



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

PACTO GLOBAL
20
16



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General

María Fernanda Fonseca Pérez

Directora Nacional de Operaciones y Procesos

Diana Marcela Cordoba Ramirez

Coordinadora Nacional de Operaciones y Procesos

Apoyo y asesoría en la elaboración

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

Humberto Díaz Gutierrez

Gerente PHVA Consultores S.A.S

Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial

María Myra Hurtado Silva

Gerencia Corporativa de Comunicaciones

INFORME DE | 20
SOSTENIBILIDAD | 16

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

Luis Carlos Lozada Bedoya
José William Zapata García
Carlos Alberto Arango Tovar
Jorge Alberto Zapata Builes
Luis Fernando Sandoval Manrique

SUPLENTE

Manuel Felipe Issa Abadía
Carlos Rodrigo Montehermoso Jaramillo
Luis Mario Giraldo Niño
Ángela María Cruz Libreros
Marco Antonio Rizo Cifuentes

REVISORÍA FISCAL

BKF Internacional

GERENTE GENERAL

Víctor Manuel Torres Carvajal

CONTENIDO

Cooameva Servicios Administrativos.....	4
Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva.....	6
Mensaje del Gerente de la Empresa.....	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS.....	9
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	15
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	24
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES.....	26
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.....	27
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	31
3.2.1 Afianzamos nuestra oferta de valor.....	32
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	43
3.3.1 Desarrollo de capacidades y prácticas justas.....	44
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	47
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	57
3.5.1 Gestión ambiental responsable.....	58
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	61
3.6.1 Valor económico generado y distribuido.....	62
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	64
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....	67
Anexos 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	69

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

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

El Grupo Coomeva se consolida hoy como uno de los conglomerados empresariales más importantes del país. Actualmente la estructuración de sus empresas se da a través de tres sectores: Salud, Financiero y Protección. Este ordenamiento institucional le ha permitido reconocimiento, transparencia y calidad en sus decisiones, logrando así mantener la unidad de propósito, dirección y control, mayor eficiencia y sinergia entre las empresas. La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano,

ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

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

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

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



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Cooimeva Servicios Administrativos, CSA, fiel al propósito de lograr beneficios para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y acorde con su responsabilidad en rendición de cuentas con sus accionistas y empresas del Grupo, en el 2016 alcanzó ahorros por negociaciones por un monto de \$20.235 millones y fruto de revisar continuamente sus operaciones y procesos logró eficiencias por \$2.301 millones.

En esta última consigna, CSA implementó prácticas LEAN dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad en el mejoramiento de sus procesos siempre pensando en optimizar recursos de cualquier índole y en algunos casos con prácticas que propenden por el cuidado del medio ambiente, como mejoras en consumos de energía, manejo adecuado de desechos, proyectos más digitales evitando impresiones, reducción de tiempos de procesamiento, entre otros.

Los centros de servicios compartidos como CSA, por tener su foco en alta transaccionalidad, son por ahora intensivos en recurso humano; es por esto, que Coomeva Servicios Administrativos procura dentro de su responsabilidad con su componente humano mantener condiciones laborales que permitan su desarrollo y a la vez, que redunden en el bienestar de sus familias.

Es así como aplica prácticas de bienestar tales como el Programa Incentivo Educativo PIE, con el cual beneficiamos a 25 colaboradores de la línea base de la organización y el programa de atención al empleado que contó con la participación de 497 colaboradores y sus familias.

Este año aprovechamos también el convenio tele acción del Sena por \$77 millones de pesos, mediante el cual logramos capacitar 162 funcionarios del Centro de Contacto. Así mismo, en nuestra función de contribuir en la construcción de tejido social a través del programa del Gobierno Nacional "40 mil nuevos empleos", el Centro de Contacto obtuvo \$189 millones, permitiendo así el ingreso al mercado laboral de 32 personas.

En el marco de los procesos que adelantamos en torno a la certificación del Sello de Equidad Laboral Equipares, creamos en CSA las primeras salas del Grupo Coomeva para la lactancia materna, denominadas "Experiencia de Amor", con el propósito de apoyar a nuestras colaboradoras en esta bella labor. Además de estos espacios, hemos implementado talleres, campañas de sensibilización e información. Con esta iniciativa estamos cumpliendo además con la Ley 1823 de enero de 2017. Durante 2016 se beneficiaron 26 colaboradoras madres.

Fruto de todo lo anterior y en suma con otras acciones, Coomeva Servicios Administrativos fue calificada como la segunda empresa del Grupo Coomeva como mejor lugar para trabajar, según la medición de Great Place to Work y ocupó un honroso sexto lugar en todo el país en el grupo de empresas de más de 500 colaboradores.

Para el 2017 esperamos continuar con nuestro papel dentro del Grupo Coomeva como outsourcing empresarial, aumentando la competitividad y la productividad del Grupo, siempre pensando en el beneficio de los asociados a la Cooperativa, nuestros accionistas, colaboradores y sus familias ratificando siempre nuestro compromiso con la sociedad y con el ambiente.



VÍCTOR MANUEL TORRES CARVAJAL
Gerente General

ACERCA DE ESTE INFORME

Este es nuestro quinto informe anual de sostenibilidad y la quinta Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas. El propósito de este informe es comunicar y rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés acerca de la gestión y resultados de Coomeva Servicios Administrativos frente a nuestro impacto a nivel económico, social y ambiental.

El informe reporta lo correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2016, con alcance al total de operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este reporte no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación. Todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los líderes de la gestión organizacional y en los estados financieros certificados por la Revisoría Fiscal externa.

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

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con Diana Marcela Córdoba Ramírez, Coordinadora Nacional de Operaciones y Procesos de CSA, Carrera 100 # 11-60 Local 200, 3180038 Ext 39053, Cali - Colombia, dianam_cordoba@coomeva.com.co.

Grupo Cometa

Calle 13 # 67-80

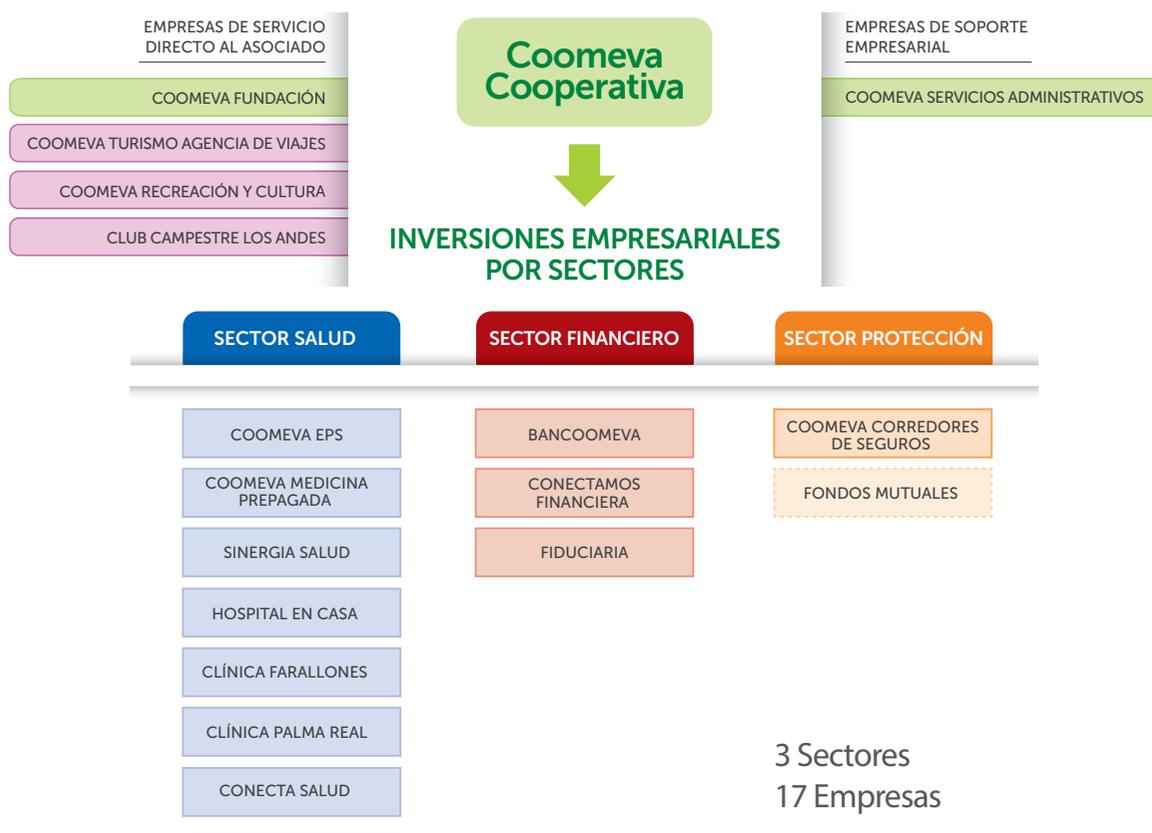
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

El GECC está conformado por tres sectores y 17 empresas.

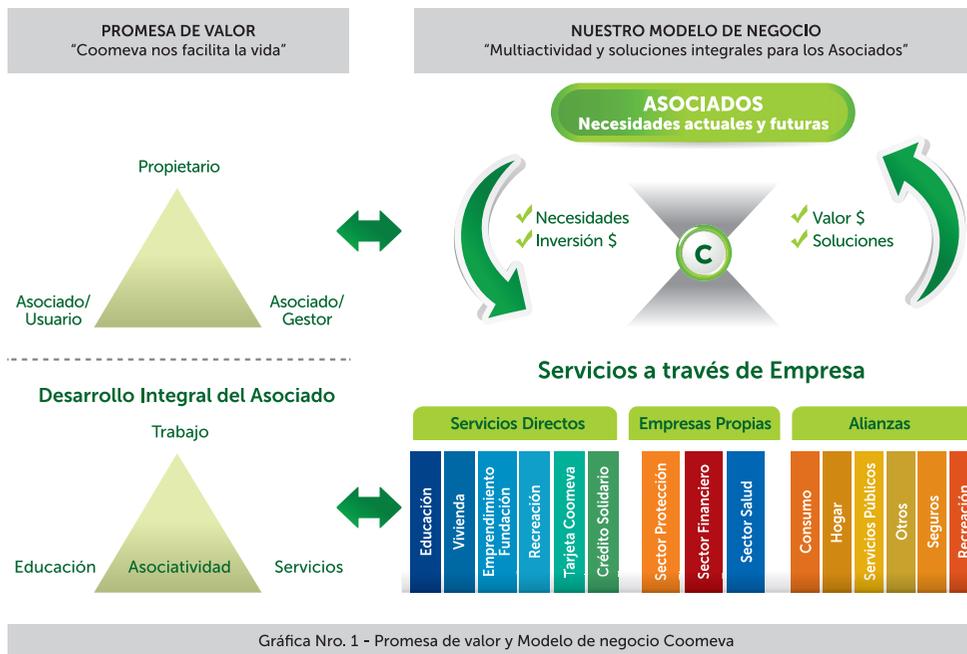


Comeva nació en 1964 por iniciativa de un grupo de 27 médicos bajo la denominación de Cooperativa Médica del Valle, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros. Gradualmente el modelo cooperativo se mostró exitoso y la organización que brindó servicios primero a médicos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

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

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

NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



Gráfica Nro. 1 - Promesa de valor y Modelo de negocio Cooameva



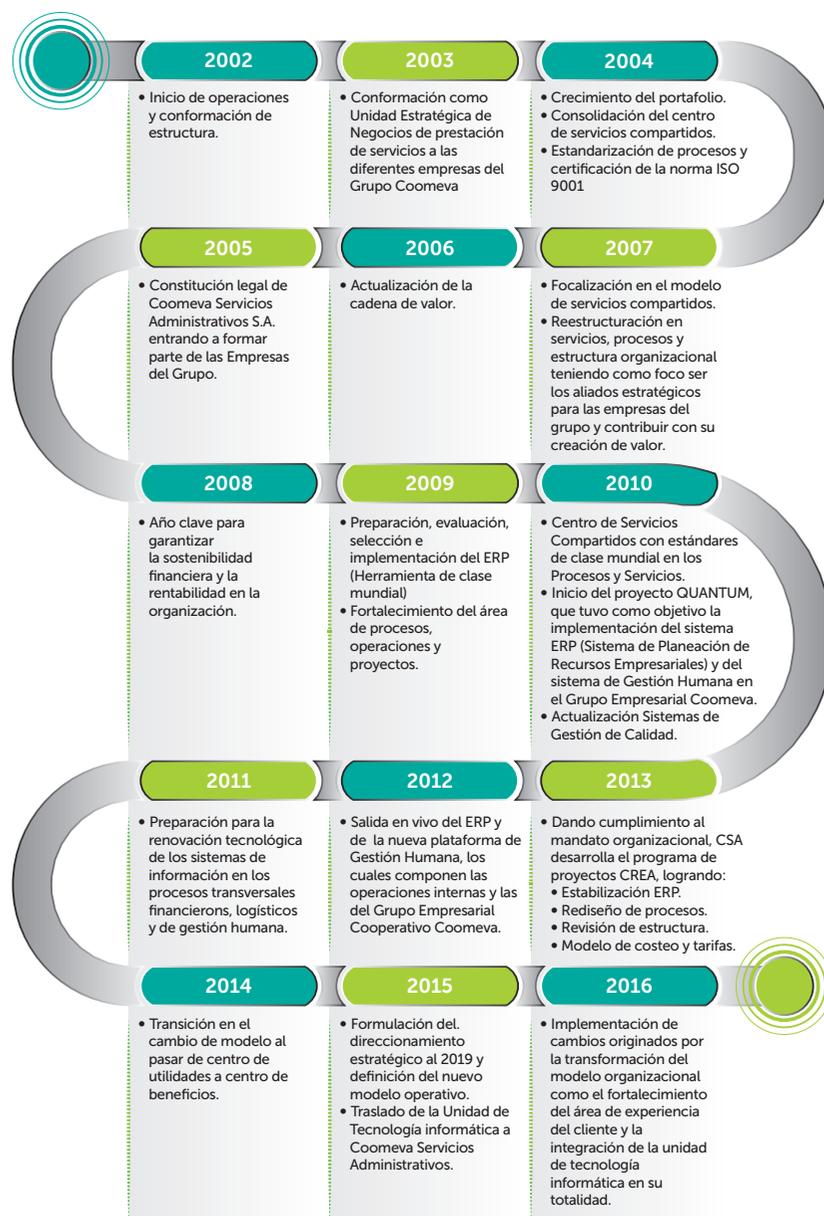
Como Grupo Empresarial nos proyectamos con la visión de "ser reconocidos como la mejor fuente de soluciones a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias al exitoso modelo empresarial cooperativo".

