2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

PACTO GLOBAL

Coomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD • GESTIÓN 2020

ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL
María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

CORRECCIÓN DE ESTILO Y DIAGRAMACIÓN
Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

COORDINACIÓN EDITORIAL
Juan Esteban Ángel Borrero
Gerente Corporativo de Comunicaciones y Relaciones Públicas

INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** PACTO GLOBAL **2020**

Grupo Coomeva

ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Ricardo Antonio Caycedo Bustos
Magda Patricia Cortés Ortiz
Carlos Mario Gaviria Quintero
Fernando Rey Cubillos
Luis María Tamayo Gómez
Danilo Reinaldo Vivas Ramos

JUNTA DE VIGILANCIA

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

PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco

Coomeva

DELEGADOS

DELEGADO PRINCIPAL	DELEGADO SUPLENTE
Gonzalo Ernesto Pérez Restrepo	León Alberto Sardi Barona
Luz Patricia Fuentes Peña	Marco Abel Peña
Gerbert Augusto Clavijo Díaz	Alex Alberto Tejada Núñez
Rubén Darío Carvajal Iriarte	Hébert del Carmen Correa Olivo
Norys Bastidas Almanza	Luis María Tamayo Gómez
Patricia Peña Ruiz	Hernán Ospina Gutiérrez
Pilar Fernández de Vanegas	Cecilia Eugenia Mendoza Quintero
Ilsy Rocío de la Torre Delgado	José Daniel Aldana Pérez
César Augusto Herrera García	Luz Adriana Bolívar Bustamante
Carlos Alberto López Betancourt	Gabriel Jaime Restrepo Gaviria
Adolfo Rafael Pertuz Pinzón	Carlos Mario Gaviria Quintero
Amín Ernesto Ariza Donado	Ángela María Montoya Jaramillo
Iván Elías Torres Nadjar	Néstor Díez Montoya
Martha Cecilia Blanco Peña	Carlos Alberto Palacio Londoño
Mónica Barandica Pertuz	Párcival Peña Torres
Audrey de González Durango	Luz Mercedes Perdomo Saavedra
Luis Eduardo Olmos	José Jairo Peña Rivera
Adolfo León Mueses Chamorro	Víctor Alberto Bobadilla Gutiérrez
Andrés Roberto Torres Fonseca	José Vicente Torres Osorio
Jorge Enrique Guerrero Guevara	Fáber Moreno
Layla Kalil Sánchez	Amilvia Oliva Cárdenas Urrea
Libia Hincapié López	Alejandro Ríos Cardona
Fernando Rey Cubillos	Gloria Inés Ramírez de Duque
Carlos Augusto Ramírez Gómez	Jorge Edisson Hincapié Loaiza
Diana Uribe Jiménez	Juan Guillermo Restrepo Varela
Nelson Ricardo Chávez Pinzón	Luis Bayron Gil Londoño
Leonardo Pachón González	Luis Fernando Escobar Ramírez
Laura Vannesa Sánchez Lemus	Javier Antonio Orozco Mora
Claudia Liliana Rodríguez Álvarez	María Eugenia Pérez Zea
Magda Patricia Cortés Ortiz	José Manuel Osorno Atehortúa
José Bernardo Saldarriaga Vélez	Henry Sánchez Arriaga
Sandra Carolina Medina Palacio	Lucila Klinger Brahan
Jaime Tejeiro Ríos	Fernando Giraldo Piedrahita
Carlos Mario Garcés Sierra	Carlos Eduardo Sastoque Poveda
Jorge Isnardo Rodríguez Serrano	Carlos Alberto González Ossa
Javier Ignacio Cormane Fandiño	José Bladimir Pérez Figueroa
Gigliola Inés Borre Camargo	Carlos Mario Gómez Tirado
Héctor Isaac Vergel Carrascal	Jorge Alejandro Ángel Osorio
Carlos Ernesto París Orozco	Jorge Alberto Vera Arango
Rubiela Gómez	Álvaro Mantilla Pilonieta
Grace Angeline Morales Urueta	Betty Cecilia Valencia Mena
Ricardo Antonio Caycedo Bustos	Américo Mosquera Murillo
María Eugenia de Muñoz	León Darío Villa Villa
Lina María López Orozco	Miguel Ángel Carmona Vélez
Paola Torres Fonseca	Carlos Alberto García Restrepo
Jaime Araujo Rentería	Luis Alfredo Villa López
Indira Isabel Guerra Cuervo	Rodrigo de Jesús Restrepo López
Luis Ignacio Betancourt Silguero	Oscar Darío Echavarría Muñoz
Jaime Montesdeoca	Hugo Alberto Gómez Otálvaro
Claudio Enrique González Ortiz	Frank José Ospina Morales

