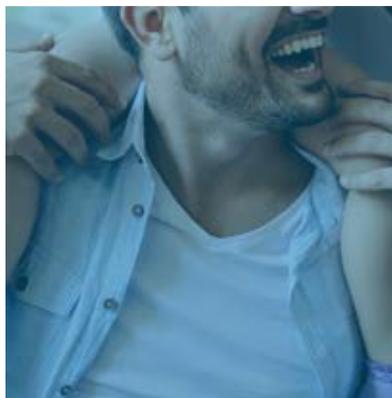
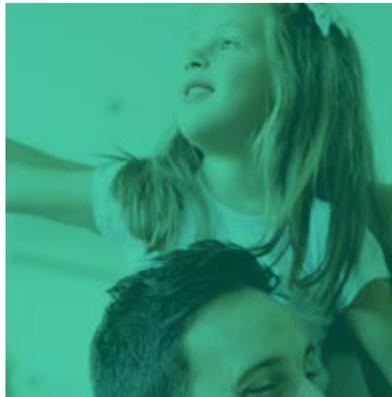


# 2018

## PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2018**

### **Elaboración y Coordinación General**

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

### **Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

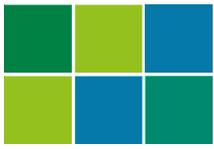
### **Coordinación Editorial**

Juan Esteban Angel Borrero

Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

**2018** **PACTO GLOBAL**  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD





# ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Vicente Torres Osorio	Presidente
Simeón Cedano Rojas	Vicepresidente
Juan Guillermo Restrepo Varela	Secretario

Ricardo Antonio Caycedo Bustos  
Magda Patricia Cortés Ortiz  
Pilar Fernández de Vanegas  
Rodrigo de Jesús Restrepo López  
Luis María Tamayo Gómez  
Danilo Reinaldo Vivas Ramos

## JUNTA DE VIGILANCIA

Iván Elías Torres Nadjar	Presidente
Martín Alonso Pinzón Echeverri	Vicepresidente
María Eugenia Pérez Zea	Secretaria

## PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco



# DELEGADOS

## DELEGADO PRINCIPAL

Gonzalo Ernesto Pérez Restrepo  
Gerbert Augusto Clavijo Díaz  
Norys Bastidas Almanza  
Pilar Fernández de Vanegas  
César Augusto Herrera García  
Adolfo Rafael Pertuz Pinzón  
Iván Elías Torres Nadjar  
Mónica Barandica Pertuz  
Luis Eduardo Olmos  
Andrés Roberto Torres Fonseca  
Layla Kalil Sánchez  
Fernando Rey Cubillos  
Diana Uribe Jiménez  
Leonardo Pachón González  
Laura Vannesa Sánchez Lemus  
Magda Patricia Cortés Ortiz  
Sandra Carolina Medina Palacio  
Carlos Mario Garcés Sierra  
Javier Ignacio Cormane Fandiño  
Héctor Isaac Vergel Carrascal  
Rubielá Gómez Gómez  
Ricardo Antonio Caycedo Bustos  
Lina María López Orozco  
Jaime Araujo Rentería  
Luis Ignacio Betancourt Silguero  
Claudio Enrique González Ortiz  
Carlos Alberto del Orrego  
Fredy Alexander Adame Erazo  
Fabio René Rincón Navarro  
Marcolino Arias Garnica  
Clara Mirtha Becerra  
Sol Beatriz Posada Rojas  
Ramiro Diego Molano Tovar  
Jorge Alejandro Soto Castaño  
María Cecilia Botero Giraldo  
Édgar Fernando Paz Delgado  
Héber Hilario Noriega Silva  
Olga Cecilia Vélez Bueno  
Miguel Ángel Osorio Villegas  
Simeón Cedano Rojas  
Eduardo Ramos Garbiras  
Consuelo Becerra Castaño  
Armando González Materón  
Luz Mariela Rojas Guerrero  
Miguel Fernando Salgado Paternina  
Carlos Arturo Alomía Díaz  
María del Pilar Escobar Collazos  
Martín Alonso Pinzón Echeverri  
Jairo Arango Arbeláez  
Miguel Ángel Ramírez Villa

## DELEGADO SUPLENTE

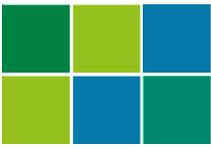
Luz Patricia Fuentes Peña  
Rubén Darío Carvajal Iriarte  
Patricia Peña Ruiz  
Ilsy Rocío de la Torre Delgado  
Carlos Alberto López Betancourt  
Amín Ernesto Ariza Donado  
Martha Cecilia Blanco Peña  
Audrey de González Durango  
Adolfo León Mueses Chamorro  
Jorge Enrique Guerrero Guevara  
Libia Hincapié López  
Carlos Augusto Ramírez Gómez  
Nelson Ricardo Chávez Pinzón  
Ricardo Francisco Quiñones Hernández  
Claudia Liliana Rodríguez Álvarez  
José Bernardo Saldarriaga Vélez  
Jaime Tejeiro Rios  
Jorge Isnardo Rodríguez Serrano  
Gigliola Inés Borre Camargo  
Carlos Ernesto París Orozco  
Grace Angeline Morales Urueta  
María Eugenia de Muñoz  
Paola Torres Fonseca  
Índira Isabel Guerra Cuervo  
Jaime Montesdeoca  
Jorge Iván Domínguez Londoño  
José Daniel Fiaga Cely  
Javier Eugenio Albarracín Supelano  
Olga Yuvy Molina Rojas  
Marco Antonio Pereira Medina  
Rosa Nieves García Arboleda  
Hernán Rojas Guerrero  
Luis Fernando López Herrera  
Claudia María Zuluaga Gómez  
Edgar Enrique Rubio Castañeda  
Alma Violeth Caicedo Giraldo  
José Fernando Bacca Gamboa  
Alejandro Monroy Posso  
Rafael Navia Rodríguez  
Luis Bernardo Echeverri Buenaventura  
Liliana Inés Vera Traslavina  
Luz Mercedes Quintana de Ramírez  
Antonio José Reyes Solarte  
Ángela María Alzate Gómez  
César Pompeyo Mendoza Vargas  
Orlando Cajamarca Castro  
Luis Alfonso Gómez Arango  
Luz Adriana Gómez Forero  
Andrés Fernando Moreno García  
Gustavo Riascos Benavides

## DELEGADO PRINCIPAL

León Alberto Sardi Barona  
Alex Alberto Tejada Núñez  
Luis María Tamayo Gómez  
Cecilia Eugenia Mendoza Quintero  
Luz Adriana Bolívar Bustamante  
Carlos Mario Gaviria Quintero  
Néstor Díez Montoya  
Párcival Peña Torres  
José Jairo Peña Rivera  
José Vicente Torres Osorio  
Amilvia Oliva Cárdenas Urrea  
Gloria Inés Ramírez de Duque  
Juan Guillermo Restrepo Varela  
Luis Fernando Escobar Ramírez  
María Eugenia Pérez Zea  
Henry Sánchez Arriaga  
Fernando Giraldo Piedrahita  
Carlos Alberto González Ossa  
Carlos Mario Gómez Tirado  
Jorge Alberto Vera Arango  
Betty Cecilia Valencia Mena  
León Darío Villa Villa  
Carlos Alberto García Restrepo  
Rodrigo de Jesús Restrepo López  
Hugo Alberto Gómez Otálvaro  
María Elizabeth Escobar Jaramillo  
Beatriz del Carmen Mendoza Naranjo  
Edilberto Lozada Pérez  
Germán Eduardo Storino Pérez  
Mariano Jaramillo Caicedo  
Nicolás Serrano Plaza  
Zoila del Carmen Ortega Mantilla  
José David Ramírez Quintero  
Jaime de Jesús Pulido Vargas  
Mauricio Alberto Ocampo Montoya  
Danilo Reinaldo Vivas Ramos  
Guillermo Alfonso Agudelo Arbeláez  
Ana Lucía Muñoz Hoyos  
Berta del Socorro Alvear Fonseca  
Jacqueline Guzmán González  
Jorge Alberto Restrepo Gómez  
Guillermo García Valdés  
Hernando Rafael Osorio Rodríguez  
Lilia Esther Vargas Mendoza  
Humberto Ortiz Verján  
Rafael Antonio Puente Romero  
Emma Ruth Corredor Garzón  
Olga Patricia Benjumea Serna  
Santiago Adolfo Restrepo Marín  
Ana Milena Hamann Echeverry

## DELEGADO SUPLENTE

Marco Abel Peña Peña  
Hébert del Carmen Correa Olivo  
Hernán Ospina Gutiérrez  
José Daniel Aldana Pérez  
Gabriel Jaime Restrepo Gaviria  
Ángela María Montoya Jaramillo  
Carlos Alberto Palacio Londoño  
Luz Mercedes Perdomo Saavedra  
Victor Alberto Bobadilla Gutiérrez  
Fáber Moreno  
Alejandro Ríos Cardona  
Jorge Edisson Hincapié Loaiza  
Luis Bayron Gil Londoño  
Javier Antonio Orozco Mora  
José Manuel Osorno Atehortúa  
Lucila Klinger Brahan  
Carlos Eduardo Sastoque Poveda  
José Bladimir Pérez Figueroa  
Jorge Alejandro Ángel Osorio  
Álvaro Mantilla Pilonieta  
Américo Mosquera Murillo  
Miguel Ángel Carmona Vélez  
Luis Alfredo Villa López  
Oscar Darío Echavarría Muñoz  
Frank José Ospina Morales  
Francisco Carlos Julio Pérez Mora  
José Luis Buelvas Berrocal  
Félix Enrique Gutiérrez Castañeda  
María Mercedes Ocanegra Rengifo  
Rodrigo Prieto Materón  
Luis Bernardo Sáenz Ruiz  
Jaime Andrés Bernal Rivas  
Miriam Hurtado León  
Gloria Mirian Idárraga Sánchez  
Juan Pablo Villegas Ramírez  
Sonia Esperanza Peña Bastidas  
José Rafael Álvarez Hurtado  
Orlando Narváez Vargas  
Noemí Cecilia Mata Villalba  
Angélica Rocío Mendoza Guerra  
Diego Vergara Olaya  
Martha Cecilia Córdoba Gómez  
Tomas Medrano Ramos  
Fabián Alfonso Moya Ramírez  
Moisés Toscano Peña  
Jorge Enrique Martínez Duque  
Rufina Mora Cárdenas  
Juan Carlos Riascos Arboleda  
Diego Alberto Rendón Patiño  
Ana Milena Mejía Henao



## COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

**Alfredo Rincón Angulo**  
Gerente Corporativo Financiero

**Marco Antonio Rizo Cifuentes**  
Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

**Luis Carlos Lozada Bedoya**  
Gerente Corporativo Administrativo

**Javier Medina Espinosa**  
Gerente Corporativo de Operaciones

**Juan Fernando Herrera Cadavid**  
Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

**Manuel Felipe Issa Abadía**  
Gerente Corporativo de Gestión Humana

**Liliana Patricia Guzmán González**  
Gerente Corporativa de Riesgo

**Sandra Milena Rodríguez Rodríguez**  
Gerente Corporativa Jurídica

**Juan Esteban Ángel Borrero**  
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

**María Rita Valencia Molina**  
Gerente Nacional Unidad de Educación y Democracia

**Giovanny Hue Solano**  
Auditor Corporativo

**Hans Juergen Theilkuhl Ochoa**  
Presidente Bancoomeva

**María Teresa González Bedoya**  
Gerente Fiduomeva

**Enver Navia Echeverri**  
Gerente General Conectamos Financiera

**Gilberto Quinche Toro**  
Gerente General Sector Salud

**Ángela María Cruz Libreros**  
Gerente General Coomeva EPS

**Jorge Alberto Zapata Builes**  
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

**Alfonso Torrente Ramírez**  
Gerente General Conecta Salud

**Luis Mario Giraldo Niño**  
Gerente General Sector Protección

**Rodolfo Enrique Arana Ramírez**  
Gerente General Coomeva Corredores de Seguros

**Víctor Manuel Torres Carvajal**  
Gerente Corporativo de Tecnología y Transformación Digital

**Omar Harvey Ramírez Cifuentes**  
Gerente General Coomeva Fundación

**Rafael David Rojas Bautista**  
Gerente Unidad de Servicios Compartidos

**Carlos Alberto Muñoz Mera**  
Gerente General Club Los Andes

**Santiago Mejía Henao**  
Gerente General Induguadua

**Martha Cecilia Lizalda Restrepo**  
Gerente General Fecoomeva

**Víctor Hugo Pinzón Parra**  
Asesor Presidencia Ejecutiva

**Viviana Osorio Marín**  
Gestora de Presidencia

**Edwin Fernando Ordóñez Hernández**  
Asistente de Presidencia Ejecutiva

## GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

**Juan Carlos Botero Salazar**  
**Mauricio Gaviria Schlesinger**  
**Francisco Parmenio Echeverri Pérez**  
**Margarita Restrepo Betancur**  
**Carlomán Arias Cardona**  
**Carlos Alberto Martínez Bonilla**

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

## PRESIDENTES COMITÉS REGIONALES DE ADMINISTRACIÓN

**Jorge Alejandro Soto Castaño**  
**Carlos Mario Garcés Sierra**  
**Carlos Mario Gómez Triado**  
**Carlos Alberto López Betancourt**  
**José David Ramírez Quintero**  
**Luis Bernardo Sáenz Ruíz**

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



# CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del GECC .....	8
Acerca del informe.....	9
<b>1. QUIENES SOMOS .....</b>	<b>11</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>19</b>
3.1 COMPROMISO 1: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO .....	21
3.1.1.1 Asociación abierta y voluntaria .....	21
3.1.1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados .....	28
3.2 COMPROMISO 2: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL .....	33
3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo .....	33
3.2.2 Gestión ética.....	35
3.2.3 Participación y gestión democrática.....	36
3.2.4 Autonomía e independencia .....	39
3.3 COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	42
3.3.1 Multiplicamos tu orgullo .....	44
3.3.2 Comprometidos con tu felicidad.....	45
3.3.3 Promovemos tus oportunidades.....	46
3.3.4 Impulsamos tu liderazgo .....	47
3.3.5 Educación, formación y entrenamiento .....	48
3.4 COMPROMISO 4: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	52
3.4.1 Gestión de alianzas .....	52
3.4.2 Gestión Sostenible de Proveedores .....	53
3.4.3 Cooperación entre cooperativas .....	53
3.5 COMPROMISO 6: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....	56
3.5.1 Creación de valor cooperativo .....	56
3.5.2 Creación y distribución de valor económico sostenible .....	57
3.5.3 Participación económica de los asociados.....	60
3.6 COMPROMISO 5: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....	65
3.6.1 Gestión ambiental responsable .....	65
3.7 COMPROMISO 7: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS .....	67
3.7.1 Desarrollo Empresarial.....	67
3.7.2 Educación.....	68
3.7.3 Empleo .....	72
3.7.4 Salud.....	73
3.8 COMPROMISO 2: FACILITAMOS LA VIDA.....	75
3.8.1 Generación de valor y confianza para asociados .....	75
3.8.2 Satisfacción de nuestra propuesta de valor .....	76
<b>4. ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	81



## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

El 2018 para Coomeva y sus empresas fue positivo aun cuando la coyuntura nacional (nuevo Gobierno en proceso de estabilización) y la mundial (fuertes tensiones políticas y económicas) no fueron las mejores respecto a otros. Desde la Cooperativa y sus empresas afianzamos el enfoque de retomar al asociado en el centro de la organización, fortaleciendo el concepto de la asociatividad como nuestra actividad más importante. Elevamos nuestra conciencia a la identidad cooperativa, tema que ha sido fundamental en nuestro ejercicio de planeación estratégica 2024 (PEC – 60 años “nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo”).

