



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

PACTO GLOBAL
20
16

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General
Paula Andrea de la Roche Molina
Directora Nacional de Producto Corredor de Seguros
Marlly Molano Tovar
Jefe Nacional Arquitectura de Negocio

Apoyo y asesoría en la elaboración
María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia
Humberto Diaz Gutierrez
Gerente PHVA Consultores S.A.S
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial
María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones

INFORME DE | 20 SOSTENIBILIDAD | 16

GRUPO COOMEVA

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Alfredo Arana Velasco
Lozano Alhay
Luis Mario Giraldo Niño
Giuliano Morini Calero
Celestino Arango Cano

Suplentes

Alfredo Rincón Angulo Luis Enrique
Luis Carlos Lozada Bedoya
Gilberto Quinche Toro
Francisco José Mejía Pardo
Eduardo Fernández de Soto Torres

ADMINISTRACIÓN

Gerente

Directora Nacional Financiera y Administrativa
Directora Nacional Técnica
Directora Nacional Comercial
Directora Nacional de Producto
Jefe Nacional Arquitectura Empresarial
Jefe Nacional de Gestión Humana
Jefe Nacional Jurídico
Jefe Regional de Servicio Palmira
Jefe Regional de Servicio Cali
Jefe Regional de Servicio Medellín
Jefe Regional de Servicio Caribe
Jefe Regional de Servicio Bogotá

Rodolfo Enrique Arana Ramírez
Alexandra Domínguez Gaviria
Ana Lucía Navia Herrera
Ana María Tobón Sánchez
Paola Andrea de la Roche Molina
Marlly Molano Tovar
Yenny Maritza Salazar Sanabria
Fabián Lorenzo Torres Cardozo
Eliana Madrid
Fernando José Jaramillo Paz
Jorge Alejandro Posada Muñoz
Carmen María Cova Barrios
Gina Paola Ángel (E)

CONTENIDO

Grupo Coomeva.....	4
Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Carta del Gerente de Coomeva Corredores de Seguros	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS	9
1.1. Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	10
1.2. Somos Corredores de Seguros	12
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	14
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	24
3.1. Vivimos los principios y valores.....	26
3.1.1. Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia.....	27
3.2.2 Comunicación responsable de nuestras soluciones de protección.....	28
3.2. Facilitamos la Vida.....	31
3.2.1. Nuestra principal prioridad	32
3.2.2 Comunicación responsable de nuestras soluciones de protección.....	38
3.3. Crecemos con nuestra gente.....	40
3.4. Avanzamos con nuestros aliados	50
3.4.1. Generamos valor y confianza con nuestros proveedores y aliados.....	51
3.5. Preservamos la vida del Planeta.....	53
3.5.1. Gestión ambiental responsable	54
3.6. Democratizamos la riqueza	56
3.6.1. Valor económico creado y distribuido por Coomeva Corredores de Seguros.....	57
3.7. Nuestra Organización una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del País	61
4. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES	63
Anexo 1. Tabla indicadores GRI - Criterios Pacto Global	65

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

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

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

La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano, ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

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

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

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



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

CARTA DEL GERENTE DE COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS

En el 2016 en Coomeva Corredores de Seguros continuamos consolidando la visión de contribuir al desarrollo de la comunidad Coomeva, mediante la entrega de un portafolio de soluciones de protección en un marco ético de responsabilidad social.

Consolidar una cultura de previsión y aseguramiento en la comunidad de asociados, sus familias y otros usuarios de los servicios de Coomeva, fue un propósito central en este año. Para lograrlo, nos enfocamos en la innovación en productos, servicios, procesos, canales y herramientas de comercialización, como estrategias claves para favorecer su crecimiento y despliegue.

Esto se evidencia en los resultados obtenidos: Cerramos el 2016 con una facturación en primas de \$144.710 millones que reflejan un crecimiento del 14% frente al año anterior. Además, logramos el 64.2% de penetración con nuestros productos de seguros en la población de asociados; es decir, 149.682 asociados a Coomeva están protegidos con al menos una póliza del Corredor, favoreciendo así dicha cultura de previsión y fidelización que perseguimos. Cabe anotar que nuestra filosofía siempre será, generar productos y servicios que permitan una mayor conexión con el asociado, mediante un entendimiento de sus necesidades, de su núcleo familiar y de los clientes de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Así mismo, acompañamos a 55.630 asociados que nos requirieron en un momento de dificultad; con lo que registramos un aumento del 6% en atenciones de siniestros y asistencias frente al año anterior. Son estos los momentos en los que nuestros asociados y clientes sienten de verdad los beneficios de tener su seguro con nosotros.

Además, desarrollamos acciones que contribuyen a mitigar el riesgo de agotamiento de los recursos naturales, mediante un piloto de siembra en el Humedal de la Babilla en Cali, en el que participaron los colaboradores del sector Protección y sus familias, unido a una serie de proyectos que buscan minimizar el consumo de papel como por

ejemplo: el proyecto PRINT cuyo objetivo es disminuir la cantidad de documentos impresos, mediante el cual desmaterializamos la renovación de nuestras principales pólizas con lo que reemplazamos el envío físico por el virtual de 36.542 kits de seguros; y el proyecto e-correspondencia que busca digitalizar y enviar por correo electrónico muchas de las comunicaciones que hoy le enviamos físicamente a nuestros asociados.

Por último, nuestro plan de trabajo para el año 2017 estará basado en tres conceptos fundamentales: Educación, inclusión y sostenibilidad ambiental. De esta manera, esperamos poder contribuir en el crecimiento del país, además de ayudar a la comunidad y al medio ambiente.



RODOLFO ENRIQUE ARANA
Gerente General
Coomeva Corredores de Seguros

(G4-1)

ACERCA DE ESTE INFORME

Este es nuestro Informe de Sostenibilidad y la Comunicación de Progreso como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas.

El propósito de este informe es rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés acerca de nuestra gestión y avance en los campos económico, social y ambiental.

Este informe se construyó con base en la nueva versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad esencial de acuerdo con el estándar. Este reporte no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación. Todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales y en los estados financieros certificados por la Revisoría Fiscal externa.

Este informe anual contiene lo ejecutado en el 2016. La información reportada corresponde a los lugares de Colombia en los cuales tenemos presencia y al cumplimiento y gestión de los asuntos materiales de nuestros grupos de interés.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con Marly Molano, Jefe de Arquitectura de Negocio y Paola de la Roche, Directora de Producto. Dirección: Av Pasoancho # 57 – 50 Cali, Colombia. Teléfono: (57) (2) 333 00 00 Ext: 32250 Correos electrónicos: Marly_molano@coomeva.com.co, paola_delaroch@coomeva.com.co



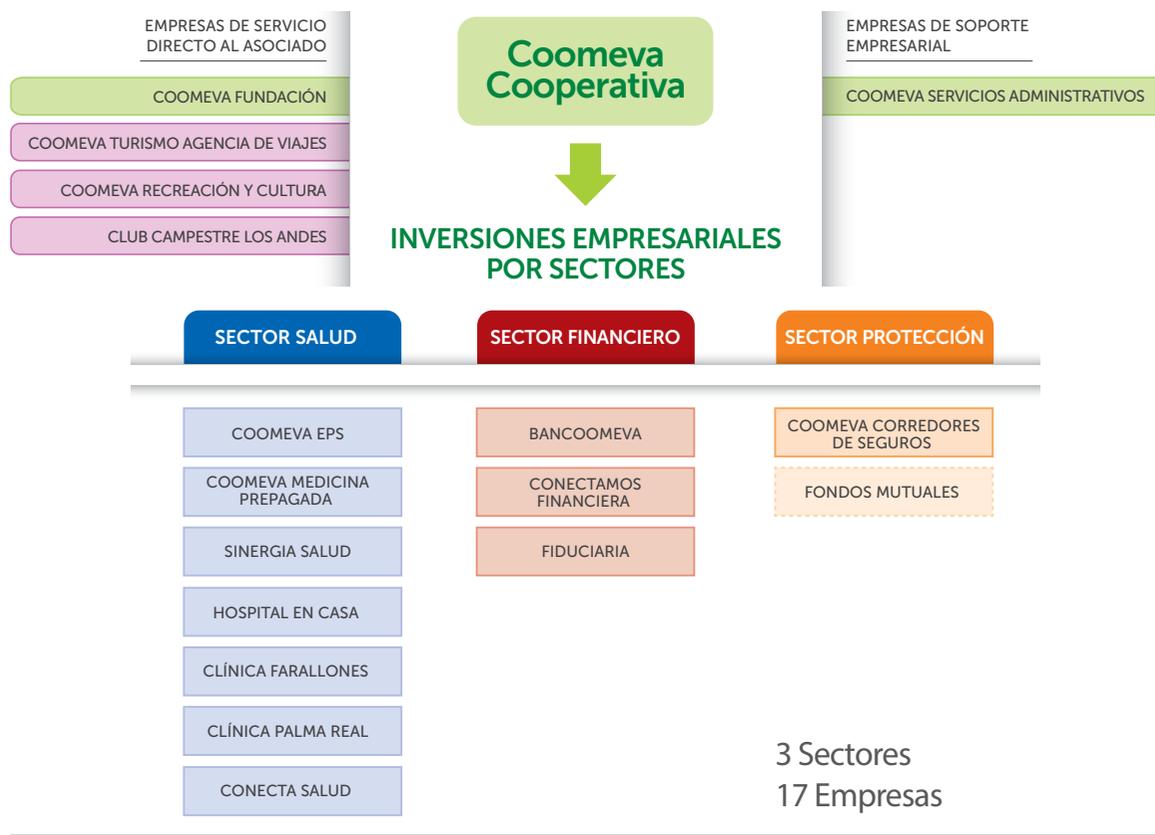
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

El Grupo Comeva está conformado por tres sectores y 17 empresas de propiedad mayoritaria de la Cooperativa.



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

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

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

NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



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



1.2 SOMOS CORREDORES DE SEGUROS

Nos reconocemos como una empresa intermediaria de seguros que forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, creada como una oportunidad más para contribuir al logro de la visión de la organización, apoyados en el modelo de economía solidaria, generando valor agregado a los asociados en sus tres roles como gestores, inversionistas y usuarios.

Con nuestra creación como empresa, Coomeva contribuye a brindar una fuente de solución a las necesidades de previsión de los asociados a la Cooperativa y sus familias, las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, sus usuarios y clientes, las empresas del sector solidario y demás clientes que demanden los servicios de corretaje de seguros.

Orientamos nuestros esfuerzos a “Ser reconocidos por nuestra comunidad Coomeva y Clientes, como la fuente de soluciones integrales de previsión y protección que mejor se ajuste a sus necesidades y expectativas” para ello contamos con contratos de intermediación con las principales aseguradoras de Colombia, lo que nos ha permitido generar alternativas de aseguramiento acordes con las necesidades de nuestros clientes, logrando bienestar social a través de garantizar la tranquilidad patrimonial del asegurado.

Reafirmamos nuestro compromiso con los principios y valores que nos animan, promoviendo la Responsabilidad Social Empresarial de forma ética, transparente, solidaria e incluyente, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

La responsabilidad social forma parte de la esencia de nuestro Grupo porque hemos nacido de una comunidad y somos parte de ella y porque desde Coomeva, la matriz del Grupo, nos guían los principios y valores universales del cooperativismo.

Somos adherentes al Pacto Global de la ONU desde el año 2011 y continuamente estamos recibiendo capacitación para promover e incentivar en nuestros grupos de interés las mejores políticas y prácticas en asuntos de Derechos Humanos, gestión ambiental, mercadeo responsable, derechos laborales y anticorrupción.

Es por ello que actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital.

Estamos unidos como Grupo para contribuir al mejoramiento de la sociedad y para construir un mundo mejor.

Accionistas	Acciones (%)
Cooperativa Médica del Valle y de profesionales de Colombia Coomeva	91,57%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	5%
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	1.67%
Hospital en Casa S.A.	1.66%
Fundación Coomeva	0,10%
	100%

(G4-7)

NUESTRA HISTORIA

Diciembre 14 de 2007 - Aprobación de creación emitida por el Consejo de Administración de Coomeva: Históricamente la contratación de los seguros en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva se realizaba a través de intermediarios de seguros de amplia trayectoria nacional.

No obstante y acorde con su dinámica comercial y visión estratégica, Coomeva consideró viable la creación de una empresa intermediaria de seguros. En ese sentido, el Consejo de Administración de la Cooperativa Médica del Valle y de profesionales de Colombia Coomeva, en su sesión del 14 de diciembre de 2007, tal como consta en el Acta No. 980 aprobó la creación de una sociedad intermediaria de seguros, encargada de promover la celebración de contratos de seguros y obtener su renovación a título de intermediario entre asegurado y asegurador.