1.2 COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Somos una Sociedad Anónima que opera como Centro de Servicios Compartidos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, para suministrar a sus empresas servicios administrativos, financieros, de facilities, tecnológicos, telecomunicaciones, centro de contacto y logísticos, en forma eficiente y efectiva, agilizando y economizando sus procesos productivos, convirtiéndose en una verdadera palanca de productividad, rentabilidad y generación de valor, permitiendo que las empresas se dediquen exclusivamente a su razón de ser, siendo pieza fundamental en la estrategia y la arquitectura empresarial definida para enfrentar nuevos retos de los negocios y el logro de los objetivos trazados del Grupo Coomeva.

La sede principal de la Coomeva Servicios Administrativos se encuentra ubicada en la carrera 100 # 11-60, local 200, en el Centro Comercial Holguines Trade Center, en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

LÍNEA DE TIEMPO COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



Aunque en Coomeva Servicios Administrativos S.A. llevamos una década de existencia como empresa, realmente acumulamos más de 50 años de trayectoria, pues contamos con todo el talento humano que en el pasado contribuyó al proceso de evolución de Coomeva y sus empresas.

Misión

Contribuir al crecimiento del Grupo Coomeva y de sus grupos de interés incrementando la productividad, competitividad y sinergia, mediante el ofrecimiento de soluciones integradas, operación, prestación y tercerización de servicios.

Visión

Ser reconocidos como una empresa que aporta a la competitividad y productividad de las organizaciones mediante la integración de soluciones y prestación de servicios de soporte empresarial.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Actividades	Pocentaje
Cooemeva	90,90%
Cooemeva Medicina Prepagada S.A.	8,13%
Turismo Coomeva S.A.	0,39%
Fundación Coomeva	0,39%
Corporación Coomeva	0,19%
Total	100%

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE NUESTRAS OPERACIONES



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

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO

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

ANDI

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

Asociación Colombiana de Ejecutivos en Finanzas, ACEF

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





Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

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

VALORES COOPERATIVOS

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

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

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

VALORES COOMEVA

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



NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

»» DERECHOS LABORALES

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

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

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

»» PROVEEDORES

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

»» MEDIO AMBIENTE

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

»» DERECHOS HUMANOS

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

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

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

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

»» ANTICORRUPCIÓN

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

Nuestras políticas nos exigen:

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

»» JÓVENES

Cooameva cuenta con una política de jóvenes que busca preparar a las nuevas generaciones en los valores de la solidaridad y la cooperación, la cual está dirigida a jóvenes asociados de 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 y Cooperativo Cooameva 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 Cooameva deben ser ejemplo de comportamiento y garantizar el cumplimiento de esta política, fomentando un ambiente incluyente y no discriminatorio en sus equipos y asegurar la diversidad de los mismos.
- » La Gerencia Corporativa de Gestión Humana tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos apropiados para implantar esta política y asegurar que es adecuadamente comunicada, difundida y aplicada.
- » Bajo esta política todos los colaboradores (as) adquieren la responsabilidad individual de seguir los procedimientos que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, llamar la atención sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa y abstenerse de hostigar o intimidar a otros empleados (as), asociados (as) y usuarios (as).

POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

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

NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



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

 <p>ISO 26000 SOCIALMENTE RESPONSABLES</p>	 <p>THE GLOBAL COMPACT</p>	 <p>Global Reporting Initiative™</p>
<p>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.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.</p>	<p>El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso.</p> <p>Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.</p>	<p>Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.</p>

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



INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

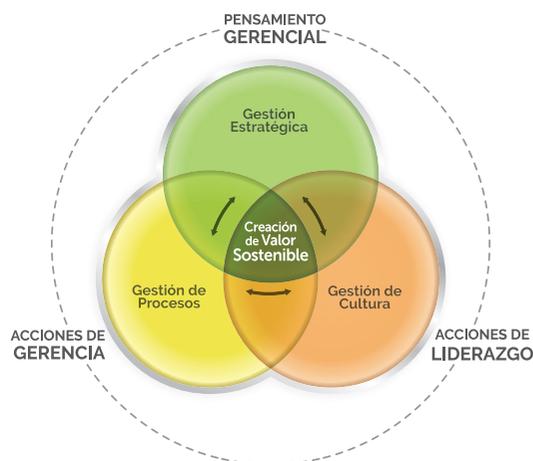
Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés...
... determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

Grupos de Interés Coomeva Servicios Administrativos

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

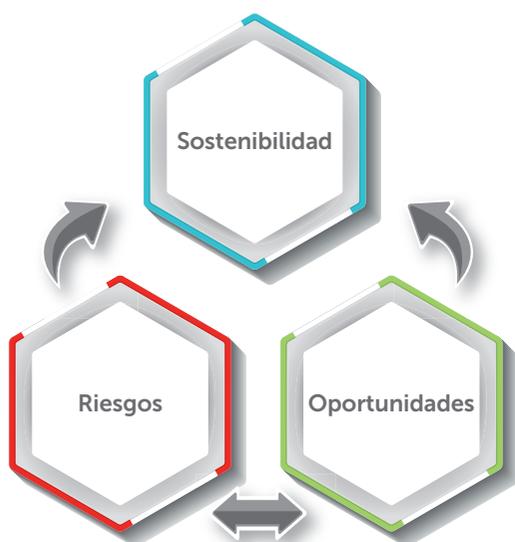
GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

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



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

... Elemento esencial de nuestra sostenibilidad



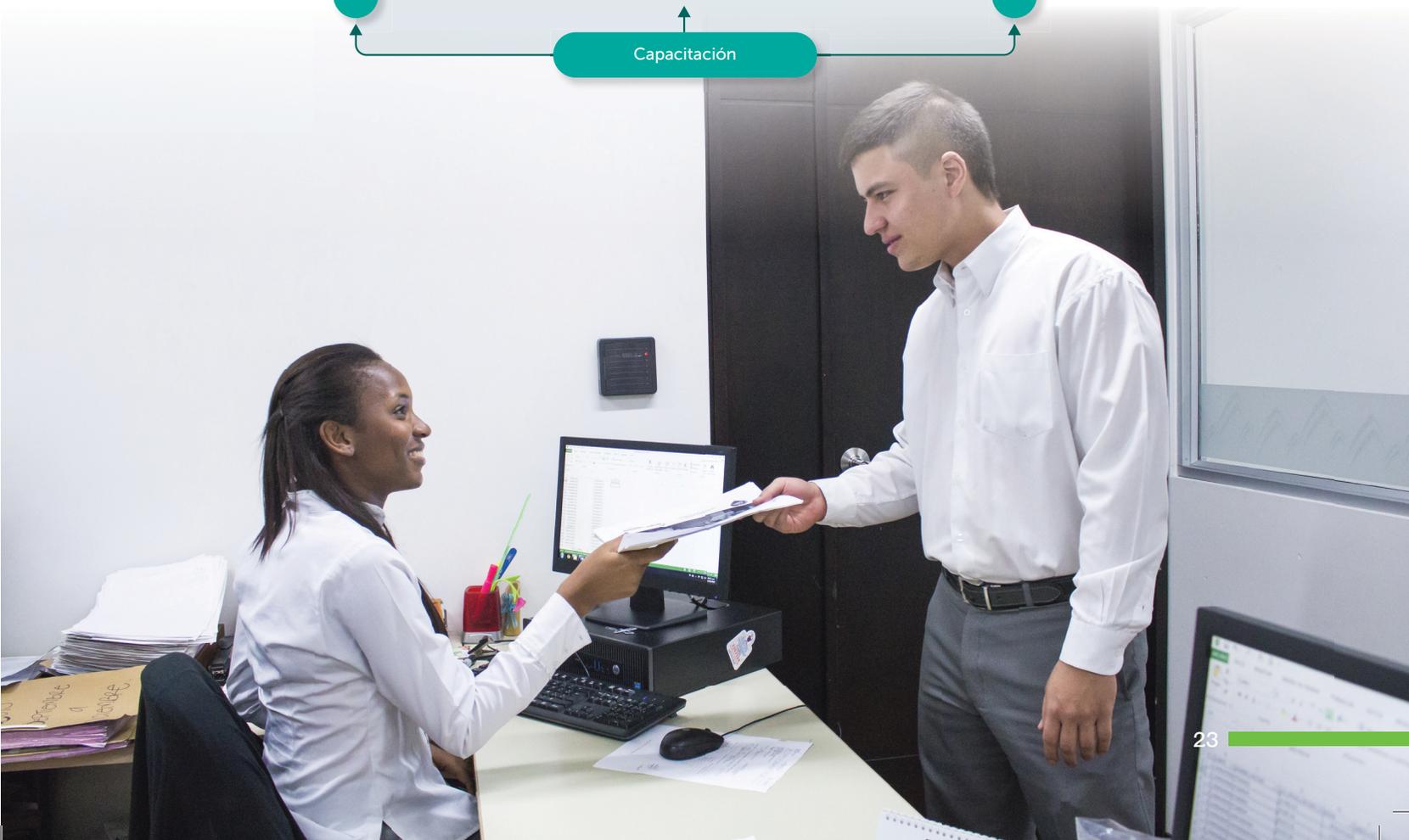
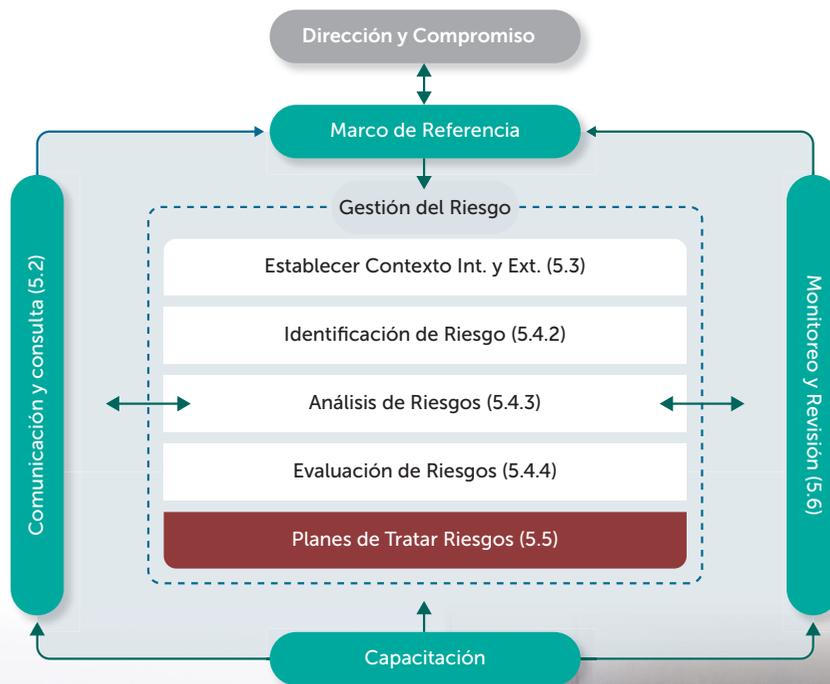
Forma parte de nuestro Sistema de Gestión Integral, por cuanto que opera en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.

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

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

En Coomeva Servicios Administrativos avanzamos en la implementación del sistema de gestión de riesgos alineado a las metodologías y políticas corporativas y a las necesidades de nuestros clientes con énfasis inicialmente en los subsistemas de Riesgo Operativo, SARLAFT y Continuidad de Negocio; logrando una cobertura actual del 50% de nuestros procesos misionales.

De esta forma estamos incorporando buenas prácticas en la organización, que contribuyan a una gestión preventiva y proactiva que genere mayor confianza a nuestros clientes y demás partes interesadas, de acuerdo con el siguiente modelo:





3

Nuestros Compromisos con la Sostenibilidad

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



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS

- 

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

Facilitamos la vida ● Afianzamos nuestra oferta de valor
Administración eficiente de recursos.
- 

Creemos con nuestra gente ● Respeto a derechos laborales y trabajo digno.
- 

Avanzamos con nuestros aliados ● Bienestar y desarrollo.
- 

Preservamos la vida del Planeta ● Desarrollo de capacidades y prácticas justas
- 

Democratizamos la riqueza ● Gestión ambiental responsable
- 

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

A continuación se presenta la gestión y resultados 2016 de Coomeva Servicios Administrativos frente a los compromisos y asuntos materiales descritos.