También nos concentramos en lograr unos mejores resultados económicos y sociales y lo venimos logrando, con una mejor y más amplia propuesta de servicios para los asociados y sus familias, en temas fundamentales como vivienda, educación, protección, seguros, financiación e inversión.

Iniciamos el proceso de transformación digital en Coomeva y sus empresas (Aboutti, Club de Viajeros, Vinculación de Asociados, Seguros, Conecta Salud, Conecta Financiera, SEDPE) y sus empresas. En ese sentido, Aboutti, el Marketplace de turismo médico de Coomeva Medicina Prepagada, fue reconocida por el Global Healthcare Resources y la Asociación de Turismo como la herramienta más innovadora que contribuye a revolucionar el acceso a la salud a nivel global. Bancoomeva se convirtió en el primer banco colombiano en recibir el Premio Iberoamericano a la Calidad Excelencia en la Gestión 2018, categoría oro. Seis empresas de Coomeva fueron reconocidas por el sello de equidad laboral Equipares Nivel II Plata.

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

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

**ALFREDO ARANA VELASCO**

Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## ACERCA DEL INFORME

**N**uestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la empresa, en el territorio nacional. Esta comunicación se realiza cada dos años.

El informe de Sostenibilidad es un mecanismo objetivo para evaluar el cumplimiento de la visión y la misión y corregir el rumbo cuando esto se requiera, mediante la metodología establecida por la Alianza Cooperativa Internacional; así mismo este informe toma como referente 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 informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación de la opción Esencial y del nivel Avanzado, y todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la empresa.

En el año 2018 no se generaron cambios significativos en la cobertura y alcance de los aspectos materiales.



El eje central del informe son los Principios Cooperativos y los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva –GECC, a partir de lo cual cada empresa define sus Asuntos Materiales acorde a riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

**G5 /G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-31**

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

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



# 1

## QUIÉNES SOMOS

### GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Cooameva es una entidad cooperativa que a su vez actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos.

El Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva, está conformado por el siguiente grupo de empresas:

### GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Cooameva Cooperativa es la entidad que le dio origen, y brinda unidad de propósito, dirección y control a las empresas el Grupo Cooameva.

La Cooperativa Médica del Valle y Profesionales de Colombia – Cooameva fue fundada en Cali, el 4 de marzo de 1964. Tenemos presencia en 24 departamentos de Colombia, a través de 6 regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. Nuestro domicilio principal está ubicado en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

G4-3/G4-7

## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Los servicios a los asociados se brindan desde dos dimensiones: La asociativa y la empresarial.

**Dimensión Asociativa:** La Cooperativa tuvo un excelente año en cuanto a su Dimensión Asociativa. Continuamos con el crecimiento de la base social, superando los 250.000 asociados, basados en la estrategia de poner al asociado en el centro de la organización, buscando así una mayor satisfacción, mayor conexión con los productos y servicios y mayor permanencia.

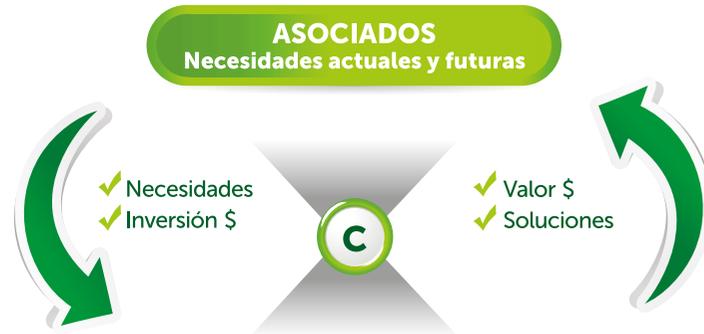
**Dimensión empresarial:** Esta dimensión agrupa todas las acciones adelantadas para gestionar la Cooperativa y las inversiones empresariales en procura de generar valor económico y una excelente propuesta de servicios para los asociados y los usuarios. También se incluye en esta dimensión la gestión de los portafolios de tesorería y de los activos inmobiliarios.



Nuestro modelo empresarial desarrollado 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 al modelo de negocio que se describe a continuación:

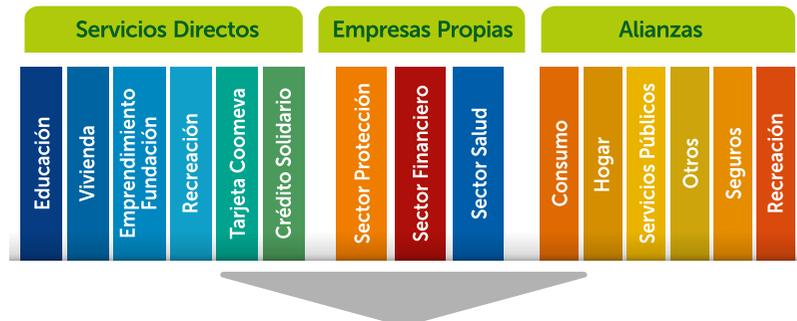
G4-9

### ESTRATEGIA MULTIACTIVIDAD E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS



### Servicios a través de Empresa

### PROMESA DE VALOR COOMEVA NOS FACILITA LA VIDA



G4-8

# BALANCE DEL AÑO

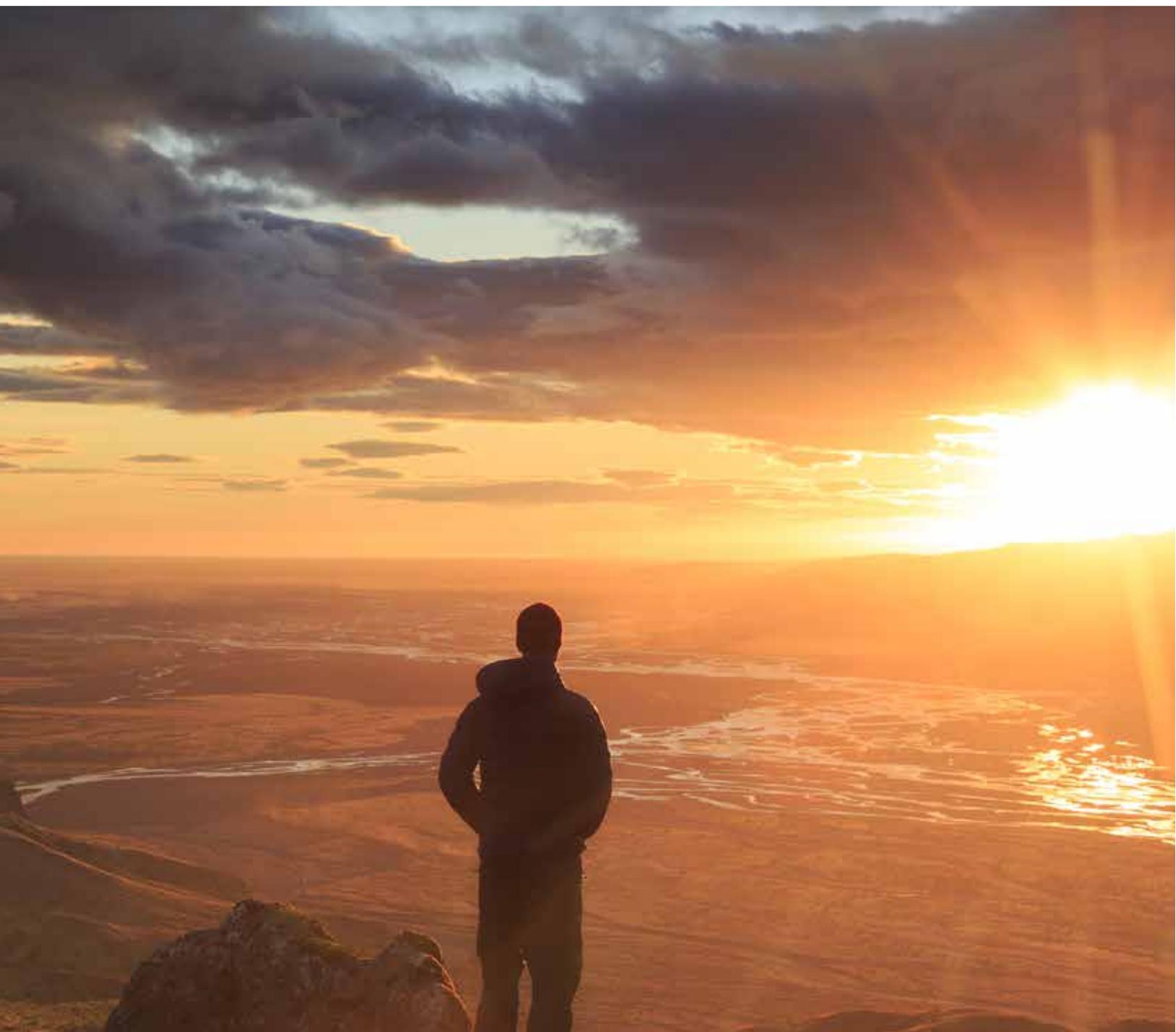
El 2018, puede catalogarse nuevamente como un buen año para la Cooperativa, fundamentado en los siguientes elementos:



Hemos cumplido 55 años al servicio del cooperativismo en el país, generando beneficios sociales y económicos a nuestros públicos de interés:

## \$151.275 Millones • Beneficios entregados a los asociados





**2** NUESTRO ENFOQUE Y  
GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

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



G4-DMA

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

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



## GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro gran propósito de la sostenibilidad consiste en movilizar la estrategia, los procesos y la cultura hacia el logro de resultados en creación de valor sostenible, sobre la base de un apropiado gobierno corporativo que opera mediante acciones de gerencia y liderazgo, bajo el enfoque de sostenibilidad.



### 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

## CRECEMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión. Los grupos de interés se definen y se actualizan en el Comité Corporativo de Responsabilidad y Sostenibilidad integrada por representantes de las empresas del Grupo Coomeva.

G4-24/G4-25/G4-26

	Grupos de Interés	Compromiso con la Sostenibilidad	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Asociados y sus familias	Facilitamos la vida Fortalecemos el vínculo asociativo	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión de proposiciones a través de estructura de la dirigencia cooperativa.</li> <li>Encuesta KAPE</li> <li>Voz del asociado (Atentos)</li> <li>Focus Group</li> </ul>
	Consejo de Administración y dirigentes	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial	Representantes de los Asociados, ejercen la dirección y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités y espacios de dialogo consejo de administración y Presidencia del Grupo Coomeva</li> <li>Sistema de gestión de la Dirigencia</li> <li>Representantes de los Asociados, ejercen la dirección y control</li> </ul>
	Colaboradores y sus familias	Creceamos con nuestra gente	Oportunidades de desarrollo. relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social,</li> </ul>
	Empresas del Grupo Coomeva	Facilitamos la vida Preservamos la vida del planeta	Sinergizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas Directiva Empresas del Grupo Coomeva</li> <li>Comités Corporativos de Gestión</li> </ul>
Vinculados	Inversionistas	Democratizamos la riqueza	Creación y preservación de valor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inversionistas</li> <li>Accionistas del Grupo Coomeva (minoritarios).</li> </ul>
	Clientes	Avanzamos con nuestros aliados Facilitamos la vida	Usuarios de servicios que no son Asociados (potenciales nuevos Asociados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas</li> <li>Campañas de publicidad – conocimiento necesidades potenciales</li> </ul>
	Proveedores	Avanzamos con nuestros aliados	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Proyectar nuestra imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Compras Corporativo</li> <li>Evaluación del desempeño de proveedores</li> </ul>
Externos	Reguladores	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones</li> <li>SuperSolidaria</li> <li>Banco de Republica.</li> <li>SuperFinanciera</li> <li>SuperSalud</li> <li>Ministerio de Salud y Protección Social</li> <li>DIAN</li> <li>Contraloría.</li> </ul>
	Gobierno	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fomentar y/o participar en Política Publica pertinente acorde a propósitos misionales del Grupo Coomeva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia y participación en reuniones gremiales</li> </ul>
	Sociedad	Aportamos al desarrollo sostenible del país Facilitamos la vida	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (Empleo, salud, educación, recreación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opinión Pública</li> <li>Políticas justas de marketing</li> </ul>