DELEGADO PRINCIPAL	DELEGADO SUPLENTE
Jorge Iván Domínguez Londoño	María Elizabeth Escobar Jaramillo
Carlos Alberto del Orrego	Francisco Carlos Julio Pérez Mora
José Daniel Fiaga Cely	Beatriz del Carmen Mendoza Naranjo
Fredy Alexander Adame Erazo	José Luis Buelvas Berrocal
Javier Eugenio Albarracín Supelano	Edilberto Lozada Pérez
Fabio René Rincón Navarro	Félix Enrique Gutiérrez Castañeda
Olga Yuvy Molina Rojas	Germán Eduardo Storino Pérez
Marcolino Arias Garnica	María Mercedes Ocanegra Rengifo
Marco Antonio Pereira Medina	Mariano Jaramillo Caicedo
Clara Mirtha Becerra	Rodrigo Prieto Materón
Rosa Nieves García Arboleda	Nicolás Serrano Plaza
Sol Beatriz Posada Rojas	Luis Bernardo Sáenz Ruiz
Hernán Rojas Guerrero	Zoila del Carmen Ortega Mantilla
Ramiro Diego Molano Tovar	Jaime Andrés Bernal Rivas
Luis Fernando López Herrera	José David Ramírez Quintero
Jorge Alejandro Soto Castaño	Miriam Hurtado León
Claudia María Zuluaga Gómez	Jaime de Jesús Pulido Vargas
María Cecilia Botero Giraldo	Gloria Mirian Idárraga Sánchez
Edgar Enrique Rubio Castañeda	Mauricio Alberto Ocampo Montoya
Édgar Fernando Paz Delgado	Juan Pablo Villegas Ramírez
Alma Violeth Caicedo Giraldo	Danilo Reinaldo Vivas Ramos
Héber Hilario Noriega Silva	Sonia Esperanza Peña Bastidas
José Fernando Bacca Gamboa	Guillermo Alfonso Agudelo Arbeláez
Olga Cecilia Vélez Bueno	José Rafael Álvarez Hurtado
Alejandro Monroy Posso	Ana Lucía Muñoz Hoyos
Miguel Ángel Osorio Villegas	Orlando Narváez Vargas
Rafael Navia Rodríguez	Berta del Socorro Alvear Fonseca
Simeón Cedano Rojas	Noemí Cecilia Mata Villalba
Luis Bernardo Echeverri Buenaventura	Jacqueline Guzmán González
Eduardo Ramos Garbiras	Angélica Rocío Mendoza Guerra
Liliana Inés Vera Traslavina	Jorge Alberto Restrepo Gómez
Consuelo Becerra Castaño	Diego Vergara Olaya
Luz Mercedes Quintana de Ramírez	Guillermo García Valdés
Armando González Materón	Martha Cecilia Córdoba Gómez
Antonio José Reyes Solarte	Hernando Rafael Osorio Rodríguez
Luz Mariela Rojas Guerrero	Tomasa Medrano Ramos
Ángela María Alzate Gómez	Lilia Esther Vargas Mendoza
Miguel Fernando Salgado Paternina	Fabián Alfonso Moya Ramírez
César Pompeyo Mendoza Vargas	Humberto Ortiz Verján
Carlos Arturo Alomía Díaz	Moisés Toscano Peña
Orlando Cajamarca Castro	Rafael Antonio Puente Romero
María del Pilar Escobar Collazos	Jorge Enrique Martínez Duque
Luis Alfonso Gómez Arango	Emma Ruth Corredor Garzón
Martín Alonso Pinzón Echeverri	Rufina Mora Cárdenas
Luz Adriana Gómez Forero	Olga Patricia Benjumea Serna
Jairo Arango Arbeláez	Juan Carlos Riascos Arboleda
Andrés Fernando Moreno García	Santiago Adolfo Restrepo Marín
Miguel Ángel Ramírez Villa	Diego Alberto Rendón Patiño
Gustavo Riascos Benavides	Ana Milena Hamann Echeverry