3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

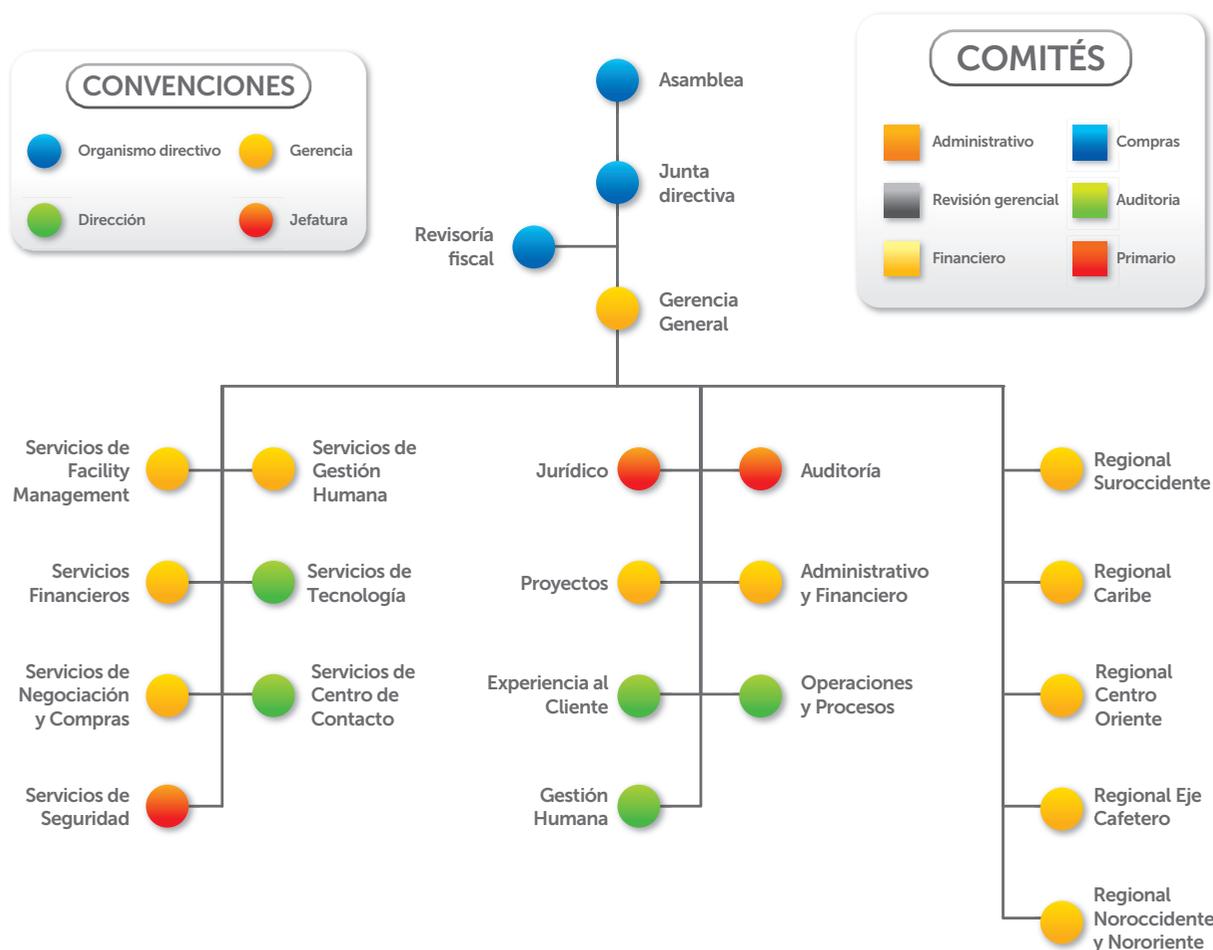
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1.1. GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

G4-34 - G4-39 – G4-40

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo tiene el propósito de orientar la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y su interacción; dirigir, controlar y gestionar la organización, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor económico sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza.

ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO



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

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

Asamblea General de Accionistas: Es el máximo órgano de dirección de la Sociedad. Está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la sociedad y la ley comercial.

Determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

Junta Directiva: Es el máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Se compone de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Contando con miembros externos de acuerdo con los estatutos.

Conforme a lo establecido en los estatutos sociales corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la sociedad estime necesarias.

Comités de la Junta Directiva: Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con un comité permanentes: i. De Auditoría y riesgo, ii. De Riesgos y Salud, iii. De Gobierno Corporativo, y iv. De Contratación, los cuales serán presididos por miembros independientes. Dichos Comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad.

Todos los comités cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

Gerente General: Es el representante legal de la Sociedad y es quien tiene a su cargo la administración inmediata de la misma y la gestión directa de los negocios sociales. El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva.

Los estatutos establecen que el Gerente General tendrá entre sus funciones, dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la empresa, las Estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y disposiciones del Código de Buen Gobierno y Reglamento Interno de la Entidad.

Alta gerencia: Además del Gerente General, incluye los Gerentes Regionales, Directores Nacionales, Directores Regionales, Jefes y Coordinadores de Área. Son elegidos por el Gerente General, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, deberá establecerse sistemas de seguimiento y control que velen por un comportamiento adecuado, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social.

Comité de Auditoría: Coomeva Servicios Administrativos cuenta con un Comité de Auditoría cuya principal tarea es asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control de las Sociedades, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos. Son responsabilidades del Comité de Auditoría, entre otros:

- a) Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad.
- b) Asegurar que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

La presente memoria de sostenibilidad es revisada y avalada por la gerencia general y la alta gerencia.

GESTIÓN ÉTICA Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

En Coomeva Servicios Administrativos tenemos como mecanismo de denuncia de conductas poco éticas

o ilícitas y asuntos relacionados con la integridad organizacional, externo a nuestra organización, el Tribunal de Ética Corporativo

Estamos comprometidos con la transparencia y rendimos cuentas periódicamente acerca de nuestra gestión ante nuestra Junta Directiva y Asamblea, y realizamos seguimiento en la organización por medio de auditorías y de las instancias de control de la organización. También rendimos cuentas a los órganos de representación de los asociados por medio de la Presidencia Ejecutiva del Grupo.

Dentro de las evaluaciones realizadas para riesgo operativo en la organización, el cual incluye la clasificación de riesgo fraude interno o externo; se ha realizado la evaluación a nuestros servicios de Centro de Contacto, Negociación, Compras, Contabilidad, Impuestos, Selección de Personal, Contratación de Personal, Nómina e Infraestructura.

Dentro de las evaluaciones realizadas para lavado de activos y financiación del terrorismo, se han definido procesos impactados directamente como Selección de Personal, Contratación de Personal y Registro de Proveedores, donde actualmente se están llevando a cabo las etapas de identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados a este tema.

Los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones son:

Proceso	Riesgo Identificado
Compras	Fraude
Registro de proveedores.	Establecer relación con proveedores o terceros que destinan sus recursos al financiamiento de actividades terroristas.
Registro de proveedores.	Vinculación de proveedores o terceros con documentos falsos o falsificados, suplantación de personas o negocios ficticios.
Registro de proveedores.	Establecer vínculos con proveedores que estén reportados en listas restrictivas.
Registro de proveedores.	Vinculación de proveedores y terceros con personas reconocidas o señaladas como lavadores o terroristas, empresas fachadas, testaferros o con antecedentes disciplinarios y/o judiciales y/o investigadas por delitos relacionados con delitos de LAFT.
Selección y contratación de personal.	Vinculación de empleados reconocidos o señalados como lavadores, testaferros o con antecedentes disciplinarios y/o judiciales y/o investigados por delitos relacionados con delitos de LAFT.
Selección y contratación de personal.	Vincular empleados que destinan sus recursos al financiamiento de actividades terroristas.

Durante 2016 no se registran casos de corrupción en Coomeva Servicios Administrativos.

DERECHOS HUMANOS

La organización fomenta el respeto a los Derechos Humanos, para lo cual capacita a sus colaboradores en:

- Principios generales de los Derechos Humanos
- Carta de los Derechos Humanos
- Aplicación de los Derechos Humanos en el ámbito de la seguridad privada
- Derecho Internacional Humanitario
- Casos vividos en Colombia

Con nuestro proveedor del personal para la prestación del servicio de seguridad física en Coomeva Servicios Administrativos y en las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, desarrollamos capacitaciones en Derechos Humanos, con el 100% de sus colaboradores, a través de las academias de seguridad avaladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, siendo este tema parte del pensum de capacitación en los diferentes cursos y especializaciones.

Durante el año 2016 en CSA no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas formales por infracciones a los Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales en este sentido.





FACILITAMOS LA VIDA **3.2**



3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 AFIANZAMOS NUESTRA OFERTA DE VALOR

“SU COMPETITIVIDAD, NUESTRO COMPROMISO”.

Por ser el centro de servicios compartidos del Grupo Coomeva, hasta el 2016 los clientes de CSA se circunscribían a las empresas del Grupo. Sin embargo, de acuerdo con el Direccionamiento Estratégico de CSA, para 2017 se iniciará un plan comercial orientado a conseguir clientes externos.

PROYECTO INTEGRA (2015-2016)

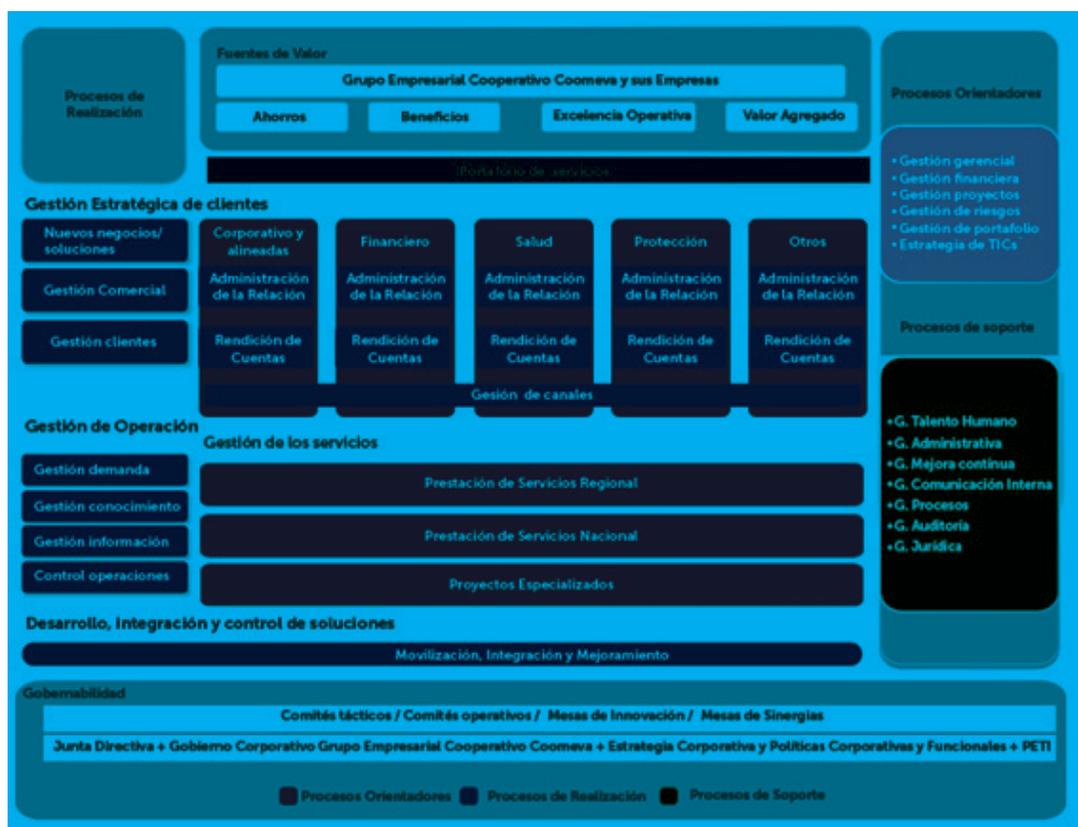
Su objetivo fue transformar nuestro modelo de operación para dar cumplimiento al Direccionamiento Estratégico 2015-2019 mejorando la competitividad de Coomeva Servicios Administrativos frente al mercado.

RESULTADOS

En su etapa de diagnóstico y diseño organizacional surgió un modelo de operación que favorece la gestión del cliente, el conocimiento y la demanda de servicios apoyados en la gestión de canales y en el aseguramiento y control. Como resultados relevantes del diagnóstico se tienen los aspectos por fortalecer y trabajar en las fases siguientes:



NUEVO MODELO DE OPERACIÓN (ENFOCADO EN LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE CLIENTES)



De este modo, Coomeva Servicios Administrativos se enfoca hacia:



Como principales logros obtenidos en este proyecto se encuentran:

- Integración de la Unidad de Tecnología Informática de Coomeva a nuestro centro de servicios compartidos (Coomeva Servicios Administrativos).