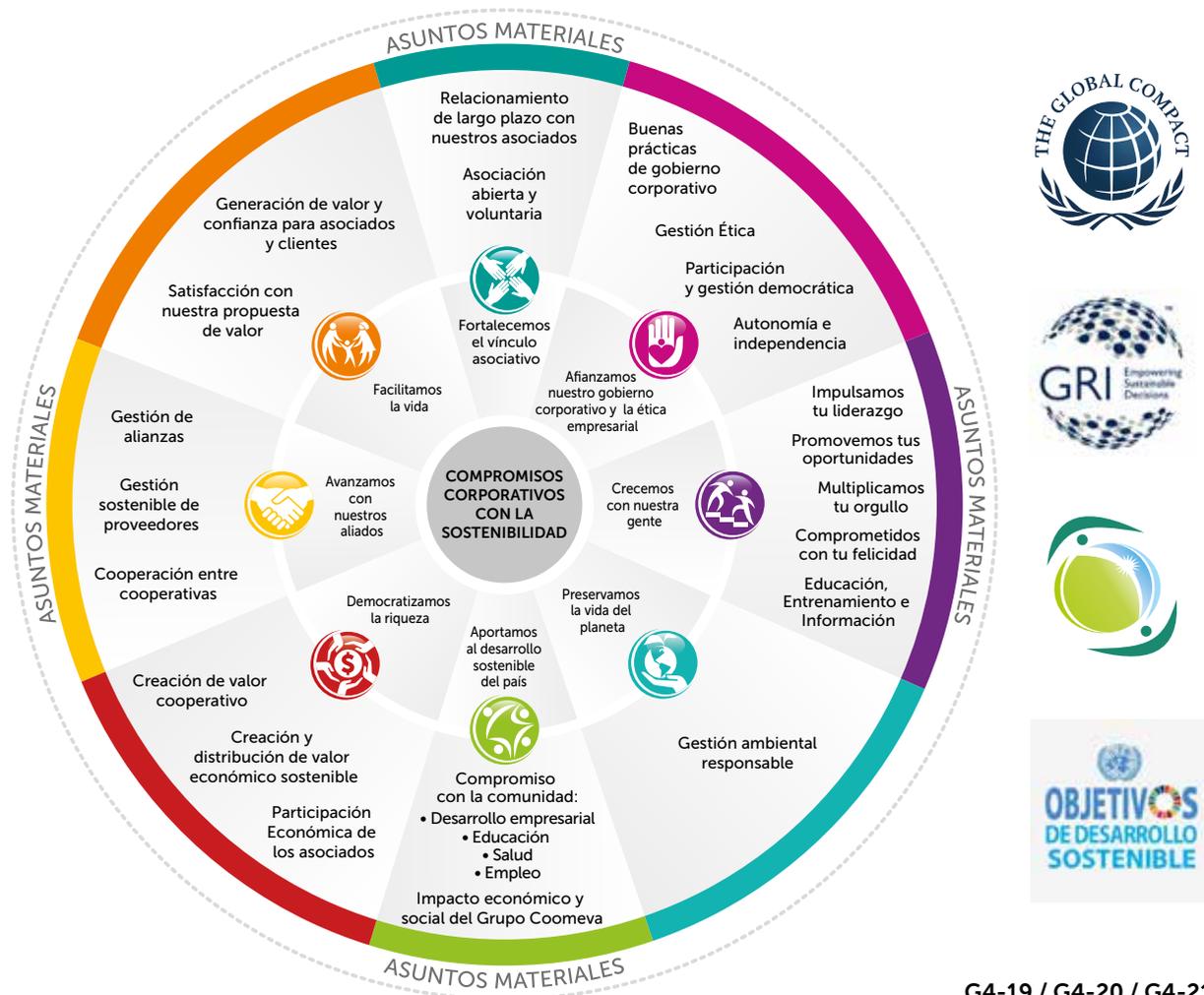


3 NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS  
CON LA SOSTENIBILIDAD

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



Los asuntos materiales se definen y se actualizan en el Comité Corporativo de Responsabilidad y Sostenibilidad integrada por representantes de las empresas del Grupo Coomeva.



G4-19 / G4-20 / G4-21



COMPROMISO 3.1

FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

## ASUNTOS MATERIALES

**3.1.1** Asociación abierta y voluntaria

**3.1.2** Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados

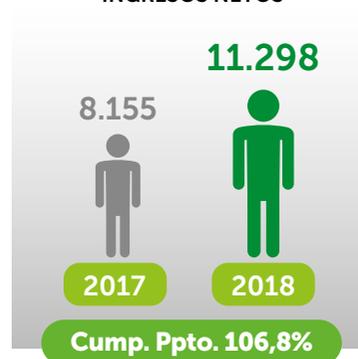
### 3.1.1 ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

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

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

En el 2018 continuamos con el crecimiento sostenido de la base social de asociados cerrando el año con una población acumulada de 252.395, lo que representa un crecimiento del 4,7% respecto al año anterior, fruto del incremento de 11.298 asociados netos con un crecimiento del 38,5% frente a 2017.

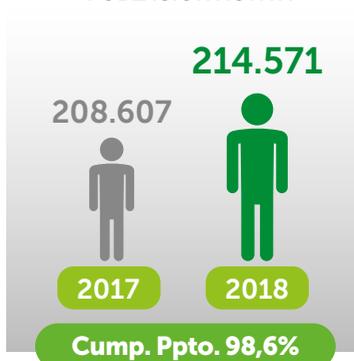
#### INGRESOS NETOS



#### POBLACIÓN TOTAL



#### POBLACIÓN ACTIVA



#### INICIO CATEGORÍA ESTUDIANTE



### 3.1.1.1 DINÁMICA DE CRECIMIENTO DE LA COMUNIDAD

En 2018 continuamos con el crecimiento sostenido de la base social de asociados cerrando el año con una población acumulada de 252.395, lo que representa un crecimiento del 4,7% respecto al año anterior, fruto del incremento de 11.298 asociados netos con un crecimiento del 38,5% frente a 2017.

POBLACIÓN ASOCIADOS

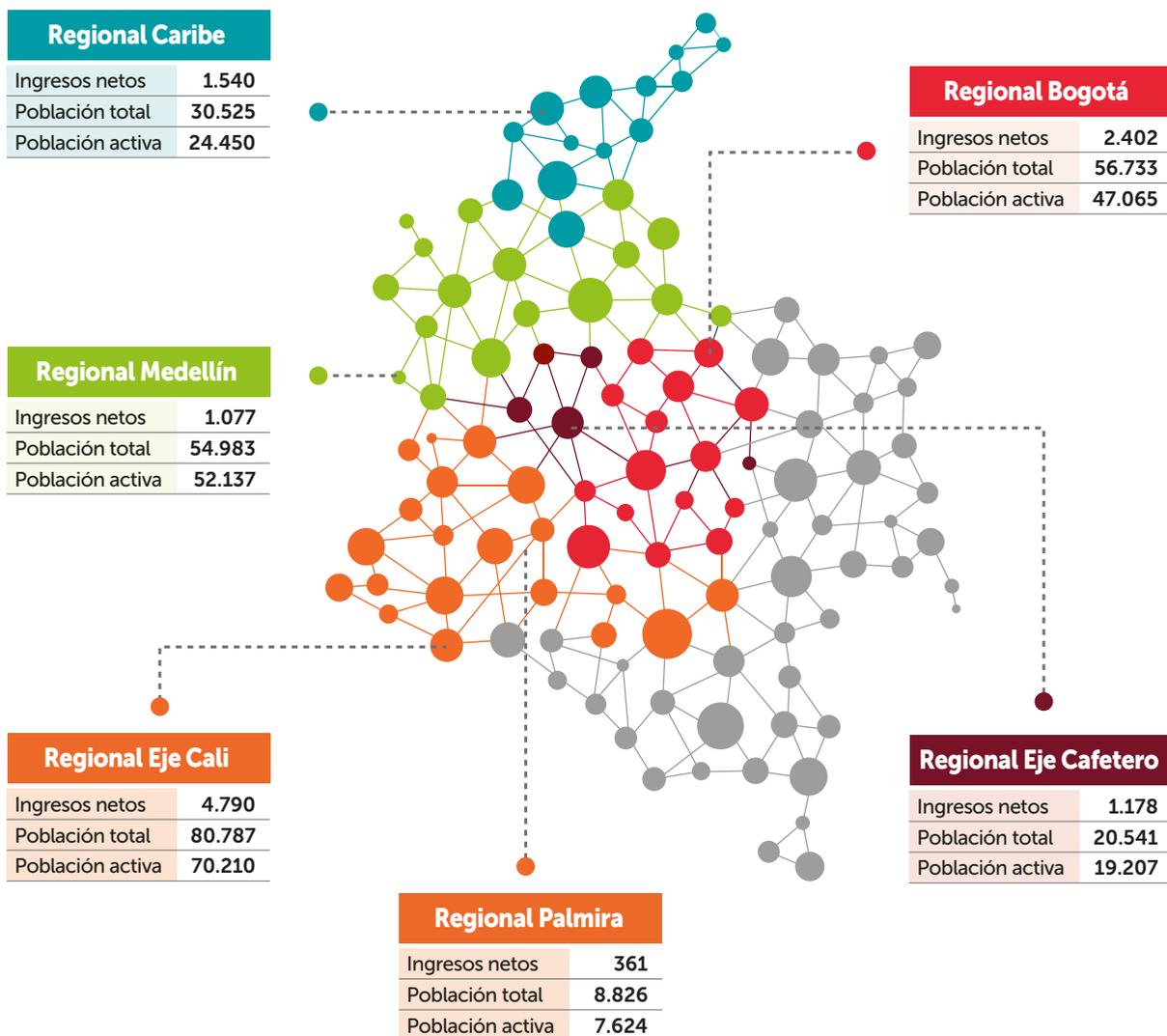


INGRESOS NETOS



Este resultado estuvo apalancado en el servicio con la ampliación de los canales de retención, como lo fue el inicio del canal de retención telefónica en las oficinas que no contaban con ejecutivos de fidelización.





El mayor uso de productos también cumplió un papel fundamental en los resultados de asociatividad, apalancados en el buen desempeño de las barras integrales y el canal de profundización. Se realizaron más de 450.000 atenciones a asociados en oficinas para una colocación de 68.127 productos. Por su parte los ejecutivos de profundización visitaron 40.181 asociados permitiendo la colocación de 19.025 productos.

A continuación, las principales cifras por producto y porcentaje de cumplimiento frente a presupuesto:

Profundización			Barra Integral		
Colocaciones \$	\$130.600 MM	150%	Incr. Fact. bruta \$	\$1.522 MM	120%
Solvencia \$	\$184 MM	203%	Solvencia	\$367 MM	115%
Incr. Plan Básico	\$716 MM	108%	Autos (und)	9.166	102%
Autos (und)	908	110%	Hogar (und)	6.875	98%
Planes Salud (und)	1.451	136%	TAC (und)	8.359	140%
Hogar (und)	1.397	142%	Recreación (und)	836.294	110%

La Red Cooperamos busca fortalecer el vínculo emocional de los asociados con la Cooperativa brindando una oportunidad de generación de ingresos y de crecimiento de la base social, donde los asociados son promotores de nuevos asociados. En 2018 se logró un total de 868 asociaciones, representando un crecimiento del 642% con respecto al año anterior. Esto conseguido gracias a la gestión de 298 asociados cooperadores, los cuales percibieron ingresos por \$89,6 millones.



### 3.1.1.2 PERFIL DEL ASOCIADO

De los 252.395 asociados el 76,3% se encuentra concentrado en las regionales Cali, Bogotá y Medellín, en igual proporción que el año anterior (76.5%). La antigüedad promedio de la población es de 10,3 años, donde el 61,7% de los asociados tiene antigüedad igual y superior a cinco años, y el 57,4% de los asociados son mujeres.

Respecto a la actividad laboral, el 26,4% de los nuevos asociados trabajan de manera independiente y el 60%, como asalariados.

#### DISTRIBUCIÓN POR REGIONAL DE LA POBLACIÓN ASOCIADA 2018



### 3.1.1.3 MAYOR USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se continuó mejorando la oferta de productos y servicios acorde con las necesidades de los asociados, con soluciones eficientes y competitivas, lo que llevó a seguir en la senda de fortalecer la conexión de los asociados con los servicios, llegando a 4,38 productos promedio por asociado al cierre de 2018.

#### PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO



Por su parte, el indicador de tasa de uso (mide el uso de productos sobre la totalidad de asociados) presentó un comportamiento al alza a lo largo de 2018; este incremento se explica en la profundización de la oferta de las empresas a los asociados sin productos, con lo cual se logra garantizar la permanencia del asociado ya que percibe más fácilmente los beneficios de pertenecer a la Cooperativa.



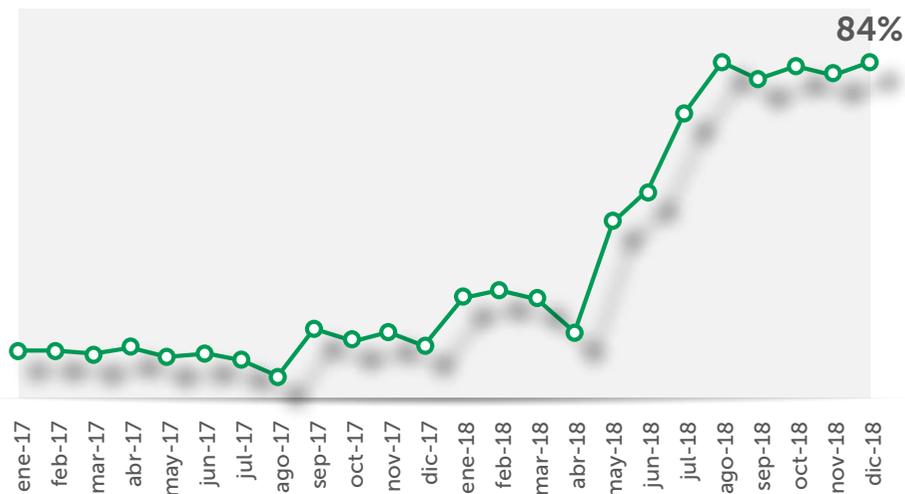
**TASA DE USO**



### 3.1.1.4 VINCULACIÓN CON PRODUCTO

Igualmente, el 2018 fue un año de avances en la estrategia de vinculación con producto. En abril se dio inicio a la estrategia de conexión temprana la cual tiene por objeto incentivar a que el nuevo asociado conecte con algún producto o servicio del Grupo Coomeva. Esta estrategia ha significado un incremento del 117% comparado con el cierre de 2017.