Grupo Coomeva

COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

Luis Carlos Lozada Bedoya
Gerente Corporativo Administrativo

Alfredo Rincón Angulo
Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía
Gerente Corporativo Gestión Humana

Marco Antonio Rizo Cifuentes
Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

Liliana Patricia Guzmán González
Gerente Corporativa de Riesgo

Javier Medina Espinosa
Gerente Corporativo de Operaciones

Juan Esteban Ángel
Gerente Corporativa de Relaciones Institucionales

María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional de Educación y Democracia

Giovanny Hue Solano
Auditor Corporativo

Víctor Hugo Pinzón Parra
Asesor Presidencia Ejecutiva

Luis Mario Giraldo Niño
Gerente General Sector Protección

Rodolfo Enrique Arana Ramírez
Gerente General Corredores de Seguros

Hans Juergen Theilkuhl Ochoa
Presidente Bancoomeva

Gilberto Quinche Toro
Gerente General Sector Salud

Ángela María Cruz Libreros
Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

Enver Navia Echeverri
Gerente General Conectamos Financiera

Alfonso Torrente Ramírez
Gerente General Conecta Salud(E)

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerente General Club Los Andes

Víctor Manuel Torres Carvajal
Gerente Corporativo de Tecnología y Transformación Digital

Omar Harvey Ramírez Cifuentes
Gerente General Coomeva Fundación

Martha Cecilia Lizalda Restrepo
Gerente General Fecoomeva

Rafael David Rojas Bautista
Gerente Unidad de Servicios Compartidos

Viviana Osorio Marín
Asistente de Presidencia Ejecutiva

Edwin Fernando Ordóñez Hernández
Asistente de Presidencia Ejecutiva

GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

Juan Carlos Botero Salazar ..... Regional Cali
Mauricio Gaviria Schlesinger ..... Regional Bogotá
Francisco Parmenio Echeverri Pérez ..... Regional Medellín
Juan Carlos Bustillo ..... Regional Caribe
Carlomán Arias Cardona ..... Regional Eje Cafetero
Carlos Alberto Martínez Bonilla ..... Regional Palmira

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva 8

Acerca del informe 9

1. QUIÉNES SOMOS 11

2. NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 17

3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD 23

3.1 COMPROMISO 1: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO 24
3.1.1 Asociación abierta y voluntaria 24
3.1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados 26

3.2 COMPROMISO 2: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 29
3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo 30
3.2.2 Gestión ética 31

3.3 COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 32
3.3.1 Cultura Coomeva 33
3.3.2 Educación, formación y entrenamiento 36

3.4 COMPROMISO 4: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 38
3.4.1 Consumo responsable 39

3.5 COMPROMISO 5: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS 40
3.5.1 Desarrollo Empresarial 41
3.5.2 Educación 42
3.5.3 Empleo 43

3.6 COMPROMISO 6: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 44
3.6.1 Creación de Valor Cooperativo 45
3.6.2 Participación económica de los asociados 46

3.7 COMPROMISO 7: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 49
3.7.1 Gestión de aliados y proveedores 50
3.7.2 Cooperación entre cooperativas 51

3.8 COMPROMISO 8: FACILITAMOS LA VIDA 52
3.8.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 53
3.8.2 Competitividad de nuestra propuesta de valor 54

4. ANEXOS
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial 57

MENSAJE DEL **PRESIDENTE EJECUTIVO** DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

La pandemia por la COVID-19 trajo inconmensurables impactos, no solo en lo sanitario, sino también en lo económico y lo social, al tiempo que se ha hecho más evidente la inequidad social global en la que vivimos.

