implementar y madurar nuestro modelo de servicio para hacer vivir al asociado experiencias memorables en su interacción con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, fortaleciendo el vínculo emocional.





Principio 4
Autonomía e independencia

7

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Dimensiones	7.1 Independencia financiera/económica	Compromisos con la Sostenibilidad  Vivimos los principios y valores  Democratizamos la riqueza	Compromiso Pacto Mundial Criterios COP 12, 13 y 14 Prácticas anti-corrupción
	7.2 Prevención en la lucha contra LA/FT y cumplimiento normativo		

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo el Gobierno), o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.”

Este Principio reafirma el carácter independiente del cooperativismo, así como su vínculo esencial con el asociado y resalta la propiedad de la empresa cooperativa por sus miembros, la cual no puede transferirse a elementos externos, ni siquiera al Gobierno. Las cooperativas tampoco pueden ceder autonomía a cambio de capital porque pierden la identidad.

Las empresas cooperativas somos un modelo humano y sostenible de organización social que se basa en la equidad, la justicia y la solidaridad, incluyendo en su proceso de desarrollo a todos los sectores de la sociedad.

La empresa cooperativa es gobernada por sus propios socios y se organiza siguiendo los postulados cooperativos, distribuye los beneficios equitativamente y hace partícipes de ellos a todos los que se esfuerzan en su consecución.

Este Principio tiene mucha relación con el segundo (“Control democrático de los miembros”), uno conlleva al otro y empresarialmente es una continuación del tercer principio. De este Principio surgen dos valores esenciales, la dignidad humana y la responsabilidad, base de estos principios, pues sin comprensión plena de la dignidad humana y sin la actuación responsable frente a nuestros deberes como miembros de la Cooperativa, es difícil que ésta sea verdaderamente autónoma e independiente de las fuerzas externas que pretendan avasallarla.

DIMENSIÓN 7.1 » INDEPENDENCIA FINANCIERA/ECONÓMICA

Los recursos administrados por la Cooperativa en 2016 ascendieron a \$3.5 billones, lo que representa un crecimiento anual de \$322.000 millones, como resultado de la dinámica de los aportes sociales, los fondos sociales y mutuales, las reservas y los excedentes alcanzados.



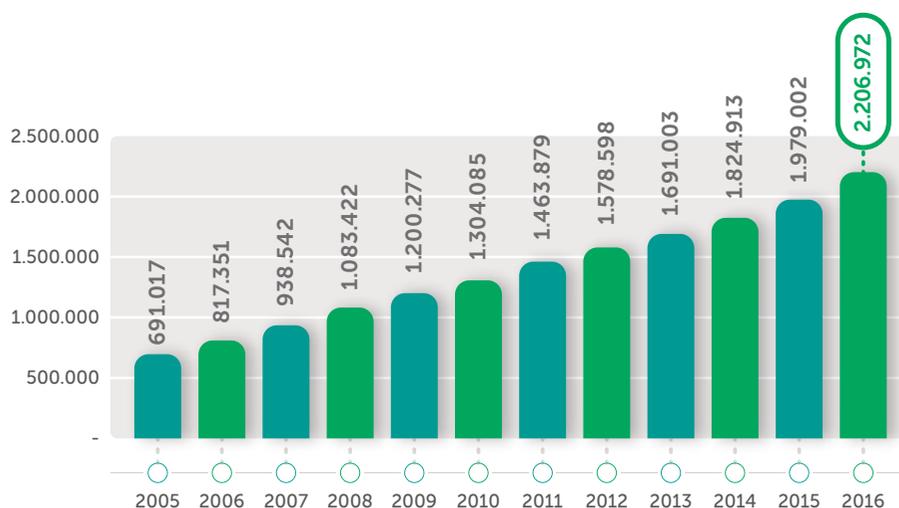
Cifras \$Millones

FUENTES						
Aportes	Reservas	Excedentes	Otros Pasivos	Resultados de ejercicios anteriores y ganancias acumuladas por conversión	Fondos Sociales	Total Fuentes
\$711.915	\$47.150	\$74.530	\$61.572	\$363.129	\$2.206.972	\$3.465.268



USOS							
Inversiones Empresariales	Inversiones Portafolio	Inversiones PP&E	Cartera de Crédito	Otros Activos	Inversiones Fondos Sociales		Total Usos
\$ 773.069	\$ 225.600	\$ 209.747	\$ 10.826	\$ 39.055	Inv. Portafolio	\$1.412.821	\$ 3.465.268
					Bonos	\$794.151	
					Total	2.206.972	

Estos recursos están invertidos en la administración de la comunidad de asociados y en un portafolio conformado por Inversiones empresariales, inversiones inmobiliarias e inversiones de tesorería, fuentes de generación de valor económico de la Cooperativa.



Los fondos Sociales y Mutuales de la Cooperativa superaron en este año la barrera de los \$2 billones, creciendo \$228.000 millones frente a 2015.

En la clasificación de los fondos de pensiones voluntarias por fondos administrados, el Fondo Mutual de Solidaridad y Auxilio Funerario de Coomeva se mantiene en el cuarto lugar, con una importante tasa de crecimiento:

Cifras \$Millones	Corte Noviembre		Crecimiento Anual
	2015	2016	
SOCIEDAD ADMINISTRADORA			
AFP Protección S.A	4.994.817	5.671.304	13.5%
AFP Old Mutual (Skandia)	4.174.556	4.404.189	5.5%
AFP Porvenir S.A.	2.936.190	3.298.060	12.3%
Cooameva	1.947.265	2.156.872	10.8%
Fidudavivienda	848.647	1.025.747	20.9%
AFP Colfondos S.A	745.151	782.511	5.0%
Fidualianza	323.589	391.087	20.9%

Los fondos de Solidaridad y Auxilio Funerario alcanzaron un nivel de suficiencia de reserva del 107% y 111%, respectivamente.

En 2016, el valor ampliado creado para los asociados totalizó \$568.607 millones, valor superior en \$20.000 millones frente al creado en 2015 (\$548.591 millones).

Creación de Valor Ampliado: \$568.607 Millones



Excedente Económico: Cerró en \$89.000 millones, presentando un crecimiento del 48% frente al alcanzado en 2015; incluyendo los resultados de ejercicios anteriores, los beneficios ascendieron a \$112.000 millones en 2016 (\$104.000 millones en 2015).

Principales cifras e indicadores de gestión

EMPRESA	Activos	Patrimonio	Ingresos Totales	Ppto a Diciembre 2016	Utilidad Neta
Coomeva	3.465.268	1.196.777	323.291	44.186	74.530
COOMEVA	3.465.268	1.196.777	323.291	44.186	74.530
Bancoomeva	3.508.372	331.254	576.800	50.106	50.419
Conectamos Financiera	3.807	2.185	2.274	341	396
SECTOR FINANCIERO	3.512.180	333.439	579.074	50.447	50.815
Coomeva EPS	1.271.157	(522.093)	3.508.697	(19.953)	(12.589)
Coomeva Medicina Prepagada	244.071	60.206	666.279	21.031	21.544
Sinergia Global en Salud	130.698	80.287	269.502	6.740	997
Conecta Salud	1.467	1.047	2.218	116	196
SECTOR SALUD	1.647.393	(380.553)	4.446.696	7.934	10.148
Coomeva Hoteles & Resorts	25.856	18.155	6.207	39	2.818
Turismo Coomeva	3.095	2.091	2.848	300	78
Club Los Andes	4.459	18	7.569	24	12
SERVICIOS DE RECREACIÓN	33.410	20.264	16.624	362	2.908
Corredores de Seguros	7.209	5.536	12.887	2.471	2.734
SECTOR PROTECCIÓN	7.209	5.536	12.887	2.471	2.734
Coomeva Servicios Administrativos	28.824	8.296	84.364	325	390
Fundación Coomeva	37.490	15.129	10.959	1.157	1.292
OTRAS EMPRESAS	66.314	23.425	95.323	1.482	1.682
GRUPO EMPRESARIAL	8.731.773	1.198.888	5.473.896	106.882	142.817

DIMENSIÓN 7.2 » PREVENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA/FT Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT)

Según lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2014 emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, Coomeva ha implantado mecanismos e instrumentos de prevención y control del riesgo de LA/FT, con el fin de evitar ser utilizada para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

Durante el año 2016 Coomeva cumplió con normatividad aplicable, presentó al Consejo de Administración informes trimestrales acerca de la evolución y administración del riesgo, y ejecutó las acciones necesarias para evitar su materialización en la organización.