**ASOCIADOS VINCULADOS CON PRODUCTO**



## 3.1.2 RELACIONAMIENTO DE LARGO PLAZO CON NUESTROS ASOCIADOS

### 3.1.2.1 MAYOR PERMANENCIA

En los últimos años se ha incrementado significativamente y mantenido, la permanencia de los nuevos asociados en la Cooperativa, logrando que el 85,3% de los asociados que ingresaron hace un año continúen con la Cooperativa. Esto demuestra que la estrategia de vinculación temprana con producto ha sido factor determinante para que el asociado fortalezca su vínculo con Coomeva.



### REDENCIÓN PROGRAMA DE LEALTAD



### 3.1.2.2 PROGRAMA DE LEALTAD COOMEVA

Reconoce la participación de los asociados por el ejercicio de sus tres roles en la Cooperativa: Gestor, cuando participa en procesos educativos y democráticos; Usuario, cuando compra, usa y renueva productos; y como Inversionista, por la permanencia y el cumplimiento en el pago de las obligaciones con la Cooperativa. El programa cumplió ocho años de funcionamiento con nueve campañas de redención de premios por valor de \$7.889 millones.



### 3.1.2.3 COMPROMISO CON LOS JÓVENES

Transcurridos cinco años de la implementación de la política aprobada por el Consejo de Administración y dirigida a jóvenes asociados de Coomeva y a jóvenes que integran el grupo familiar de los asociados, cuya edad no sobrepase los 35 años, y como parte del apoyo a la estrategia de participación definida en el Plan para una Década Cooperativa impulsado por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, en Coomeva se han obtenido resultados positivos que se sintetizan en lo siguiente:

- Conformación del Comité Nacional de Juventud, que tiene como función principal el seguimiento y la evaluación de plan de acción para la implementación de la Política de Jóvenes de Coomeva.
- 17.203 jóvenes asociados participantes en el portafolio de Coomeva Educa y 9.431 en programas de emprendimiento.
- 4.442 jóvenes beneficiarios de descuentos educativos con instituciones en convenio. Un crecimiento del 49% frente al año anterior.
- 441 créditos para creación o fortalecimiento de empresas colocados en jóvenes asociados. Un crecimiento del 27% respecto a 2017.
- Fortalecimiento de la asociatividad de jóvenes en Coomeva, con la modificación del modelo de asociatividad, que permite vincular a la Cooperativa a estudiantes de educación superior desde el primer año de estudios, creando con ello una nueva categoría de asociados "Estudiantes".
- 71.374 jóvenes asociados a Coomeva; 10% de crecimiento frente al año 2017.
- 79,3% de la población de jóvenes con al menos un producto y 65,5% con cinco productos, es decir, una mayor tenencia y uso de productos y servicios, con 10% y 12,4% de variación respectivamente frente al año 2017.
- 11% de los votantes en las elecciones de representantes a juntas zonales fueron jóvenes asociados.



G4-LA12

### 3.1.2.4 COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

Luego de 5 años de establecida la Política de Igualdad y Equidad de Género en Coomeva, se presentan tendencias favorables en los principales indicadores definidos para su medición.

Esta medición es posible gracias al establecimiento de un tablero de medición publicado en el Portal BI, desde donde el Comité de Género realiza el seguimiento periódico.

En cuanto a los indicadores establecidos para la medición de la Política de Igualdad y Equidad de Género en la Dimensión Gestión y Participación, se resalta la tendencia en la participación en la gestión, donde se ha pasado de un 34% a un 38,7% de las mujeres que participan en estamentos de la Dirigencia en cargos por elección y de un 42% a un 50% en cargos por nombramiento.

Igual sucede con el indicador de participación en procesos electorales, donde el número de mujeres que votan pasó de un 33% en 2016 a un 56% en los años 2017 y 2018.

Se destaca también el número de mujeres que participan en programas de formación y emprendimiento con una tendencia creciente durante los últimos años de un 38% a un 53% de la población de asociados que participan en estas actividades.

También es importante destacar el resultado obtenido en el 2018 del indicador de difusión de la política de género en Coomeva, el cual paso de un resultado de 6.661 visitas al sitio web mujer en el año 2017 a 33.042 en 2018.

La población de asociados por género, cerro en 2018 con un resultado del 57,4% femenino y un 42,6% masculino. La tendencia por género durante los últimos cuatro años no ha presentado cambios significativos.

En la Dimensión Productos y Servicios, cabe destacar el incremento continuo que ha tenido el indicador Producto Promedio, que ha pasado de 4,11 en 2016 a 4,36 en 2018 para el género femenino y del 4,25 en 2016 al 4,47 en 2018 para el género masculino.



Igual tendencia se presenta en el indicador de mujeres y hombres con al menos un producto, con un resultado de 84% en 2016 y 2017 y un 87,7% en 2018 para las mujeres y de 86% en 2016 y 2017 a un 88,9% para los hombres.

Finalmente, en la Dimensión Laboral se destaca el indicador de tasa de participación laboral por género, que presenta un resultado de 70% en 2016 y del 66% y 65% en los años 2017 y 2018 para mujeres y de 30% y 34% en los años 2016 y 2017 respectivamente y del 35% en 2018. La disminución de la tasa de participación en mujeres y el leve incremento en hombres se debe principalmente a los cambios realizados en el Grupo Coomeva con las empresas del sector Salud que cambiaron su régimen patronal.

G4-LA12



## COMPROMISO 3.2

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO  
Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



## COMPROMISO 3.2

# AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.2.1** Buenas prácticas de gobierno corporativo
- 3.2.2** Gestión ética
- 3.2.3** Participación y gestión democrática
- 3.2.4** Autonomía e independencia



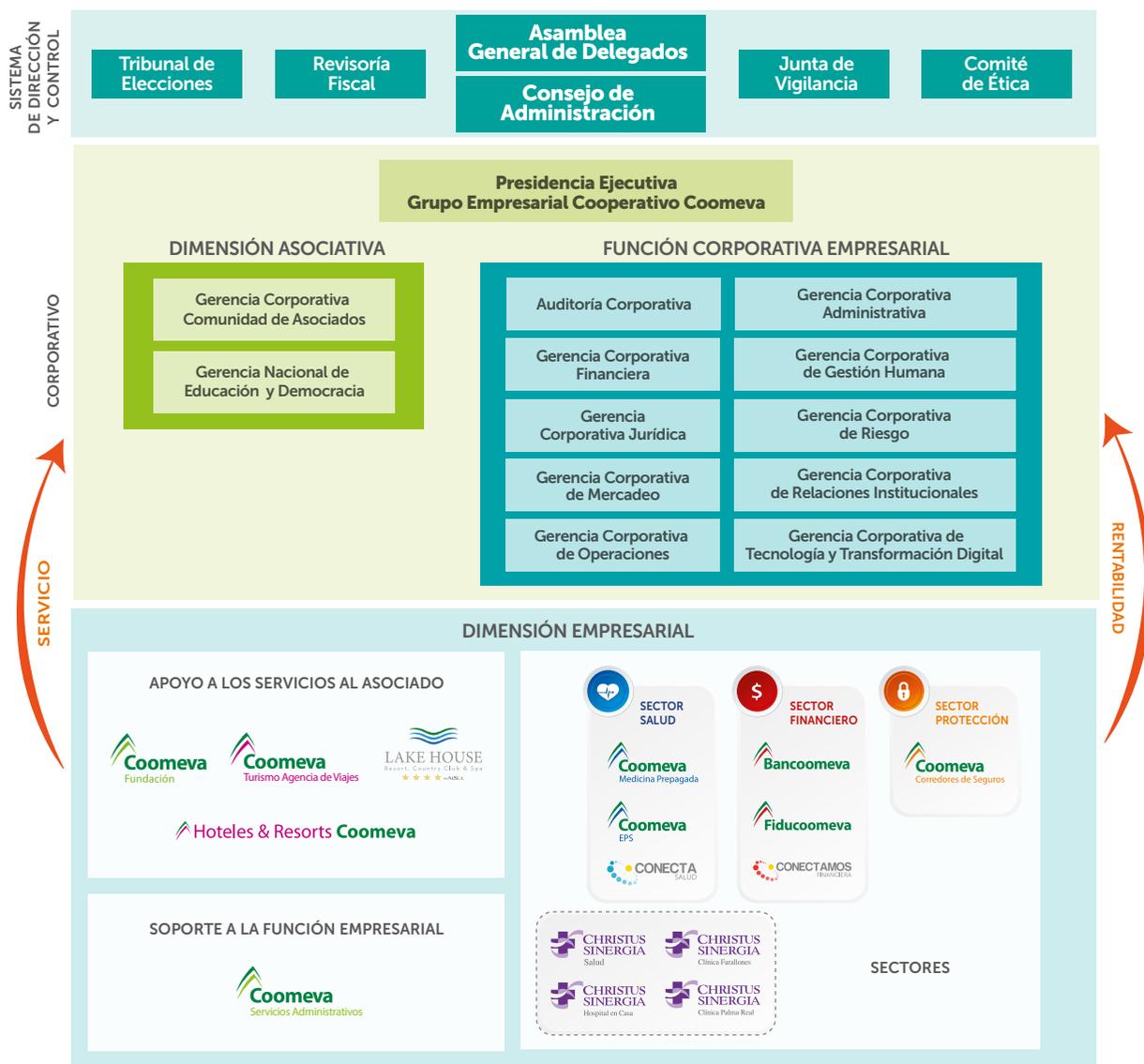
### 3.2.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

Entre las buenas prácticas se incluye una clara de delegación de funciones, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre los grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo. A través de la Resolución No 150 (RE-PE-AD-2013.150), se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todas las unidades y empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (GECC) para propender por el mantenimiento de la unidad de propósito, dirección y control.

G35/G36/G37

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO



## GESTIÓN DE RIESGO

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (GECC), ha desarrollado un Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos basado en los marcos de gestión y normas que rigen al Grupo, acogiendo las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde opera, y adoptando marcos de referencia y mejores prácticas a nivel nacional e internacional; ello con el fin de gestionar integralmente los riesgos derivados de las actividades que desarrolla, bajo un enfoque de sostenibilidad, consciente de su responsabilidad social y corporativa y para el logro de sus objetivos económicos, sociales y ambientales.



## MAPA DE CRITICIDAD DE PROCESOS COOMEVA



### 3.2.2 GESTIÓN ÉTICA

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

El Comité de Ética presenta informes anuales sobre su gestión a la Asamblea General de Delegados como máximo órgano de autoridad, administración y control de la Cooperativa. Igualmente cuenta con el buzón [comitedeetica@coomeva.com.co](mailto:comitedeetica@coomeva.com.co), que es de carácter confidencial, al que se pueden remitirse de manera directa las diferentes consultas para ser tramitadas por el Comité. En el ejercicio del control ético y de los conflictos de intereses, durante el 2018 se emitieron 8 decisiones.

Mediante una plataforma tecnológica, se logra la programación, seguimiento y verificación

de cumplimiento de las reuniones y planes de mejoramiento del Comité de Ética, con lo cual se implementan acciones para mejorar la gestión. Comprometidos con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética mediante artículos para en la Revista Coomeva, se publicaron durante el 2018 los siguientes:



Edición Nro.	Título	Fecha
128	Actuar ético, un propósito para siempre	Noviembre - Diciembre
127	No somos ranas de pozo	Septiembre - Octubre
126	El buen gobierno corporativo y la ética organizacional no se imponen	Julio - Agosto
125	¿Una mentira repetida mil veces se convierte en verdad?	Mayo - Junio
124	Informar para poder cambiar. El deber de denunciar	Marzo - Abril
123	¿En ética, los valores deben aplicarse completos? ¿Qué pasa si al 1.000 le quitan el 1?	Enero - Febrero

G4-56/G4-57/G4-58/ G4-S05

### 3.2.3 PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN DEMOCRÁTICA

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

La estructura de gobierno de la Cooperativa estuvo representada por 169 estamentos dirigenciales y 865 dirigentes en el nivel nacional, regional y zonal. La gobernanza se ejerció con una importante inversión en tiempo de 29.990 horas de gestión, para lo cual se hizo una inversión de recursos por \$5.870 millones. En cuanto al proceso de aprendizaje los dirigentes se invirtieron 59.969 horas de formación académica, en 1.849 programas, por valor de \$946 millones, que coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

2018	Gobierno Cooperativo
169	Comités activos
1.608	Cargos dirigenciales
277	Cargos dirigenciales nacionales
350	Cargos dirigenciales regionales
891	Cargos dirigenciales zonales
90	Cargos dirigenciales locales
865	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
59.969	Horas académicas de dirigentes
29.990	Horas de trabajo dirigencial
5.870	Millones de inversión en la gestión dirigencial
946	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

- **Elección de Representantes 2018-2021:** En 2018 se llevó a cabo la elección de 320 representantes a junta zonales en 18 zonas electorales, arrojando resultados importantes en términos del índice electoral alcanzado, al presentar un crecimiento del 5% con respecto al año anterior, para un total de 5.481 votos.



- **Asamblea General de Delegados:** Los delegados asistentes a La LVI Asamblea General realizaron la evaluación de satisfacción y expectativas, evidenciando un alto nivel de valoración a tan importante evento, con calificaciones sobre 4, en una escala de 1 a 5.
- **Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD:** Este Sistema, cuya implementación completó cinco años, avanzó en el proceso de apropiación por parte de los dirigentes, con el cual se busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión, mediante la interacción dinámica entre la estrategia, los procesos y la cultura. A continuación, se presentan los resultados de los principales indicadores del Sistema consolidados a nivel nacional, los cuales muestran una estabilidad en el mismo.