Mayo 24 y octubre 4 de 2010 - Autorización de constitución y funcionamiento emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia: Con esta autorización se dio inicio al trámite de creación ante la Superintendencia Financiera, que después de revisar en detalle la información remitida emitió la Resolución de autorización de constitución número 1052 de mayo 24 de 2010 y posteriormente mediante Resolución 1943 de octubre 4 de 2010 autorizó su funcionamiento.

(G4-7)

Cambios significativos

Septiembre 26 de 2014 - Modelo de negocio de seguros para el Grupo Coomeva: El Consejo de Administración de Coomeva aprobó el nuevo modelo de negocio de seguros para el Grupo, donde la Cooperativa actuará como tomadora de los seguros obligatorios asociados a créditos de vivienda (incendio y terremoto) y en general de todos los seguros que se desarrollen para las comunidades atendidas por las empresas que conforman el Grupo, todo ello bajo un modelo de negocio en el que Coomeva Corredores de Seguros (G4-3) actúe como integrador de servicios que agrega valor a sus comunidades (affinity) procurando el reconocimiento de la marca Coomeva y de sus empresas (sponsors).

(G4-13)

Misión

El Corredor de Seguros tiene como misión consolidar el modelo de negocio en el cual sea el integrador de servicios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y a su vez del sector cooperativo en Colombia, generando valor a sus comunidades, contribuyendo a la creación de valor sostenible, logrando cultura de previsión.

Nuestros canales

Tenemos presencia en 24 departamentos y en 39 municipios de Colombia (G4-6), operando en seis sedes regionales, como se describe a continuación

(G4-8)

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	22	17	23	13	8	2

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

Asesores Barra Integral	Call Center	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
166 asesores en 85 oficinas a nivel nacional.	Call Center de Liberty Seguros.		
Call Center de Chubb de Colombia.	270 asesores en 92 oficinas a nivel nacional.	350 asesores a nivel nacional.	



2

Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Gestión Sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Compromiso con iniciativas internacionales de Sostenibilidad

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

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

VALORES COOPERATIVOS

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

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

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

VALORES COOMEVA

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



NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

»» DERECHOS LABORALES

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

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

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

»» PROVEEDORES

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

»» MEDIO AMBIENTE

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

»» DERECHOS HUMANOS

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

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

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

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

»» ANTICORRUPCIÓN

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

Nuestras políticas nos exigen:

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

»» JÓVENES

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

»» DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

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

NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



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



Norma Internacional ISO 260002010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés.

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



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

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



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

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

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



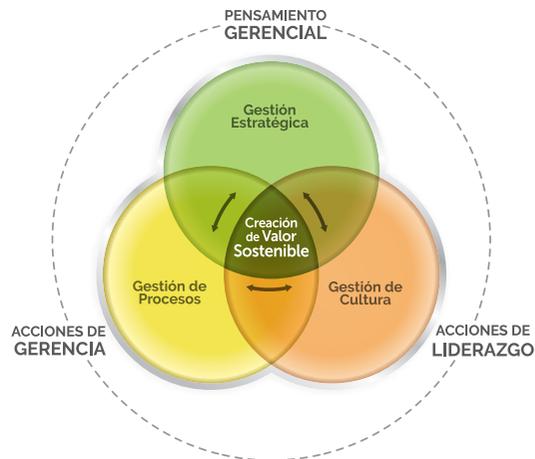
INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

	Grupos de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente vinculados	Colaboradores y sus familias	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y respeto.	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social, reuniones específicas con áreas
	Empresa del Grupo Coomeva	Sinergizar	Entrevistas con expertos de los negocios.
	Asociados (clientes) y sus familias	Profundizar en sus necesidades y expectativas y desarrollar un portafolio de soluciones a su medida.	Estudio KAPE, estudio de segmentos, estudio ICA, otras investigaciones de mercado.
	Junta Directiva	Dirigir las estrategias de la entidad.	Reuniones mensuales, Asamblea de Accionistas.
Vinculados	Proveedores	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Evaluaciones de desempeño.
	Accionistas	Creación y preservación de valor.	Asamblea de Accionistas.
	Aseguradoras	Aliados estratégicos a través de los cuales se diseñan las soluciones de protección patrimonial para la comunidad de asociados y clientes del Grupo Empresarial.	Reuniones periódicas, visitas a las instalaciones del proveedor y medios de comunicación habituales.
Externos	Superintendencia Financiera (Ente de control)	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	Auditorías, Informes del SAC, Participación en comités.
	Agremiaciones	Intercambiar información del sector asegurador en Colombia y tendencias mundiales.	FASECOLDA, ANDEMOS, ACOAS

GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

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



GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

... Elemento esencial de nuestra sostenibilidad



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

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

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

Cooameva Corredores de Seguros por ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia debe administrar adecuadamente sus riesgos, propiciando la generación de valor y de acuerdo con el grado de tolerancia definido para la organización.

Bajo esta filosofía, la gestión de riesgos es una de las responsabilidades principales y esto implica que todas las áreas y procesos de la organización deben estar involucradas directa o indirectamente.

Gestionamos los riesgos y potencializamos las oportunidades

Cooameva Corredores de Seguros entiende que una organización sostenible es aquella que gestiona sus riesgos y oportunidades logrando el balance en la dimensión económica, social y ambiental para el cumplimiento de su estrategia.

La organización ha definido su perfil de riesgo (G4-14) en congruencia con su Direccionamiento Estratégico, el cual debe ser avalado por la Junta Directiva. Para ello, revisa periódicamente su estrategia, teniendo en cuenta los cambios en el entorno (cambio normativo interno y externo, la política macroeconómica, la recomposición

de la competencia y, en general, el comportamiento del mercado) y la dinámica de los negocios.

Incorporamos la gestión de riesgo en todas las iniciativas, proyectos y decisiones que se emprenden, siempre guardando criterios de flexibilidad y dinamismo, relación con los objetivos institucionales, atendiendo las directrices de perfil o apetito de riesgo definido por la Junta Directiva y cumpliendo con el proceso general de gestión del riesgo.

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos continuamos implementando políticas que nos permitieron minimizar los posibles riesgos en las operaciones de la organización, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés.

Durante el ejercicio se fortalecieron políticas de riesgo de Coomeva Corredores de Seguros y se continuó con la consolidación del Sistema de Gestión Integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, cumplimiento y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operativo, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio.

GESTIÓN DE RIESGOS					
Identificación de riesgos	Identificación de fallas	Valoración de riesgos inherentes	Establecimiento de controles	Valoración de riesgos residuales	Planes de tratamientos en zonas no toleradas
1	2	3	4	5	6

Este Sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia y acoge importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de estos frentes se exponen a continuación:

Administración de Riesgo Crediticio

La gestión del riesgo crediticio de Coomeva Corredores de Seguros se desarrolló dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de inicio, seguimiento, recuperación de cartera y cobertura de provisiones. Éstas propenden por asegurar un adecuado desempeño de la cartera de la organización.

El comportamiento del Índice de Cartera Vencida alcanzó un 0.4% en diciembre 2016, encontrándose

muy por debajo del límite (5%) aprobado por la Junta Directiva, además la cartera cerró con el 99.6% en calificación A, es decir, riesgo normal. Con este resultado se evidencia que el nivel de riesgo crediticio de la organización es relativamente bajo.

Administración de Riesgo de Mercado

Al 31 de diciembre de 2016 el portafolio de inversiones de Coomeva Corredores de Seguros es de \$1.000.590.000 millones, conformado por cinco (5) CDT, clasificadas a costo amortizado (inversiones al vencimiento), cumpliendo con las políticas establecidas y aprobadas por la Junta Directiva, logrando una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio de la organización.

Administración de Riesgo de Liquidez

El indicador de Riesgo de Liquidez (Índice de Riesgo de Liquidez, IRL) al cierre del año 2016 tuvo un resultado positivo el cual fue del 145% (\$2.319 millones disponibles en Bancos), esto permite asegurar el cubrimiento de la operación normal de la organización en 75 días en un escenario de cero ingresos durante dos meses. Esto también nos permite continuar con los planes de crecimiento de los activos de la Entidad, cubriendo adecuadamente los posibles requerimientos de liquidez que se puedan presentar. Adicionalmente, se establecieron límites del Índice de Riesgo de Liquidez, permitiendo que cuando los resultados estuvieran por encima de este, se establecieran estrategias de inversión, con el propósito de generar una mejor rentabilidad de los recursos.

Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO

Cooomeva Corredores de Seguros continúa fortaleciendo el Sistema de Administración de Riesgo Operativo mediante la revisión permanente de los riesgos en los procesos, la participación activa en la definición de nuevos productos, servicios y canales y en la gestión de los eventos ocurridos.

El monitoreo al Sistema ha permitido la detección oportuna de situaciones que pudieran comprometer potencialmente el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición.

Al cierre de 2016 se gestionaron los eventos de riesgo operativo presentados, en concordancia con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, con los lineamientos y el nivel de tolerancia definidos por la Junta Directiva, implementándose las acciones pertinentes para evitar su recurrencia.

Con respecto a la continuidad del negocio es importante mencionar que la organización, consciente de la importancia estratégica del tema, ha destinado los recursos necesarios para fortalecer la gestión de continuidad de negocio, protegiendo así los intereses de clientes y accionistas, cumpliendo con la

normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041/07). Con la implementación del Plan de Renovación de la Infraestructura Tecnológica – PRI II – IBM que se adelantó en la organización a finales de 2015, se fortaleció el Plan de Recuperación de Desastres, DRP, con el traslado de los centros de datos, principal y alternativo, robusteciendo los esquemas de seguridad para este tipo de instalaciones.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT

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

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

Hemos identificado 19 riesgos y 27 controles documentados con el objetivo de mitigar el riesgo y mantener un nivel de riesgo residual bajo dentro de los límites de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.

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



3

Nuestros Compromisos
con la Sostenibilidad

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



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS



Vivimos los principios y valores

Gobierno corporativo, gestión ética y de la reputación.



Facilitamos la vida

Soluciones de protección acordes con las expectativas de nuestros clientes.
Comunicación responsable sobre nuestras soluciones de protección.



Creecemos con nuestra gente

Respeto a derechos laborales y trabajo digno.
Desarrollo, bienestar y equilibrio vida laboral.



Avanzamos con nuestros aliados

Generamos valor y confianza con nuestros proveedores y aliados.



Preservamos la vida del Planeta

Gestión ambiental responsable.



Democratizamos la riqueza

Valor económico generado y distribuido.



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

G4-19

A continuación se desarrollan los compromisos descritos, detallando por cada uno los asuntos materiales correspondientes e incluyendo los resultados frente a principios y criterios del Pacto Mundial.