Adicionalmente al cumplimiento de la Circular 006 de 2014 y de conformidad con las mejores prácticas y las normas de gestión del riesgo del Grupo, se evaluó el riesgo de LA/FT en los procesos de vinculación de asociados y del Fondo Mutual de Solidaridad.

Sistema de Gestión de Riesgo Estratégico

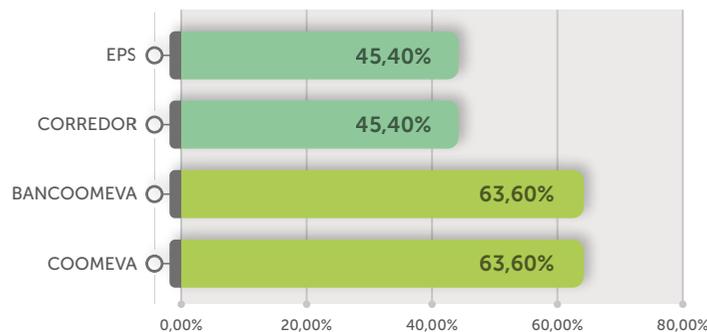
La gestión de los Riesgos Estratégicos está orientada a disminuir las incertidumbres asociadas al logro de los objetivos estratégicos del Grupo, debido a condiciones externas o internas, con el propósito de proteger y crear valor en la organización.

GAP de Riesgo Estratégico

Se evaluó el GAP o grado de madurez de la gestión del Riesgo Estratégico en las empresas del Grupo, basados en las normas ISO 31000 y COSO II, con el fin de orientar la gestión en 2017.



Porcentaje de Implementación



EXPLORACIÓN CUANTITATIVA

Con el fin de realizar análisis de proyección de variables cuantitativas de riesgo estratégico basadas en el ROE, se analizaron los modelos ARIMA, de Alisamiento Exponencial y de Promedio Móvil Simple, los cuales aplicaríamos a la definición de tolerancias para indicadores de desempeño, apetito de riesgo o análisis de factores económicos con influencias sobre los Objetivos Estratégicos del Grupo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO DE CONGLOMERADO

Coomeva es un conglomerado financiero, debido a que tres de las empresas del Grupo son reguladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Por ello, el Grupo Coomeva desde hace cuatro años acogió las recomendaciones internacionales y anticipándose a la aprobación de la nueva normatividad, inició la implementación de los riesgos estratégicos y de conglomerado adoptando las normas y recomendaciones técni-

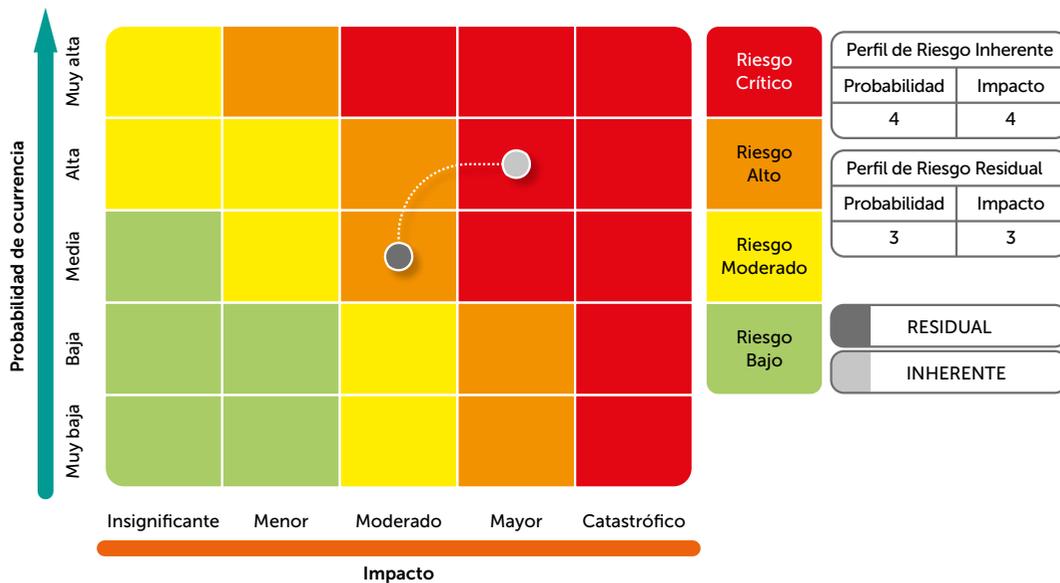
cas de la Superintendencia Financiera de Colombia, y hoy analiza activamente metodologías que fortalezcan la gestión de dichos riesgos.

En el transcurso de 2016, Coomeva actualizó la matriz de riesgo y el perfil de Riesgo de Conglomerado; generó avances importantes en la identificación e implementación de controles asociados a este tipo de riesgos, desarrolló propuestas metodológicas para la cuantificación del riesgo de contagio y de concentración, realizó continuo seguimiento a sus operaciones con otras empresas del Grupo, fortaleció sus políticas de gobierno corporativo y continuó con los procesos de investigación y de desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgo de Conglomerado.

EJERCICIO DE ACTUALIZACIÓN RIESGO DE CONGLOMERADO

En 2016 se actualizó el análisis y valoración de riesgos de conglomerado, bajo la metodología Delphi, con la participación de los gerentes corporativos.

Perfil Consolidado - Riesgo de Conglomerado



Mitigación de la severidad			
Categoría	Inherente	Residual	Variación
Crítico	8	3	-63%
Alto	1	2	100%
Moderado	0	4	400%
Bajo	0	0	0%
Total Riesgos	9	9	

OPERACIONES ENTRE VINCULADAS

Conjuntamente con el área de vinculados económicos y con contratación corporativa se establecieron indicadores que permitirán monitorear el estado de las relaciones contractuales de las empresas y se brindó apoyo a la Coordinación de Servicios Empresariales para garantizar el seguimiento y control de las negociaciones y operaciones entre vinculadas.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Acuerdos del Consejo de Administración de Coomeva

• Acuerdo No. 493 (CA-AC-2016.493)

Aprueba el Manual Corporativo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y las políticas y responsabilidades de seguridad de la información para Coomeva, sus unidades de negocio y las empresas que conforman el Grupo.

Actualización de manuales de Riesgo de Mercado y Riesgo de Liquidez

• GC-DC-505 Manual Corporativo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) V1

Define el marco de referencia, instrumentos y metodologías generales para la implementación y funcionamiento del SGSI en el Grupo Coomeva, con base en las buenas prácticas de la Norma NTC-ISO-IEC 27001:2013 y los lineamientos de ISACA.



• GC-DC-504 Políticas y responsabilidades de seguridad de la información V1

Establece las políticas y responsabilidades para la gestión de la seguridad la información y protección de datos personales para el Grupo, así como la normatividad que aplica para sus colaboradores.

Formación colaboradores Coomeva en gestión de riesgo

RESULTADOS ESTRATEGIA FORMACIÓN SISTEMA DE RIESGO COLABORADORES COOMEVA					
TEMA	Regional/Área	Mes	# de días # de grupos	Alcance	# de personas ciudad principal
Sistema de Gestión de Riesgo Operativo	Suroccidente	Junio	2 días - 3 grupos	Ejecutivos referidos, profundización, fidelización, vinculación y Coordinadores de asociatividad	32
	Palmira	Junio	1 día - 1 grupo		16
	Centro Oriente	Pendiente	Pendiente		Pendiente
	Caribe	Junio	2 días - 4 grupos		44
	Noroccidente	Junio	1 día - 2 grupos		77
SGRO/SGR LAFT	Eje Cafetero	Mayo	1 día - 2 grupos		22
SGR	Operaciones	Mayo	2 días - 2 grupos	Auxiliares y Analistas de Soporte de Operación Comercial	20
SGR	Arquitectura y Procesos	Junio	1 día - 1 grupo	Analistas de Arquitectura y Procesos	15
					226



8

Principio 5

Educación, capacitación e información

PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Dimensiones	8.1 Inversión en educación y capacitación cooperativa	Compromiso con la Sostenibilidad  Crecemos con nuestra gente	Compromiso Pacto Mundial Criterios COP 6, 7 y 8 Prácticas laborales
	8.2 Inversión en comunicación		

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general –particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.”