Indicadores SGD	Unidad de medida	2017	2018	Variación
Comités incluidos en el Sistema	No.	139	138	-1%
Cumplimiento de funciones	%	95%	95%	0%
Cumplimiento del cronograma de reuniones	%	100%	100%	0%
Actas registradas en el Sistema	%	100%	100%	0%
Cumplimiento asistencia a reuniones	%	93%	94%	1%
Nivel de desempeño autoevaluación	%	95,30%	94,6%	-0,7%

El menor número de comités se explica por el Comité de Vivienda de Apartadó que, siguiendo la orientación reglamentaria, solo se constituirá cuando esté en ejecución un proyecto de vivienda.

Se continuó con el fortalecimiento y despliegue del sitio web de la Dirigencia, con el cual se busca facilitar desde un solo lugar el acceso a la información, aplicativos, reglamentación, entre otros. Durante 2018 este sitio tuvo un total de 2.390 visitantes, para un crecimiento del 4% de visitas respecto de 2017.



- **Formación de la Dirigencia:** 1.840 participaciones en programas y eventos educativos nacionales e internacionales, con una inversión de 59.969 horas académicas de tal como se puede observar en la siguiente tabla:

2018			
Formación de la Dirigencia	No	Participantes	Horas Académicas
Jornadas Dirigenciales	2	115	690
Seminario Desarrollo Institucional	1	71	568
Eventos Nacionales	10	71	896
Eventos Internacionales	3	10	224
Saber Coomeva (Módulos)	NA	349	30.720
Otros programas de formación	NA	1.224	26.871
<b>Total</b>		<b>1.840</b>	<b>59.969</b>



Se destaca el programa Saber Coomeva que en diez años ha matriculado a 2.185 Dirigentes en sus módulos introductorios y profesionales, de los cuales han aprobado 1.151. La inversión en Saber Coomeva en 2018 fue de \$604 millones.





### 3.2.4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Los altos niveles de crecimiento y rentabilidad, los beneficios entregados a los asociados y el aumento en la valorización de las inversiones empresariales permiten concluir que el 2017 fue un año de excelente desempeño financiero para la Cooperativa:



#### 3.2.4.1 CRECIMIENTO RECURSOS ADMINISTRADOS

El capital social que representa el 64% del patrimonio de la Cooperativa cerró en \$864.000 millones, de los cuales \$715.000 millones corresponden a aportes

mínimos irreducibles, acorde con el perfil de inversión de largo plazo del portafolio de inversiones de Coomeva.

#### FUENTES Y USO

Cifras en \$millones

FUENTES						
Aportes	Reservas y fondos de destinación específica	Excedentes	Otros Pasivos	Resultados de ejercicios anteriores y ganancias acumuladas por conversión	Fondos Sociales y Mutuales	Total Fuentes
\$ 863.649	\$ 80.073	\$ 54.535	\$ 117.833	\$ 345.805	\$2.641.599	\$ 4.103.494



USOS							
Inversiones Empresariales	Inversiones Portafolio	Propiedades de inversión y P.P.E del fondo de Excedentes	Cartera de Crédito	Otros Activos	Inversiones Fondos Sociales y Mutuales		Total Usos
\$ 930.961	\$ 129.042	\$ 226.355	\$ 127.012	\$48.527	Inv. Portafolio	\$1.848.944	\$ 4.103.494
					Bonos	\$792.655	
					Total	\$2.641.599	

El capital social que representa el 64% del patrimonio de la Cooperativa cerró en \$864 mil millones, de los cuales \$715 mil millones corresponde a aportes mínimos irreducibles, acorde con el perfil de inversión de largo plazo del portafolio de inversiones de Coomeva. Los Fondos Sociales y Mutuales de la Cooperativa ascendieron este año a 2.64 Billones, creciendo \$210 mil millones frente a 2017.

### 3.2.4.2 INDICADORES DE BALANCE SOCIAL

<b>Valor apalancamiento propio</b>	Capital social / total del activo	21,05%
<b>Tasa reconocida del apalancamiento propio</b>	Tasa que se reconoció a los aportes sociales en el año	3,07%
<b>Valor apalancamiento con terceros</b>	Obligaciones financieras / total del activo	0,047%





COMPROMISO 3.3

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



## COMPROMISO 3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.3.1** Multiplicamos tu orgullo
- 3.3.2** Comprometidos con tu felicidad
- 3.3.3** Promovemos tus oportunidades
- 3.3.4** Impulsamos tu liderazgo
- 3.3.5** Educación, entrenamiento e información

En 2018 se definió como una prioridad alcanzar la cultura requerida para implementar la Estrategia y lograr los objetivos como grupo empresarial cooperativo. Para ello se gestionó la cultura corporativa, la cual tiene como meta el desarrollo de comportamientos que consoliden una cultura de servicio, que a su vez apalanque la transformación digital y la innovación, contribuyendo así a la sostenibilidad de todas las empresas del Grupo.



En Coomeva concebimos la cultura como la forma en que pensamos, sentimos y actuamos para servir y generar valor, premisa que hacemos realidad a través de la gestión de estrategias en el marco de los siguientes cinco pilares:



En Coomeva estamos convencidos de que la gestión de la cultura impacta directamente en el fortalecimiento del orgullo de ser parte de Coomeva, en el incremento del nivel de desempeño de la organización y en la consolidación del Grupo como un gran lugar para trabajar, asegurando así la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, lo que nos llevará a seguir cumpliendo nuestro propósito: Facilitar la vida de nuestros asociados, clientes y usuarios.



El perfil de nuestros empleados se detalla en la siguiente tabla:

Empleos	Medida	2018
Empleados Grupo Empresarial directos	Nº	8.964
Empleados Grupo Empresarial temporales	Nº	724

Empleados Grupo Empresarial por genero	Medida	2018
Masculino	Nº	3.159
Femenino	Nº	5.805
Edad promedio	Nº	35,7

Colaboradores por rango de edad	Medida	2018
Menores de 30 años	Nº	2.780
Entre 30 y 50 años	Nº	5.379
Mayores de 50 años	Nº	805

Distribucion de colaboradores por empresas Grupo por sector (Directos)	Medida	2018
Cooameva	Nº	1.869
Sector Salud	Nº	5.301
Sector Financiero	Nº	1.349
Sector Proteccion	Nº	80
Corporacion Cooameva	Nº	5
Agencia de viajes	Nº	2
No sectorizados (CSA, Fundación, Club Andes)	Nº	358

Tiempo de servicio	Medida	2018
Menos de cinco años	Nº	4464
De 5 a 15 años	Nº	3597
De 15 a 25 años	Nº	827
Mayores de 25 años	Nº	76
Indice de rotacion: Sumatoria de retiros mes/Sumatoria empleados mes	%	1,77%

#### G4-LA1

Creemos que brindar desarrollo integral, felicidad y bienestar para nuestros colaboradores es fundamental para cumplir los objetivos de nuestra organización. Por esto durante el 2018 continuamos fortaleciendo nuestra propuesta de valor integral centrada en cuatro pilares para que cada día, quienes trabajamos en las empresas del Grupo Cooameva nos vinculemos al propósito "Crecemos Contigo".



### 3.3.1 MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

Somos un modelo a seguir como cooperativa en América Latina y una marca con reconocimiento nacional. Nuestro inquebrantable compromiso con los principios y valores del cooperativismo, así como la integridad y la calidad en la gestión empresarial nos han dado el respeto de asociados, clientes, usuarios y competidores.

Los principales logros obtenidos en el 2018 fueron:

Datos Balance Social	Medida	2018
Índice de cultura actual	Nº	2
Índice de cultura requerida	Nº	3
Horas de formación en servicio	Nº	14.524
Colaboradores con formación en servicio	Nº	7.262
Índice ambiente laboral Grupo	%	80

G4-LA9 /G4-LA10

### 3.3.2 COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

El bienestar y felicidad de quienes trabajan con nosotros nos inspiran. Por eso brindamos condiciones laborales seguras y saludables, remuneración competitiva, políticas salariales y de contratación transparentes, beneficios adicionales y reconocimientos.

Los principales logros obtenidos en el 2018 fueron:

Datos Balance Social	Medida	2018
Gastos de personal (millones)	\$	485.730
Bolsa de beneficios (millones)	\$	17.720

Beneficios extralegales	Medida	2018
Colaboradores beneficiados	Nº	8.518
Beneficios distribuidos por estudio y crecimiento profesional (millones)	\$	8.300
Beneficios distribuidos por salud (millones)	\$	6.384
Beneficios distribuidos por auxilio de vivienda, vacaciones, alimentación y transporte (millones)	\$	6.033

Programa de Bienestar	Medida	2018
Actividades realizadas	Nº	620
Colaboradores beneficiados	Nº	8692
Satisfacción	%	95

Plan de apoyo al retiro	Medida	2018
Colaboradores atendidos	Nº	159



En Cooomeva contamos con un 2.14% de empleados que hacen parte de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional. Los comités están conformados por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales de la Resolución 2013/86 y del Decreto 1295/94 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**G4-LA5 /G4-LA6**

### 3.3.3 PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES

Todos pueden crear una carrera larga y exitosa dentro del Grupo Cooomeva. Ofrecemos oportunidades para aprender sobre múltiples temas y programas de gestión del talento, para que puedan crecer dentro de Cooomeva y aprovechar las opciones de movilidad laboral que ofrecemos dentro de nuestras empresas.

Los principales logros obtenidos en el 2018 fueron:



Datos Balance Social	Medida	2018
Inversión en capacitación colaboradores Grupo (millones)	\$	2.175
Horas de capacitación invertidas colaboradores	Nº	14.524
Colaboradores capacitados	Nº	7.262
Subsidios Educativos	\$	829.045.504

Programa Altos Potenciales	Medida	2018
Horas de formación de talentos	Nº	9.472
Nº de empleados en programa de Altos Potenciales	Nº	130
Movilidad de Talentos claves	%	22

Identidad Cooperativa	Medida	2018
Colaboradores formados	Nº	7.967
Horas de formación colaboradores	Nº	31.868
Procesos de selección realizados	Nº	4.714

**G4-LA9/G4-LA10**

### 3.3.4 IMPULSAMOS TU LIDERAZGO

Inspiramos para hacer que surja el líder que quienes trabajan con nosotros. Independiente de cuál sea el cargo o el rol que ejerzan, impulsamos el desarrollo y la capacidad de liderazgo.

Los principales logros obtenidos en el 2018 fueron:

Datos Balance Social	Medida	2018
<b>Programa de desarrollo de equipos de alto desempeño y liderazgo</b>		
Colaboradores en el programa	Nº	135
Horas de formación colaboradores	Nº	6.918
Inversión	\$	201.584.430



G4-LA9/G4-LA10

### 3.3.5 EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

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

del 129%; estos procesos estuvieron enfocados a fomentar la cultura cooperativa (46%) y a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar (54%), para un cumplimiento del 129% de la meta propuesta. Lo anterior dio como resultado un indicador de uso en los programas de Educación del 19%.

#### 3.3.5.1 EDUCACIÓN

En 2018 se alcanzaron 119.250 participantes en 4.532 procesos educativos, para un cumplimiento



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

PROGRAMAS	N° de PARTICIPANTES	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	119.250	Número de procesos educativos realizados: 4.532 Cumplimiento de la meta vs. presupuesto: 129%
Reuniones de bienvenida de nuevos asociados	22.086	Cumplimiento de la meta vs. presupuesto: 97% Del total de asociados con inducción el 87% lo hizo presencial y el 13% en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos	18.855	Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de \$4.361 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.
Programas de Educación Cooperativa para colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	12.113	Cursos aprobados: Curso Básico de Cooperativismo, Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento, Curso Estatuto Coomeva, Nuestra Hoja de Ruta, Cartilla de Cooperativismo ¿En Dónde Estoy?, Taller de Espíritu Cooperativo; Taller de Inducción Saber Coomeva para Directivos, Centro del Pensamiento.
Red Juvenil Coomeva	874	874 jóvenes, hijos y familiares de asociados, en edades entre los 14 y 17 años, participaron en el campamento de iniciación de la Red Juvenil.
Encuentros Profesionales	6.853	El día clásico se rediseñó desde su nombre, producto de un estudio que mostró que nuestros asociados deseaban un encuentro donde pudieran relacionarse con personas de su mismo ámbito profesional, ampliar su red de contactos y recibir actualización profesional.

### 3.3.5.2 FORMACIÓN DE LA DIRIGENCIA

1.840 participaciones en programas y eventos educativos nacionales e internacionales, con una inversión de 59.969 horas académicas.

Se destaca el programa Saber Coomeva que en diez años ha matriculado a 2.185 dirigentes en sus módulos introductorios y profesionales, de los cuales 1.151 han aprobado esta formación. La inversión en Saber Coomeva en 2018 fue de \$604 millones.

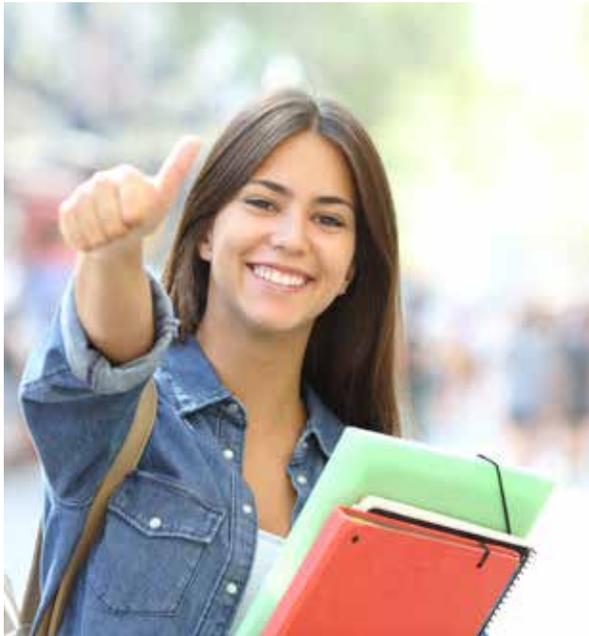
Cooameva continuará desarrollando procesos educativos para contar con dirigentes capaces, éticos

y conocedores de la gestión cooperativa y empresarial, como un elemento clave en la construcción del futuro del Grupo Coomeva.