3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

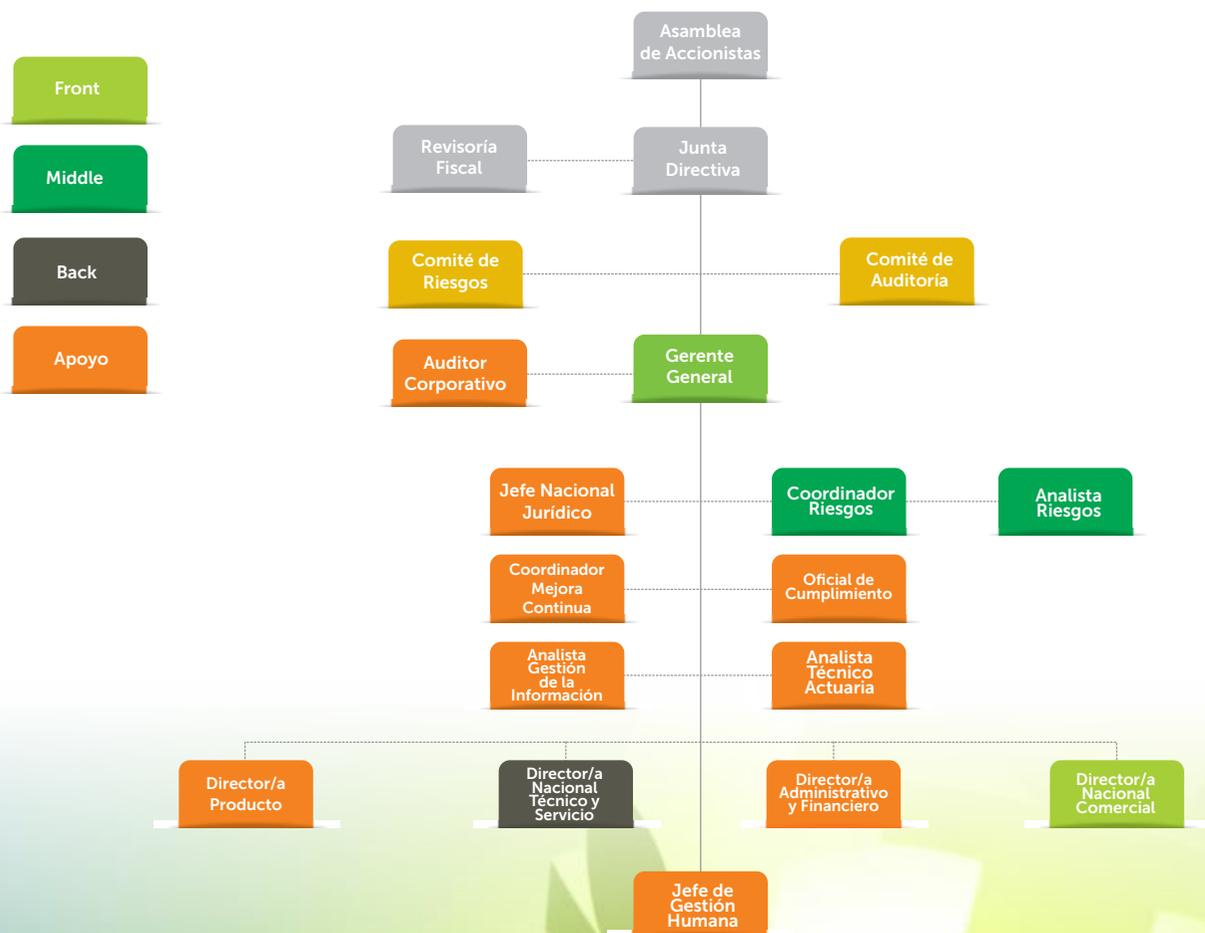
3.1.1. GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

G4-34 - G4-39 – G4-40

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo es un sistema de liderazgo, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la interacción entre ellos; dirigir, controlar y gestionar la empresa, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza.

Nuestra estructura de gobierno está definida por las siguientes instancias:



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

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

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

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

Junta Directiva: Es el máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas.

Se compone de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en estos estatutos.

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

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

Comités de la Gerencia General: Comité Primario de Gerencia, Comité Asesor de Contratación Gerencial, Comité Financiero, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria, Comité de Ética.

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

G4- 35

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

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

De otro lado, el Código de Gobierno Corporativo establece que los órganos de Administración de la Sociedad podrán delegar funciones, cuando así lo establezcan los estatutos sociales y cuando resulte oportuno, para casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones, siempre que por naturaleza sean delegables y no este prohibida la delegación.

Los directivos de la Alta Gerencia podrán delegar sus funciones a sus colaboradores inmediatos, sin embargo, la responsabilidad de dichos actos permanecerá en cabeza suya.

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

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

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Dentro de las normas y políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Coomeva Corredores De Seguros cuenta con:

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

Canales de transparencia

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

El Manual referido se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte

de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa aquellos relacionados con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Así mismo, acorde con las mejores prácticas de gobierno corporativo, en el año XXXX implementamos el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), con el fin de prevenir las actividades relacionadas al fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Se dispone de además de un programa de capacitación orientado a las áreas competentes, con el fin que se realicen las consultas antes de la negociación y contratación final de contrapartes tales como, accionistas, inversionistas, empleados, proveedores, prestadores en la listas con información de lavado de activos y financiación del terrorismo para identificar antecedentes y definir conducta.

Al 31 de diciembre de 2016, XXXX colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros a nivel nacional realizaron el curso virtual del manual antifraude y anticorrupción.

Coomeva Corredores de Seguros cuenta con canal de denuncias anónimas que se rige por los principios de confidencialidad, celeridad e imparcialidad.

Las denuncias son recibidas a través de: a) Sistema de Denuncias denominado Transparencia Coomeva, al cual se accede mediante una dirección electrónica externa, o mediante un sitio en la Intranet del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, para el caso de colaboradores de la Compañía y b) Cualquier medio escrito. En todos los casos se dará traslado de manera inmediata a la Auditoría Interna para que dé trámite a la denuncia, salvo cuando la misma haya sido dirigida a la Junta Directiva, caso en el cual esta solicitará al Auditor Interno, cuando lo estime pertinente, la información e indagaciones que requiera para adelantar su investigación.

Las medidas adoptadas contribuyen a fortalecer los principios y valores de Coomeva Corredores de Seguros para continuar siendo una empresa que se caracteriza por su accionar transparente, dinámico, perseverante y confiable.

RENDIMOS CUENTAS Y ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA

Gestión de la reputación y canales de transparencia

Coomeva Corredores de Seguros está inmersa en una industria considerada de interés público, por lo que una adecuada gestión integral de riesgos se constituye en una herramienta crítica para realizar una gestión efectiva de las oportunidades y efectos adversos a los que se enfrenta. Por ello la gestión del riesgo constituye o representa una fuente fundamental de su ventaja competitiva.

Coomeva Corredores de Seguros crea valor siguiendo una estrategia definida de crecimiento y consolidación de sus operaciones, apalancándose en un modelo organizacional y de procesos integrado, con el objeto principal de generar resultados financieros sólidos que aseguren la permanencia y viabilidad en el largo plazo. En el desarrollo de su estrategia, reconocemos la existencia de riesgos que pueden afectar el logro de nuestros objetivos, por lo cual los gestionamos permanentemente, de acuerdo con las mejores prácticas de control interno y gestión de riesgos.

La gestión integral de riesgos del Corredor permite trazar los lineamientos generales y fundar una cultura que incorpore el respeto del principio de precaución, el cual se fundamenta en criterios de valoración de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia y se encuentra alineado a la estrategia y a los procesos, y en el cual todos los funcionarios son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.





3.2 FACILITAMOS LA VIDA



3.2 FACILITAMOS LA VIDA

NUESTRA PRINCIPAL PRIORIDAD

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

Así mismo, nuestro compromiso es prestar un servicio con pasión, afecto y compromiso. Por ello realizamos constantemente evaluaciones de la tenencia y uso de nuestros productos, las cuales determinan las causas por las que nuestros clientes no usan los productos disponibles, las reales necesidades de ellos frente al portafolio y los aspectos por mejorar en cada uno de ellos. Tenemos definido un proceso detallado de diseño y rediseño de productos y servicios, en cuyas etapas realizamos la revisión de las necesidades de nuestros clientes. Todos los diseños y rediseños de los productos identificados se materializan en nuestro Direccionamiento Estratégico y en planes detallados del área Técnica y de Mercadeo y se les realiza seguimiento mensual por parte de la Dirección Comercial a través de los comités de gestión.

Además realizamos constantemente evaluaciones de la experiencia del cliente y de los indicadores de satisfacción. Para el 2016 nuestro índice de satisfacción fue del 93% y en el 2015 fue del 91%.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
Autos - Motos - Pesados SOAT Hogar RC Médica Profesional y Clínica Pyme Protección Empresarial Renta por Medicamentos Asista Familiar	Seguro de desempleo clientes Medicina Prepagada Rentahogar Pago Protefido Tarjeta Protegida Renta por Medicamentos Medicina Prepagada Renta por Medicamentos Fecoomeva Vida Colectivo Fecoomeva	Vida Grupo Colectivo Desempleo Cupo Activo Desempleo Vida grupo tarjeta Visa y Mastercard	Póliza de vida empleados Póliza de vida cónyuges Póliza de vida Flexibilizados Póliza de Accidentes Personales Póliza de vida Grupo Deudores Empleados - Credisolidaria

(G4-4) / (G4-9)

COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2012 teníamos 138.339 asociados con al menos una póliza y para el 2016 alcanzamos 149.682.

Asociados con al menos un Seguro						Año			
Año	2012	2013	2014	2015	2016	Regional	2015	2016	% Variación
Bogotá	29.473	31.219	27.386	26.973	30.348	Bogotá	26.973	30.348	13%
Cali	38.970	41.804	38.787	38.573	47.647	Cali	38.573	47.647	24%
Caribe	20.651	19.732	18.213	16.846	18.356	Caribe	16.846	18.356	9%
Eje Cafetero	11.267	11.927	10.786	11.095	11.652	Eje Cafetero	11.095	11.652	5%
Medellín	32.948	33.741	30.195	29.419	36.132	Medellín	29.419	36.132	23%
Palmira	5.030	5.174	4.843	4.791	5.547	Palmira	4.791	5.547	16%
Nacional	138.339	143.597	130.210	127.697	149.682	Nacional	127.697	149.682	17%

En nuestra población de asociados a diciembre de 2016 registramos 625.201 pólizas colocadas. Al incluir las pólizas en terceros sumamos 737.001 pólizas.

Asociados con al menos un seguro						Año			
Año	2012	2013	2014	2015	2016	Regional	2015	2016	% Variación
Bogotá	29.473	31.219	27.386	26.973	30.348	Bogotá	26.973	30.348	13%
Cali	38.970	41.804	38.787	38.573	47.647	Cali	38.573	47.647	24%
Caribe	20.651	19.732	18.213	16.846	18.356	Caribe	16.846	18.356	9%
Eje Cafetero	11.267	11.927	10.786	11.095	11.652	Eje Cafetero	11.095	11.652	5%
Medellín	32.948	33.741	30.195	29.419	36.132	Medellín	29.419	36.132	23%

El indicador de tasa de uso nos permite medir la participación de los asociados con al menos un seguro sobre la población total de asociados. Este indicador muestra la tenencia de nuestros productos y la conexión de los asociados con nuestras soluciones de protección. Así, en 2016 el 64.2% de los asociados tuvo al menos una póliza de Coomeva Corredores de Seguros. A continuación presentamos la evolución del indicador desde el 2012 en cada una de las regionales.

Tasa de Uso					
	2012	2013	2014	2015	2016
Bogotá	54,40%	61,20%	47,00%	48,00%	58,10%
Cali	54,30%	61,70%	50,50%	50,80%	65,60%
Caribe	63,10%	68,80%	53,70%	53,30%	65,10%
Eje Cafetero	59,70%	69,30%	54,20%	57,90%	62,80%
Medellín	58,70%	65,20%	52,10%	52,70%	68,00%
Palmira	61,60%	67,20%	54,60%	55,80%	67,50%
Nacional	57,20%	64,10%	50,90%	51,60%	64,20%

El indicador de productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros que en promedio tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2016, nuestros asociados tuvieron en promedio 2.67 seguros en Coomeva Corredores. A continuación mostramos la evolución del indicador desde el 2012 por Regional.

Productos Promedio						Año			
	2012	2013	2014	2015	2016	Regional	2015	2016	% Variación
Bogotá	2,42	2,52	2,09	2,19	2,37	Bogotá	2,19	2,37	8%
Cali	2,5	2,71	2,28	2,27	2,69	Cali	2,27	2,69	19%
Caribe	2,51	2,83	2,51	2,71	2,87	Caribe	2,71	2,87	6%
Eje Cafetero	2,6	2,73	2,27	2,3	2,6	Eje Cafetero	2,3	2,6	13%
Medellín	2,59	2,77	2,21	2,33	2,75	Medellín	2,33	2,75	18%
Palmira	2,8	2,96	2,44	2,57	2,97	Palmira	2,57	2,97	16%
Nacional	2,53	2,68	2,26	2,34	2,67	Nacional	2,34	2,67	14%

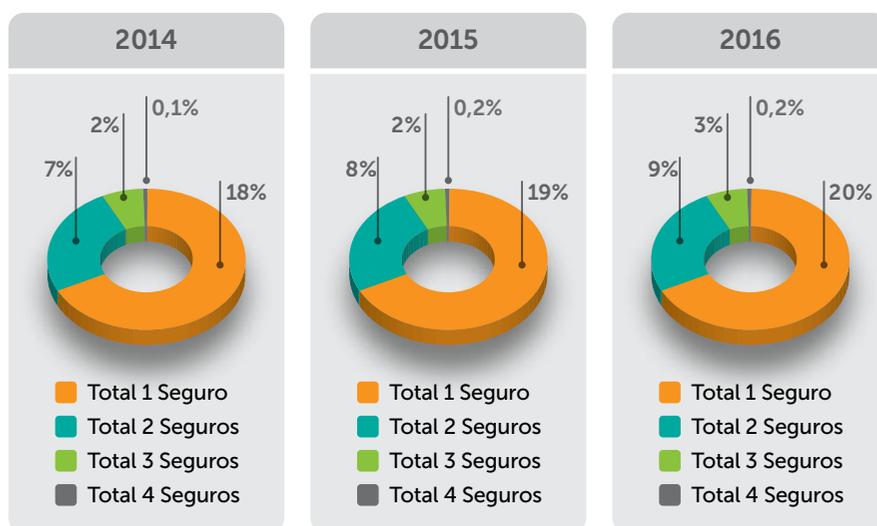
Este indicador resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

Índice de penetración						Año			
	2012	2013	2014	2015	2016	Regional	2015	2016	% Variación
Bogotá	1,31	1,54	0,98	1,05	1,38	Bogotá	1,05	1,38	31%
Cali	1,36	1,67	1,15	1,15	1,77	Cali	1,15	1,77	54%
Caribe	1,59	1,95	1,35	1,44	1,87	Caribe	1,44	1,87	30%
Eje Cafetero	1,55	1,89	1,23	1,33	1,63	Eje Cafetero	1,33	1,63	23%
Medellín	1,52	1,8	1,15	1,23	1,87	Medellín	1,23	1,87	52%
Palmira	1,73	1,99	1,33	1,43	2	Palmira	1,43	2	40%
Nacional	1,44	1,72	1,15	1,21	1,71	Nacional	1,21	1,71	41%

EVOLUCIÓN DE LA TENENCIA DE PRODUCTOS

		Autos	Hogar	Soat	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con	2.014	27.496	23.832	33.379	9.219	38.814
seguros	2.015	31.276	24.673	39.908	8.933	34.907
	2.016*	32.194	27.142	43.199	9.218	37.840
2015 vs 2014		14% ↑	4% ↑	20% ↑	-3% ↓	-10% ↓
2016 vs 2015		3% ↑	10% ↑	8% ↑	3% ↑	8% ↑

A continuación presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2014 al 2016 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 20% de la población total de asociados; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.