- Fortalecimiento del Área de Experiencia del Cliente: Contando con un modelo simple y eficaz de relacionamiento con los clientes por medio de gestores de servicio, rendición de cuentas y gestión comercial para ofrecer servicios a terceros.
- Fortalecimiento de los servicios financieros en su estructura por sector, logrando a su vez un incremento en el índice de clima laboral.
- Fortalecimiento del área de facilities por medio de ajustes en su estructura.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS



MODELO DE SERVICIO

Cooameva y sus empresas identificaron la importancia del relacionamiento con sus asociados y usuarios, por lo que implementan un programa de servicio llamado "Pasión Cooameva", que busca inculcar en los colaboradores una cultura de servicio basada en conductas y comportamientos idóneos.

Con esta iniciativa se busca fortalecer el vínculo de cercanía y declarar un proceder en los colaboradores que impacte positivamente el servicio.

El Plan Estratégico del Grupo para 2014-2019 y los resultados de un estudio antropológico nos permitieron

comprender la necesidad de centrarnos mayormente en el asociado, que es nuestra razón de ser. Por tanto, en el 2013 el Consejo de Administración de Cooameva declaró una Política Corporativa de Servicio que cubre un plan de acción a nivel del Grupo. Con ello se propuso impulsar una transformación profunda que nos asegure una prestación de servicios al asociado basada en la confianza, la facilidad, la resolutividad, la calidez y el trato personalizado.

Alineados con el modelo de servicio del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva al que pertenecemos, adoptamos la siguiente promesa corporativa del servicio:

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

La promesa corporativa del servicio se orienta a que en cada momento de verdad frente a nuestro cliente, seamos eficientes, confiables, empáticos, prestemos atención a los detalles y aseguremos el servicio.



MODELO DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

A partir de 2016 Coomeva Servicios Administrativos implementó el Modelo de Relacionamiento con Clientes, con el objetivo de conocer de primera mano sus necesidades y requerimientos. Es a través de este modelo que realizamos todo el esquema de rendición de cuentas sobre los servicios prestados.

Dicho modelo se fundamenta en cinco (5) elementos:



Asignación de un Gestor de Servicios por sector de cliente, quien cumplirá el rol de punto único para atención a las necesidades operativas y estratégicas de cada cliente, gestionará los nuevos requerimientos y será el interlocutor entre CSA y sus negocios y la empresa cliente.

El segundo elemento es la estructuración de los comités de Servicio, espacio para realizar la rendición de cuentas de la prestación de servicios sobre los volúmenes e indicadores comprometidos en los ANS.

Con el fin de suministrarles a los clientes la información relevante del servicio se estructuró un mini sitio y un tablero de gestión para cada uno de ellos, a los cuales se accede a través de la intranet corporativa.

Satisfacción al cliente

Coomeva Servicios Administrativos tiene establecidas diversas mediciones sobre las expectativas o percepciones de los clientes. Realizamos encuestas trimestrales y anuales, las cuales permiten conocer la opinión de los clientes sobre los diferentes atributos del producto o servicio que contribuyen a su satisfacción.

Realizamos anualmente una encuesta de satisfacción por medio de una entidad externa, obteniendo un índice de satisfacción de 4.28 y una participación de 396 clientes y usuarios del Grupo Coomeva.

Satisfacción por atributos de servicio

Nuestra calidez es el factor mejor calificado por nuestros clientes; esta disposición de servicio es una fortaleza muy importante especialmente al tratarse de intangibles (servicios).



Comparativo Índice de Satisfacción anual

Se evidencia un leve incremento en el indicador de satisfacción con relación al año anterior, producto del fortalecimiento de las relaciones con los clientes, dados los cambios en el modelo de operación.



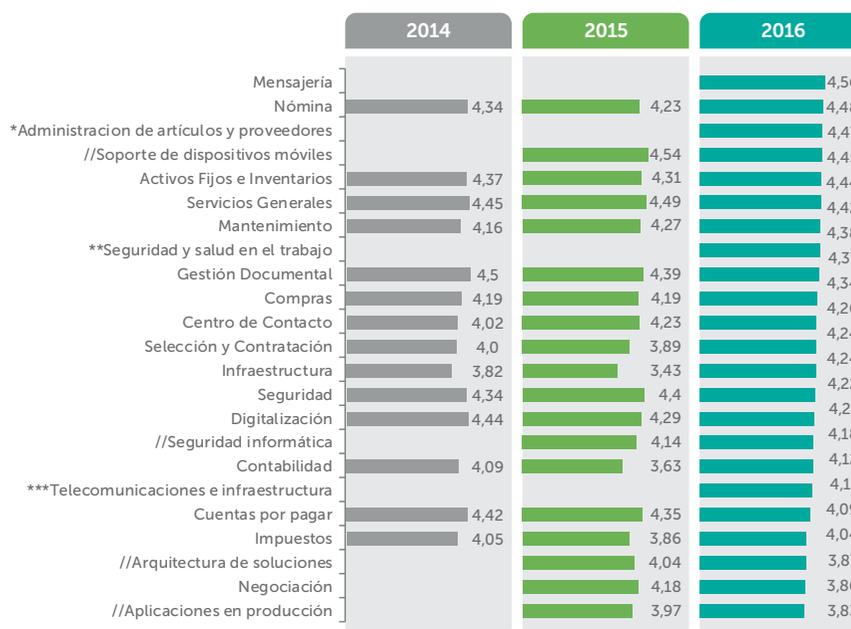
Índice de Satisfacción al Cliente por Regional

REGIONALES	PROM.	TTB	ÍNDICE
Pereira - Eje Cafetero	4,71	92,9%	2015: 4,56 / 4,72
Medellín - Noroccidente	4,22	94,1%	2015: 4,52 / 4,43
Bucaramanga - Nororient	3,94	93,8%	2015: 4,46 / 4,40
Barranquilla - Caribe	4,07	90,0%	2015: 4,33 / 4,34
Bogotá - Centro Oriente	3,91	74,3%	2015: 4,19 / 4,31
Cali - Suroccidente	4,05	93,1%	2015: 4,29 / 4,22
Cali - Nacional	3,98	81,1%	2015:* / 4,19z

Resultado Índice de Satisfacción por servicio

El atributo con calificación más baja entre todos los evaluados es Oportunidad y el de calificación más alta es Calidez; todos los servicios coinciden en esta apreciación.

Para alcanzar la excelencia en la prestación de sus servicios y generar valor para los clientes, en 2016 Coomeva Servicios Administrativos continuó robusteciendo la estrategia de incrementar la satisfacción y fidelidad de los clientes, enfocando los esfuerzos a fortalecer la cultura del servicio, promoviendo los atributos de oportunidad, calidad, comunicación y eficiencia en la prestación de los servicios.



Manifestaciones de los clientes

En 2016 se recibieron 2.332 manifestaciones de los clientes, cifra que disminuyó en comparación con 2015 cuando se recibieron 2.782 manifestaciones, lo que evidencia una tendencia positiva, impactada principalmente por el cumplimiento del 99.4% en su gestión de respuesta mensual.



Total manifestaciones por categoría 2016

Categoría	Total general
Reclamo	1629
Solicitud	510
Atribuibles Al Cliente	100
Agradecimiento Y/O Felicitación	88
Sugerencia	4
No Conformidad Real	1
Total general	2332

Felicitaciones

Este año recibimos 88 manifestaciones de felicitación; cuatro más con respecto al año anterior, distribuidas en su mayoría entre las siguientes áreas: Servicios generales con el 25%, Mantenimiento con 20%, Centro de Contacto con 18%, Gestión Documental con 14% y Compras con 9%.

Quejas y reclamos

Hemos disminuido las quejas y reclamos, obteniendo una representación del 69,5% de las manifestaciones respecto al año anterior donde esta categoría representó el 84%, con un resultado anual del 92% en el indicador de la oportunidad en su respuesta.

Los cinco principales motivos de quejas y reclamos fueron:

- No llega la correspondencia de estados de cuenta, 34%
- No llega la correspondencia oportunamente, 12%
- Incumplimiento en las necesidades o expectativas del cliente para seguridad electrónica, 8%
- Entrega incompleta de mercancía para el servicio de compras, 7%
- Incumplimiento en la fecha de entrega según cronograma establecido por el área de compras, 5%

Participación de las quejas y reclamos por servicio

Macroproceso	Total general
Gestión Documental	866
Compras	266
Centro de Contacto	247
Seguridad	205
Selección y Contratación	20
Mantenimiento	5
Servicios Generales	5
Administración de Maestras	5
Cuentas por Pagar	3
Infraestructura	3
Tributario	2
Nómina	1
Tecnología Informática	1
Total general	1629

Total Q&R por regional

Regional	Total General
Dirección Nacional	728
Cali	305
Bogotá	298
Caribe	206
Nororienté	49
Medellín	36
Eje Cafetero	7
Total general	1.629

Tratamiento de quejas y reclamos

A los negocios que generen quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio, se les solicita semestralmente un plan de acción para trabajar en las causas más repetitivas y representativas.

Cada uno de los líderes del servicio construye su plan de acción junto con su proveedor o tercero si este es el caso, generando acciones encaminadas a la mejora del servicio como se ha evidenciado año a año.



3.2.2 ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE SERVICIOS

Cumplimos nuestra meta de ahorros por negociaciones en un 101.2% superando la meta de \$20.000 millones en \$ 235 millones, con la siguiente distribución:

AHORRO POR NEGOCIACIÓN (EMPRESA vs. CATEGORÍA)							
Empresas	Tecnología TI y Telecomunicaciones	Instalaciones y MRO	Servicios Corporativos	Mercadeo y Ventas	Servicios de RRHH	Salud	Total
Cooameva	2.819	1.581	140	639	52		5.231
Cooameva EPS	3.497	903	470	14	124	76	5.084
Bancoomeva	2.341	658	407	11	45		3.463
Sinergia	663	755	302	3	45	305	2.072
Cooameva Servicios Administrativos	751	953	34	1	99	1	1.839
Cooameva Medicina Prepagada	839	467	125	33	31	1	1.495
Clinica Palma Real	7	241	40		28		316
Hospital en Casa	115	5	35	0	131	0	287
Cooameva Turismo Agencia de Viajes	20	89	1	43	1		154
Cooameva Corredores de Seguros	50		6	0	6		62
Cooameva Emergencias Medicas	47						47
Fecoomeva	31		6		0		37
Conectamos Financiera	29		1	0	1		32
Clinica Farallones	8		8		15		31
Fundación Coomeva	25		2		1		28
Conecta Salud	20				1		21
Club Los Andes	12		5		4		21
Corporación Coomeva para la Recreación y Cultura	7	6	1	0	1		15
Fiduciaria Coomeva			0				0
Total general	11.282	5.658	1.583	744	586	383	20.235

Categoría	Ahorro total negociado (millones \$)
Instalaciones y MRO	\$ 4.938
Mercadeo y Ventas	\$ 843
Salud	\$ 1.581
Servicios Corporativos	\$ 1.334
Servicios de RRHH	\$ 6.379
Tecnología TI y Telecomunicaciones	\$ 6.227
Total general	\$ 21.302

- Generación de ingresos adicionales por \$95 millones, originados por la negociación de medicamentos ambulatorios a la empresa Servicio Occidental de Salud, SOS, siendo esta la primera facturación a terceros realizada dentro del marco del Direccionamiento Estratégico de CSA 2015 – 2019.
- Acompañamiento del área Gestión Documental al cliente Coomeva Medicina Prepagada en la búsqueda de documentos requeridos por la Contraloría General de la Nación, con un 100% de efectividad.

- Tercerización exitosa del servicio de aseo para el cliente Cooemeva EPS, minimizando el riesgo jurídico para la empresa.
- Generación de ahorros por \$357 millones por los servicios de vigilancia humana y la implementación del sistema de seguridad electrónica con dispositivos de alarmas monitoreadas.

Empresa	Cartera (millones \$)			
	Inicial	Pendiente	Nueva 2016 - 12	%
EPS	\$ 3.153	\$ 34	\$ 42	99%
BANCOOMEVA	\$ 508	\$ 0	\$ 0	100%

- Disminución del 98% de la cartera presunta con el fondo de pensiones Colpensiones, para las empresas Cooemeva EPS y Bancoomeva, pasando de \$3.661 millones a \$75 millones.
- Radicación de incapacidades ante las EPS por \$5.474 millones y recuperación por \$2.358 millones.

- Construcción del modelo de servicio para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permitirá garantizar a las empresas del Grupo Cooemeva el cumplimiento de los requisitos legales del Decreto 1072 de 2015, capítulo 6 del Ministerio de Trabajo, aportando al cuidado de salud y clima laboral en la organización.
- Generación de beneficios económicos para las empresas del Grupo Cooemeva por \$450 millones por servicios prestados que no representaron cobro durante el año 2016.
- Aprobación del 57% de nuevas ofertas de negocio presentadas a los clientes, las cuales generaron ingresos adicionales por \$2.380 millones.