El principio de la educación es el “principio de principios”. Es condición indispensable para conocer y poner en práctica los demás principios y busca defender la esencia suprema del cooperativismo: El ser humano como centro de la actividad empresarial.

Las empresas cooperativas competimos en entornos cada vez más hostiles y complejos. Por eso este principio es la síntesis y la clave del éxito de todo el enfoque empresarial cooperativo.

El desarrollo del principio educativo permite contar con asociados hábiles en el manejo de su organización, pero también debe generar herramientas e instrumentos que permitan formar a los asociados como seres humanos capaces de desplegar sus competencias personales y ser más sensibles frente a las personas y sus necesidades y oportunidades.

Hay que invertir en la formación de nuestros directivos y líderes, de aquellos que toman las decisiones y orientan la organización en el largo plazo, pues eso es invertir en nuestra Cooperativa, asegurando la eficacia y eficiencia de la empresa. No solamente hay que hacer que la gente conozca los valores y principios cooperativos sino que los asuman, los hagan suyos y los vivan.

Complemento de la educación y la formación es la información, no sólo en los temas internos de la organización, sino frente al complejo mundo que rodea las relaciones económicas, políticas y sociales.

Invertimos en la formación de nuestros asociados, puesto que sin conocimiento ellos no pueden ejercer el rol de poder y direccionamiento de la Cooperativa, ni pueden conocer y aprovechar los beneficios de ser asociados. Es a partir de la educación como se puede llegar a comprender que la cooperación es una herramienta eficiente para generar mejores condiciones de vida y para prosperar colectivamente.

DIMENSIÓN 8.1 » INVERSIÓN EN EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN COOPERATIVA

En 2016 se logró la participación de 118.364 personas en 1.207 procesos educativos enfocados a fomentar la cultura cooperativa (49%) y a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar (51%), para un cumplimiento del 129% de la meta propuesta y un 5% superior a lo logrado en 2015. Lo anterior dio como resultado un indicador de uso en los programas de educación del 21,85%, superior al 20% alcanzado en 2015 y con un 100% de cumplimiento de la meta trazada.



Línea de Formación	Participantes		Cumplimiento %"
	Meta	Real	
Formación Cooperativa	38.718	57.475	148%
Fortalecimiento de competencias personales y profesionales	53.031	60.889	115%
Total participantes en procesos educativos	91.749	118.364	129%
Total eventos educativos	934	1207	129%

El siguiente es el perfil de los asociados que toman y usan productos de Educación:

Perfil de los asociados que usan soluciones educativas		
Rango de edad	28-37	27%
Tipo de vinculación	Graduados	73%
Género	Mujeres	64%
Estado civil	Solteros y casados	40%
Sin menores a cargo		70%
Estrato socioeconómicos	3	35%
Antigüedad	0-10	67%
Ingresos económicos	\$ 4 millones	25%
Áreas del conocimiento	Economía, Administración, Contaduría y afines	26%

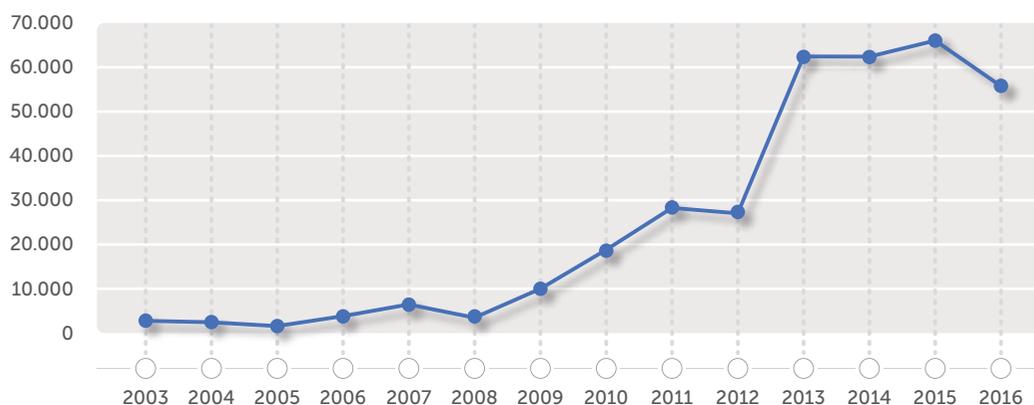
A continuación se presenta el detalle de los procesos educativos destacados:

PROGRAMAS	N° de PARTICIPANTES	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	118.364	Número de procesos educativos realizados: 1.207 Cumplimiento de la meta Vs. presupuesto: 129%
Reuniones de bienvenida de nuevos asociados	18.774	Cumplimiento de la meta Vs. presupuesto: 97% Del total de asociados con inducción el 88% lo hizo presencial y el 12% en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos	17.090	Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de \$3.652 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.
Programas de educación cooperativa para colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	18.906	Cursos aprobados: Curso Básico de Cooperativismo; Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento; Curso Estatuto Coomeva; Nuestra Hoja de Ruta, Cartilla de Cooperativismo ¿En Dónde Estoy?, Taller de Espíritu Cooperativo; Taller de Inducción Saber Coomeva para Directivos.
Red Juvenil Coomeva	88	179 jóvenes, hijos y familiares de asociados en edades entre los 14 y 17 años, participaron en el campamento de iniciación de la Red Juvenil, 121 iniciaron el proceso de formación y 88 recibieron el certificado como líderes de la Red Juvenil Coomeva por terminar exitosamente su proceso de formación.
Día Clásico Profesional	4.125	Entre los meses de mayo y noviembre de llevó a cabo la celebración del Día Clásico de los profesionales en el marco de la conferencia "Finanzas Personales".

Mediante los programas de formación virtual se logró la participación de 55.984 asociados, logrando una cobertura del 24% de la población en esta modalidad, que permite minimizar las limitaciones de tiempo, espacio y recursos para educarse. En 2016 se observó un decrecimiento debido a que dos de los programas

estuvieron inactivos por actualización gráfica y de contenidos. En 13 años de implementación de esta modalidad, se han logrado importantes avances en términos de cobertura y acceso, como se muestra en la gráfica siguiente:

Participantes en Educación Virtual



El fortalecimiento de la propuesta de productos de Educación se logró mediante la estrategia Coomeva Educa, una solución integral que facilita medios académicos, económicos y complementarios para apoyar el desarrollo y futuro profesional del asociado y su familia, mediante la integración de las capacidades distintivas y los recursos del Grupo Coomeva. De un portafolio de seis productos en 2014, se pasó en 2016 a 16 productos que actualmente conforman el portafolio de soluciones educativas. En 2016 se lograron los siguientes resultados:

SOLUCIONES ACADÉMICAS

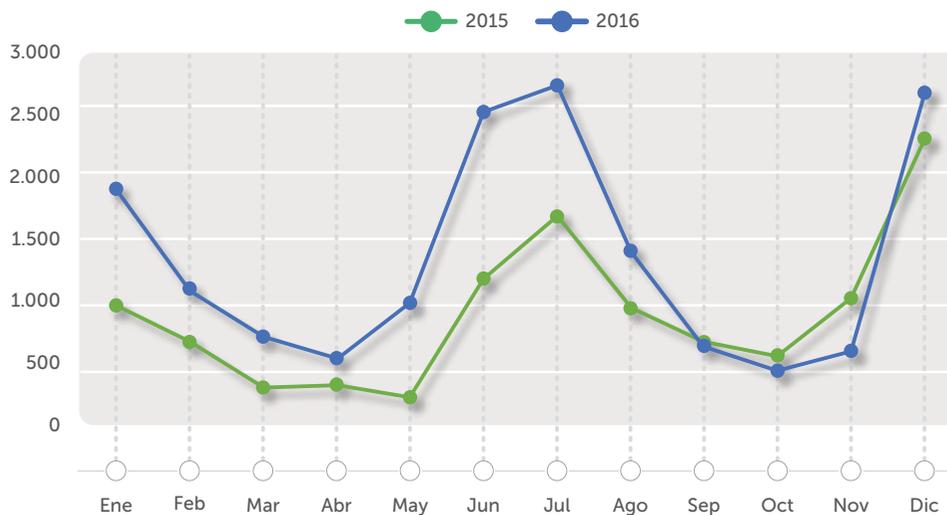
Soluciones académicas	Nº/\$	Cumplimiento %	Variación 2016-2015
Convenios suscritos: Nº	110	97%	45%
Descuentos otorgados: Nº	17.090	142%	86%
Ahorros generados en descuentos educativos: \$	3.652	107%	12%

De los convenios suscritos, 79 fueron con instituciones de educación superior y 31 con institutos de idiomas. De los 79 convenios suscritos 55 se encuentran en la lista de las 187 instituciones de mejor desempeño académico (Lista MIDE) y 12 se ubican en los 20 primeros lugares. 11.039 personas se beneficiaron de los descuentos en las matrículas obteniendo 17.090 bonos, para un cumplimiento del 142% y un crecimiento del 86% respecto a 2015. El 54% de los ahorros generados corresponde a descuentos para estudios de pregrado.

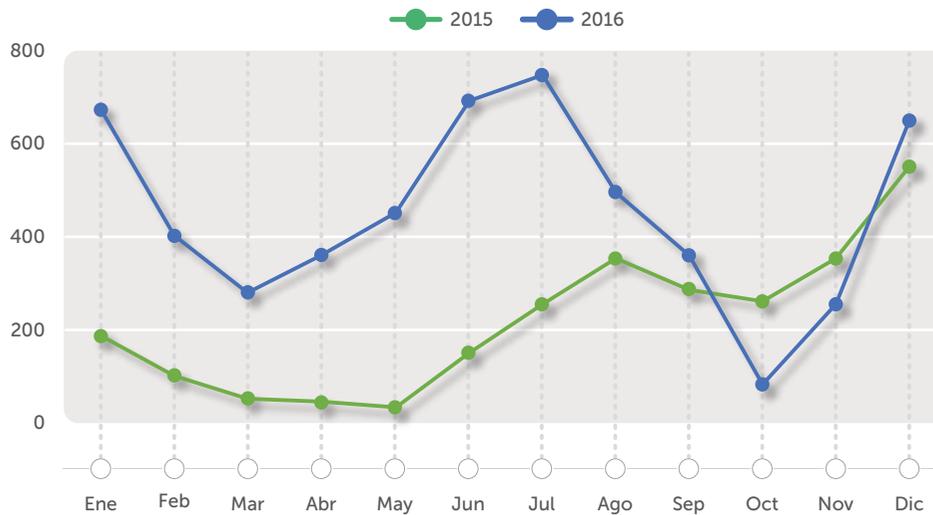
SOLUCIONES ECONÓMICAS

Financiación: Acumulado al mes de diciembre se desembolsaron \$16.274 millones en créditos educativos, lo que representa un 146% de la meta prevista de \$11.128 millones. En comparación con 2015 se evidencia un crecimiento en el monto de los créditos del 50% y un 107% en número de beneficiarios, pasando de 2.636 en 2015 a 5.463 en 2016, tal como se observa en las siguientes graficas:

Créditos Educativos (\$MM) Comparativo 2015 - 2016



Créditos Educativos (Catidad) Comparativo 2015 - 2016



Los créditos desembolsados representan el 2.20% de la colocación total de Bancoomeva, frente al 1,43% en el año 2015, lo que significa una variación positiva del 54%. El saldo de cartera a diciembre 2016 fue de \$14.235 millones. De un monto de \$25.000 millones aprobados en febrero de 2015 y trasladados del Fondo de Solidaridad a Bancoomeva en el marco del Plan de Fidelidad, se utilizaron \$24.167 millones, es decir el 97% de los recursos.

De acuerdo con la plataforma de la Asobancaria, Yo decido mi banco, el crédito educativo de Coomeva y Bancoomeva ocupó el primer lugar en la clasificación de los mejores créditos para estudio, según publicación realizada por el diario La República en cuatro oportunidades: abril 9, agosto, octubre 12 de 2016 y enero 6 de 2017.

Viernes, Enero 6, 2017

Bancoomeva y Banco Cooperativo Coopcentral, las tasas más favorables para crédito educativo

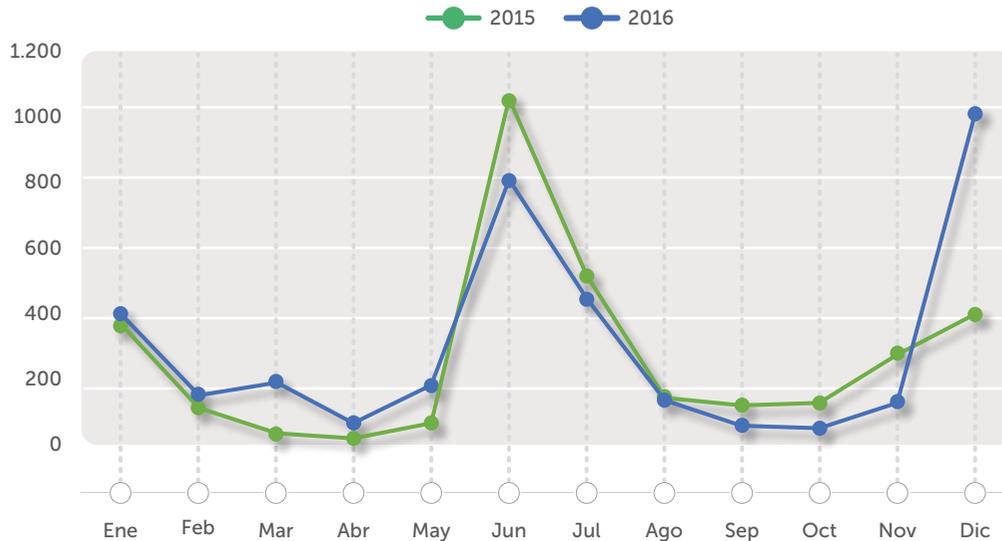
Entidad	Tasa de interés (EAI)	Plazo máximo de pago
Bancoomeva	16,49%	36 meses
Banco Cooperativo Coopcentral	18%	6 meses
CORPABANCA	20,98%	48 meses
Banco Compartir	21%	6 meses
Banco AV Villas	21,75%	60 meses
Hélio	22,42%	24 meses
CAVIACION	22,47%	72 meses
Banco de Bogotá	22,98%	12 meses
BBVA	27,75%	12 meses
Banco Pichincha	32,92%	60 meses

- Puede financiar hasta **100%** del valor de la matrícula
- Le prestan si tiene entre **18 años y 75 años**
- Y SI SU OCUPACIÓN ES: Empleado, pensionado, Asegurado, independiente o rentista
- Puede incluso acceder al crédito **sin tener vida crediticia**