PRODUCTOS USADOS POR LOS CLIENTES

A continuación se presenta el detalle de los asociados que usaron nuestros seguros:

INFORMACION PERIODO DE 01.ENE. A 31. DIC.				
"SINIESTROS Y ASISTENCIAS POLIZAS DE SEGUROS"	Año 2015		Año 2016	
	# de Aseg. Siniestrados	Valor de Siniestros	# de Aseg. Siniestrados	Valor de Siniestros
Autos	4.178	22.939.254.398	5.350	28.297.526.714
Soat	2.972	3.489.460.293	2.759	2.998.562.774
Asistencia en viajes y Domiciliaria _ Autos / hogar	34.619		39.566	
Vehiculo de cortesía	1.630		1.644	
ASISTA Familiar	206		892	
Generales	1.428	3.917.154.905	1.682	3.143.376.005
RC Médica Clinicas y Hospitales	106	1.040.206.819	141	1.837.218.907
Pago Protegido	69	129.719.506	492	256.952.544
Masprotección	48	33.356.398	54	304.183.900
Tarjeta Protegida	155	144.133.646	117	108.230.987
Pólizas de mantenimiento Ace Seguros	14	31.079.496	162	247.076.247
Vida Educativo	-	-	9	21.163.378
Desempleo Bancoomeva	1.343	1.441.941.162	1.620	1.713.419.406
Vida grupo deudor Bancoomeva	305	3.920.795.062	302	6.096.485.950
Vida Fundación	17	513.858.475	9	249.332.049
Renta por Medicamentos MP Asistencia	51	13.868.036	229	110.728.547
Renta por Medicamentos MP Vida	24	6.273.675	67	29.620.647
Vida Obligatorio MP	392	521.098.165	404	431.901.235
Accidentes Personales Asesores MP	118	154.893.169	120	126.775.495
"Accidentes Personales con Desempleo Asociados y familiares MP"	6	5.000.001	-	-
Desempleo MP	-	-	4	2.300.009
Renta Medicamentos Vida FECOOMEVA	-	-	1	870.000
Vida Grupo Deudor Fecoomeva	-	-	1	100.000
Renta Medicamentos Asistencia COOMEVA	-	-	5	678.943
TOTAL SINIESTROS	47.681	38.302.093.206	55.630	45.976.503.737

NUESTROS RESULTADOS 2016

En el 2016 generamos valor a nuestra comunidad, mediante la prestación de servicios a 55.630 asociados en momentos de dificultad, a través de la atención de siniestros y asistencias, con un incremento de casos atendidos del 6% frente al 2015.

En el ramo de automóviles las indemnizaciones ascendieron a \$28.297 millones siendo el seguro con mayor participación en los siniestros pagados (61%). Por otra parte, las regionales con el mayor número de siniestros fueron Cali y Medellín con 1.724 y 1.583 asociados, ofrecimos beneficios adicionales que suman \$1.700 millones, los cuales se traducen en ahorros para los asociados.

Cooameva Corredores de Seguros cerró el año con una penetración de seguros en la población de asociados del 64.2% lo que corresponde a 149.682 asociados con al menos una póliza, generando cultura de previsión y fidelización.

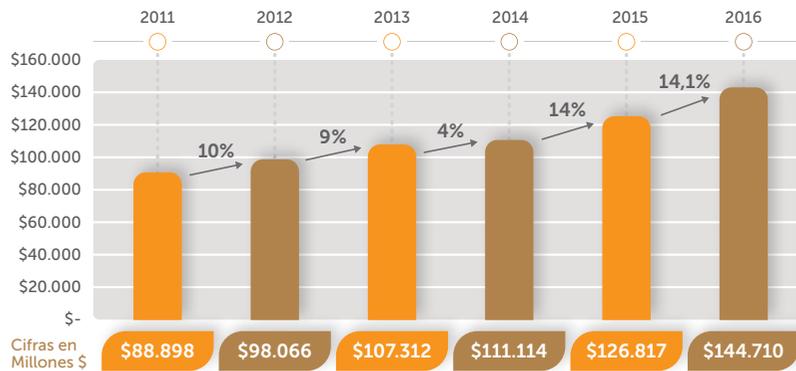
Al cierre logramos una facturación total de \$144.710 millones con un crecimiento frente al año anterior del 14%. Para el canal de asociados generamos una factu-

ración de \$91.535 millones con un cumplimiento del 114% y un crecimiento del 25%. Estos resultados son originados por la implementación de estrategias comerciales y metodologías de ventas basadas en beneficios, las cuales permitieron mejorar la productividad en los ramos punta de lanza, pasando en Autos del 4.25 a 4.42 pólizas por asesor y en Hogar de 2.82 a 3.16 pólizas respectivamente. Además, se desarrollaron planes de formación y reconocimiento, campañas de incentivos, campañas de retención y efectividad de los canales.

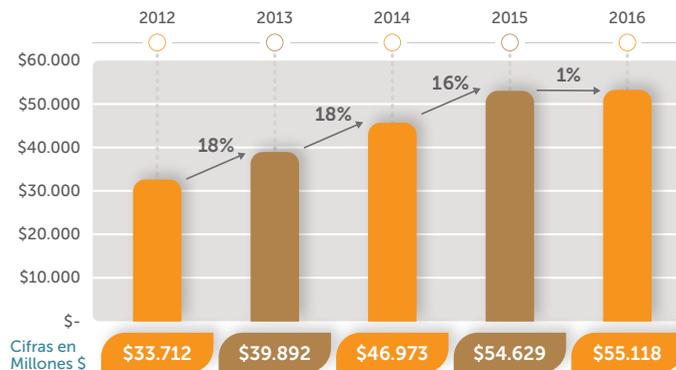
En el segmento de Bancaseguros logramos el mejor resultado de productividad en la historia del canal pasando del 90% en el año 2015 al 94% en el 2016. Por otra parte, el indicador de penetración se incrementó en el año 2016 pasando del 59% en el 2015 al 65%. Estos indicadores son el resultado de las acciones desarrolladas en conjunto con el Banco y la compañía de seguros.

Con el modelo Affinity logramos una facturación de \$14.386 millones con un crecimiento frente al periodo anterior del 66%. En número de pólizas pasamos de 484.932 en el año 2015 a 737.001 en el 2016 con un crecimiento del 52%.

Facturación Coomeva Corredores de Seguros



Ingresos al Grupo Coomeva



(G4-9)

PRINCIPALES LOGROS

Generación de valor para el asociado y satisfacción de clientes

- En el 2016 generamos valor mediante la prestación de servicios a 55.630 asociados a través del pago de siniestros y asistencias, con un incremento de casos atendidos del 6% frente al 2015.
- Ofrecimos beneficios adicionales en asistencias que suman un valor de 1.700 millones, los cuales se traducen en ahorros para los asociados.
- En el 2016 realizamos la encuesta para medir la satisfacción de los asociados que habían sido atendidos por un siniestro con su vehículo. La encuesta se realizó telefónicamente a una muestra representativa de 397 asociados seleccionados aleatoriamente, arrojando como resultado que el 91% de los atendidos quedaron muy satisfechos con nuestro servicio. Nuestro indicador de satisfacción mejoró con respecto al año pasado, siendo en el 2015 del 90%.

Producto y mercadeo

- Incursionamos en el mercado la nueva cobertura de deducible para pérdidas parciales, la cual complementa nuestra póliza de autos y es un beneficio único en el mercado, logrando 11.983 asegurados y un cumplimiento del presupuesto en un 125%.
- Diseñamos la nueva cobertura de medicamentos que tiene como objetivo complementar los beneficios del Plan Básico de Protección para nuestros asociados. Con esta cobertura llegamos a 225.923 asociados, el 97% de nuestra comunidad de asociados.
- En el 2016 implementamos el servicio de recaudo a domicilio con datafonos móviles, ofreciendo nuevas alternativas de pago para los asociados para mejorar la retención del seguro de autos.
- Continuamos con la estrategia de retención de nuestra póliza Autos Coomeva la cual tiene como objetivo mejorar la permanencia de nuestros asociados con el producto. Esta nos permitió disminuir las cancelaciones del producto en un 4% con respecto al año anterior, pasando de 11.000 cancelaciones en el 2015 a 10.519 en el 2016.
- Se diseñaron y calibraron los modelos de propensión de compra y fuga para los seguros de Autos, Hogar

y Pago Protegido, los cuales nos permiten ser más eficientes en la colocación y retención de nuestros productos.

- Para fortalecer la estrategia de retención del seguro de autos, se diseñó el manual de retención del producto, un plan de incentivos para la fuerza comercial y se activó la línea de retención telefónica.
- Se mejoraron las coberturas de la póliza Hogar, Pago Protegido, pólizas de empleados y directivos, entre otros.
- Lanzamos la alianza con Fecooomeva con una oferta de protección en Autos, SOAT, Vida y Medicamentos, logrando una colocación total de 24.112 pólizas, con una facturación que asciende a \$691 millones.

Arquitectura empresarial

- Se logró incrementar el porcentaje de completitud y calidad de datos en la Base Única de Clientes, logrando pasar del 95% al 97.3% al cierre del 2016.
- Se inició el proceso de diseño organizacional el cual va a permitir generar eficiencias en el Sector, identificando actividades que se pueden automatizar, especializar o tercerizar.
- Se finalizó la primera etapa del proyecto CSIS Fase II, en la cual se migraron las pólizas de los ramos generales y vida.
- En cumplimiento con el seguimiento de la certificación de calidad, se realizó segunda visita de evaluación por parte de Bureau Veritas, logrando resultados positivos en el proceso.
- Se rediseñó la cotización del seguro de autos logrando eficiencias en la presentación de los beneficios del producto y en los costos, generando un ahorro de \$74 millones en papelería e impresión.
- Implementamos la mejora de SARLAFT agilizando el proceso de suscripción de pólizas en los sistemas ALFASIS y CSIS.
- Implementamos el Proyecto Print con el cual logramos automatizar el envío de producción hacia las compañías de seguros y una disminución en los costos de \$83 millones.

3.2.2 COMUNICACIÓN RESPONSABLE DE NUESTRAS SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

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

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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

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

En adición, se han fortalecido las capacitaciones sobre el Sistema de Atención a los Consumidores Financieros y el Modelo de Servicio. Por otro lado, continuamos trabajando en los programas de educación financiera y campañas de previsión dirigidas a nuestros asociados y a los consumidores financieros.

En nuestro portal coomevacorredoresdeseguros.com tenemos una sección dedicada al consumidor financiero en la que pueden obtener información sobre sus requerimientos, nuestros productos, tarifas, condiciones de los seguros y sobre todo lo concerniente a la relación con el Defensor del Consumidor Financiero. A su vez, el consumidor financiero cuenta con canales para que sus inquietudes sean atendidas

por la Entidad de manera eficiente y oportuna; así como con los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

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

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

Nuestros canales de comunicación

Hemos habilitado para nuestros clientes diferentes canales a través de los cuales pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web www.corredoresdeseguros.cooameva.com.co, buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464.