Resultados de la gestión hacia nuestros clientes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingresos de personal	3.567	3.679	3.606	4.636	4.922	4.662
Retiros de personal	2.676	2.937	3.332	3.818	4.019	3.594
Total compras del Grupo con orden (millones de pesos)	\$ 43.000	\$ 370.907	\$ 289.057	\$ 306.393	\$ 369.887	\$ 561.140
Ahorros por negociación en compras (millones de pesos)	-	\$ 645	\$ 5.070	\$ 8.016	\$ 17.114	\$ 20.235
Adecuaciones y remodelaciones de infraestructura	15	55	50	28	41	38
Nro. de transacciones en Gestión Documental (millones)	30.184	20.168	46.018	37.786	39.165	42.606
Creación de proveedores y terceros	5.545	11.402	15.948	13.678	20.593	21.476
Creación de artículos	13.435	1.168	1.718	1.644	3.122	3.067
Órdenes de servicio de mantenimiento atendidas	30.575	36.392	36.888	41.072	45.024	54.652
Llamadas entrantes y salientes desde el Centro de Contacto (millones)	21.529	23.146	26.074	31.666	33.862	39.609
Nro. de facturas contabilizadas en cuentas por pagar	210.855	169.812	164.274	165.182	173.196	178.896
Nro. de registros contables (millones)	64.878	122.236	108.632	109.908	286.776*	264.583*
Nro. de declaraciones tributarias	2.361	2.893	2.556	2.884	2.867	3.174
Nro. de solicitudes de servicio gestionadas a través de la UTI	-	-	-	-	5.603	6.506
Relación gastos y costos sobre ingresos del Grupo	1,56%	1,69%	1,67%	1,55%	1,41%	1,47%
Satisfacción cliente	81%	82,80%	86,60%	86%	84,6%	85,6%

*Incluye registros NIIF

COMPROMISOS 2017 PARA SEGUIR FACILITANDO LA VIDA A NUESTROS CLIENTES

- Estructurar e implementar el plan de relacionamiento con actuales y futuros clientes, buscando implementar las estrategias para la cercanía con ellos, oportunidad en la información y transparencia en nuestro actuar.
- Mantener el índice de satisfacción al cliente por encima del 84% anual.
- Desarrollar nuevos servicios de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los actuales y futuros clientes.
- Generar \$18.000 millones de ahorros a las empresas del Grupo Coomeva por la negociación con proveedores y \$700 millones en eficiencias por el mejoramiento en los procesos de CSA.
- Ampliar la cobertura de Centro de Contacto.
- Fortalecer el control de operaciones, implementar el Pool Administrativo, implementar el uso de herramientas para análisis de la operación e iniciar la generación de ingresos por la gestión de proyectos.





3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

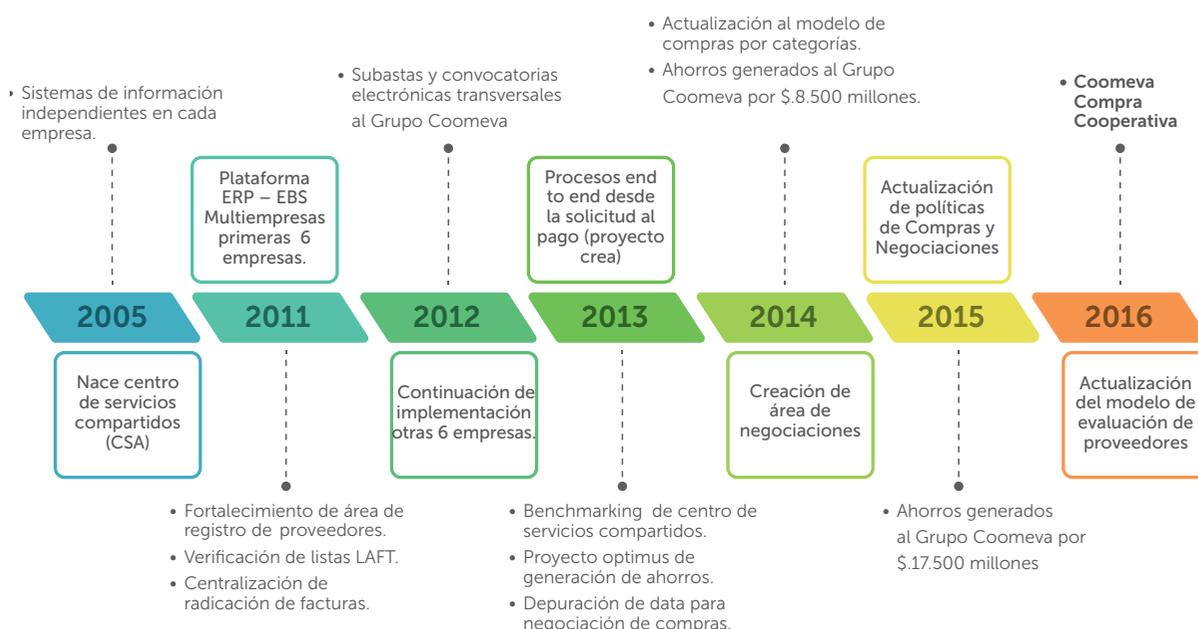
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

Desde el área de Compras se están liderando actividades que promueven el rendimiento económico y con esta premisa se revisan cuidadosamente los ahorros que puedan provenir de toda actividad de contratación de bienes y servicios. Es claro que los presupuestos de las compañías del Grupo Coomeva deben ser optimizados al máximo, con el objeto de revertir todos los beneficios económicos posibles hacia la comunidad que recibe a diario sus servicios y a todos los grupos de interés que se relacionan con ellas.

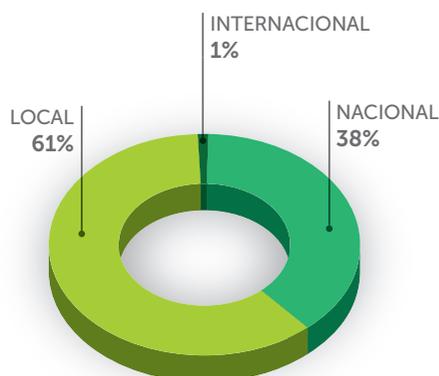
Desde el año 2012 hemos venido experimentado un proceso de evolución en nuestras prácticas y procesos, apoyados en:

- Actividades de evaluación comparativa de la industria (Benchmarking de centros de servicios compartido).
- Análisis profundo de datos históricos para establecer las tendencias de consumo y planear el devenir de los consumos futuros.
- Aceleración de las iniciativas transversales de ahorro en temas de compras (Proyecto Optimus).
- Establecimiento de políticas claras que regulen la gestión de contratación en todos los niveles organizacionales y que brinden atributos de transparencia y confianza.
- Reconfiguración del modelo de gestión de compras migrando hacia un modelo de especialización por categorías o especialidades.
- Monitoreo continuo de la gestión de proveedores con el objeto de desarrollarlos y convertirlos en nuestros aliados estratégicos, estableciendo filtros de evaluación con enfoques normativos y por especialidades.

EVOLUCIÓN DEL MODELO OPERATIVO DE COMPRAS



Durante el año 2016 el indicador reflejó las buenas prácticas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en su relación con el grupo de proveedores, manejando de una manera equitativa el gasto entre proveedores locales, nacionales e internacionales.



Tipo de proveedor	Valor de las compras Grupo Coomeva (millones)
Internacional	\$2.285
Nacional	\$ 172.688
Local	\$ 275.584
Total Compras	\$ 450.556

Se definen los siguientes tipos de proveedores:

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

PRÁCTICAS LABORALES EN NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores del Grupo Coomeva que son gestionados desde el área de Compras y Negociaciones de CSA para la prestación de algún servicio, deben cumplir con los requisitos definidos e informados al momento de las convocatorias; sin embargo, se hace claridad que para garantizar estas prácticas laborales que refiere el indicador, hay controles dentro del proceso que minimizan el riesgo.

COMPROMISOS 2017

- Actualización del modelo de vinculación de proveedores producto de la implementación del proyecto "Cooameva Compra Cooperativo", por medio del cual se establecerá un canal de comunicación más efectivo entre los potenciales proveedores y las empresas del Grupo Coomeva, a través de una plataforma virtual.
- Inclusión en los tableros de gestión, de mediciones que nos permitan apoyar la estrategia general de desarrollo de proveedores. Entre ellas encontramos la durabilidad de las relaciones comerciales con los proveedores a partir de su llegada a la compañía y la medición de los impactos que tiene la operación de los proveedores en nuestra compañía.
- Inclusión en los procesos de reclutamiento y selección de proveedores, de criterios de evaluación tendientes a identificar el nivel de madurez de los mismos con respecto a sus políticas de prohibición del trabajo infantil, relaciones adecuadas de trabajo y adopción de estándares ambientales. No solo nos quedaremos con la formulación de criterios en los procesos de contratación sino que estableceremos actividades que nos ayuden a obtener evidencias que demuestren que nuestros proveedores acogen y reproducen nuestras exigencias, información que facilitará a su vez, el monitoreo continuo.



3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

La conformación de los colaboradores por planta directa de Cooemeva Servicios Administrativos en los dos últimos años fue así:

	2015	2016
Regional/Género	Cantidad	Cantidad
Femenino	1.262	1.215
Masculino	588	639
Total general	1.850	1.854

El 96% del personal vinculado por planta directa cuenta con contrato a término indefinido. Nos interesa brindar las mejores condiciones laborales a nuestros colaboradores y colaboradoras, por lo que ofrecemos contratos indefinidos en un gran porcentaje.

El 66% del personal contratado por la organización es femenino, lo que nos permite garantizar un trato igualitario entre hombres y mujeres.

Total empleados 2.273, con un 82% como planta directa.

A. Número de empleados por contrato laboral y sexo (Temporales)

Género	Acción	Extras	Total
Femenino	243	17	260
Masculino	145	14	159
Total general	388	31	419

B. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo (Planta Fija)

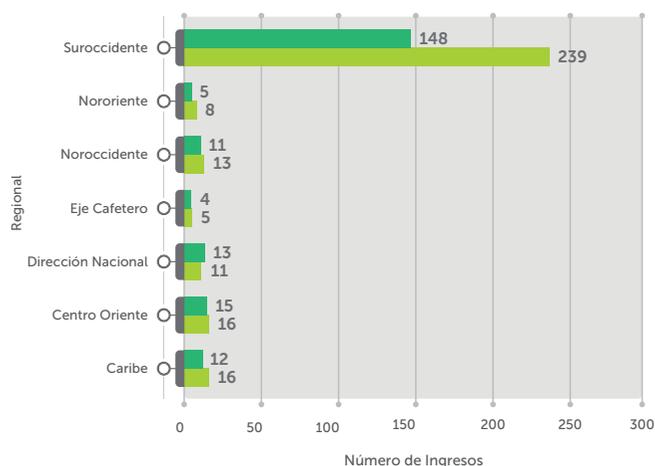
Género	Contrato a término indefinido salario integral	Contrato de aprendizaje	Contrato fijo menor o igual a un año	Contrato indefinido	Total general
Femenino	2	35	11	1167	1215
Masculino	13	21	6	599	639
Total general	15	56	17	1.766	1.854

C. Tamaño de la plantilla por región y sexo (Planta Fija)

Género	Caribe	Centro Oriente	Dirección Nacional	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Suroccidente	Total general
Femenino	147	96	49	49	102	45	727	1215
Masculino	83	47	44	26	48	24	367	639
Total general	230	143	93	75	150	69	1.094	1.854

A. Número e índice de contrataciones en el periodo de la memoria

Ingresos

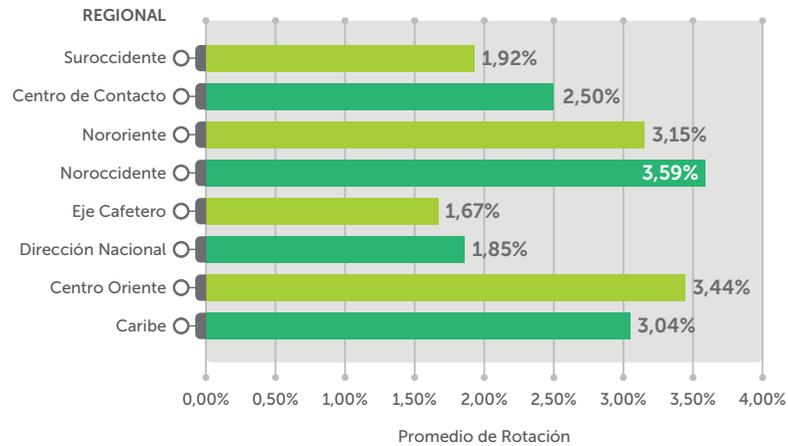


	Caribe	Centro Oriente	Dirección Nacional	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Suroccidente
Masculino	12	15	13	4	11	5	148
Femenino	16	16	11	5	8	13	239

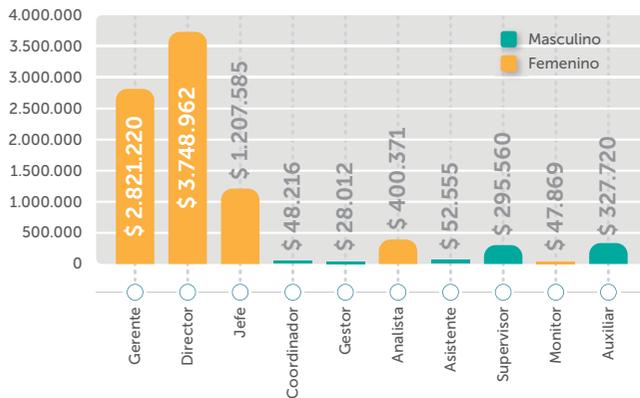
B. Número y tasa de rotación de empleados en el periodo de la memoria.