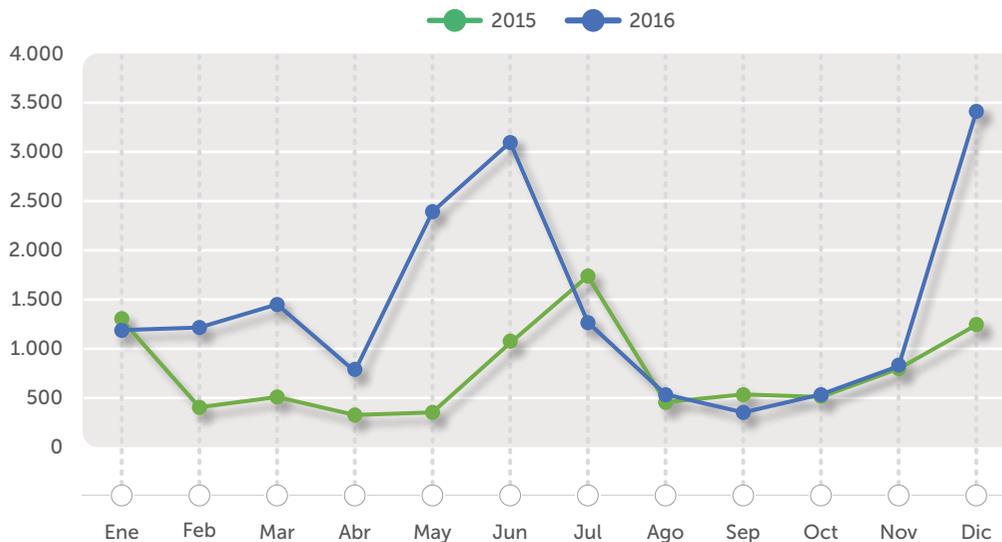
Fuente: El Mundo de los Bancos | www.bancos.com.co

Ahorros: 11.030 asociados y su grupo familiar obtuvieron ahorros por valor de \$3.652 millones por concepto de descuentos en 17.090 matrículas educativas o inscripción a cursos, logrando un 12% de crecimiento en el valor de los descuentos otorgados respecto de 2015, tal como se aprecia en las siguientes gráficas.

Valor Descuentos Educativos Comparativo 2015 - 2016



Descuentos Educativos (Cantidad) Comparativo 2015 - 2016



Plan de Ahorro Programado, Educar: Durante el año se abrieron 346 planes de ahorro (PAP) con destino a educación, con una cuota promedio mes de \$169 mil.

Ahorro + Protección: Plan Educativo. Al cierre del mes de diciembre de 2016 se cuenta con 164 asociados que aseguraron la educación superior de sus hijos menores de 12 años con una cuota promedio mes de \$190.922.

BECAS DE ESTUDIO:

Programa Gente Pila Coomeva: Desde el inicio del programa en 2006 Coomeva ha financiado por medio de becas los estudios de 8.073 personas entre asociados, sus familias, niños y niñas en situación de discapacidad de seis instituciones de educación formal y a estudiantes hijos de asociados y colaboradores. En 2016 el número de becas y el valor desembolsado fue el siguiente:

Becas adjudicadas y renovadas 2016 Nº y valor	
Nº de Becas activas asociados y sus familias: Adjudicadas y renovadas	2.145
Nº de becas adjudicadas niños y niñas con discapacidad	578
Nº de becas adjudicadas Colegio Coomeva	18
Valor desembolsado: \$ Millones	2.477
Nº Total becas adjudicadas 2006-2016:	8.073
Valor girado a ICETEX 2006-2016: \$ millones	41.000

Becas de Excelencia Académica: Durante el año se adjudicaron 27 becas de pregrado por valor de \$744.617.536 a hijos de asociados con alto desempeño académico, las cuales cubren la cohorte de estudios de cada estudiante, quedando un saldo de \$1.005 millones para becas futuras.

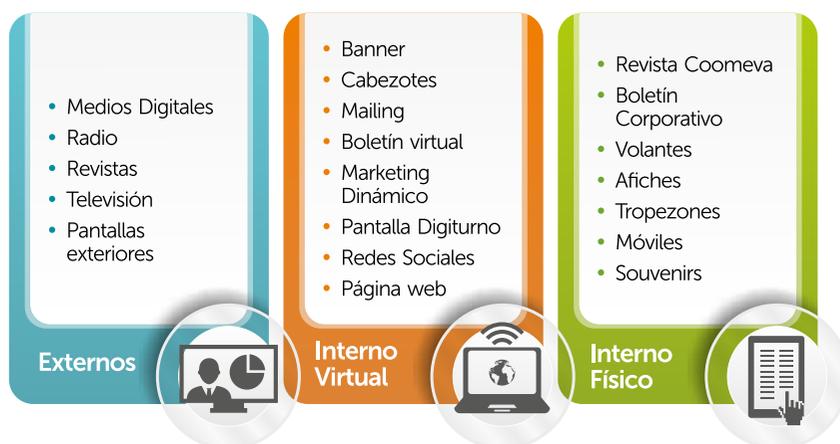
Por la participación en programas de educación se otorgaron beneficios por valor de \$11.149 millones, 13% más de los beneficios generados en 2015.

Cooameva se ha trazado al 2020 que la estrategia Coomeva Educa continúe creciendo sosteniblemente para cubrir a 102.000 beneficiarios al finalizar la década, con una inversión de \$102.000 millones, un incremento en el monto de los créditos de un 65% llegando a \$18.000 millones y otorgando 6.600 créditos durante en el periodo.



DIMENSIÓN 8.2 » INVERSIÓN EN COMUNICACIÓN

La difusión y comercialización de los productos y servicios se realiza de acuerdo con las características del producto y el público objetivo que se busca impactar. La segmentación con que actualmente se cuenta para enfocar la promoción es:



La comercialización de productos y servicios la entendemos como una conexión basada en la confianza y la satisfacción; es por esto que contamos con 744 colaboradores atendiendo integralmente al asociado, formados bajo el modelo de servicio. Estos colaboradores soportan los siguientes canales:

Canal de vinculación con 360 ejecutivos. Enfocado en la promoción de la asociatividad en grupos afines con un nivel de perfilamiento para que tenga alta permanencia en la Cooperativa y sean clientes potenciales para el Grupo Coomeva.

Canal de fidelización con 54 ejecutivos. Equipo enfocado a la retención de asociados con intención de retiro y reactivación de asociados en mora.

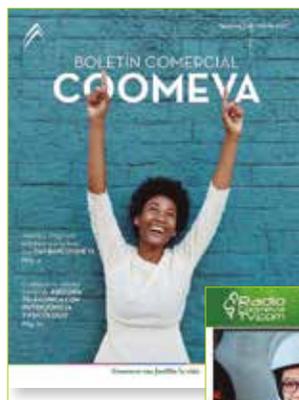
Canal de profundización con 85 asesores. Enfocado a desarrollar la conexión emocional de largo plazo del asociado con la Cooperativa.

Canal de asesoría integral con 175 asesores. Enfocados a garantizar una experiencia óptima de servicio a los asociados que visitan actualmente las 84 oficinas en todo el país.

Canal de asesoría telefónica y virtual con 70 asesores. Especializado en atención de llamadas entrantes y administración de campañas comerciales, empresas y unidades de negocio.

Para verificar la prestación del servicio, periódicamente se realiza auditoría de servicio y cliente oculto, con el fin de identificar aspectos de mejora.

Inversión en campañas de comunicaciones y publicidad



MEDIO	COSTO 2015	COSTO 2016
Revista Coomeva	\$456.944.823	\$590.750.774
Medios Virtuales	\$195.736.940	\$393.312.627
Radio Coomeva	\$258.980.000	\$367.249.865
Campañas comunicaciones a colaboradores	\$385.742.966	\$217.022.272
TOTAL	\$ 1.344.319.529	\$ 1.568.335.538

INVERSIÓN	VALOR 2015	VALOR 2016
Campaña Institucional	\$1.208.804.704	\$987.890.548
Agencia de Publicidad	\$920.122.846	\$1.510.000.000
Boletín	\$1.504.284.672	\$1.365.000.000
TOTAL	\$3.633.212.222	\$3.862.890.548



Impactos de las campañas de comunicación y publicidad:

Las campañas de comunicación y publicidad realizadas en 2016, por aproximadamente seis meses, alcanzaron impactos importantes en audiencia a través de diferentes medios, con las cuales se buscó generar posicionamiento de marca dando a conocer los beneficios del Grupo Coomeva:

- Impactos en radio: Más de 584 mil oyentes.
- Impacto en revistas: Más de 491 mil lectores.
- Impacto en prensa: Más de 18 mil lectores.
- Impacto digital: Más de 345 mil clics.
- Impacto en medios internos - Canal Virtual Asociados: 3.739.025 usuarios.