A través de estos canales atendimos en el 2016, 2.672 manifestaciones correspondientes a quejas, 1.634 reclamos y derechos de petición y 1.038 solicitudes. Frente a 2015 las manifestaciones de nuestros clientes disminuyeron en un 12%.

Además de lo anterior, se implementaron mejoras en la plataforma tecnológica Smart Atentos para la atención de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones. De igual manera se continuó con el mejoramiento de los procesos de atención para resolver rápidamente las necesidades de nuestros clientes.

Defensor del Consumidor Financiero

Por disposición legal las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero orientado a la protección especial de los clientes y usuarios,

quien debe ejercer sus funciones con autonomía e independencia de la entidad.

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

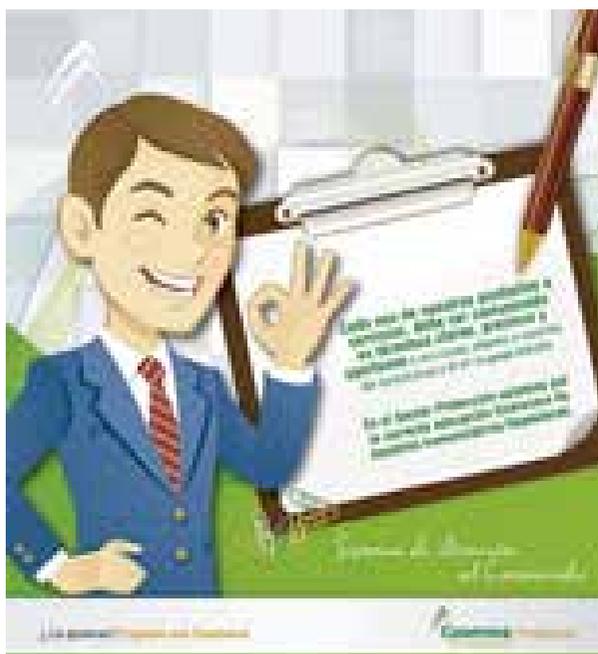
Cultura de Servicio

En el 2016 se realizaron campañas internas dirigidas hacia los colaboradores con el objetivo de fortalecer nuestra cultura de servicio al cliente.

También trabajamos en fortalecer el seguimiento del plan de Modelo de Servicio para que las estrategias sean ejecutadas con efectividad, mejorando los procedimientos, productos y servicios de acuerdo con las manifestaciones de los clientes.

Educación financiera para la comunidad

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





3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

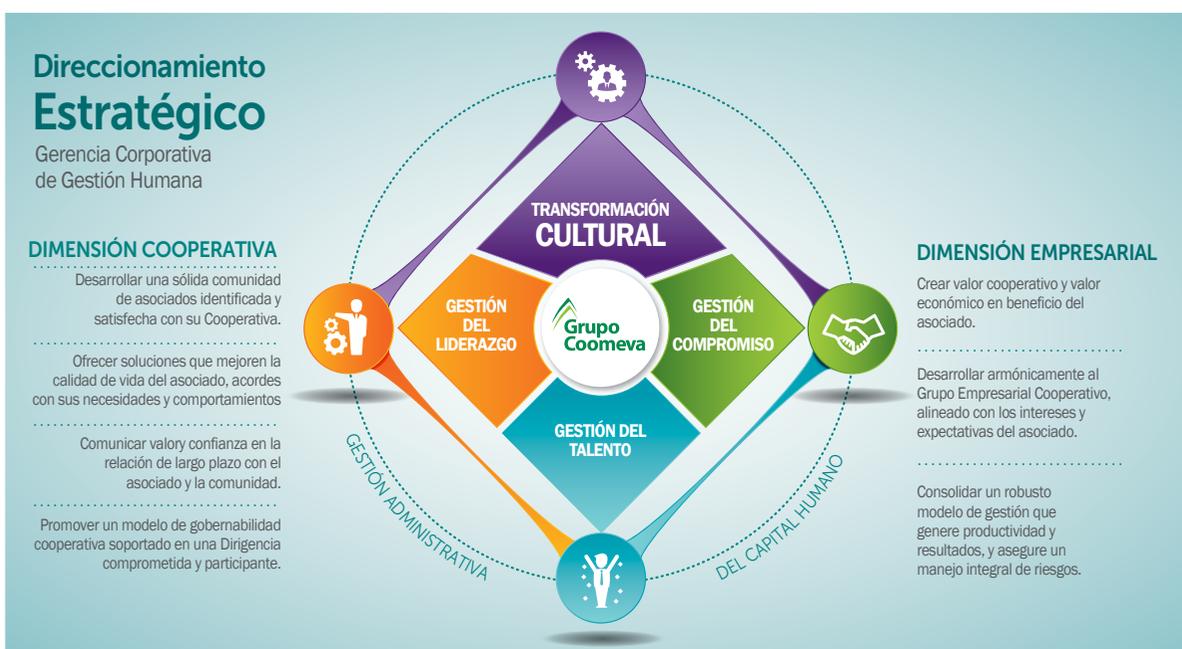
En Coomeva Corredores de Seguros contamos con un Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana corporativo que rige cada uno de nuestros planes de trabajo, desde sus ejes estratégicos con cada uno de sus componentes.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN HUMANA

Nuestra Misión en Gestión Humana es desarrollar integralmente a los colaboradores para que se conecten con las necesidades y expectativas de los asociados, clientes y usuarios, garantizando un servicio diferencial que asegure la sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Los ejes del Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana son:

- **Gestión de la Cultura:** Gestionamos nuestra cultura generando capacidades organizacionales diferenciadoras, enfocadas en la experiencia de servicio de nuestros asociados, clientes y usuarios; y en la sostenibilidad de la organización.
- **Gestión del Liderazgo:** Desarrollamos líderes integrales que inspiren al equipo de trabajo para transformar nuestra cultura día a día y lograr resultados sobresalientes.
- **Gestión del Compromiso:** Creamos las condiciones adecuadas para lograr la alineación de nuestros colaboradores con nuestra estrategia, garantizando un alto sentido de pertenencia y orgullo, con altos niveles de productividad.
- **Gestión del Talento:** Gestionamos el talento desarrollando en nuestros colaboradores competencias que permitan consolidar la experiencia de servicio como un factor diferenciador del Grupo Coomeva.
- **Gestión Administrativa del Capital Humano:** Administramos y gestionamos procesos, funciones y servicios de capital humano y organizacional, de forma integrada y efectiva, para maximizar la satisfacción de nuestros grupos de interés, generando valor y contribuyendo al logro de la Estrategia.



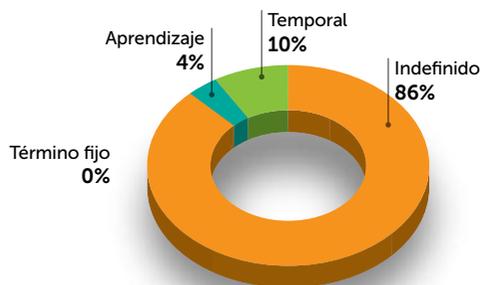
Dentro de nuestro Direccionamiento Estratégico en Gestión Humana en la dimensión gestión administrativa del capital humano, contamos con un componente enfocado a la gestión de relaciones laborales, que propende por un idóneo cumplimiento de las políticas y la legislación laboral.

Durante los años 2014, 2015 y 2016 no se presentaron situaciones que violen las políticas y legislación laboral; por el contrario, en Coomeva Corredores de Seguros nos aseguramos de que nuestras acciones se enmarquen en la justicia, la equidad, las buenas relaciones e igualdad de condiciones.

ESTRUCTURA Y BENEFICIOS ORGANIZACIONALES

En el corte de diciembre de 2016, en Coomeva Corredores de Seguros contamos con 77 colaboradores (G4-9), 66 colaboradores de nómina directa con contrato a término indefinido, 3 contratos de aprendizaje y 8 colaboradores con contrato por obra o labor a través de una agencia de empleo temporal.

De los 77 colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros, 50 son mujeres y 27 son hombres.



(G4-10)

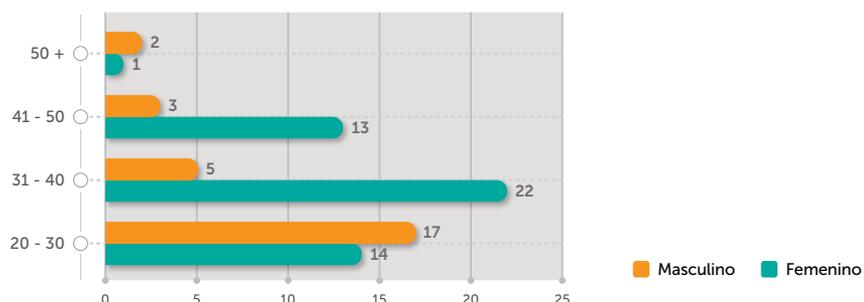
Tipo de contrato	Colaboradores
Indefinido	66
Aprendizaje	3
Temporal	8
Término fijo	0
Total	77

Distribución colaboradores nómina directa por regional y género

Regional	Mujeres	Hombres	Colaboradores
Caribe	4	0	4
Centro Oriente	4	4	8
Dirección Nacional	24	14	38
Eje Cafetero	2	1	3
Noroccidente	4	3	7
Palmira	2	0	2
Suroccidente	4	3	7
Total General	44	25	69

(G4-10)

Distribución colaboradores por rango de edad y sexo

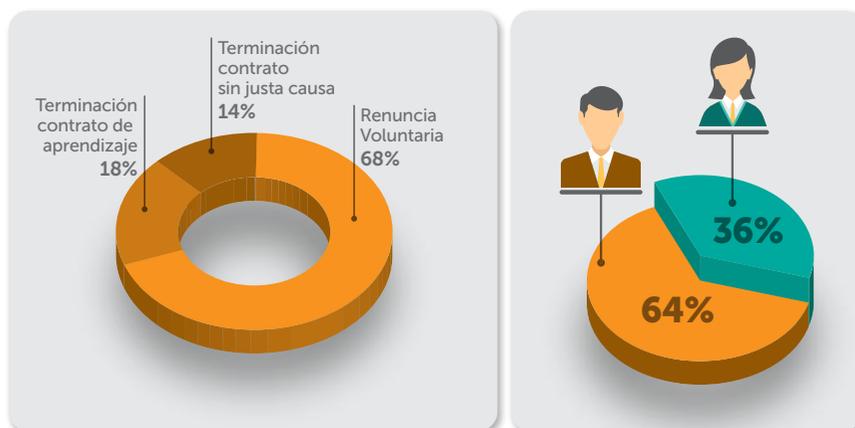


Nuestro mayor porcentaje de colaboradores y colaboradoras se encuentra en un rango de edad de 31 a 40 años.

Rotación de personal

Nuestro indicador de rotación en 2015 fue de 2,95%. De los 22 retiros 15 fueron renuncia voluntaria; de los cuales 8 casos (53%) fueron movimientos de crecimiento profesional en otras empresas dentro del Grupo Coomeva.

Causas de rotación y rotación por género



Estructura salarial y beneficios

En Coomeva Corredores de Seguros contamos con políticas salariales definidas, así como con estudios y análisis que aportan información relevante para la definición de escalas salariales para los diferentes cargos.

La estructura salarial en los diferentes cargos se compone de:

- **Salario básico**

Cada cargo cuenta con una valoración específica y unas bandas salariales de acuerdo con estudios de mercado y competitividad interna y externa. Este salario básico tiene incremento anual, que para el 2016 fue de 4,3% para todos los colaboradores. De acuerdo con el indicador de desempeño se incrementaron salarios hasta 6,50% del salario base a 31 de diciembre de 2015.

En 2015 el salario inicial promedio en los cargos base de la estructura fue de \$1.292.000, el cual representa un 53% más del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.

- **Diferencia salarial por género:** En los cargos de directores, jefes o coordinadores la diferencia salarial promedio entre género es de \$1.239.589, siendo mayor para las mujeres que para los hombres y por los diferentes roles de la estructura.

En los demás cargos en estructura, analistas, asistentes y auxiliares, la diferencia promedio es de \$228.750 siendo mayor para las mujeres que para los hombres, lo cual obedece a un cambio de estrategia y al proceso de alineación organizacional surtido en el año 2013. Con el proceso de certificación del Sello de Equidad Laboral Equipares emprendemos acciones para que a través de procesos de nivelaciones, las brechas entre salario en cargos que realizan la misma función sean cada vez menores.