El promedio de la rotación del personal es 2.64%

Promedio Rotación Junio - Diciembre 2016



Diferencia salarial promedio por nivel de cargo



G4-LA13

Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

En nuestra empresa, la remuneración se determina a través de metodología estándar, con el fin de garantizar la equidad interna y competitividad frente al mercado. Para este proceso se cuenta con la asesoría de una empresa consultora a nivel global en temas de compensación total.

G4-52

REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

Contamos con un programa de Remuneración Variable Estratégica, RVE, que está orientado a la alta dirección de la organización. Este programa incluye los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la estrategia definida para los diferentes modelos de negocio existentes en la organización, y que además aseguran la conectividad entre el pensamiento estratégico y la ejecución, con los resultados en cada uno de los escenarios de intervención.

Con este modelo que opera esencialmente en el "corto plazo" entendiendo que su propósito es potenciar los resultados en los periodos dentro del año de ejecución (trimestres, semestres), se espera (i) fortalecer la ejecución de la estrategia corporativa, (ii) fortalecer la ejecución de la estrategia en cada empresa según su objeto y núcleo de negocio, (iii) alineación organizacional, (iv) auto sostenibilidad, y (v) proporcionalidad.

BONIFICACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Todos nuestros colaboradores y colaboradoras hacen parte del Programa de Bonificación de Productividad. Esta iniciativa está orientada a (i) fortalecer la ejecución de la estrategia corporativa y (ii) fortalecer la ejecución de la estrategia en cada empresa, a través de un reconocimiento no constitutivo de salario, equivalente a un porcentaje del salario básico a todos los colaboradores, de acuerdo con los resultados del Grupo, de la empresa o unidad, de su regional y de su desempeño individual. Este programa aplica tanto para el personal contratado directamente como para el personal temporal.

Contamos con un Programa de Beneficios Extralegales, que brinda a las personas la posibilidad de escoger dentro de una "bolsa de beneficios", aquellos que sean más significativos de acuerdo con su momento de vida, necesidades y planes.

Beneficio Extralegal	Valor Pagado
Auxilio de Estudio Ocasional (BE)	\$ 833.838.205
Salud Integral (BE)	\$ 253.856.808
Bono Semestral (BE)	\$ 202.144.767
Prima Vacaciones (BE)	\$ 195.651.305
Extracupo Salud Integral (BE)	\$ 107.887.420
Tarjeta de Alimentación (BE)	\$ 57.617.910
Seguro de Vida (BE)	\$ 48.942.632
Extracupo Club Los Andes (BE)	\$ 42.774.541
Emergencias Médicas (BE)	\$ 34.192.344
Seguro de Accidentes Personales (BE)	\$ 32.795.709
Auxilio de Estudio Mensual (BE)	\$ 26.971.109
IVA Salud (BE)	\$ 20.585.295
Bonificación Plan Ahorro Empresa (BE)	\$ 19.138.547
Días Adicionales de Descanso (BE)	\$ 18.762.002
Salud Oral (BE)	\$ 15.769.210
Tarjeta Gasolina (BE)	\$ 13.486.000
Auxilio Visual (BE)	\$ 10.783.482
Auxilio de Transporte (BE)	\$ 7.719.665
Auxilio de Alimentación (BE)	\$ 7.328.599
Pago Cuota Asociado Coomeva (BE)	\$ 5.277.264
Auxilio de Vivienda (BE)	\$ 4.231.040
Club Los Andes (BE)	\$ 1.903.333
Rendimiento Plan Ahorro Empresa (BE)	\$ 520.705
Pago Obligaciones Fecooameva (BE)	\$ 350.004
Seguro Vida Cónyuge (BE)	\$ 119.218
Total pagado por Beneficios Extralegales	\$ 1.962.647.114

El 100% de nuestro personal cuenta con todas las prestaciones sociales legales que existen en nuestro país, como son la afiliación al fondo de pensiones y EPS, la prima, cesantías e intereses de cesantías. Igualmente contamos con beneficios adicionales como seguro de vida, de accidentes, licencia de maternidad y paternidad, licencia de luto.

El 100% de las directivas de la organización proceden de la comunidad local.

COMITÉS

Seguridad y Salud en el Trabajo

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo constituye un medio importante para promocionar la salud laboral en todos los niveles de la empresa, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y sustentar prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros. Este comité está integrado por 16 personas las cuales son elegidas cada 2 años por la empresa y por los empleados, de acuerdo con la Resolución 2013 de 1986 resuelve que todas las empresas e instituciones públicas o privadas que tengan a su servicio 10 o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

Brigada de emergencia

Contamos con la Brigada de Emergencia del Grupo para la prestación de la primera respuesta, con conocimientos básicos para que puedan brindar a sus comunidades acciones de atención en primeros auxilios, evacuación, búsqueda, localización y rescate

ante situaciones de emergencias en cooperación con las instituciones y organismos de apoyo externo. La Brigada está conformada por 56 personas de CSA.

Convivencia

Contamos con el Comité de Convivencia que está a disposición de todos los colaboradores y que actúa principalmente en dos frentes: El primero es la contribución al mejoramiento del ambiente laboral, previniendo así los comportamientos que pudieren llegar a constituir acoso laboral y sexual; un segundo frente dedicado a atender las solicitudes y quejas de los colaboradores cuando perciben situaciones que pueden afectar su entorno laboral o constituir acoso laboral o sexual, con el fin de intervenir y hacer las recomendaciones que se estimen convenientes para reestablecer las condiciones óptimas de clima que permitan un buen desempeño de los equipos de trabajo. Actualmente está conformado por 8 personas (4 principales y sus suplentes) escogidos democráticamente mediante elección, de la siguiente manera: Dos por parte del empleador y dos por parte de los trabajadores. Actualmente estamos eligiendo nuestro Comité para la vigencia 2017 -2019.

ACCIDENTE DE TRABAJO POR TIPO DE LESIÓN

Conmoción o trauma interno	1
Efecto del tiempo, del clima u otro relacionado con el ambiente	1
Golpe, contusión o aplastamiento	54
Herida abierta	8
Punción o pinchazo	6
Quemadura	4
Torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia, laceración de músculo o tendón sin herida	20
Lesión en ojos	2
Lesiones múltiples en todo el cuerpo	2
Trauma superficial (rasguño)	3
Otros	1
TOTAL GENERAL	102

Aunque en nuestra empresa no se han presentado víctimas mortales, desarrollamos un programa integral y permanente de seguridad y salud en el trabajo con una cobertura nacional, donde declaramos nuestro compromiso por proteger a nuestros colaboradores y el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, mediante el cumplimiento de la legislación vigente de salud, que compone los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores tales como: Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Seguridad e Higiene industrial. Estos factores son enfocados en la promoción de salud, prevención de accidentes de

trabajo y enfermedades profesionales y de origen común generadas o agravadas por el ámbito laboral.

- Actividades de promoción y prevención.
- Exámenes médicos ocupacionales periódicos.
- Programa de reintegro laboral.
- Cumplimiento de matrices de riesgos y peligros.
- Investigación de accidentes laborales y planes de acción.
- Mesas laborales.
- Semana de la salud.

c. Sistema de reglamentación aplicado para el registro y la comunicación de accidentes.

En el Artículo 3 de la Ley 1562 de 2012 se define el accidente de trabajo de la siguiente forma: “Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”.

Los pasos que el colaborador debe seguir para el reporte de un accidente de trabajo son:

1. Avisar al jefe inmediato o a quien haga sus veces, para que él se comunique con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y reporte el accidente.
2. Cerciorarse de que el accidente sea reportado en máximo 2 días hábiles después de ocurrido el evento.
3. Dirigirse a la IPS indicada por la ARL para recibir la respectiva atención.

Toda lesión ocasionada por un accidente de trabajo, por pequeña que sea debe recibir atención médica.

PLAN RETIRO

El Grupo Coomeva cuenta con un programa que apoya el retiro de los colaboradores el cual hemos denominado Programa de Apoyo al Retiro (PAR), orientado al acompañamiento integral y sin costo en el proceso de transición hacia la jubilación (preparación, trámites, capacitación y gestión del cambio). A través de dos esfuerzos específicos:

- Acompañamiento en materia educativa para la preparación propia y familiar para la adaptación social y económica a la nueva condición.
- Apoyo para la consecución del monto pensional que mejor refleje las circunstancias laboradas por el colaborador en proceso de pensión, acorde con la ley y propendiendo por su mayor bienestar económico.

El programa tiene como aliado estratégico:

El programa tiene como aliado estratégico a la empresa **¿Cómo me pensiono?**, especializada en el entorno legal del sistema pensional colombiano, quien bajo un esquema in house en Coomeva, se encarga de revisar, valorar, identificar y acompañar el proceso para activar exitosamente el ciclo pensional. Los objetivos para con el programa son:

- Apoyar al equipo de Gestión Humana en los procesos pensionales propios del marco legal colombiano.
- Realizar seguimiento y mejora continua a los ciclos pensionales con el ánimo de fortalecer el Programa de Apoyo al Retiro.

Adicional y con el fin de reconocer y agradecer al Colaborador (a) por los años de servicios prestados realiza acompañamiento a los colaboradores próximos a pensionarse para el retiro con el área de Vida en Plenitud; mediante un proceso orientador se realiza un seminario taller dictado por diferentes profesionales donde se ofrece a los participantes y sus familias herramientas prácticas y reflexivas para afrontar el retiro laboral por pensión desde una perspectiva positiva de oportunidad y cambio.

Otorgamos un auxilio económico y un horario flexible como plan de incentivos orientados a reconocer el desempeño durante el tiempo de servicio a la organización.

Salario colaborador (SMMLV)	Antigüedad (años)		
	Mayor a 5 hasta 10 años	Mayor a 10 hasta 20 años	Mayor a 20 años
Menor o Igual a 4 SMMLV	3 SMMLV	4 SMMLV	5 SMMLV

El propósito de esta iniciativa es generar un estímulo laboral que permita al colaborador disfrutar de un horario flexible, con el fin de lograr de manera positiva su adaptación física y psicológica a la terminación de su vida laboral. Aplica para el horario laboral establecido por cada sede o regional, en Coomeva Servicios Administrativos.

Para acceder al auxilio económico los colaboradores deben cumplir las siguientes condiciones:

- Haber recibido resolución de pensión siendo colaborador del Grupo Coomeva.
- El colaborador debe tener mínimo 5 años de antigüedad en el Grupo Coomeva.
- El colaborador debe hacer la solicitud formalmente a la Gerencia General.

DESARROLLO PERSONAL

Para Coomeva Servicios Administrativos es importante el desarrollo de los colaboradores. Por eso se hizo una inversión importante en el plan maestro de formación, el cual se cumplió en un 96%.

Plan maestro de formación 2016						
Personas formadas en el año	Hombres capacitados	Mujeres capacitadas	Total de horas de formación	Promedio de horas por colaborador	Promedio de horas de capacitación - Hombres	Promedio de horas de capacitación -Mujeres
3762	1406	2356	27599	7,3	10315	17284

Programa de Incentivo Educativo - Auxilio monetario para educación superior – 2016			
Primera cohorte			
Beneficiados			
Hombre	Mujeres	Auxiliares	Analistas
9	16	23	2
Total	25		
Segunda cohorte			
Beneficiados			
Hombre	Mujeres	Auxiliares	Analistas
9	12	17	4
Total	21		

En el 2016, se puso en marcha el Programa de Incentivo Educativo "PIE" pensando en el desarrollo integral de nuestros colaboradores por medio de auxilios económicos para realizar sus estudios técnicos, tecnológicos o de pregrado. Este programa benefició económicamente a 46 colaboradores de la línea base de la organización.



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Durante el año 2016 terminamos las evaluaciones de desempeño planteadas en el 2015 y se iniciaron las mediciones iniciales de los objetivos 2016 a:

Evaluación de desempeño Año 2015	
Género	Cantidad
Femenino	804
Masculino	351
Total	1155
Porcentaje	96%

Evaluación de desempeño - momento i objetivos 2016	
Género	Cantidad
Femenino	936
Masculino	456
Total	1392

Evaluación de desempeño por género y categoría laboral- año 2015	
Femenino	804
Analista	63
Asistente	5
Auxiliar	665
Coordinador	31
Director	5
Gerente	4
Jefe	11
Supervisor	15
Técnico	5
Masculino	351
Analista	44
Asistente	3
Auxiliar	228
Coordinador	25
Director	1
Gerente	6
Jefe	2
Supervisor	10
Técnico	32
Total general	1155

Evaluación de desempeño por género y categoría laboral-momento i objetivos 2016	
Femenino	936
Analista	99
Asistente	14
Auxiliar	753
Coordinador	34
Director	4
Gerente	3
Jefe	13
Supervisor	16
Masculino	456
Analista	85
Asistente	18
Auxiliar	301
Coordinador	29
Gerente	6
Jefe	5
Supervisor	12
Total general	1392

Durante el presente periodo (2016) se presentaron 4 reclamaciones de ex colaboradores a través de la acción de tutela; las 4 reclamaciones mediante fallos emitidos por los jueces competentes fueron favorables a la empresa. Mediante proceso ordinario laboral el 2 de diciembre de 2016 se dictó sentencia adversa para la empresa, se ordenó a la empresa pagarle al colaborador una suma de dinero determinada por concepto de indemnización por despido injusto. Se presentó reclamación de ex colaborador mediante demanda ordinaria laboral sin que haya sido resuelta a la fecha.