Fue un año que nos puso a prueba, pero con orgullo y humildad en Coomeva reconocemos que estuvimos a la altura de las circunstancias. Actuamos dando prelación al cuidado de la vida y la salud de las personas, siendo flexibles para adoptar y adaptarnos a los cambios con agilidad; ejecutando con oportunidad los ajustes requeridos y brindando nuestra capacidad de cooperación y solidaridad en favor de los más expuestos y afectados.

En esa medida nuestro compromiso con la gestión corporativa en materia de sostenibilidad fue vital, y lo cumplimos con acciones encaminadas al fortalecimiento de tres dimensiones: (1) Crecer - con acciones responsables para contribuir al desarrollo económico de las regiones en las que tenemos presencia; (2) Contribuir – aportando al mejoramiento de las condiciones de vida de todos nuestros grupos de interés, incluyendo comunidades afectadas por la COVID-19, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y una considerable inversión en procesos educativos- y (3) Cuidar -con acciones de preservación del medio ambiente, enfocadas a la optimización de recursos, en especial volcados a los entornos digitales, respondiendo a las exigencias que trajo la pandemia-.

Pusimos en práctica nuestra filosofía orientada a que "nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo" a través de la generación de alivios por más de $66.000 millones, para más de 129.000 asociados, para mitigar los impactos de la pandemia.

Ampliamos nuestro impacto social con acciones como las jornadas de educación, prevención y desarme en comunidades de niños y jóvenes vulnerables; campañas de donación mediante las cuales llevamos más de 37.500 mercados a más de 4.000 familias menos favorecidas e impactadas en sus ingresos por la pandemia, así como para apoyar a las comunidades afectadas por los eventos climáticos en la isla de Providencia; y continuamos apoyando la recreación, la cultura, el deporte y a los profesionales de la salud.

En la materialidad, eso se refleja en el mantenimiento de nuestros ocho compromisos corporativos con la sostenibilidad. Fortalecimos el vínculo asociativo con un crecimiento de asociados que alcanzó los 254.094, quienes, a pesar de la coyuntura, permanecieron con la Cooperativa usando sus productos y servicios; mantuvimos la gestión democrática de la Cooperativa adaptándonos a las nuevas condiciones mediante canales de interacción digital, tomando las decisiones necesarias para el bienestar de los asociados, como la creación del nuevo fondo social COVID-19 y el programa Vivienda para Todos. Nuestra cultura se fortaleció en medio de un contexto de cambios en lo laboral, adaptación al trabajo remoto y al teletrabajo, y con alivios también para los colaboradores y sus familias. Un renglón primordial fue la educación, pues nos enfocamos en hacerla posible para nuestros asociados en tiempos de pandemia y evitar la deserción.

En general, el 2020 fue un año con buenos resultados para la Cooperativa y sus empresas, que generaron importante valor económico para sus grupos de interés, así como valor social.

El 2021 se nos presenta igual de retador, y para ello nos preparamos con una hoja de ruta fundamental, como es nuestro Plan Estratégico PEC 2024, el cual fue ajustado a los requerimientos de la "nueva normalidad", mediante una Adenda.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la RSE es aún mayor en esta coyuntura. Mantendremos nuestro talante y respuesta a los asociados, familias, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés, enfocados en seguir haciendo de nuestras acciones, nuestro mejor mensaje cooperativo.

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

G4-1

ACERCA DEL **INFORME**

Nuestro Informe de Sostenibilidad/Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.° de enero y 31 de diciembre de 2020, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la empresa, en el territorio nacional. Esta comunicación se realiza cada dos años.