Principio 6
Cooperación entre cooperativas

9

PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Dimensiones

- 9.1 Integración a efectos representativos y económicos
- 9.2 Integración a efectos de negocios
- 9.3 Colaboraciones brindadas a y recibidas de otras cooperativas

Compromiso con la Sostenibilidad



Avanzamos con nuestros aliados

Compromiso Pacto Mundial

Criterio COP 18

“Las cooperativas sirven a sus miembros eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.”

La cooperación entre cooperativas asegura la extensión de la cooperación hacia mayores niveles de impacto. Cada cooperativa y cada organización deben tener la capacidad de intercooperar para generar mejores condiciones de bienestar y prosperidad para sus grupos de interés.

LA COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS SE BASA EN LA SOLIDARIDAD

Las cooperativas maximizan su impacto mediante la colaboración entre sí, aprovechando las inmensas oportunidades que esta sinergia les ofrece para proteger, mejorar y ampliar los intereses directos de la gente y de sus asociados a lo largo del Planeta, entendiendo que podemos cooperar por encima de fronteras, sectores de producción o sistemas políticos, pues tenemos algo en común que proteger: La identidad cooperativa.

Este principio también tiene relación con el modo de gestión, fundamento distintivo de la Cooperativa, el cual busca gestionar el servicio a partir del empoderamiento de los grupos que tienen interés en la Cooperativa.

Esto es hacerlos partícipes de la vida de la organización, realizar alianzas estratégicas, negocios solidarios en formas de cadenas de valor, actividades asociativas y circuitos económicos, desarrollando así nuevos productos y servicios de beneficio, tanto para asociados, como para los mismos grupos de interés.



DIMENSIÓN 9.1 » INTEGRACIÓN A EFECTOS REPRESENTATIVOS Y ECONÓMICOS

ASOCIACIONES DONDE CONSTRUIMOS VALOR COOPERATIVO

A nivel nacional Coomeva está integrada a la red que lidera la Confederación de Cooperativas de Colombia y otras organizaciones del sector cooperativo y solidario, e internacionalmente está afiliada a Cooperativas de las Américas.

ÁMBITO	ORGANISMO
Continental	Cooperativas de las Américas
Nacional	Gestando
Nacional	Ascoop
Nacional	Fecolfin
Regional	Confecoop Antioquia
Regional	Confecoop Atlántico
Regional	Confecoop Quindío
Regional	Confecoop Risaralda
Regional	Confecoop Valle
Regional	Confecoop Tolima
Regional	Confecoop Llanos
Regional	Confecoop Nacional
Regional	Confecoop Caldas

DIMENSIÓN 9.2 » INTEGRACIÓN A EFECTOS DE NEGOCIOS

En Coomeva participan las siguientes empresas del sector cooperativo como socias inversionistas en empresas del Grupo Coomeva, así:

- En Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A., participa Seguros La Equidad con \$231 millones equivalentes al 21.5% de participación.
- En Bancoomeva participan: La Equidad Seguros de Vida O.C con \$4,942 millones (1,83% de participación), La Equidad Seguros Generales O.C. \$136 millones (0.05% de participación) y Fecomeva con \$1,128 millones (0,42% de participación).
- En Conectamos Financiera participan: Cooperativa Santander con \$470 millones (27.14% de participación), Financiera Juriscoop con \$87 millones (5.03% de participación); Fondo de Empleados Médicos de Colombia con \$8 millones (0.49% de participación) y Fecomeva con \$17 millones (1.01% de participación).
- En Induguadua participan: La Equidad Seguros de Vida O.C con \$133 millones (16.38% de participación); Cooperativa de Justicia Juriscoop con \$133 millones

(16.38% de participación) y Fecomeva con \$0.6 millones (0.08% de participación).

No tenemos Integración de capital con entidades internacionales.

No llevamos registro formal de asistencia a eventos de organismos sectoriales e intrasectoriales, sin embargo, asistimos a las asambleas de los organismos con los cuales tenemos relaciones y a las de aquellos en los cuales participamos económicamente; además asistimos a capacitaciones y reuniones convocadas por los diferentes organismos cooperativos, en especial por la Confederación de Cooperativas de Colombia, Confecoop; la Asociación Colombiana de Cooperativas, Ascoop; y la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Participamos en todos los consejos de administración, cumbres y reuniones de Cooperativas de las Américas; en las reuniones del Comité Financiero, Cofia, presidido por nuestro Presidente Ejecutivo del Grupo Coomeva; en las reuniones del Comité Mundial de Equidad de Género de la ACI, también presidido por nuestra Presidente del Consejo de Administración de Coomeva; y tenemos presencia en el Comité de Juventud de ACI Américas.

DIMENSIÓN 9.3 » COLABORACIONES BRINDADAS A Y RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS

Durante 2016 Coomeva participó en actividades de Cooperativas de la Región de Américas, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Ciudad del Evento	Nombre del Evento	Fecha de realización
Santo Domingo	III Encuentro de Mujeres Cooperativistas	Marzo 7 de 2016
Buenos Aires, Argentina	Jornada Presencial del cierre del Curso de Cooperativas Sociales	Abril 28 y 29 de 2016
San Salvador	Convención Internacional de la Mujer "Mujer y Liderazgo Cooperativo"	Mayo 14 y 15 de 2016
Asunción, Paraguay	Seminarios de los Organismos Sectoriales COFIA y CICOPA - Américas y los Comités Temáticos CREG y de Juventud	Junio 9 y 10 de 2016
Asunción, Paraguay	LXIII Reunión del Consejo de Administración de Cooperativas de las Américas	Julio 11 al 14 de 2016
Cartagena, Colombia	IXXX Jornada de Opinión Cooperativa	Agosto 25 y 26 de 2016
Santa Cruz de Bolivia	Proyecto Desarrollo Empresarial para mujeres de la economía social de Bolivia	Septiembre 7 al 10 de 2016
Punta Cana, República Dominicana	XIV Convención Financiera Cooperativa Latinoamericana "Un espacio para el reconocimiento y reflexión del Cooperativismo de Ahorro y Crédito Latinoamericano"	Septiembre 15 al 16 de 2016
Punta Cana, República Dominicana	LXIV Reunión del Consejo de Administración de Cooperativas de las Américas	Octubre 11 al 13 de 2016
Cartagena, Colombia	XV Congreso Nacional Cooperativo "Cooperativas por Colombia ¡Nuestro aporte por la paz!	Octubre 12 y 13 de 2016
Canadá - Quebec	Cumbre Internacional de Cooperativas "El Poder de Innovar de las Cooperativas"	Noviembre 13 al 18 de 2016
Montevideo, Uruguay	"IV Cumbre Cooperativas de las Américas" I Foro Internacional de Derecho Corporativo"	Noviembre 21 y 22 de 2016
Bogotá, Colombia	II Encuentro de Mujer y Género en la Empresa Cooperativa "Juntos y en Equidad mas solidaridad"	Noviembre 26 de 2016

Coomeva ejerce hoy una activa participación en organismos de integración local, regional, nacional e internacional lo cual le ha permitido reconocimiento y a su vez aportar su experiencia en los distintos ámbitos en los que se desenvuelve, convirtiéndose en un referente de organización empresarial cooperativa. En Coomeva se reconoce el valor de compartir conocimientos y

experticia con organizaciones que lo demanden, lo cual se potenciará en 2017 con la creación del Centro de Pensamiento Coomeva, un espacio en el que confluyen el pasado, presente y futuro de la organización y el cooperativismo, que estará abierto a todos los públicos de interés.