Los beneficios otorgados por programas de formación o apoyo para la mejora de capacidades fueron:

A) Cursos de formación internos,

Cursos de formación interno	
Tema	Cantidad colaboradores
Servicio	754
Liderazgo	871
Realimentación	162
7 Hábitos	138

B) Financiación para formación o educación externa

Financiación para formación externa	
Procesos formativo	Cantidad de procesos brindados
Diplomados	55
Seminarios	100
Especializaciones	3
Maestrías	2
Cursos especiales	172
Congresos y eventos	27

C) Periodos de excedencia, garantizando el regreso al empleo

Periodos de excedencia concedidos – cursos internacionales			
Cantidad de Colaboradores	Periodo	Estado	Regreso
1	6 Meses	Culminado	Si
1	6 Meses	En proceso	Año 2018
1	6 Meses	Culminado	Si
Total periodos	1 1/2 Año		
Total de colaboradores	3		

La partida asignada para el convenio Sena - Teleacción es de \$77.154.000 en el año 2016 con un cubrimiento de 162 colaboradores beneficiados.

Contamos con 59 colaboradores promovidos internamente a otros cargos, 45 traslados de colaboradores hacia las empresas del Grupo Coomeva y 8 colaboradores de las empresas del Grupo a Coomeva Servicios Administrativos.

GESTIÓN DE LIDERAZGO

Desde el proceso de Gestión del Talento y Liderazgo se realizaron formaciones guiadas al fortalecimiento de competencias en nuestros colaboradores y al cumplimiento de nuestra estrategia organizacional.

En pro del desarrollo de nuestros líderes de gerencia media se realizaron como pilares fundamentales los siguientes programas:

- Seminario Gestión por Competencias para el Desarrollo Organizacional, en el cual participaron 121 líderes de la gerencia media, realizado en contra partida con el Sena y con la Universidad Javeriana.
- Se llevó a cabo la formación Modelo Líder Coomeva con la participación de 871 colaboradores,

Así mismo se llevaron a cabo procesos formativos que beneficiaron la potenciación de nuestra estrategia organizacional, teniendo foco principal en los siguientes programas:

- Diplomado Gerencia Comercial y de Mercadeo: Buscó fortalecer las competencias de los líderes de las unidades de negocio y el área de experiencia del cliente, con impacto en 20 colaboradores.
- Proceso de reinducción: Con el fin de difundir el nuevo Plan Estratégico de Coomeva y de CSA, además de la actualización en cuanto a los conocimientos organizacionales. Tuvo un impacto de 2.000 colaboradores.

En pro de fortalecer el conocimiento cooperativo de nuestros colaboradores se impactó a 20 líderes en la formación de Saber Coomeva y se dio cumplimiento de un 84% en los cursos virtuales de cooperativismo.

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

- Con el fin de reconocer a nuestros colaboradores que desempeñan roles operativos, se llevó a cabo a nivel nacional el evento "Rostros que dejan huella".
- Buscando el reconocimiento y dándole realce a la interacción con los colaboradores, a través del conocimiento de resultados que son de interés para todos, comprendiendo el Plan Estratégico corporativo y de Coomeva Servicios Administrativos y alineándonos todos como líderes en pro del cumplimiento de nuestros objetivos como organización, se realizaron los Encuentros de Liderazgo en cada una de las regionales.

DESARROLLO, BIENESTAR Y EQUILIBRIO VIDA LABORAL - VIDA FAMILIAR

Cooameva Servicios Administrativos trabaja arduamente para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y lograr tener una mayor productividad en las áreas. Es por esto que durante el año 2016 se llevaron a cabo diferentes programas y actividades para el colaborador y su familia.

Gestión del compromiso

Se contó con la asistencia del 100% de colaboradores en el programa de bienestar, tanto en las actividades corporativas como institucionales de CSA, con una ejecución de \$442.624.610 y un porcentaje de satisfacción del 96.5%.

Se logró un impacto del 90% de asistencia en la Semana Saludable, actividad por equipo de trabajo y cuyo objetivo era contrarrestar los efectos negativos del estrés, donde el líder fue el responsable de la asistencia.

El ausentismo por todas las causas fue de 3.66% a nivel nacional.

Se realizaron concursos para reconocer a los colaboradores como "Concurso Orgullosamente CSA" y "Con mi aporte CSA es mejor".

Además se continuó trabajando por segmento de colaboradores, donde por ejemplo, para el Centro de Contacto se programaron actividades deportivas y lúdicas que fueron de gran impacto y para áreas más operativas se realizó el Programa Mente sana, dedicado exclusivamente a los colaboradores del área de Impuestos.

EMPRENDIMIENTO

CSA busca espacios que generen conciencia de emprendimiento en los colaboradores, realizando talleres o cursos que dejen un conocimiento sobre una actividad o producto diferente, que pueda llegar a ser fuente de sustento adicional para la vida de nuestros colaboradores.

Se propende además por crear espacios que fomenten el compañerismo, la sana convivencia y las relaciones de pareja que nuestros colaboradores tienen, además de promover las relaciones familiares. Para ello se realizaron talleres de fortalecimiento de estos aspectos:

- Taller de Parejas "Reconociéndonos"
- Conferencia Familiar
- Capacitación en Riesgo Público
- Conferencia Mujer y Sexualidad
- Taller de Adolescentes
- Conferencia Comunicándote con tu Pareja

APOYO A LA MUJER

Medidas para apoyar la lactancia

Desde el 1 de octubre de 2016, se otorga una hora adicional de licencia a las madres en el periodo de lactancia, logrando dos horas diarias de licencia -una hora estipulada por ley y una hora otorgada por la empresa-, hasta que el lactante cumpla seis meses de vida. También se estipularon pausas reglamentarias para las mamás, a partir de su regreso de la licencia de maternidad y hasta que el bebé cumpla nueve meses de edad.

Dentro del programa de equidad laboral Equipares, se crearon en CSA las primeras salas del Grupo Cooameva para la lactancia materna, denominadas "Experiencia de Amor". Estas salas tienen como propósito apoyar a nuestras colaboradoras en la labor de amamantamiento, y acompañarlas mediante talleres e información. Con esta iniciativa además cumplimos con la Ley 1823 de enero de 2017. En el periodo objeto de esta memoria se beneficiaron 26 colaboradoras con esta iniciativa.

En estas salas de lactancia, las madres pueden tener pausas reglamentarias para extraerse leche cada tres horas, durante 15 minutos cada vez.

CLIMA LABORAL

Cooameva Servicios Administrativos promueve un constante mejoramiento direccionado en sus objetivos estratégicos y gracias a colaboradores entregados al servicio y a la empresa hemos logrado un notorio crecimiento. De esta manera, en el 2016 se trabajó arduamente en el desarrollo de acciones para mejorar las condiciones laborales de los colaboradores alcanzando una mayor productividad en los procesos de cada área.

Además, con cada líder de la organización se ha proyectado un trabajo orientado a que toda nuestra fuerza laboral viva día tras día una CSA con sueños, apasionada por lo que se hace, feliz por los logros obtenidos, segura para alcanzar cada meta propuesta.

HECHOS DESTACADOS

Se destaca en la medición de Ambiente Laboral realizada en octubre de 2016, principalmente la mejora en los factores reconocimiento, accesibilidad y coordinación, los cuales son los impulsores para la confianza que perciben los colaboradores en sus líderes y en la empresa, contribuyendo a hacer de Coomeva Servicios Administrativos, el segundo mejor lugar para trabajar en el Grupo Coomeva, con un resultado de 85,3% y una meta planeada de 71%.

Este año se continuará con las iniciativas, enmarcadas en los ejes estratégicos de la Gerencia Corporativa de Gestión humana.

COMPROMISOS 2017

Avanzaremos en los siguientes programas:

- Programa de desarrollo de carrera: Es un programa que busca promover el desarrollo de los colaboradores para el Centro de Contacto, constituyendo un semillero de colaboradores con potencialidades, que sea la base para procesos de movilidad, distinción, agentes líderes, constituido en un ámbito académico y de exposición que refleje la potencialización del ser, hacer y saber cómo base del desarrollo de competencias y atributos de los colaboradores
- Realización de planes de desarrollo individual, en pro de generar acciones para que el colaborador de manera autónoma, con la ayuda de su líder y del área de Gestión Humana, logre potenciar sus oportunidades de mejora y fortalecer aquellos aspectos favorables.
- Programa de reconocimiento para los colaboradores: Es un programa que busca generar reconocimiento por aspectos como buen servicio, desempeño, cumplimiento de metas, valores entre otros y el cual se encuentra representado en varios eventos y actividades que reconocen y generan valor para el colaborador.





3.5 PRESERVAMOS LA VIDA
DEL PLANETA



3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Desarrollamos las siguientes acciones, obteniendo resultados ambientales en diferentes grupos de interés:

CANTIDAD DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS EXTERNAMENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Cartón, papel y vasos plásticos y de icopor son los materiales de mayor consumo, siendo el papel el insumo principal para la ejecución de nuestras operaciones con 5,2 toneladas consumidas durante 2016. Durante este año reciclamos 233 Kg. de cartón y 347,5 Kg. de papel.

CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA POR REGIONAL

	Energía (kw.H/ año)	
	2015	2016
Pereira	29.496	25.517
Medellín	21.054	18.163
Bogotá	31.993	32.814
Barranquilla	70.951	70.532
Bucaramanga	26.982	23.442
Sedes cali	452.972	504.516
Total	633.448	674.984

	Agua (mt3/año)	
	2015	2016
Pereira	332	236
Medellín	231	120
Bogotá	466	376
Barranquilla	148	273
Bucaramanga	263	342
Sedes Cali	2.542	1.730
Total	3.982	3.077

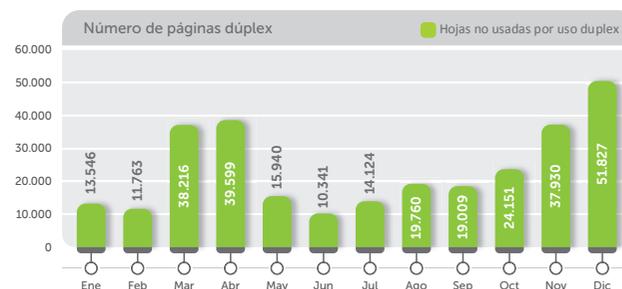
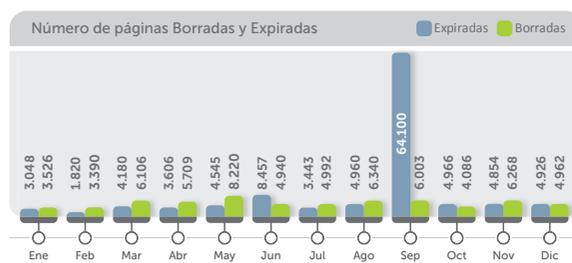
En la ciudad de Cali el consumo es el más alto, debido a que contamos con nuestra sede principal en esta ciudad.

IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS EN COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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

- Se facilita la impresión de documentos por ambas caras del papel.

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



Con estas acciones logramos:

- Salvar 45 árboles.
- Reducir el consumo de 69.724 litros de agua.
- Disminuir la generación de CO2 en 6.140 Kilos.
- Ahorrar \$9.465.406 por consumo de papel.

Y para el Grupo Coomeva:

- Salvar 837 árboles.
- Reducir el consumo 1.296.641 litros de agua.
- Disminuir la generación de CO2 en 114.188 Kilos.
- Ahorrar \$167.985.322 por consumo de papel.

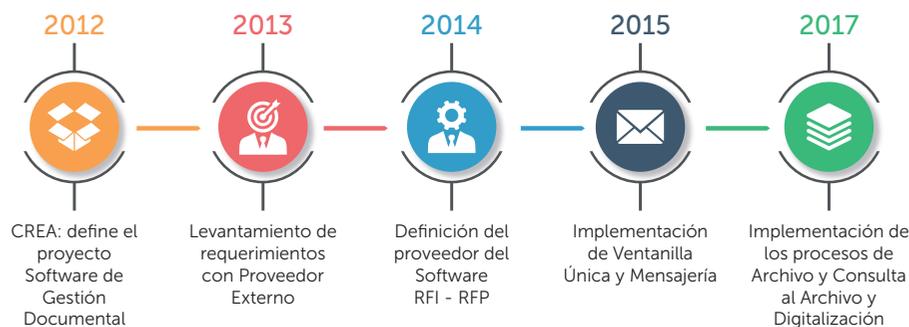
PROGRAMA DIVER - PLANETA

- CUIDA TU PLANETA" Un mensaje para los niños y adultos al cuidado del planeta.
- Bienvenida al "Jardín".
- Charla interactiva sobre el cuidado del planeta.
- Decoración de matera.
- Plantación de Jardín comunitario.

G4-EN1

AHORRO AMBIENTAL SAIA

Con la implementación del Sistema de Administración de Información, SAIA, se logró el reemplazo de formatos físicos, por solicitudes electrónicas, generando ahorro de papel a nuestros clientes.



Cantidad solicitudes saia 2016*	210.831
Reemplazo csa-gd-ft-05 (hojas)	105.416
Reemplazo formato horizontal ft-11 (hojas)	12.402

*Incluye solicitudes de correspondencia interna, externa y mensajería especializada para el grupo coomeva.