### 3.3.5.3 ESTRATEGIA COOMEVA EDUCA

Solución integral que facilita medios académicos, económicos y complementarios para apoyar el desarrollo y el futuro profesional del asociado y su familia. Por la participación en los programas de Educación los asociados y su grupo familiar recibieron beneficios por \$14.443 millones. A continuación se presentan las cifras que expresan los resultados de la Estrategia:





La tasa de los créditos educativos ofrecidos por Bancoomeva estuvo por debajo de la tasa media para créditos educativos en el mercado, por la compensación a la tasa de interés que hace Coomeva los asociados desde el 0.82% NMV. Del valor total del Fondo de \$12.108 millones se ha utilizado el 12% de los recursos. Coomeva se ha trazado al 2020 que la estrategia Coomeva Educa continúe creciendo sosteniblemente para cubrir a 577.172 mil beneficiarios al finalizar la década con un incremento en el monto de los créditos de un 65% llegando a \$92.241 millones y otorgando 32.869 créditos durante en el period

### 3.3.5.4 CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA

Escenario de aprendizaje para la promoción y el posicionamiento del cooperativismo y que recoge la esencia de Coomeva. En 2018 se realizaron recorridos guiados con 2.579 visitantes presenciales, tanto individuales como grupales, destacándose la visita del exministro de Salud, Alejandro Gaviria Uribe; de representantes de sector público, cooperativo, educativo, medios de comunicación, directivos de Christus Health y funcionarios del Ministerio de Salud de los Países Bajos (Holanda). Así mismo el Centro recibió 17.268 visitas virtuales.

Adicional a la atención de visitas, se llevaron a cabo las siguientes iniciativas y proyectos:

- **Celebración del primer aniversario del Centro del Pensamiento:** El 23 de marzo de 2018, en el cual se hizo el lanzamiento de la primera publicación del Centro del Pensamiento, el libro "Cooperativismo como medicina social" de autoría de Arcesio Vargas Guarín, quien presenta un texto pleno de solidaridad y cooperativismo, producto de innumerables charlas entre su autor y el doctor Uriel Estrada.
- **Exposiciones temporales:** Se desarrolló una exposición sobre el Doctor Uriel Estrada Calderón, fundador y gestor de Coomeva, presentando su vida como ciudadano, como médico y como cooperativista y "Nuestra historia en papel y tinta", recopilación del archivo personal del doctor Uriel Estrada Calderón.
- **Evento del Día Internacional de las Cooperativas:** En el marco de la celebración del Día Internacional de las Cooperativas.





COMPROMISO 3.4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



## COMPROMISO 3.4

# AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.4.1** Gestión de Alianzas
- 3.4.2** Gestión Sostenible de proveedores
- 3.4.3** Cooperación entre cooperativas

### 3.4.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

**Alianzas Internas:** El principio rector del Grupo Empresarial Cooperativo es la unidad de propósito, dirección y control, el cual asegura que estén todas las empresas alineadas alrededor del asociado para satisfacerlo y crearle valor. Cumpliendo con tal directriz, se firmaron nuevos Acuerdos de Niveles de Servicio en beneficio de los asociados. Durante el 2018, se desarrollaron reuniones mensuales de seguimiento con estas empresas, incluyendo Bancoomeva logrando encontrar en cada una de ellas oportunidades de mejora, socializar planes de trabajo en beneficio del asociado y lograr sinergias para el cumplimiento de los resultados.

**Alianzas externas:** En el año 2018 se promocionaron un total de 317 Alianzas Comerciales nacionales y regionales, las cuales beneficiaron en promedio a

19.356 asociados los cuales hicieron aproximadamente 232.281 transacciones, sumando \$4.430 MM generados en descuentos, más producto, eventos u otros beneficios; y representados en productos de la línea automotriz, retail, droguerías, supermercados, salud y belleza, para un total de facturación de nuestros aliados de \$28.687 MM.

Durante el año se han reforzado campañas en las que el asociado puede obtener el beneficio identificándose con su número de cédula y pagando con cualquier medio de pago, en el que se logró una facturación de \$23.906 MM otorgando \$3.492 MM en beneficios y con el cupo de la Tarjeta Coomeva Mastercard, en el que se alcanzó un total de facturación de \$4.780 MM, transfiriendo en conjunto beneficios a los asociados de \$938 MM.



### 3.4.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Cooomeva impulsa el desarrollo sostenible de los proveedores, promoviendo en ellos la inversión en proyectos responsables, el incentivo al consumo sostenible y el fortalecimiento de las capacidades para incrementar la creación de valor con sostenibilidad. Igualmente se fomenta una relación ética contemplada en el Manual de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras y el Proceso de Gestión de Proveedores.

Para lograr el mejoramiento y desarrollo permanente en las relaciones comerciales establecidas con los proveedores se tienen establecidas evaluaciones de desempeño que se realizan conforme al Instructivo de Aseguramiento de Proveedores. El aseguramiento se aplica a proveedores clasificados como críticos, realizando un seguimiento permanente del desempeño, lo cual es insumo para continuidad o terminación de las relaciones contractuales.

G4-SO10

### 3.4.3 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Cooomeva materializa la implementación del sexto principio cooperativo "Cooperación entre Cooperativas" mediante cuatro figuras:

- La afiliación en organismos de integración cooperativa.
- La participación en estamentos Dirigenciales de los organismos de integración cooperativa a los cuales está afiliada.
- Participación en eventos de formación promovidos por los organismos de integración cooperativa.
- Realizando negocios con empresas cooperativas.





En el 2018 Coomeva participó en 11 organismos de integración, con participación activa en la mayoría de ellos.

PARTICIPACIÓN DE COOMEVA EN ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA			
ÁMBITO	ORGANISMO	VALOR ANUAL	Estamento en el actualmente se participa
Continental	Cooperativas de las Américas	\$17.742.033	Comité Mundial de Género
			Comités Temáticos Financiero
			Comités Temáticos Género
			Comités Temáticos Juventud
Nacional	Gestando	\$4.000.000	Junta Directiva
Nacional	Ascoop	\$10.931.132	Consejo de Administración
			Comité de Educación
			Comité de Comunicaciones
			Comité de Crédito
Nacional	Fecolfin	\$120.000.000	
Regional	Confecoop Antioquia	\$10.417.056	Junta Directiva
Regional	Confecoop Atlántico	\$1.770.516	Junta Directiva
Regional	Confecoop Quindío	\$2.062.874	
Regional	Confecoop Risaralda	\$3.544.488	
Regional	Confecoop Valle	\$9.358.700	Junta Directiva
Regional	Confecoop Tolima	\$4.969.200	
Regional	Confecoop Llanos	\$9.937.392	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>\$194.733.391</b>	

G4-16

Durante 2018 Coomeva participó en actividades nacionales e internacionales, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

PROGRAMACIÓN DE EVENTOS EDUCATIVOS 2018 EVENTOS ENTIDADES COOPERATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES					
Fecha de realización	Nombre evento	Entidad	Lugar	Duración	Modalidad
1 y 2 de Febrero	20 Congreso de Tesorería: Coyuntura Internacional, desafíos y oportunidades locales	Asobancaria	Cartagena	2 días	Presencial
16 de Marzo	9º Foro de Vivienda "Innovación, clave del desarrollo"	Asobancaria	Bogotá	1 día	Presencial
25 al 27 Abril	XXXIII Jornada de Opinión Cooperativa "Innovación en la era Digital"	Ascoop	Cartagena	3 días	Presencial
18 de mayo	Encuentro de Comités de Educación "Gestión de proyectos sociales orientados a prácticas pedagógicas de innovación"	Ascoop	Bogotá	1 día	Presencial
24 de mayo	Encuentro de Actividad Financiera Cooperativa "Creando valor desde nuestro principal activo: el asociado"	Confecoop	Bogotá	1 día	Presencial
24 de julio	XVII Encuentro Juntas de Vigilancia "Innovación en el Control Social y Buenas prácticas desde la gobernanza cooperativa"	Ascoop	Bogotá	2 días	Presencial
23 y 24 agosto	53º Convención Bancaria 2018	Asobancaria	Cartagena	2 días	Presencial
30 y 31 de agosto	17º Congreso Nacional Cooperativo "Una Cultura para la Prosperidad Colectiva"	Confecoop	Cartagena	2 días	Presencial
17 de octubre	1er Congreso Regional Comunidades Empresariales Solidarias "Hacia Liderazgos Colectivos"	Confecoop	Cali	1 día	Presencial
21 de noviembre	Encuentro de Equidad de Género 2018 "Las Mujeres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS"	Ascoop	Bogotá	1 día	Presencial
12 al 14 de Sept	XV Convención Financiera Cooperativa Latinoamericana "Forma parte del Éxito"	Colac	Mexico	3 días	Presencial
23 al 26 de Octubre	V Cumbre Cooperativa de las Américas	ACI	Buenos Aires	4 días	Presencial
27 Junio y 27 Sept	Jornadas dirigenciales	Coomeva	Cali	2 días	presencial
17 de Febrero	Seminario de Desarrollo institucional	Coomeva	Cali	1 día	Presencial



COMPROMISO 3.5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

## ASUNTOS MATERIALES

- 3.5.1** Creación de valor cooperativo
- 3.5.2** Creación y distribución de valor económico sostenible
- 3.5.3** Participación económica de los asociados

### 3.5.1 CREACIÓN DE VALOR COOPERATIVO

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



Creación de valor con \$205 MM, con excedentes de la Cooperativa por \$54 mil millones y beneficios sociales por \$151 mil millones.

### BENEFICIOS ENTREGADOS A LOS ASOCIADOS POR \$151.275 MILLONES

Cifra en \$millones	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Total Beneficios</b>	<b>70.225</b>	<b>68.684</b>	<b>82.397</b>	<b>81.908</b>	<b>109.137</b>	<b>104.628</b>	<b>112.810</b>	<b>130.450</b>	<b>151.275</b>
Educación	8.438	9.735	6.770	8.291	9.160	9.831	13.698	9.581	16.911
Servicios Coomeva	353	1.916	4.038	2.789	2.947	2.915	6.803	14.994	17.690
Sector Salud	27.306	26.317	26.338	23.851	34.755	36.298	40.620	48.820	57.132
Sector Recreación	11.683	11.117	12.988	10.193	11.761	10.560	7.973	10.288	10.903
Sector Financiero	13.232	14.384	7.299	10.976	39.593	41.204	38.519	41.282	41.043
Fondo de Solidaridad	7.720	3.723	23.785	24.426	9.979	957	ND	1.912	2.845
Fundación Coomeva	1.493	1.492	1.179	1.383	942	2.863	5.197	3.573	4.751

## 3.5.2 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE - VAC

### G4-EC1

#### Distribución del VAC (Valor Agregado Cooperativo)

El VAC calcula la totalidad de incremento de valor, generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés. Existe un VAC invisibilizado que se genera, pero que no surge de la contabilidad tradicional, por lo que significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para los asociados en algunos casos y en otros, como generador de riqueza en la región.

#### Valor agregado cooperativo - visibilizado (VACV)

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

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

VAC visibilizado 2018: **\$383.217 millones**, distribuido así:

Porcentaje	Para
22%	Trabajadores
5%	Sector Financiero
2%	Comunidad
67%	Asociados
4%	Patrimonio común

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

#### Valor agregado cooperativo - invisibilizado (VACI)

Surge al considerar a la Cooperativa como una "empresa social de servicios" o "empresa con fines sociales",

lo cual da sentido al Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, que se calcula teniendo en cuenta:

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

VAC Invisibilizado 2018: **\$118.505 millones**, distribuido 100% entre los asociados.

**VAC COOPERATIVO TOTAL = \$501.722 millones, distribuido así:**

Porcentaje	Para
17%	Trabajadores
4%	Sector Financiero
2%	Comunidad
75%	Asociados
3%	Patrimonio común

### G4-EC8

COOMEVA - VALOR COOPERATIVO TOTAL	
Cifras en Millones de Pesos	
Saldos a Dic 31 año	<b>2018</b>
<b>VAC VISIBILIZADO</b>	383.217
<b>1.1 VAC Trabajadores</b>	84.578
<b>1.2 VAC Financiero</b>	20.192
<b>1.3 VAC Comunidad</b>	8.631
<b>1.4 VAC Asociados</b>	256.110
<b>1.5 VAC Patrimonio Común</b>	13.706
<b>VAC INVISIBILIZADO</b>	118.505
<b>VAC Asociados - Descuentos</b>	118.505
<b>VALOR COOPERATIVO TOTAL</b>	<b>501.722</b>

### G4-EC8

### 3.5.3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente y está al servicio de los asociados. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados, independientemente del monto de su inversión, tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.



#### 3.5.3.1 PATRIMONIO DE COOMEVA COOPERATIVA

El patrimonio de Coomeva al cierre de 2018, ascendió a \$1.34 Billones, creciendo \$59,891 millones de pesos frente a 2017, gracias al crecimiento sostenido que presentan los aportes sociales y de las reservas para protección de aportes, fuentes de la fortaleza patrimonial de la cooperativa.

#### EVOLUCIÓN APORTES SOCIALES Y PATRIMONIO

Crecimiento Anual Compuesto  
Patrimonio 2005-2018

10.9%

- Aportes Sociales
- Reservas
- Patrimonio



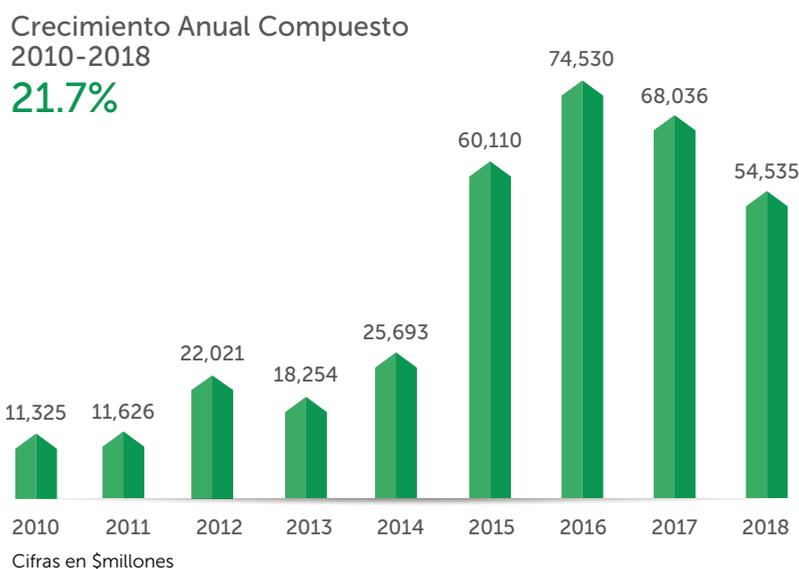
Cifras en \$millones

#### 3.5.3.2 EXCEDENTES GENERADOS

La Cooperativa generó en 2018 excedentes por \$54.000 millones, gracias a los resultados de la administración de la comunidad y a la gestión de los portafolios de infraestructura. Frente al año anterior se observa una

disminución debido a decisiones estratégicas que se tomaron con respecto a la prestación de servicios compartidos desde la Cooperativa y de turismo a través de un aliado, lo que impactó el resultado del método de participación.