El Informe de Sostenibilidad es un mecanismo objetivo para evaluar el cumplimiento de la visión y la misión, y corregir el rumbo cuando esto se requiera, mediante la metodología establecida por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI. Así mismo este informe toma como referente la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación de la opción Esencial y del nivel Avanzado, y todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la empresa.

En el año 2020 no se generaron cambios significativos en la cobertura y alcance de los aspectos materiales.

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

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

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

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

G4-36

Coomeva
Creer
Cooperando
es posible
Emprendimiento

1 » QUIÉNES SOMOS

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

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva está conformado por las siguientes entidades:

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

G3

La Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva, fue fundada en Cali, el 4 de marzo de 1964. Tiene presencia en 24 departamentos de Colombia, a través de seis regionales: Cali, Medellín, Caribe, Eje Cafetero, Bogotá y Palmira. La sede principal del Grupo Coomeva está ubicada la ciudad de Santiago de Cali, en la calle 13 # 57-50.

G4-7

NUESTRO **MODELO DE NEGOCIO**

G4-9

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

ESTRATEGIA
MULTIACTIVIDAD E INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

ASOCIADOS

Necesidades actuales y futuras

Servicios a través de Empresa

PROMESA DE VALOR
COOMEVA NOS FACILITA LA VIDA

G4-4 G4-8

BALANCE
SOCIAL 2020

El 2020 pasará a la historia como el año de los mayores desafíos y retos, acompañado por una inmensa incertidumbre y volatilidad, que han generado la peor crisis de la historia, tanto de salud pública, económica, como social.

Fue un año que nos puso a prueba en toda la amplitud y sentido de esta frase, pero con orgullo y humildad hoy reconocemos que en Coomeva estuvimos a la altura de las circunstancias. Tanto la Administración como la Dirigencia actuaron bajo los principios de la cooperación y la solidaridad, dando prelación al cuidado de la vida y la salud de las personas, siendo en extremo flexibles para adoptar y adaptarnos a los cambios con agilidad; ejecutando con excelencia y oportunidad los cambios requeridos, lo que nos permitió cerrar un 2020 con excelentes resultados, en medio de las circunstancias tanto sociales como económicas que todos conocemos.

El 2020 sacó a relucir la esencia cooperativa de nuestra organización y demostramos que nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo, a través de la generación de alivios por más de $66.000 millones, para más de 129.000 asociados.

Así mismo, realizamos las siguientes iniciativas de impacto social:

JORNADAS DE EDUCACIÓN, PREVENCIÓN Y DESARME

Debido a la situación de pandemia por la COVID-19 y a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno nacional, las jornadas debieron realizarse bajo los protocolos de bioseguridad exigidos, por lo que este año se redujo la población de niños beneficiados de 6.000 a 2.007. Entre las medidas adoptadas fueron: Suspensión del voluntariado con colaboradores del Grupo Coomeva, en cinco de las seis jornadas planeadas (se logró realizar una jornada presencial en la ciudad de Cali, el 29 de febrero); apoyo operativo de las jornadas con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional; reducción del aforo de niños y adultos para evitar la propagación del virus; extensión del tiempo de las jornadas para evitar aglomeración de personas; reducción de las dinámicas presenciales como los talleres de bienestar, salud oral, entre otros. Los resultados obtenidos fueron:

- 2.007 niños atendidos.
- Seis ciudades beneficiadas (Cali, Palmira, Pereira, Bogotá, Medellín y Barranquilla),
- 181 armas blancas entregadas por los menores.
- 531 juguetes bélicos recibidos.
- 2.007 kits escolares canjeados.
- 2.007 kits de salud oral entregados.

CAMPAÑA ACTIVEMOS LA FUERZA DE LA COOPERACIÓN

APOYO A FAMILIAS VULNERABLES AFECTADAS POR LA COVID-19

G4-SO1

Ante las medidas de emergencia sanitaria por la COVID-19 y su impacto en la economía del país, la pandemia global nos conminó a activar con potencia la fuerza de la cooperación, siendo solidarios y uniéndonos, como la mejor estrategia para contribuir en la contención de la propagación del virus.