- **Beneficios extralegales**

En Coomeva Corredores de Seguros contamos con un programa de beneficios extralegales, el cual contempla anualmente una bolsa con un monto que va desde el 50% para los salarios nominales y un 75% para los salarios integrales, y de la cual los colaboradores tienen la opción de elegir los productos de la cartilla de beneficios, de acuerdo con nuestro momento de vida y necesidades particulares.

- **Estos beneficios son:**

Protección: Seguro de vida, seguro de accidentes personales, seguro de vida para el compañero, auxilio visual, medicina prepagada.

Ahorro:

Plan de ahorro a fondo de pensiones, plan de ahorro personal.

Balance vida-trabajo:

Días adicionales de descanso, Club Los Andes, prima de vacaciones.

Asistencia monetaria:

Bono semestral, auxilio de alimentación, auxilio de vivienda, auxilio de transporte, tarjeta de alimentación, tarjeta de gasolina.

Inversión:

Pago de la cuota asociado a la Cooperativa, pago de la cuota del Fondo de Empleados, auxilio de estudio.

Para el año 2016 el valor pagado en beneficios extralegales para los colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros fue de \$161.382.340.

• **Bonificaciones por cumplimiento**

Bonificación por productividad:

Reconocimiento monetario por cumplimiento de indicadores a todos los colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros.

Remuneración Variable Estratégica, RVE:

Bonificación por cumplimiento de indicadores individuales para cargos clave de la estructura de Coomeva Corredores de Seguros que aportan directamente al cumplimiento de la Estrategia.

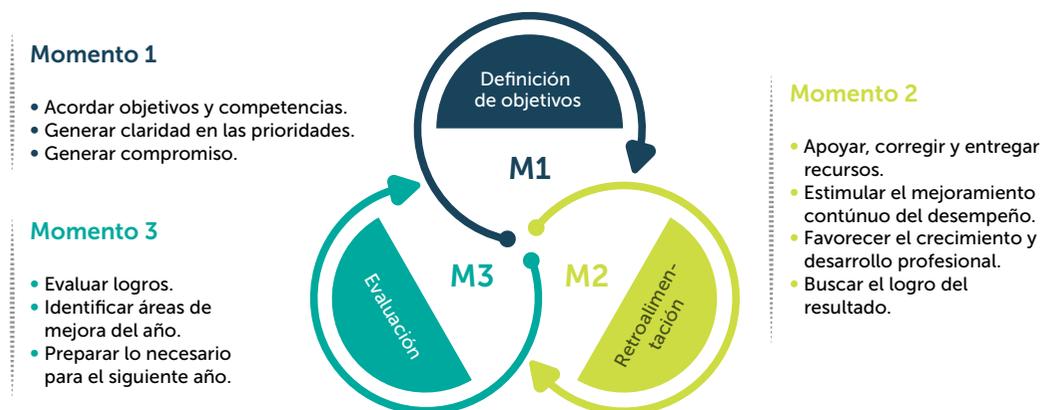
BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Gestionamos el talento desarrollando en nuestros colaboradores competencias que permitan consolidar la experiencia de servicio como un factor diferenciador del Grupo Coomeva.



En Coomeva Corredores de Seguros contamos con el Sistema de Gestión del Desempeño. Este es un acuerdo personal que se establece entre el colaborador y su líder, el cual permite medir la labor que se viene realizando y hacer los ajustes necesarios para lograr las metas institucionales.

Monitoreamos y alcanzamos el desempeño superior y nivel alto de desarrollo de competencias, contribución y compromiso de los colaboradores, que conduzca al incremento de la productividad, la generación de valor y la satisfacción de los grupos de interés.



En 2016 se realizó la evaluación de desempeño del 100% de los colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros que cumplen con el tiempo establecido para realizar dicha evaluación.

Programa de Desarrollo Integral

Posibilitamos el desarrollo integral de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores a través de la implementación de iniciativas de capacitación, entrenamiento y formación que agreguen valor al individuo, a los equipos y a la organización, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

En 2016 en Coomeva Corredores de Seguros implementamos formaciones técnicas y de competencias, que sumaron en total 2.782 horas, con una inversión de \$63.360.000.



Auxilios educativos

En 2016 invertimos \$31.434.000 en apoyo a estudios formales de especializaciones y maestrías, encaminada al cierre de brechas e impulsar el desarrollo de nuestro equipo de colaboradores.

Programa de Altos Potenciales

Este programa corporativo identifica, desarrolla y fideliza de manera sistemática los colaboradores que evidencian tempranamente una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de su aporte y líneas de carrera.

Para que un colaborador sea considerado como Alto Potencial debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Ocupar cargo de Director, Jefe, Coordinador, Asistente, Analista o Auxiliar.
- Cumplir con un desempeño satisfactorio (>85%) de manera consistente (competencias y objetivos), en el cargo actual.
- Tener el potencial de escalar uno o dos niveles por encima de la posición actual.
- Tener calificaciones en liderazgo y clima en un nivel satisfactorio como mínimo (aplica para líderes con personal a cargo).

Gestión de los resultados y la generación de valor

Nos enfocamos en la ejecución y en los objetivos que se deben alcanzar; demostramos responsabilidad y asumimos nuevos retos, tomando decisiones, eliminando barreras y logrando resultados sobresalientes con un alto nivel de integridad y eficiencia.

Como iniciativa corporativa para la gestión de los resultados contamos con el programa de reconocimiento que implementamos en 2016, donde los líderes de los equipos reconocieron seis comportamientos en sus colaboradores que impulsan los resultados, tales como:

- **Capaz:** Conviertes oportunidades en retos por superar.
- **Competente:** Sabes cómo lograr resultados sobresalientes con los recursos que tienes.
- **Comprometido:** Cuando alguien te pide algo pronto lo tienes listo.
- **Eficiente:** Cumples con las metas pactadas oportunamente con los recursos que tienes.
- **Recursivo:** Tomas decisiones superando barreras y ofreciendo soluciones.



- **Dispuesto:** Lo más valioso de tu disposición son los logros que alcanzas en equipo.

Gestión de bienestar

Incrementamos el sentido de pertenencia del capital humano (efecto positivo sobre el desempeño y la retención del personal).

Programas:

- **PBC - Programa de Bienestar:** El programa de Bienestar busca generar un ambiente ideal para los colaboradores a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas que permitan mejorar continuamente su calidad de vida y el de su familia.
- **PAR - Plan de Apoyo al Retiro:** Asesorar a los colaboradores dos años antes de su edad de retiro con el propósito de ayudarles a construir un futuro pensional tranquilo.
- Orientarlos o capacitarlos para que puedan ejercer alguna actividad después de su retiro.
- Conocer los beneficios del programa Vida en Plenitud que ofrece actividades de recreación, capacitación y actividades físicas para la persona adulta mayor.



En 2016 invertimos \$35.625.000 en todas las actividades del Programa de Bienestar en cada uno de sus componentes.

Celebraciones y regalos de cumpleaños
Comparte con tu hijo el cumpleaños- Bonos Jennos
Día de la Mujer
Día de la Madre
Día del Padre
Fiesta de niños en diciembre
Fiesta de diciembre para empleados
Celebración de quinquenios
Reconocimientos 4DX- Cultura de productividad
GTPW
Siembra de árboles
Juegos Deportivos Nacionales

• **Programas de salud ocupacional- Implementación de SGSST**

En 2016, dando continuidad al cumplimiento de la Ley 1073, en Coomeva Corredores de Seguros se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, cuyo objetivo es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo, garantizando la calidad de vida de los colaboradores, contratistas y demás grupos de interés.

Algunas formaciones y actividades realizadas con los colaboradores en 2016 fueron:

Charlas de autocuidado. Importancia de realizar pausas activas e higiene postural
Capacitación investigación de incidentes y accidentes de trabajo
Charla: Estilos de vida saludable
Taller: Pautas básicas de reacción frente a emergencias
Charla: Responsabilidades del Comité de Emergencias
Taller: Técnicas de relajación- Manejo de estrés
Semana de la Salud
Exámenes médicos ocupacionales periódicos
Matrices de ergonomía, riesgos y peligros
Definición de profesiogramas

En 2016 se tuvo un accidente laboral por caída de altura, el cual no tuvo días de incapacidad. Se dio respectivo tratamiento, investigación y cierre sin lesiones graves a la colaboradora involucrada.

Los días de ausentismo sumaron en total 216, en 22 colaboradores, por motivo de enfermedad general. No se presentaron diagnósticos de enfermedades profesionales.

No se han presentado víctimas mortales en Coomeva Corredores de Seguros.

Contamos con nuestros comités de apoyo a los colaboradores:

El Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASST, el cual está encargado de vigilar las actividades del SG-SST y proponer medidas de prevención, control y capacitación. Realizar visitas e inspecciones a los lugares de trabajo. Participar en la investigación AT. Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores, para resolver problemas relacionados con SST. El COPASST está compuesto por cuatro representantes de los colaboradores, (dos principales y dos suplentes 5,71% del total de colaboradores), al igual que dos representantes del empleador principales y dos suplentes.

El Comité de Convivencia Laboral vela por establecer el canal de comunicación entre los colaboradores; escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja; y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

Como el COPASST, el Comité de Convivencia también está compuesto por 4 representantes de los colaboradores, (dos principales y dos suplentes 5,71% del total de colaboradores), al igual que dos representantes del empleador principales y dos suplentes.

En 2016 el Comité de Convivencia de Coomeva Corredores de Seguros no recibió casos de quejas de colaboradores frente temas de acoso laboral o sexual. En los comités que se realizaron se analizaron casos de estudio o de otras empresas y se realizaron formaciones sobre la Ley 1010 y las funciones del Comité de Convivencia.

En Coomeva Corredores de Seguros no tenemos convenios colectivos o sindicatos. (G4-11)

En Coomeva Corredores de Seguros no se han presentado casos de discriminación, ni se han presentado reclamaciones sobre Derechos Humanos.

Ambiente laboral

En Coomeva Corredores de Seguros propendemos por generar un ambiente laboral idóneo que nos lleve a ser uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

En 2016 realizamos la medición Great Place To Work (GPTW) con el fin de identificar puntos por tratar y mejorar constantemente, estableciendo planes para la mejora continua del ambiente laboral.

El puntaje obtenido para en 2016 fue de 84,6 frente a un puntaje de 76,4 en la última medición del año 2014, con un incremento de 8,2 puntos frente a la medición anterior.

EQUIPARES

En alineación con iniciativas corporativas, nos encontramos desarrollando acciones de cierre de brechas que conlleven a la inclusión e igualdad de género.

La implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, SGIG, busca evaluar, monitorear e intervenir en ocho dimensiones del ámbito laboral, con el fin de adoptar un enfoque de género y aplicar medidas que busquen la equidad en derechos y responsabilidades entre hombres y mujeres. Lo anterior contribuye a la construcción del capital social en nuestra empresa, nuestro Grupo Empresarial y en la sociedad en general.

Las dimensiones son las siguientes:



Derechos laborales

Con equidad, justicia e inclusión creamos las condiciones necesarias para lograr el bienestar y el desarrollo integral de nuestros colaboradores dentro de un ambiente de diálogo, participación y respeto a sus derechos. Decididamente apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. No trabajamos con proveedores cuyas prácticas laborales no sean justas y no acojan las premisas anteriores.

Compromisos 2017

- Continuar fortaleciendo la implementación integral del Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana con el fin de cumplir a cabalidad con la Misión del área y así contribuir a los resultados de la organización.

- Establecer e implementar nuevos planes de acción de ambiente laboral que nos lleve a cerrar brechas identificadas y continuar trabajando para hacer de Coomeva Corredores de seguros como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

- Lograr la certificación nivel II, Sello de Plata, en el Sello de Equidad Laboral Equipares.

- Mantener la implementación del SGSST cumpliendo con todos los requisitos legales y propendiendo por mejorar cada día el bienestar y la salud de los colaboradores.

- Continuar fortaleciendo nuestros comités de apoyo a colaboradores COPASST y Comité de Convivencia para una participación activa e idónea frente a los asuntos que les conciernen y su intervención necesaria para las diferentes soluciones.



3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.4.1 GENERAMOS VALOR Y CONFIANZA CON NUESTROS PROVEEDORES Y ALIADOS

Somos adherentes al Pacto Global de la ONU desde el año 2012 y estamos interesados en promover e incentivar en nuestros grupos de interés las mejores políticas y prácticas en asuntos de Derechos Humanos, gestión ambiental, mercadeo responsable, derechos laborales y anticorrupción.

Participamos en la Asociación de Corredores de Seguros ACOASS (G4-16), en esta organización somos miembros del Capítulo Cali y propendemos por la gestión de políticas que permitan al sector de intermediación hacer frente a los retos y desafíos de su labor, influyendo como gremio en el mejoramiento de productos y servicios que garanticen la satisfacción de los clientes de seguros en Colombia y así perdurar en el tiempo.