Así mismo Coomeva recibió en pasantía a integrantes de cooperativas de Colombia y América Latina. En la siguiente tabla se presenta una relación de las visitas recibidas:

ENTIDADES	PAIS	FECHA	OBJETIVO VISITA
Hospital Clínica Pichincha - Ecuador	Ecuador	Febrero 4 y 5 de 2016	Realizar la observación de buenas y mejores prácticas de la gestión de Coomeva en la prestación de servicios en el sector de la salud.
Federación Cental de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México	México	Agosto 8, 9 y 10 de 2016	Dar a conocer la oferta de productos y servicios que Coomeva y su Grupo Empresarial tienen para sus asociados, los procesos de comercialización, venta, canales y medios de promoción
Cooperativa Profesionales R.L Panamá	Panamá	Agosto 10 y 12 de 2016	Comprender el modelo de negocio de Coomeva y su Grupo Empresarial y líneas específicas de trabajo con el fin de retroalimentar la gestión de la Cooperativa de Profesionales de Panamá
Federación de Cooperativas y Mutules de Seguros ICMIF	Medellín	Octubre 27 de 2016	Presentar a Coomeva el proyecto 5.5.5 de ICMIF el cual pretende promover los microseguros mutuales en Colombia, iniciando con un diagnóstico con el cual se busca obtener una fotografía del mercado de microseguros mutuales en el país para presentar ideas que promuevan su desarrollo. La visita a Coomeva se hace por considerarla un canal clave para la penetración de seguros en el país.

GESTIÓN DE ALIANZAS

Cooameva gestiona alianzas con organizaciones de diversos sectores, con dos propósitos:

1. Fortalecer la gestión en responsabilidad social y sostenibilidad. En éstas se destacan las alianzas con:

- Pacto Global Red Colombia y Pacto Global Naciones Unidas, año 2011.
- Empresas miembros de la Mesa de Derechos Humanos Corporativos – Pacto Global, año 2011.
- Empresas miembros de la Mesa de Anticorrupción Corporativa – Pacto Global.
- Vicepresidencia Pacto Global Colombia, año 2014.
- Miembros del Comité Directivo Pacto Global Colombia, año 2012.
- Pacto Verde Cooperativo, año 2010.
- Comité de Presidentes y Sistema Regional de RSE – Comfandi, año 2008.
- Espacios con aliados de la Fundación Coomeva para proyectos de emprendimiento empresarial.
- Universidades aliadas para el desarrollo de la estrategia educativa.

G4-16



2. Generar convenios, contratos o acuerdos entre unidades de negocio o empresas del Grupo Cooperativo Coomeva, que permitan a las unidades de Coomeva o sus empresas complementar los productos, comercializar o vender los productos ofrecidos de una forma efectiva y eficiente, a través de las sinergias creadas entre las partes, como también fortalecer la generación de capacidades de proveedores y aliados.

Coomeva gestiona las relaciones con los proveedores a través de su estrategia de consolidar la confianza en la Cooperativa por medio de un modelo de gobernabilidad transparente y creíble y con su iniciativa estratégica de optimizar el proceso corporativo de “compras y contratación” que busca eficacia y ahorros en negociación, trazabilidad y transparencia en el proceso, lo cual ha sido definido en el manual de políticas de contrataciones y compras, y con los acuerdos de niveles de servicios contractuales.

Se destacan algunos ejemplos de productos generados del proceso de gestión de alianzas:



TAC -Tarjeta Asociado Coomeva-: Innovador modelo de tarjeta plástica, la cual concentra las mejores prácticas y experiencias comerciales, financieras y tecnológicas del país, incorporadas en una sola tarjeta multiservicios y multibeneficios para los asociados a la Cooperativa Coomeva. La tarjeta cuenta con 250 aliados comerciales.



Vivienda: Espacios Coomeva entregó a los asociados un beneficio de \$443 millones en descuentos, a través de 28 alianzas en todo el país.



Vida en Plenitud. Fue creado como un programa de atención para asociados mayores de 55 años de edad, al cual se destina el 28% del recaudo mensual del Fondo de Calamidad, con un promedio anual de \$900 millones de pesos, que fueron utilizados para la atención de la población en programas especiales relacionados con la promoción de estilos de vida saludable, oportunidades educativas y accesibilidad social.

Educación: La estrategia Coomeva Educa como solución integral para la educación de los asociados y sus familias ha otorgado descuentos por valor de \$3.652 millones a través de 79 convenios con instituciones educativas.



Principio 7
Compromiso con la comunidad



PRINCIPIO 7: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Dimensiones

- 10.1 Presencia comprometida de la Cooperativa en la Comunidad
- 10.2 Cuidado y preservación del medio ambiente

Compromiso con la Sostenibilidad



Avanzamos con nuestros aliados



Nuestra organización, una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país

Compromiso Pacto Mundial

Criterios COP 9, 10, 11, 15, 16, 17

DIMENSIÓN 10.1 » PRESENCIA COMPROMETIDA DE LA COOPERATIVA EN LA COMUNIDAD

COLABORACIONES BRINDADAS Y RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS

Durante 2016 Coomeva participó en actividades de Cooperativas de la Región de Américas, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Impacto social 2016

Empresas creadas Coomeva	17
Empleos directos generados GECC	15.107
Empleos indirectos generados GECC	2.266
Empresas creadas por los asociados	524
Empleos directos generados por los asociados	2.315
Población Impactada con la promesa de valor "Coomeva nos facilita la vida"	232.980

\$112.238
Millones en Beneficios

Servicios Coomeva	20.500
Servicios Salud	40.620
Servicios Recreación	7.973
Servicios Financieros	38.519
Desarrollo Empresarial	4.625

\$3.5
Billones en Recursos Administrados

\$142.817
Millones en Excedentes GECC

Impacto Económico 2016

Activos Coomeva	3.5 Billones
Fondos sociales y mutuales	2.2 Billones
Patrimonio	1.19 Billones
Inversiones Empresariales	727.486 Billones
Inversiones de Portafolio	2.3 Billones
Aportes Sociales	711.915
Reservas y Fondos Dest Especifica	47.150
Excedentes	74.530
Fondos Sociales y Mutuales	2.206.972

Excedentes Coomeva	74.530
Excedentes Otras Empresas GECC	68.287

Adicionalmente durante 2016 nos proyectamos a la comunidad mediante los siguientes ejes y acciones

EJE EDUCACIÓN

- Programa **Gente Pila Coomeva**, a través del cual se han beneficiado 578 niños y niñas en situación de discapacidad de seis instituciones de educación formal, así como también 18 estudiantes del Colegio Coomeva, hijos de asociados y colaboradores.
- **Bibliotek**: Coomeva es socia donante y fundadora del programa Bibliotek que incluye los componentes de bibliotecas, educación, tecnología y cultura y tiene como propósito modernizar la infraestructura física y tecnológica y contribuir a la creación de un portafolio

de servicios educativos, culturales y de formación vocacional. La contribución fue de \$50 millones para un total a la fecha de \$250 millones.

- **Empresarios por la Educación**: En 2016 Coomeva apoyó con un aporte de \$30 millones a la Fundación Empresarios por la Educación (ExE) organización creada por el empresariado colombiano para promover una vinculación más activa del sector privado en la educación, de cara a la transformación y mejoramiento del sistema educativo en Colombia.
- **Jornadas de educación y desarme** para prevenir el delito desde la niñez en asocio con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, donde promovimos el intercambio de juguetes bélicos y armas blancas

por paquetes escolares, para niños y niñas que habitan en zonas de alto riesgo social. Las jornadas se realizaron en las seis regionales, lideradas por el voluntariado de Bancoomeva. Participaron 5.689 niños, niñas y adolescentes quienes entregaron 1.885 juguetes bélicos y 723 armas blancas. Tales jornadas son una iniciativa para contribuir a la construcción de paz en nuestro país.

EJE RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Patrocinio Federación Nacional de Natación, Fecna: Coomeva continuó patrocinando a la Federación en 2016 con una donación de \$384.372.000 los cuales fueron utilizados de la siguiente manera:



Concepto	Valor
Programas de libre destinación de la Federación	\$237.372.000
Programa deportistas apoyados Coomeva	\$ 90.000.000
Compra equipos e insumos para el programa Ciencias del Deporte dentro del Proyecto Fecna - Ligas.	\$ 21.000.000
Programa Coomeva Medicina Prepagada para deportistas y entrenadores	\$ 36.000.000

EJE SOLIDARIDAD

Campaña "Ayudemos, Ecuador nos sigue necesitando": Como una manifestación de solidaridad con el pueblo ecuatoriano el Consejo de Administración aprobó desarrollar una campaña para convocar a los asociados, colaboradores y demás grupos de interés, para recaudar fondos durante tres meses para ayudar a los afectados por el terremoto del 16 de abril de 2016 en el país hermano. El 27 de diciembre de 2016 se realizó transferencia a la Cruz Roja Ecuatoriana de las donaciones recaudadas por valor de US\$6.521,65 equivalentes a \$19.584.515 en cuya campaña participaron 37 asociados, 17 colaboradores y el aporte de Coomeva a través del Fondo de Calamidad.