De esta manera, desde abril hasta septiembre y en el mes de diciembre de 2020, desde el Grupo Coomeva, en conjunto con el Consejo de Administración, se llevó a cabo una campaña de donación, en la que nos unimos la Cooperativa, nuestros asociados y colaboradores, para entregar bienes de primera necesidad a familias colombianas que viven de la economía informal y que ante la situación de aislamiento en la que entró el país, sufrieron los impactos por la falta de ingresos y de alimentos. La acogida de esta campaña de donación fue tal, que logramos recaudar recursos, tanto de la donación institucional como de las voluntarias realizadas por asociados y colaboradores, y cumplir las metas propuestas en entrega de mercados a las familias atendidas. Los principales resultados de la campaña fueron:

- 37.533 mercados entregados (4.362 de ellos como canastas navideñas).
- 31 ciudades beneficiadas.
- 18.000 personas beneficiadas entre familias que viven de economía informal, asociados, colaboradores y pequeños proveedores.
- 26 comercios locales y cinco cooperativas de consumo beneficiadas en su reactivación comercial.
- $2.880 millones destinados para la adquisición de los insumos.
- $2.882 millones de donaciones voluntarias.
- 12.000 aportantes entre asociados y colaboradores.

Adicionalmente, a través de Coomeva Medicina Prepagada entregamos $500 millones en insumos de protección para el personal médico en Instituciones Prestadoras de Salud en Cali y con la campaña DAR se aprovechó material reciclado para compra de elementos de bioseguridad, entregando 10.000 tapabocas y 5.000 geles antibacteriales a diversas comunidades en Cali.

CAMPAÑA ACTIVEMOS LA FUERZA DE LA COOPERACIÓN

HOSPITAL DE PROVIDENCIA

Como consecuencia de los desastres causados por el Huracán Iota, que azotó al Caribe colombiano en el mes de noviembre, especialmente al archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, nuevamente activamos la fuerza de la cooperación para contribuir con la reconstrucción de las islas.