ALIADOS DEL SECTOR ASEGURADOR

Las principales aseguradoras con las cuales Coomeva Corredores de Seguros tiene alianzas son las siguientes:

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

Para realimentarlos sobre su gestión y diseñar e implementar planes de mejora, se realizan periódicamente los comités técnicos, de siniestros, operaciones y comerciales, de tal forma que se pueda controlar, medir y mejorar los productos, servicios y estrategias de venta de los seguros a nuestros asociados y sponsors.

SUMINISTRO Y OFRECIMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS

Para definir y aprobar un producto, se revisan de manera anticipada los beneficios o necesidades por cubrir de los diferentes nichos de mercado que se atienden, las condiciones técnicas, el canal de comercialización, condiciones económicas, entre otros, para elegir la mejor alternativa para nuestras comunidades. Posteriormente, se define la estrategia de comunicación del producto y se entrega al área comercial para la definición de presupuestos y estrategia comercial.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Coomeva Corredores de Seguros, como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, se acoge a las políticas de contratación del Grupo, las cuales se enmarcan en:

- Un sistema de contratación basado en las mejores prácticas de ética y transparencia.
- Acuerdos de niveles de servicio ajustados a las necesidades del Corredor y las condiciones del proveedor.
- Monitoreo continuo de la prestación del bien o servicio contratado, identificando continuamente oportunidades de mejora para ambas partes, agregando valor a tarifas día a día más eficientes.

Nuestro principal aliado y proveedor en el proceso de compras es Coomeva Servicios Administrativos, empresa que además de aportar las mejores prácticas agrupa las necesidades de todas las empresas del Grupo Empresarial logrando economías de escala en la negociación de grandes volúmenes y con quienes hemos desarrollado un sistema de medición y seguimiento con indicadores claros en cuanto a calidad y cumplimiento de compromisos que apoyan una relación transparente y honesta.

Además de lo anterior, evaluamos a lo largo del proceso de compra la aptitud de calidad y el desempeño de los proveedores estratégicos, monitoreando el desempeño de nuestros aliados y permaneciendo en contacto con ellos para establecer acciones conjuntas de mejora.

En aras de la transparencia y con el fin de cumplir con las normas de seguridad y políticas SARLAFT, los proveedores son validados periódicamente en las listas de control y finalmente a través del área Jurídica de Coomeva Corredores de Seguros formalizamos el proceso documental que soporta la relación contractual con ellos, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Compras y Contratación, e ingresamos al aplicativo de gestión de contratos y pagos la información pertinente para el debido control presupuestal.

Contamos con un total de 165 proveedores, a los cuales se les pagaron 4.944 millones de pesos en la prestación de bienes y servicios. A continuación se detallan:

PAGO PROVEEDORES 2016		
TIPO	IMPORTE PAGADO	PESO
IMPUESTOS	2.673.995.240	25%
PROVEEDORES	4.943.769.659	45%
NÓMINA	3.274.041.035	30%

PROVEEDORES ACTIVOS POR REGIONAL		
REGIONAL	NO. PROVEEDORES	PESO
CALI	119	72%
BOGOTÁ	36	22%
CARIBE	5	3%
MEDELLÍN	4	2%
EJE	1	1%
TOTAL	165	100%

- Durante el año 2016 trabajamos en la implementación de un modelo de indicadores para medición de nuestros proveedores y en la construcción de un modelo de gestión y seguimiento a través de reuniones periódicas sobre todo de aquellos servicios críticos para la organización.

COMPROMISOS 2017

- Hacer seguimiento a los compromisos de los planes de acción y actas construidas con los proveedores.
- Seguir mejorando nuestro relacionamiento con los proveedores. Para esto queremos automatizar toda la medición de indicadores a través de la herramienta BI.





3.5 PRESERVAMOS LA VIDA
DEL PLANETA



3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

A continuación se detallan las principales acciones desarrolladas por la empresa en el año 2016, en materia de gestión ambiental responsable:

IMPRESIÓN

En 2016 se implementó el proyecto Print, con el objetivo de automatizar el proceso de legalización de las ventas de pólizas a las compañías de seguros, logrando un ahorro de 84 resmas de papel al año, lo anterior aprovechando la tecnología que ofrecen las impresoras multifuncionales.

Este ahorro en resmas le devolvió vida al planeta así:

RESMAS	NO. ÁRBOLES	LITROS DE AGUA	KW/H ENERGÍA
84	5	12.600	2.352

Las cifras anteriores son estimados de ahorro en tala de árboles, agua y energía que se requieren para la elaboración de una resma de papel bond (fuente: http://www.circularesescolares.com/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=106)

Igualmente se implementó a través de esta tecnología el control de impresiones, el cual permite realizar el conteo de las impresiones que se realicen en cada uno de los procesos. Lo anterior nos permitió identificar los consumos y visualizar los impactos que nuestro volumen de impresiones está generando hoy. La medición realizada es la siguiente:

NO. DE HOJAS IMPRESAS	RESMAS	NO. ÁRBOLES	LITROS DE AGUA	KW/H ENERGÍA
641.510	1.283	31	192.453	35.925

Implementamos el proyecto de desmaterialización en el proceso de renovación de pólizas, enviando a los asegurados sus pólizas y clausulados a través del correo electrónico generando beneficios en ahorro de papel que impactan positivamente el Planeta así:

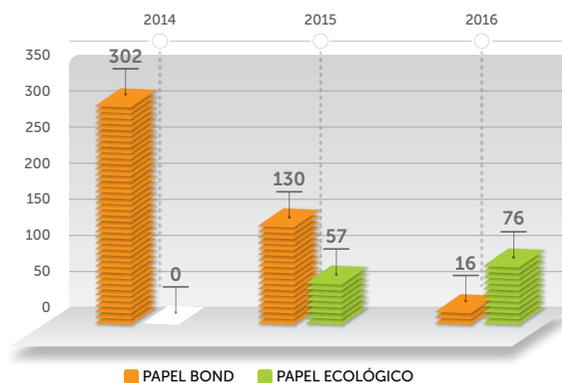
TIPO DE PÓLIZA	NO. DE PÓLIZAS DEJADAS DE ENVIAR	NO. DE HOJAS POR PÓLIZA	CANTIDAD DE HOJAS POR RENOVACIÓN	RESMAS	LITROS DE AGUA	KW/W ENERGÍA
PYME MAS	2.106	3	6.318	13	1.895	21.228
GOBAL HOME	23.922	3	71.766	144	21.530	241.134
RC MÉDICA	10.514	3	31.542	63	9.463	105.981
SOBRES	35.542	2	73.084	146	21.925	245.562
			182.710	365	54.813	613.906

CONSUMO DE PAPEL

Durante todo el año 2016 usamos papel ecológico en los procesos operativos y administrativos que son los que presentan el mayor consumo de papel. Esto disminuyó el consumo de papel blanco en un 33% frente al año inmediatamente anterior. La información de evolución de consumo de papel ecológico desde el año 2015 se observa a continuación:

Tipo de papel	2014	2015	2016	Variación
Papel Bond	302	130	16	-88%
Papel Ecológico		57	76	33%

Para el ahorro en el consumo de energía y agua no se trabajaron campañas específicas durante el año 2016.



PROGRAMAS DE PRESERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES-GESTIÓN AMBIENTAL

Programa orientado al ahorro de recursos a través de las mejoras a los procesos comerciales de la empresa. Durante el año 2016 se trabajó en la implementación del proyecto PRINT y el proyecto de desmaterialización de pólizas, con el fin de ayudar a disminuir la necesidad de uso de papel en el proceso. Adicionalmente como parte de la racionalización de recursos se incluyó con mucha fuerza el uso de papel ecológico.

INICIATIVA SIEMBRA DE ÁRBOLES

Durante el año 2016 en Cali, en la Dirección General, con ocasión del Día de la Tierra nos unimos a la iniciativa de la ONG Siembra un Árbol, apoyando el programa de siembra en el Humedal de la Babilla donde aportamos 11 árboles con el apoyo de 8 colaboradores y sus familias.



COMPROMISOS 2017

- Implementar un programa de ahorro en impresiones con el fin de disminuir el impacto que estamos generando, aprovechando para esto la facilidad de las impresoras.
- Mantener el programa de optimización de procesos con el fin de buscar la racionalización de recursos que impactan el medio ambiente, enfocándonos en los procesos con las compañías de seguros para el envío de información electrónica y no física.
- Implementar un programa formal para ahorro de agua y energía medido con indicadores que sean comparables con el mercado.

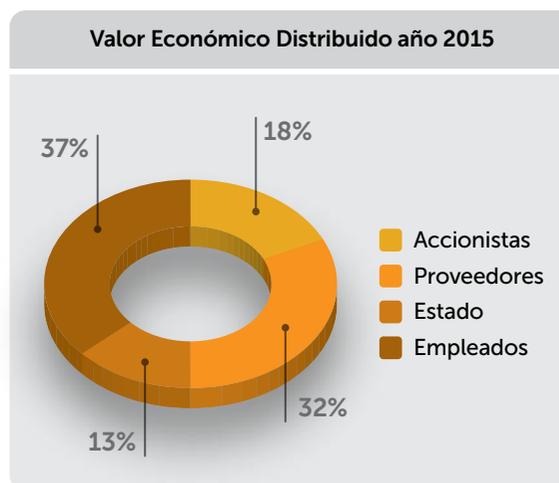
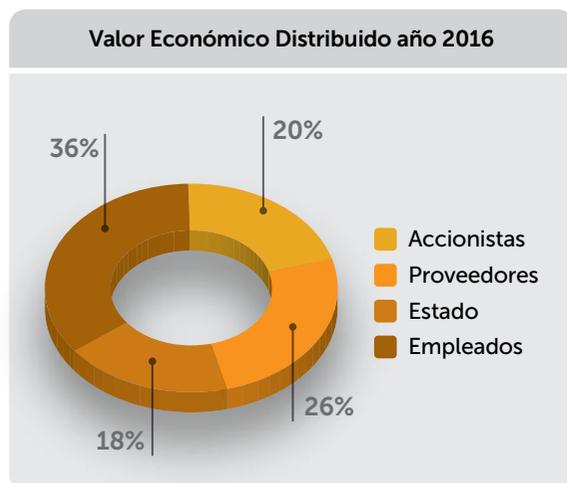


3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 VALOR ECONÓMICO CREADO Y DISTRIBUIDO POR COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS

	2016	Particip% vertical	2015	Particip% vertical
Ingresos por Comisiones	12.332.477.885	96%	10.252.263.500	94%
Rendimientos Financieros	150.737.452	1%	148.003.275	1%
Otros Ingresos	403.999.601	3%	490.801.706	5%
Valor Económico Generado	12.887.214.938		10.891.068.481	
Accionistas	2.460.320.502	20,5%	1.819.931.361	17,9%
Proveedores	3.067.052.974	25,5%	3.278.760.424	32,2%
Estado	2.215.734.874	18,4%	1.329.641.781	13,1%
Empleados	4.267.276.538	35,5%	3.742.232.586	36,8%
Valor Económico Distribuido	12.010.384.888	93,2%	10.170.566.152	93,4%
Provisión, depreciación y amortización	603.461.105	69%	518.287.734	72%
Reserva Legal	273.368.945	31%	202.214.596	28%
Valor Económico Retenido	876.830.050		720.502.329	



Durante el año 2016 el valor económico generado por Coomeva Corredores de Seguros creció en un 18,3% y en concordancia el valor económico distribuido también lo hizo.

Este crecimiento está impactado principalmente por el aumento en las comisiones de la empresa en un 20,3%, las cuales están directamente relacionadas con estrategias comerciales y financieras que nos permitieron crecer significativamente en la mayoría de los ramos que opera la Compañía.

Los resultados muestran crecimientos por encima del 100% en los ramos de Accidentes Personales, póliza de Vida, AP Empleados y otros ramos, como consecuencia del cambio en el modelo de pago de primas y recaudo de comisiones gestionado entre el cliente y la compañía de seguros, permitiendo pasar de recaudos mensuales a recaudos anuales anticipados al momento de la renovación.

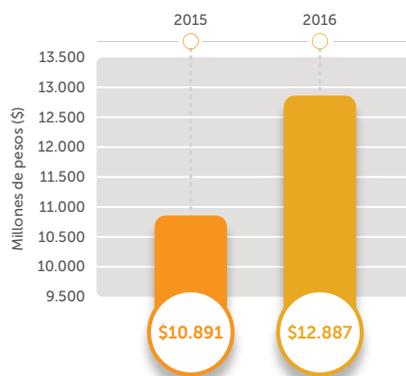
Adicionalmente en las pólizas de Autos y SOAT crecimos significativamente en la colocación, lo que generó mayores ingresos producto de la gestión comercial.