Otros apoyos y donaciones

En 2016 Coomeva entregó donaciones por un monto de \$29.290.000



DIMENSIÓN 10.2 » CUIDADO Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En desarrollo de los compromisos medioambientales, Coomeva realizó las siguientes acciones y alcanzó los siguientes resultados:

- Estructuración e incorporación de los estándares de las mejores prácticas y los indicadores de gestión ambiental de la ISO 26000 y del GRI en los procesos y la cultura de la organización.
- Acción Verde. Proyecto fomentado por Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas en el municipio de Puerto Gaitán (departamento del Meta).
- Induguadua S.A. Empresa creada por Coomeva para apoyar a los asociados damnificados del Eje Cafetero con motivo del terremoto de enero de 1999, brindando opciones de recuperación económica de la región y en lo ambiental. La empresa busca impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con un terreno de 33.095 m2 aptos para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m2.
- Reducción de más de 700 millones de pesos en consumo de papel en los últimos cinco años, como resultado de las estrategias de virtualización de procesos y comunicaciones y del fortalecimiento de la cultura de reciclaje, de ahorro en consumo y de sostenibilidad ambiental.

- Reducción de más de 115.000 BTW/H en consumo de energía en los últimos cinco años, en razón al proyecto de renovación tecnológica para operar con equipos servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía.
- Convenio con WWF, organización global sin ánimo de lucro dedicada a la conservación de los recursos naturales, con el objetivo de aunar esfuerzos para sensibilizar y generar conciencia por parte de nuestros grupos de interés, en el cuidado de los recursos naturales que lleven a la adopción de estilos de vida más sostenibles y aportar a la conservación de los recursos naturales del país.

Para 2017 se ha formulado plan de acción que permitirá fortalecer la gestión ambiental y consecuentemente lograr el objetivo del convenio.

- Educación sobre consumo responsable. Como una iniciativa de responsabilidad social ambiental la Revista Coomeva durante 2016 publicó en todas las ediciones del año artículos sobre consumo responsable en la sección denominada Escuela de Consumidores Coomeva y la sección Coomeva + Verde, promovida por la dirigencia de la Zona Buga.

IMPACTO AMBIENTAL

Como beneficio de los procesos asociados con el servicio de gestión documental de Coomeva Servicios Administrativos y en compañía de nuestro proveedor de impresiones, donde:

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

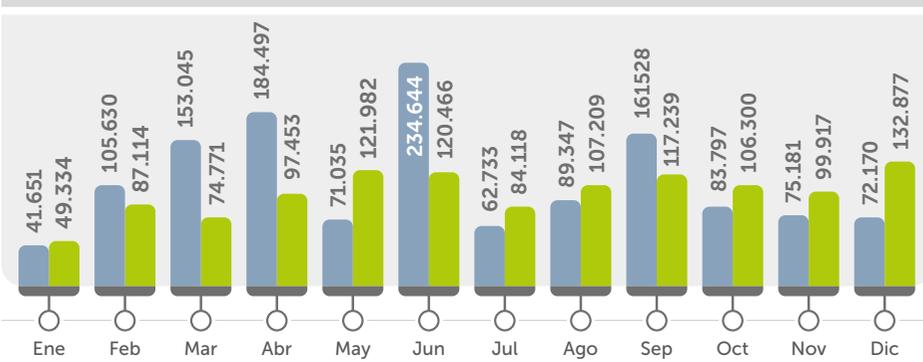
Logramos:



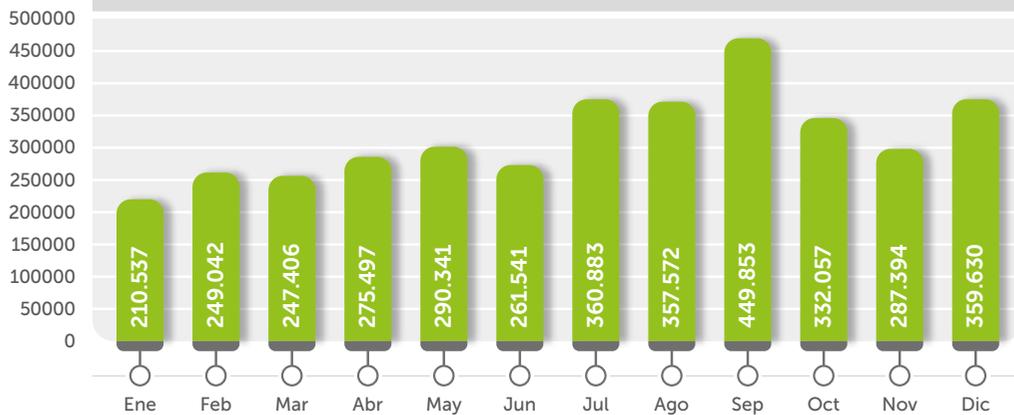
Total Ahorrado (duplex + expiradas + borradas) = \$ 167.985.322



Número de páginas Borradas y Expiradas



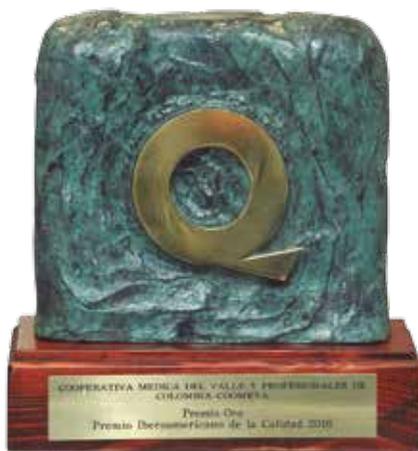
Número de páginas duplex





11

Premios y
Reconocimientos



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En el marco de la XXV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en Cartagena de Indias el 28 de octubre de 2016, Coomeva recibió el Premio Iberoamericano a la Gestión de la Calidad 2016, nivel oro, en la categoría empresa privada grande. Este premio reconoce la gestión de la organización en aspectos como el liderazgo y estilo de gestión; la estrategia; el desarrollo de las personas; los recursos; proveedores y alianzas; los procesos y clientes y los resultados. Con este premio Coomeva entra en la lista de organizaciones de referencia dentro de las mejores por su calidad y gestión.

ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Contenidos Básicos Generales				
MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA				
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	8, 17-20, 25
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13, 15
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		14
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		7
	G4-8	Mercados servidos.		22
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		56
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	21
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	91	
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION 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	23, 27
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		76
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		27
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		27
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		22
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		22

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	22, 29, 43
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	22, 29, 43
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	22, 29, 43
	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	22, 29, 43
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		48
	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.		47
	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	47, 48
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		47, 48, 49, 52
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		47,49
	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	46, 51
	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	51
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	46-48
	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	46-48
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	46-48

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	77, 79
3.2 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.		44
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	56,59
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		60
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		60
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		59
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		39-43
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		61
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	98,99
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		98
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		98

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		68,69
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		69-71
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	96,97





- COOMEVA COOPERATIVA
- BANCOOMEVA
- FIDUCOOMEVA
- CONECTAMOS FINANCIERA
- COOMEVA EPS
- COOMEVA MEDICINA PREPAGADA
- COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS
- COOMEVA FUNDACIÓN
- COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES
- CLUB CAMPESTRE LOS ANDES
- SINERGIA SALUD
- HOSPITAL EN CASA
- CLÍNICA FARALLONES
- CLÍNICA PALMA REAL
- CONECTA SALUD
- FECOOMEVA

www.comeva.com.co
www.radiocomevatv.com