## EXCEDENTES COOMEVA



### 3.5.3.3 DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

La propuesta que se presentará a la Asamblea de Delegados considera, después de las apropiaciones de ley, la destinación de \$3.054 millones para el Fondo de Amortización de Aportes, \$4.030 millones del Fondo de

Revalorización de Aportes que no han sido reclamados y \$28.000 millones para la revalorización de aportes, con lo que se llegaría a un índice de revalorización del 3,18% conforme al nivel de inflación del año 2018.

PROYECTO DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES Cifras en \$millones	Resultados del Ejercicio	Resultados Ejercicios Anteriores**	TOTAL	
<b>Excedentes</b>	<b>54,535</b>	<b>405</b>	<b>54,939</b>	
Apropiaciones de Ley				
Fondo de Solidaridad	10%	5,453	40	5,494
Fondo de Educación	20%	10,907	81	10,988 (1)
Reserva Protección de Aportes Sociales	20%	10,907	81	10,988
<b>Excedentes a distribuir</b>	<b>27,267</b>	<b>202</b>	<b>27,470</b>	
Amortización de aportes	3,072	23	3,095	
Revalorización de aportes	24,195	180	24,375	
Recursos Fondo de Revalorización de Aportes			4.030	
Total disponible para revalorización			\$ 28.405 (2)	
<b>Índice de Revalorización de Aportes sobre Excedentes + Fondo de Revalorización</b>			<b>3.18%</b> (3)	

- (1) De estos recursos el 75% se destinará a la DIAN y el restante 25% quedará para el Fondo de Educación.
- (2) Revalorización a aplicar en 2018 en caso de ser aprobada la propuesta de distribución de excedentes presentada a la Asamblea General de Delegados.
- (3) Este índice corresponde a la revalorización de aportes que se aplicará en el 2019; la base para el cálculo de revalorización incluye los aportes de los asociados que conforman la base social y los aportes de los asociados

De esta manera, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva sigue favoreciendo, como entidad cooperativa, al desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

### 3.5.3.4 BENEFICIOS PARA EL ASOCIADO

En 2018 la Cooperativa entregó beneficios a los asociados por \$151.000 millones, \$20.000 millones superior a lo entregado en 2017. Entre los beneficios se resaltan ahorros por \$53.292 millones provenientes de los planes de medicina integral de Coomeva Medicina Prepagada; \$1.926 millones de CEM y \$1.914 millones de Salud Oral. A esto se suman \$41.000 millones en productos financieros. Igualmente se resaltan los beneficios entregados en educación a través de las becas para estudio.

2018	
<b>TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA</b>	<b>151.275</b>
Educación	16.911
Servicios Coomeva	17.690
Sector Salud	57.132
Sector Recreación	10.903
Sector Financiero	41.043
Fondo de Solidaridad	2.845
Fundación Coomeva	4.751

Cifras en \$Millones





COMPROMISO 3.6  
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

## ASUNTO MATERIAL

### GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

- Compensación voluntaria mediante la siembra de un total de 2.300 árboles que equivale a 278 toneladas capturadas por parte de asociados y colaboradores.

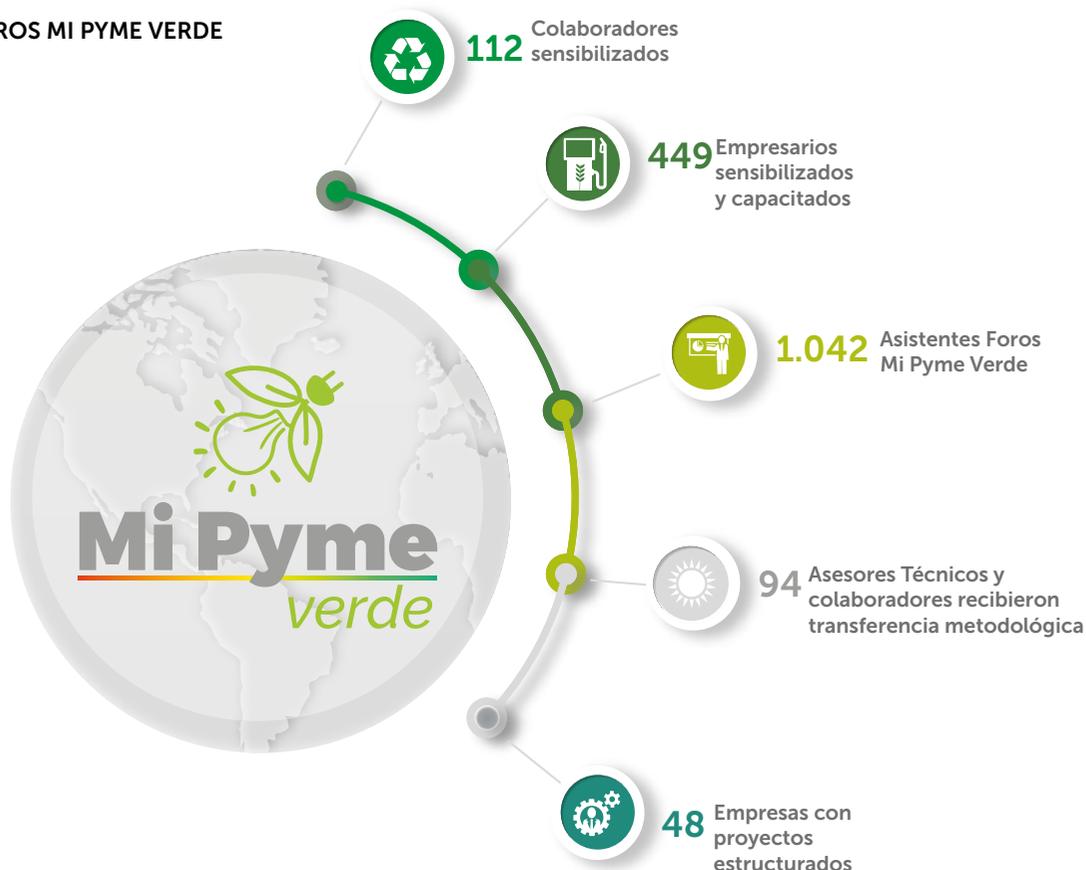


- **Campaña Desconexión:** Surge de una simple pero innovadora idea: "Desconéctate el viernes y conéctate con toda la energía el lunes" con resultados en ahorro del 17% en el consumo de energía con relación al 2017 en la Regional Eje Cafetero y en la Sede Nacional Coomeva, una contribución de \$18 millones en la disminución del consumo de energía.

#### REDUCCIÓN DE CO2



#### LOGROS MI PYME VERDE



- **Premio Día de la Equidad y el Medio Ambiente:** La Fundación Coomeva en representación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, obtiene la máxima distinción.
- **Foro Mi Pyme Verde:** Evento realizado por la Fundación Coomeva en el marco del programa Mi Pyme Verde.

• **Principales ahorros por concepto de impresiones:**

Grupo Coomeva



Ahorros por  
páginas borradas

\$26.171.894



Ahorros por  
páginas expiradas

\$13.581.151



Ahorros por  
uso de dúplex

\$239.760.348

**Total Ahorro \$279.513.394**



Total Kilos de CO2  
no emitidos

103.762,8  
Kg Co2



Total árboles  
no usados

1.022,1  
árboles



Ahorros por  
uso de dúplex

1.267394,3  
Litros



COMPROMISO 3.7

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS



## COMPROMISO 3.7

# APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.7.1** Desarrollo empresarial
- 3.7.2** Educación
- 3.7.3** Salud
- 3.7.4** Empleo

### 3.7.1 DESARROLLO EMPRESARIAL

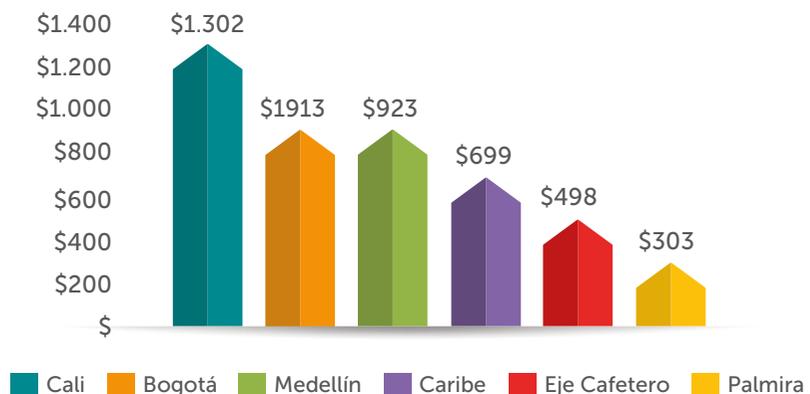
Durante el año 2018 Fundación Coomeva estructuró su modelo de desarrollo empresarial a través de la especialización de su equipo en 4 área de trabajo:

Formación, Asesoría, Consultoría y Financiación, buscando consolidarse como la mejor alternativa para el desarrollo empresarial de los asociados

#### PRINCIPALES RESULTADOS AÑO 2018

Indicadores	Año 2018			Año 2017	% Creci	Acumulado 2003-2017
	Meta	Real	% Cump	Real	18/17	Real
Asistentes formación	28.815	29.708	103%	25.719	15,5%	354.199
Empresas apoyadas en fase de creación	686	709	103%	572	24,0%	5.077
Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento	1.566	1.582	101%	1.308	20,9%	11.358
Empleos directos generados	2.938	3.147	107%	2.452	28,3%	25.471
Microcréditos desembolsados	20.549	17.599	86%	17.840	-1,4%	103.322
Saldo de cartera*	34.673	32.409	93%	31.666	2,3%	140.437

Durante el año 2018 de transmitieron beneficios a los asociados por valor de \$4.637 millones, de los cuales \$3.144 millones fueron en desarrollo empresarial y \$1.493 a diferencia en tasa de interés a Microcréditos otorgados a asociados.



## 3.7.2 EDUCACIÓN

### 3.7.2.1 PROGRAMA GENTE PILA COOMEVA

Desde el inicio del programa en 2006 Coomeva ha financiado por medio de becas los estudios de 8.446 personas entre asociados, sus familias, niños y niñas en situación de discapacidad de cinco instituciones de educación formal y a estudiantes hijos de asociados y colaboradores. En 2018 el número de becas y el valor desembolsado el siguiente:

Becas adjudicadas y renovadas 2018	
N° de becas activas asociados y sus familias	1.706
N° de becas adjudicadas niños y niñas con discapacidad	279
N° de becas adjudicadas y renovadas: Colegio Coomeva	15
Valor desembolsado: \$ Millones	3.272
N° total becas adjudicadas 2006 - 2018	8.446
Valor girado a ICETEX 2006-2016: \$millones	44.088

G4-SO1 /COP16



### 3.7.2.2 BECAS DE EXCELENCIA ACADÉMICA

Durante el año se adjudicaron 20 becas de pregrado por valor \$620 millones a hijos de asociados con alto desempeño académico, las cuales cubren la cohorte de estudios de cada estudiante, quedando un saldo de \$4.359 millones para becas futuras.

### 3.7.2.3 BECAS COOMEVA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA

De acuerdo con la Ley 1819 de 2016, en octubre de 2018 se dio inicio a la convocatoria de becas Coomeva Educación Superior Pública con los recursos del 10% de los excedentes que corresponde a \$6.853 Millones. Esta convocatoria se realizó con los estudiantes de las instituciones educativas en convenio, arrojando los siguientes resultados:

- Firma de 16 convenios a nivel nacional con Instituciones de Educación Superior Pública.
- Número de inscritos a la convocatoria de becas 2018: 5.747 jóvenes
- Becas adjudicadas: 581 de las cuales 39 fueron para asociados y 542 para estudiantes que se asociaron a la Cooperativa.
- Constitución de Patrimonio Autónomo con Fiducoomeva por valor de \$6.853, con 14 instituciones educativas beneficiarias por los montos totales de adjudicación, los cuales se irán desembolsando semestralmente.
- El primer desembolso se realizó por \$581 millones para el primer grupo de beneficiarios para el periodo académico 2019-1.

A continuación, se presenta la distribución de los beneficiarios y los recursos asignados por institución educativa:

Institución	Total	
	Cantidad	Valor
Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD	161	\$ 2.099.832.158
Universidad del Magdalena - Unimagdalena	128	\$ 1.103.071.850
Tecnológico de Antioquia	72	\$ 1.078.964.282
Institución Universitaria Antonio José Camacho	48	\$ 630.907.211
Universidad del Valle	54	\$ 608.411.149
Instituto Tecnológico Metropolitano	28	\$ 320.664.796
Universidad Tecnológica de Pereira – UTP	23	\$ 264.014.558
Universidad Nacional de Colombia	17	\$ 197.614.485
Universidad de Cartagena	26	\$ 256.714.734
Universidad de Antioquia	5	\$ 67.747.856
Universidad del Cauca	10	\$ 104.585.360
Universidad del Quindío	3	\$ 40.334.731
Escuela Nacional del Deporte	4	\$ 58.254.689
Universidad Industrial de Santander	2	\$ 25.616.722
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>\$ 6.856.734.581</b>

Por la participación en los programas de Educación los asociados y su grupo familiar recibieron beneficios por valor de \$ 14.443 millones. La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

### 3.7.2.4 ACTIVIDADES EDUCATIVAS

- **Adhesión al Pacto Global:** Ocho (8) empresas del Grupo Coomeva están adheridas a Pacto Global de la ONU, Coomeva MP, Coomeva EPS, Coomeva Turismo, Coomeva Lake House, Coomeva CSA, Coomeva Corredores de Seguros, Bancoomeva y Fecoomewa dando cumplimiento con el informe de los resultados de la gestión de los compromisos de sostenibilidad. A través de esta adhesión, se incentivan al interior de las empresas formación y educación en aspectos relevantes con los ODS y la Agenda 2030.
- **Foro Cooperativismo y Desarrollo Sostenible** realizado en el marco de la celebración del Día Internacional de las Cooperativas -Coopsday, el 07 de julio de 2018 con la participación de 331 personas.
- **Convenio Coomeva-WWF (World Wildlife Fund):** Se trabajó en el desarrollo de una cultura de preservación ambiental, orientada al cambio climático y al consumo responsable. El programa de formación desarrollo 6 módulos, con un registro de 712 colaboradores y \$28 millones en donaciones.