Ingresos por comisiones	Real acum dic-2016	2015	Variación 2015 vs 2016	Variación %
Accidentes Personales	\$ 1.492	\$ 654	\$ 838	128%
Poliza vida y AP empleados	\$ 319	\$ 115	\$ 204	177%
Generales	\$ 1.929	\$ 1.364	\$ 565	41%
Autos	\$ 3.306	\$ 2.750	\$ 555	20%
Otros	\$ 23	\$ 10	\$ 12	120%
Soat	\$ 999	\$ 760	\$ 239	31%
Vida Grupo Deudor	\$ 1.010	\$ 807	\$ 203	25%
Pólizas Medicina Prepagada	\$ 93	\$ 77	\$ 16	21%
Desempleo	\$ 3.160	\$ 3.714	-\$ 554	-15%
TOTAL	\$ 12.331	\$ 10.251	\$ 2.078	20%

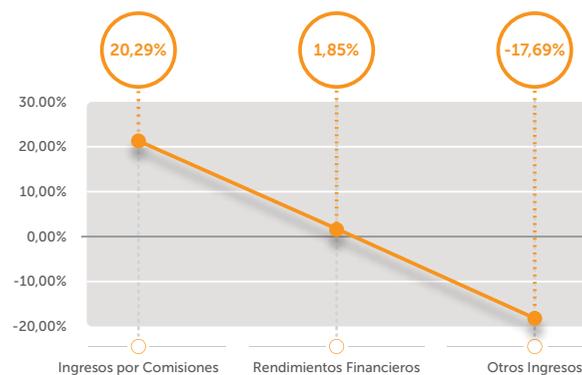
En el Valor Económico Distribuido se destaca el crecimiento del 38,4% en el porcentaje de participación del Estado, pasando del 13% al 18%, impactado por los ajustes de impuesto diferido que tuvo la empresa durante el año 2015 con el cambio a normas NIIF, que generó un saldo a favor y por ende un menor pago de impuesto de renta.

Así mismo se destaca la disminución del 18,75% en la participación de los proveedores, que pasó del 32% al 26%, como consecuencia de una gestión de racionalización de gasto de la empresa que generó ahorros significativos en algunos rubros del P y G tales como propaganda y promociones, honorarios y servicios temporales.

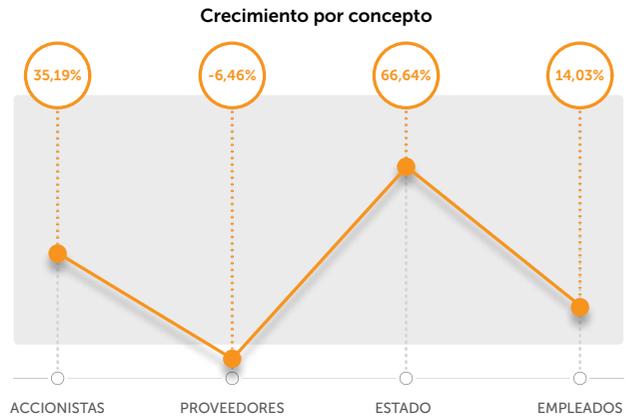
VALOR ECONÓMICO GENERADO 2016 (G4-9)



Crecimiento por concepto



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2016 (G4-9)

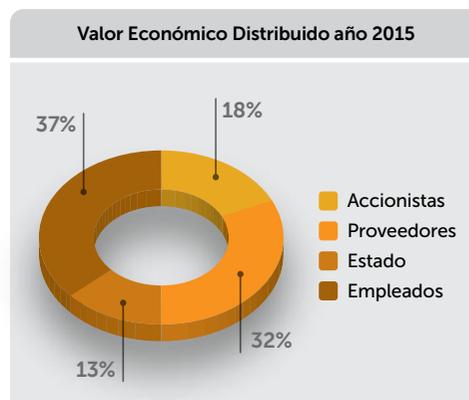
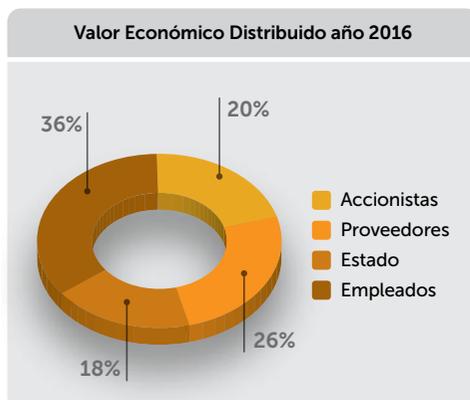


VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2016 (G4-9)



(G4-9)

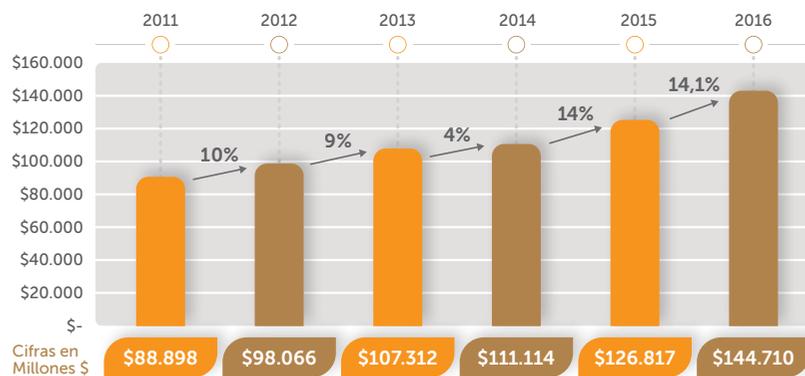
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



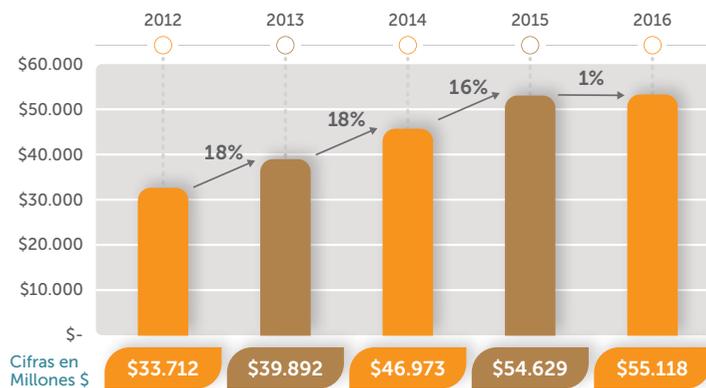
NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

Cooameva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, generó en su operación una facturación de primas de \$144.710 millones de pesos en el 2016 y en ingresos por comisiones y retornos le generó a las empresas del Grupo un total de \$55.118 millones.

Facturación Coomeva Corredores de Seguros



Ingresos al Grupo Coomeva





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



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

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

Impacto social 2016

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

Impacto Económico 2016

Activos Coomeva	3.5 Billones
Fondos sociales y mutuales	2.2 Billones
Patrimonio	1.19 Billones
Inversiones Empresariales	727.486 Billones
Inversiones de Portafolio	2.3 Billones

\$3.5
Billones en Recursos Administrados

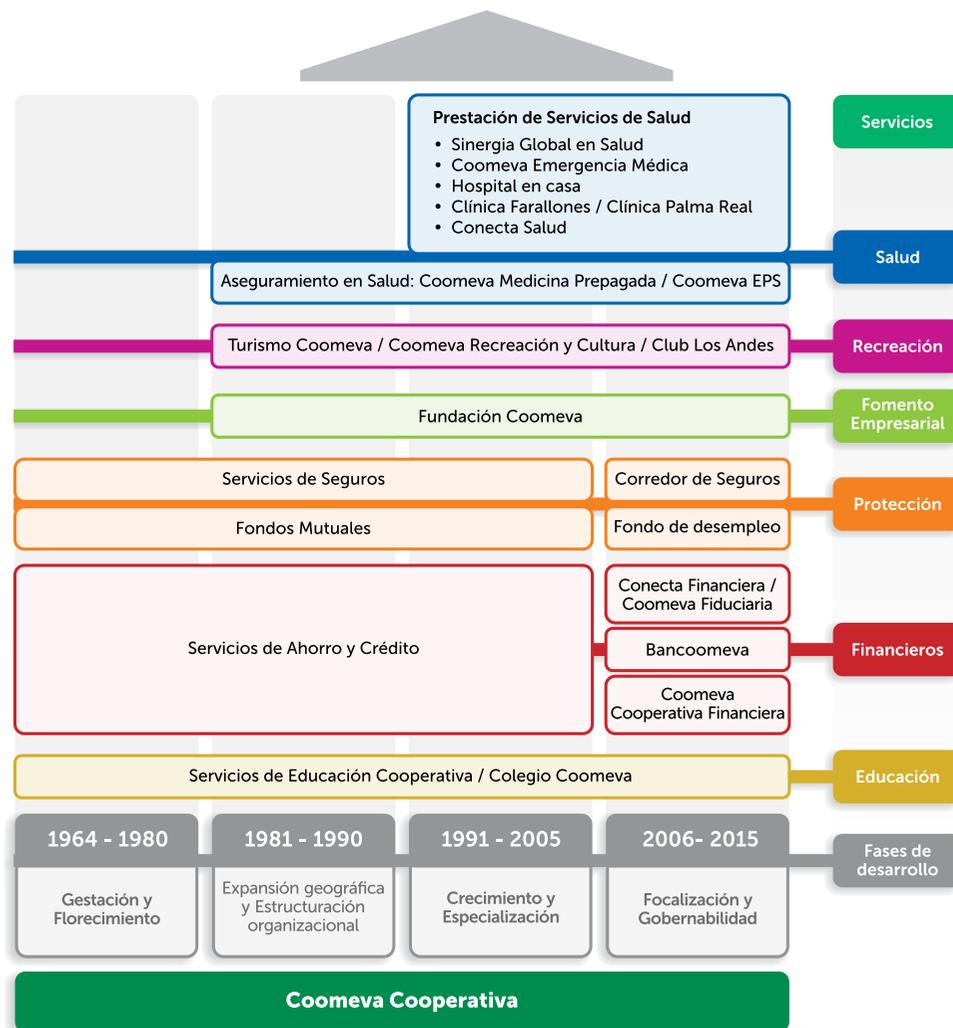
\$112.238
Millones en Beneficios

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

\$142.817
Millones en Excedentes GECC

Aportes Sociales	711.915
Reservas y Fondos Dest Especifica	47.150
Excedentes	74.530
Fondos Sociales y Mutuales	2.206.972

Excedentes Coomeva	74.530
Excedentes Otras Empresas GECC	68.287





Reconocimientos y
certificaciones

4



PREMIOS Y CERTIFICACIONES

EQUIDAD LABORAL- EQUIPARES

En el marco del proceso de certificación para obtener el sello de Equidad Laboral Equipares, recibimos el “reconocimiento de compromiso por la igualdad de género” al alcanzar el nivel 1. El reconocimiento fue otorgado por el Ministerio de Trabajo, la Alcaldía de Santiago de Cali, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4-Nivel de Conformidad "Escencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
indicadores G4			Criterio COP Pacto	Ubicación Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Contenido Básicos Generales				
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G4-32	"Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa."		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		8
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización.		8, 12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		32
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12, 13
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		32, 33, 34,35,36
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		42
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		48
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	13
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		22
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	51

ÍNDICE	GRI 4-Nivel de Conformidad "Escencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
indicadores G4			Criterio COP Pacto	Ubicación Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	25
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		25
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		25
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		4, 25
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	24
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	15
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		27
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		28
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	16, 17 , 18 ,19
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	28
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	28, 29
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	28, 29
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	29, 46, 48
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		32

ÍNDICE	GRI 4-Nivel de Conformidad "Escencial"				
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"				
indicadores G4			Criterio COP Pacto	Ubicación Pag.	
Aspecto	Ind.	Contenido			
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS					
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	17	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	17	
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE					
Prácticas Laborales y trabajo Digno					
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	42, 43	
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		48	
	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		48	
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		45	
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		46	
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		45	
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		43	
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		48	
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA					
Gestión Ambiental					
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		54	
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		54	

ÍNDICE	GRI 4-Nivel de Conformidad "Escencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
indicadores G4			Criterio COP Pacto	Ubicación Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		57
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		57, 58, 59
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades Locales	G4-SO1	Inversión social estratégica y filantrópica	16	62