Ahorros año 2016	Valor	Unidad
Hojas	117.817	Hoja
Resmas de papel	236	Resma
Arboles	9	Árbol
Cantidad de agua	14.047	Litros
Cantidad de co2	1.237	Kilos de co2

APLICACIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES DENTRO DE LAS CONTRATACIONES

Actualmente, dentro de las convocatorias que de acuerdo con su objeto de contratación, se evidencia que la implementación puede llegar a tener un impacto ambiental, incluimos y calificamos dentro de nuestra evaluación técnica aquellas iniciativas que los proveedores han implementado en mitigación del impacto ambiental, a lo cual se asigna un porcentaje dentro de la calificación final.

Convocatorias en las cuales lo hemos incluido criterios ambientales para la contratación:

Convocatoria	Criterios ambientales evaluados
Servicios de outsourcing de impresión orientados a la optimización de procesos y gestión documental.	<p>Disposición final de los cartuchos vacíos: después de clasificar los componentes de las carcasas vacías se reciclan fabricando bolígrafos, máquinas de afeitar, asfalto, etc.</p> <p>Reducción de los gases de efecto invernadero.</p> <p>Reciclamos el papel usado en pruebas de nuestros dispositivos, cerramos el ciclo al convertirlo en amortiguadores de empaque moldeados que se usan para proteger nuestros cartuchos en sus cajas. Ese mismo empaque está diseñado para su uso nuevamente cuando los clientes devuelven cartuchos vacíos.</p>
Administración a nivel nacional de los servicios de custodia, mejoramiento de los procesos de gestión documental y atención de requerimientos de los archivos físicos del grupo empresarial cooperativo coomeva.	Disposición final de la depuración de información de los clientes (documentos en papel), que se convierte en papel reciclado higiénico.
Suministro y distribución de elementos de aseo, cafetería y útiles de oficina para el grupo empresarial cooperativo coomeva a nivel nacional.	Análisis y evaluación del proceso de almacenaje y despacho para evitar contaminación cruzada.

COMPROMISOS 2017 FRENTE A LA GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

- Asesoría a las empresas en cambio de tecnología de aires acondicionados, que sean más eficientes energéticamente y cambio de refrigerante R22 a R410A el cual es ecológico y no genera daños a la capa de ozono.
- Contratación con proveedores de plantas eléctricas, que nos garanticen un destino responsable y certificado de los residuos químicos peligrosos que generan los equipos perteneciente al grupo electrógeno, como los son los aceites quemados, baterías en mal estado y filtros usados.
- Asesoría en el plan de reciclaje para las empresas del Grupo Coomeva.
- Evaluación del cambio en el sistema de secado de manos. Toallas de papel Vs. secadores eléctricos.



3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 VALOR ECONÓMICO CREADO Y DISTRIBUIDO POR COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Cifras en COP\$MM	Resultados		% Part. Sobre el ingreso		
	2015	2016	Var. 2015 vs 2016	2015	2016
Total Ingresos	72.463	84.364	16,42%	100,0%	100,0%
Empleados	37.596	45.226	20,29%	52%	54%
Proveedores	33.971	38.018	11,91%	47%	45%
Financieros	141	211	49,41%	0,2%	0,2%
Empresas del Grupo	1.316	1027	-21,94%	2%	1%
Utilidad (Pérdida) Neta	498	390	-21,57%	0,7%	0,5%

Fuente: Datos Propios

Total Ingresos	\$	84.364
Crecimiento		16,42%
Financieros	\$	211
Proveedores	\$	47.130 (generales de costo + gasto)
Estado	\$	390

Las cifras corresponden al estado de pérdidas y ganancias a diciembre 31 de 2016.

GASTOS OPERATIVOS EN MONEDA EXTRANJERA:

CSA PAGOS USD	\$ 61.548,00
CSA PAGOS EUR	\$ 191,96
CSA PAGOS GBP	\$ 206,50

En 2016 Coomeva Servicios Administrativos alcanzó un récord histórico en facturación por \$84.008 millones con una ejecución del 115.9% frente al presupuesto, pese a que renunció a algunos servicios, lo cual demuestra que se continúa incrementando la confianza y el papel de outsourcing de CSA dentro del Grupo.

PRINCIPALES LOGROS

Mayores ingresos acumulados de CSA en \$10.989 millones frente a un presupuesto de \$72.208 millones, de los cuales \$5.862 millones corresponden a los ingresos generados de enero-agosto por la Unidad de Tecnología, y un crecimiento por \$5.127 millones, contribuyendo a un cumplimiento del 114% de los ingresos presupuestados.

Recuperación de deterioro de cartera por \$85 millones debido a los pagos de Coomeva, EPS, Sinergia, Hospital en Casa y Coomeva Medicina Prepagada.

Los servicios de mayor facturación fueron: Mantenimiento, Centro de Contacto, servicios generales, gestión documental, mensajería y seguridad y salud en el trabajo.

Por otro lado, los gastos de administración también han contribuido positivamente al resultado, presentando una menor ejecución en la UEN de proyectos y menor amortización del ERP y Meta 4 las cuales finalizaron este año.

Cumplimos con los indicadores y metas financieras, donde los excedentes para el 2016 fueron por \$390 millones frente a un presupuesto de \$325 millones. Coomeva Servicios Administrativos dentro del esquema de centro de beneficios generó eficiencias por \$1.794 millones y ahorros por las negociaciones de compras corporativas por \$20.235 millones a las empresas del Grupo Coomeva.

PRINCIPALES INDICADORES:

- Generación de Valor Agregado (EVA) = (\$857) millones
- EBITDA: disminución 50%. Variación de (\$1.971) millones
- ROE= Ganancia del 4.9% sobre los \$8.296 millones que tiene de equidad el accionista (Rentabilidad obtenido por la empresa sobre sus fondos propios).

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES-NIIF-DICIEMBRE 2016		
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Cifras en COP \$MM	Acum (millones \$)	
	REAL	REAL
	2015	2016
Ingresos de actividades ordinarias	72.306	84.008
Costos de ventas y operación	53.283	66.607
Utilidad bruta	19.024	17.401
Otros ingresos	37	32
Gastos de Administración	14.646	13.906
Gastos no desembolsables	3.639	2.731
Otros gastos	32	507
Ingresos financieros	120	324
Gastos financieros	141	211
Utilidad antes de impuestos	723	677
Impuesto de Renta	225	13
Excedente Neto	498	390

COMPROMISOS 2017

- Generar valor agregado con base en excelencia operacional y la fidelización de los usuarios.





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



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

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

Impacto social 2016

Empresas creadas Coomeva	17
Empleos directos generados GECC	15,107
Empresas creadas por los asociados	524
Empleos directos generados por los asociados	2,315
Población Impactada con la promesa de valor "Cooameva nos facilita la vida"	232,980

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

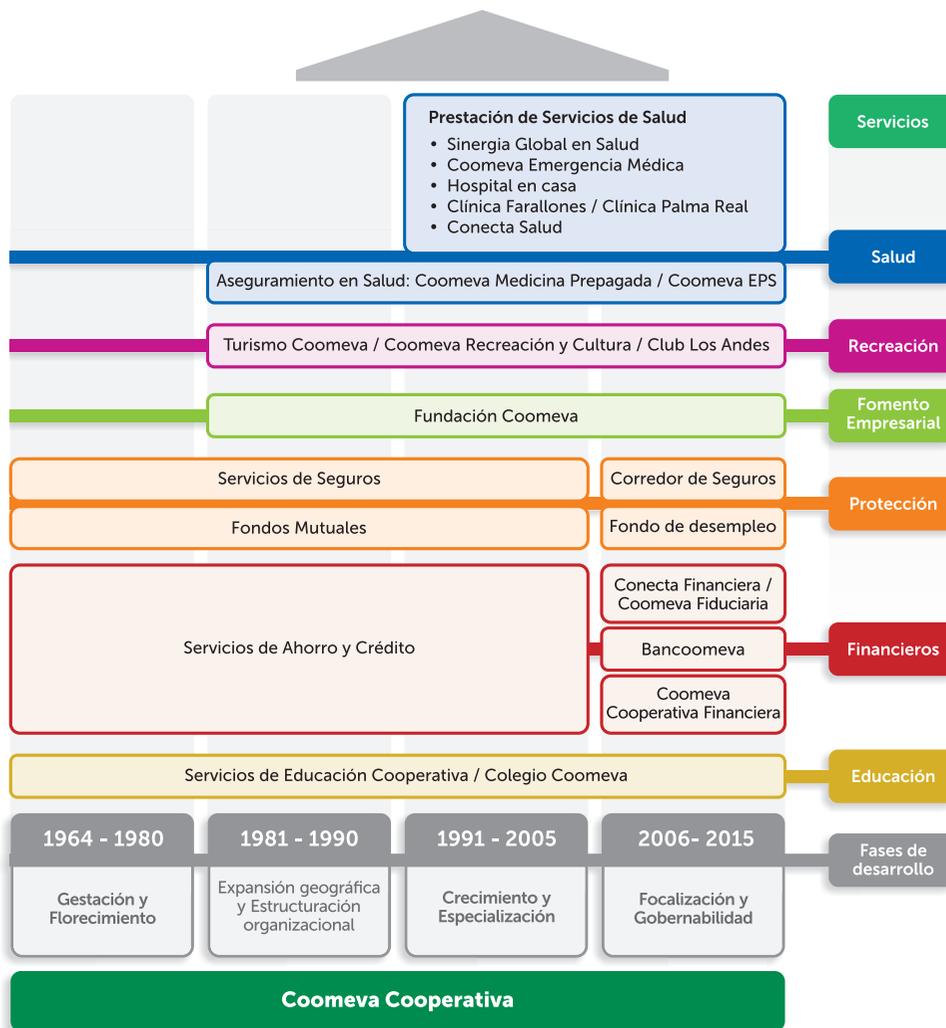
\$3.5
Billones en Recursos Administrados

\$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

\$142.817
Millones en Excedentes GECC

Excedentes Coomeva	74,530
Excedentes Otras Empresas GECC	68,287



En forma específica CSA aporta a la sostenibilidad con la participación en el programa 40 mil empleos - Centro de Contacto.

Este programa es una iniciativa del Gobierno Nacional apoyada por las cajas de compensación, con el fin de contratar jóvenes sin experiencia laboral o personas que finalizan sus estudios sin experiencia laboral en sus carreras. Los participantes tienen edades entre 18 y 28 años.

Antes de vincularse laboralmente en las empresas, se capacita a los aspirantes en temas como comunicación asertiva, liderazgo y argumentación, entre otros, lo que garantiza un mejor desempeño y adaptabilidad en las empresas.

Por medio de este programa el Gobierno, a través de la caja de compensación familiar, pagará a la empresa lo respectivo a un salario durante un periodo de seis meses.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos provienen del Sistema de Subsidio Familiar. Esta relación estará enmarcada en un convenio entre la caja de compensación Comfandi y la empresa.

El pago a las empresas se realizará en dos momentos, durante el primer año de contratado el personal. El primer pago se llevará a cabo al culminar el tercer mes de la vinculación laboral del joven. El segundo pago se realizará al completar un año de vinculación del joven al programa, siempre y cuando CSA haya cumplido con el compromiso de quedarse con el 60% del grupo de jóvenes inicialmente contratados, durante un año.

BENEFICIOS

Al finalizar los 12 meses, CSA habrá podido beneficiarse del talento, de la creatividad y de las ganas de trabajar del joven, y habrá recibido un apoyo del Gobierno para financiar los salarios y prestaciones sociales de los jóvenes durante los primeros seis meses. Además contará con un nuevo empleado formado para las

necesidades específicas del puesto y de la industria, que ojalá pueda vincular de manera permanente.

Los jóvenes que hacen parte de este programa se verán beneficiados ya que podrán contar con una experiencia laboral de un año; además, de beneficiarse del acompañamiento de los profesionales especializados de los centros de empleo para consolidar su proyecto profesional, desarrollar habilidades para el trabajo, y garantizar la mejor experiencia posible.

RESULTADOS

Actualmente contamos 32 auxiliares del Centro de Contacto en Cali y dos auxiliares administrativos en Bucaramanga.

COMPROMISOS 2017

Dar continuidad al programa, mediante convenio con Comfenalco para la contratación de auxiliares de Gestión Documental para la ciudad de Cali.





Reconocimientos y
certificaciones

4



PREMIOS Y CERTIFICACIONES

- Se alcanzó el nivel I en la Certificación del Sello de Equidad Laboral Equipares “Compromiso con la igualdad” con la ejecución del plan de acción para cerrar las brechas de género.
- En el marco del XIII Congreso Andino de Contact Center y CRM, Coomeva Servicios Administrativos obtuvo el galardón bronce en el VI Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las Interacciones con Clientes, en la categoría “Mejor Gestión de Centro de Servicios Compartidos”, por su Servicio al Cliente.
- Ubicación de Coomeva Servicios Administrativos entre las mejores empresas para trabajar en Colombia en los últimos 12 meses.



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		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12,34
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		13
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		47
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	33
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	32,33
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	14	
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	25
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		8
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		25
Participación de los Grupos de Interes	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	21

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	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	21
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	21
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		27
	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.		28
	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	28
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		27-28
	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	27
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	28
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		28
Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	17-19
	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	28
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	29
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	29
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	19

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		30
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		30
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.		36-39
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	47,48
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		50
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		50
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		52
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		54
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		53
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.		4,28
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		48
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		53

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP PM	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	59
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		58
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		58
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		58
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		62
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		66
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		60
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		45
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	66





Coomeva

Servicios Administrativos