- **Huella de Carbono; Huella de Carbono:** Se logró la disminución de la huella de Carbono para Bancoomeva en sus sedes de la ciudad de Cali, generado por un menor uso de desplazamientos aéreos, para un total de 81.7 toneladas de CO2 menos
- **Programa Prevención del delito:** a través de Bancoomeva se continuó con la ejecución de este programa iniciado en 2016, mediante el cual se realizan jornadas de educación, prevención y desarme en las que se han atendido 5.462 niños con los cuales se canjearon 372 kits escolares y regalos por 3.230 armas blancas y juguetes bélicos, en las ciudades de Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Palmira

### 3.7.2.5 RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Los siguientes fueron los aportes o donaciones realizadas por Coomeva a la comunidad, para responder a su compromiso también en otros temas relevantes como la recreación, la cultura y el deporte:

Concepto	Valor
Apoyo al deporte colombiano – Federación Colombiana de Natación	\$400 millones
Patrocinio eventos de recreación	\$4.7 millones

### 3.7.3 EMPLEO

La dinámica de la organización de proveer empleo de manera directa o a través de las iniciativas de emprendimiento de los asociados, generó los siguientes resultados:

Empresas del Grupo Coomeva	16
Empleos directos generados por el Grupo Coomeva	8.964
Empleos indirectos generados por el Grupo Coomeva	724
Empresas creadas por los asociados	709
Empleos directos generados por los asociados	3.147



### 3.7.4 SALUD

#### 3.7.4.1 INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

En el 2018 la Comunidad Virtual Odontológica cumplió 7 años de funcionamiento continuo. Entre los principales resultados de la Comunidad durante el 2018 se destacan:

- Se registró a 324 nuevos miembros durante el 2018, llegando a 1855.
- Un total de 160 publicaciones, académicas, literatura científica, cultura general.
- Descuento entre el 10% y 20% en eventos académicos para los asociados.
- 102 publicaciones de educación virtual para odontólogos, que incluyen capacitaciones, webinars, artículos de interés



#### 3.7.4.2 INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

La Alianza por un futuro libre de caries es una iniciativa global que agencian líderes y dirigentes mundiales de la Odontología, la Salud Pública y la empresa privada para promover acciones con el fin de detener el inicio y progresión de la caries dental, patología que impacta la salud, el costo y la calidad de vida en todos los países.

En Colombia la iniciativa es liderada por la empresa privada, con la participación de representantes de la academia, entes del Gobierno, comunidades científicas y Coomeva Medicina Prepagada como único representante del aseguramiento voluntario.

Entre las principales iniciativas para alcanzar el propósito descrito se destacan:



- **Maratón del Cepillado**, iniciativa desarrollada con instituciones educativas en las cuales se genera educación mediante cepillado simultaneo y se aplica barniz fluorado.
- **Proyecto Cepilleros**, era un compromiso del año 2017 que se consolidó en 2018 tal como estaba propuesto. Tiene el propósito de dotar con cepilleros a instituciones educativas de las comunas 18 y 20 de Cali, a fin de propiciar y facilitar que los niños de tales instituciones tengan por lo menos un cepillado adecuado en el día. Se instaló 50 cepilleros en total, por un monto de 50 millones de pesos.
- **Estrategia de comunicación** mediante envío mensual de mensajes texto a usuarios Programas

Salud Oral y Medicina Integral con tips de autocuidado y prevención en el marco de "Un futuro libre de caries".

Entre los principales resultados 2018 se destacan:

- Día del Cepillado (Cepillatón): 600000 en todo el territorio Nacional.
- Evento intramural Día Cepillado Comuna 18 y 20 de Cali: 800 niños.
- 1000 kit entregados Día de los Niños Grupo Empresarial Coomeva.
- Una Publicación en la revista Coomeva Salud con énfasis en la Cepillatón.
- 200000 Mensajes de texto sobre tips de cuidado en Salud Oral.





**COMPROMISO 3.8**  
**FACILITAMOS LA VIDA**



## COMPROMISO 3.8 FACILITAMOS LA VIDA

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.8.1** Generación de valor y confianza para asociados y clientes.
- 3.8.2** Satisfacción de nuestra propuesta de valor.



### 3.8.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

#### 3.8.1.1 DESARROLLO DE SERVICIOS DESDE LA COOPERATIVA

##### Productos cooperativos

###### a) Solidaridad y Auxilio Funerario:

Presentaron una evolución positiva tanto en la generación de resultados como en la calidad de gestión. Se pagaron coberturas por \$211.940 millones a 40.100 asociados. Por la cobertura de desempleo se pagaron \$13.052 millones. Los Fondos Mutuales lograron una suficiencia del 103,06% cumpliendo la meta establecida para el año.

Los principales focos de la gestión para 2019 son: Consolidación de la comunidad de asociados, soluciones integrales en aseguramiento y previsión, modelo de servicio - vínculo emocional, modelo de operación y plataforma tecnológica, plataforma digital integral, enfoque comercial con equilibrio en venta y servicio.

###### b) Otros productos:

La tarjeta Coomeva sigue posicionándose como el producto cooperativo que enmarca muchos de los beneficios que se adquieren al vincularse como asociado, alcanzando una facturación total de \$188.000 millones. Se impulsó la creación del Fondo Social de Vivienda que tiene como objetivo suministrar el acceso de los asociados a soluciones de vivienda en

condiciones preferenciales; esto a través de un modelo sostenible con financiación, así como la compensación a la tasa de interés de los créditos, contribuyendo así

a la conformación del patrimonio de los asociados. A continuación se presentan las cifras más destacadas de los productos cooperativos:



#### G4-4

### 3.8.1.2 CONFIANZA

El Índice de Confianza en la Administración (ICA) refleja la percepción de los asociados sobre la administración. Se destaca el buen concepto sobre el trabajo de la Administración, al valorar por encima del 80% todas las dimensiones que considera este índice.

- El 90,2% tienen en buen concepto el trabajo que se realiza en la administración.
- El 80,0% percibe que la Cooperativa trabaja en pro del beneficio de todos los asociados.
- El 82,7% considera que el gasto se administra con eficiencia.
- El 80,1% percibe que quienes conforman la administración son honestas.
- El 80,4% considera que la Cooperativa contribuye al desarrollo de los asociados y sus familias.



A continuación, los resultados del 2017 vs. el 2018.



## 3.8.2 SATISFACCIÓN DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

### 3.8.2.1 COMPROMISO CON EL MODELO DE SERVICIO

Durante 2018 en Coomeva y sus empresas el servicio fue una prioridad estratégica, que llevó a tener como resultado una evolución del Modelo de Servicio. Este tiene como fin regular la relación de los asociados, clientes y usuarios con las empresas del Grupo.



Bajo esta premisa se declararon unos direccionadores que establecen una nueva forma de relacionamiento con los públicos de interés por cualquiera de los canales, a partir de:



El insumo principal está concentrado en escuchar la "Voz del asociado/cliente", permitiendo construir mapas de valor e implementar metodologías de Customer Journey Maps, identificando puntos de dolor y sus correspondientes acciones de mejora por componente. Los resultados durante 2018 fueron:

**a) Personas:** Se capacitó en técnicas de servicio al 92% de los ejecutivos (entre profundizadores y

fidelistadores) y a través de cursos virtuales, al 88% de colaboradores del Grupo.

**b) Procesos y operaciones:** Se implementó el envío de la facturación vía SMS, el agilizador de servicios, el asesor virtual en oficina, el diseño de un formulario electrónico de vinculación, el inicio de la implementación del CRM, el rediseño del estado de cuenta y la robotización de algunos procesos.

c) **Tecnología:** Se implementó la barra de atención exprés para el front, integrando 24 aplicativos en una pantalla para los asesores integrales y se lanzó la aplicación Mi Coomeva.



de 3,4% en la satisfacción de este canal. El nivel de servicio pasó de 91.74% a 93.95%. Para oficinas, según la voz del asociado, se evidencia una mejora de satisfacción del 4,6% frente al 2017.

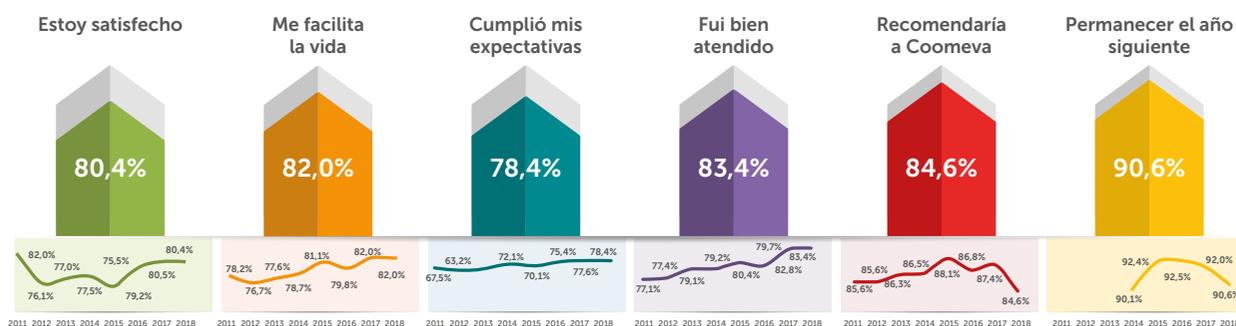
Se ha apostado a proyectos que se estarán lanzando en el primer trimestre de 2019, tales como la incubadora, el monitoreo de experiencia en oficinas, PQR telefónico, Chatbot para generación de PQR, Programa de Fidelización, nuevo modelo de oficinas y ejecutivo integral.

### 3.8.2.2 SATISFACCIÓN

En 2018 cinco de los seis indicadores principales medidos en la encuesta de satisfacción estuvieron por encima del 80%. Así mismo, se destaca que los indicadores más relevantes en relación con la actividad de los asociados y el crecimiento de la comunidad (Permanencia y Recomendación) obtuvieron los mejores resultados.

d) **Canales:** Se incrementó la atención telefónica en un 5% frente a otros canales y se logró un aumento

#### G4-PR5



Durante el 2018 no se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

No se presentaron reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

### 3.8.2.3 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el 2018 se continuó fortaleciendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSI) bajo los lineamientos de la norma ISO 27001:2013; con el objetivo de fortalecer el gobierno y garantizar el manejo adecuado de la información de los asociados, clientes, usuarios y colaboradores.

#### G4-PR8

### 3.8.2.4 PQR'S (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)

A nivel del Grupo Coomeva se recibieron 302.916 expresiones entre el periodo de enero a diciembre de 2018, de las cuales 48.078 corresponden a expresiones de asociados, representando un 16% del total. En particular para Coomeva se evidencia una disminución del 10% con respecto al año anterior. De igual manera la oportunidad de respuesta incrementó 5%, alcanzando un 87% y la satisfacción con un 81%.

Se avanzó en el cumplimiento de las exigencias de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y sus decretos reglamentarios, tarea que continuará en 2019. Frente a la gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información, se avanzó en el cubrimiento de 18 procesos de Coomeva e Integradas, y se espera ampliar la cobertura de procesos en 2019.

Las principales solicitudes que se presentaron en Coomeva fueron: Solicitud creación de pasaporte Coomeva, solicitud desvinculación voluntaria o exclusión de la Cooperativa, solicitud actualización de datos.

#### G4-PR7

## ANEXO: TABLA GRI - COOMEVA

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>1. MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	8
<b>2. ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
<b>3. QUIÉNES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		66/67
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		11
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		12
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		39
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	48
<b>4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b>				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos.	3, 4, 9, 12, 13, 15	19
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-19	Listado de aspectos materiales.		19
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		19
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	17
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	17
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	17

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		31
	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.		30
	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	30
	G4-38	Composicion del órgano superior de gobierno y de sus comités.		31/33
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa tambien un cargo ejecutivo.		31
	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	31
	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	31
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	32
	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	32
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	32
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	32
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		32

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	39
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.		41
	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.		41
Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		40/ 41/ 42
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		40/ 41/ 42
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.		27/28
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		32
<b>5.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	47
<b>5.4 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		52
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		52
<b>5.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>5.6 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	61
<b>5.7 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		69
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		69
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		69

**2018** PACTO GLOBAL   
INFORME DE SOSTENIBILIDAD







- Coomeva Cooperativa
- Bancoomeva
- Fiducoomeva
- Coomeva EPS
- Coomeva Medicina Prepagada
- Coomeva Corredores de Seguros
- Coomeva Fundación
- Lake House
- Christus Sinergia Salud
- Christus Hospital en Casa
- Christus Clínica Farallones
- Christus Clínica Palma Real
- Conectamos Financiera
- Conecta Salud
- Fecoomeva

**LÍNEA NACIONAL 01 8000 950 123**  
**DESDE CELULAR #464**

**[www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co)**  
**[radiocoomevatv.com](http://radiocoomevatv.com)**

**SÍGUENOS EN NUESTRAS**  
**REDES SOCIALES:**

 GrupoCoomeva

 Grupo\_Coomeva

 @Grupo\_Coomeva

 GrupoCoomeva