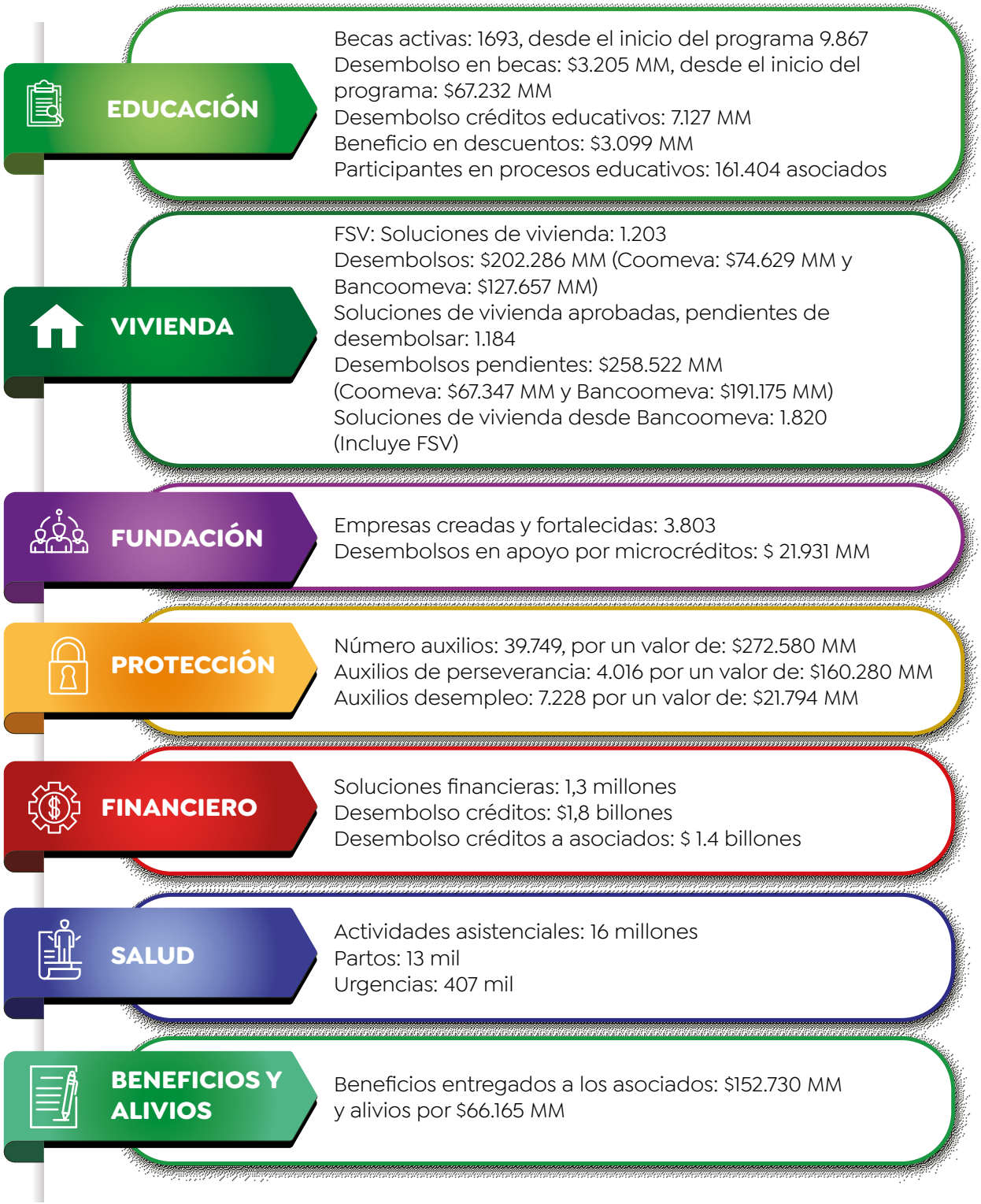
De esta manera, desde diciembre de 2020 y hasta febrero de 2021, el Grupo Coomeva, en conjunto con el Consejo de Administración, llevó a cabo una campaña de donación, en la que una vez más se unieron la Cooperativa, nuestros asociados y colaboradores, para sumar recursos por $750 millones y hacer presencia con la dotación de insumos y equipos médicos para el Hospital de Providencia.

APOYO A LA RECREACIÓN, LA CULTURA Y EL DEPORTE

En cumplimiento de nuestro compromiso con la comunidad, en aspectos también relevantes como la recreación, la cultura y el deporte, Coomeva continuó apoyando el deporte colombiano a través de la Federación Colombiana de Natación, Fecna, con un patrocinio en el año 2020 de $450 millones, de los cuales $65 millones permitieron el pago del servicio de medicina prepagada para la Selección Oro Coomeva, que incluye los doce nadadores del programa de deportista apoyado; todo esto como parte de los alivios generados a raíz de la pandemia.

Por lo anterior, 2020 con todas las dificultades y desafíos, terminó siendo un buen año para nuestra organización, en el que se logró un crecimiento en la base social, llegando a 254.094 asociados, generando paquetes de alivios para nuestros asociados y familias vulnerables, y mejorando nuestra oferta de productos y servicios en salud, vivienda, educación, desempleo y protección.

A continuación, presentamos el **Balance Social Cooperativo** del año 2020:



GRÁFICA 1. BALANCE SOCIAL 2020

2 NUESTRO **MARCO ESTRATÉGICO** DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRO **MARCO ESTRATÉGICO** DE SOSTENIBILIDAD

G4-DMA

GRÁFICA 2. MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

2.1 QUÉ QUEREMOS – DIMENSIONES:

En el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, para cumplir la gestión corporativa en materia de sostenibilidad, las acciones están encaminadas al fortalecimiento de tres dimensiones de vital importancia: crecer, contribuir y cuidar. Prospectivamente, estas dimensiones se orientan a la consecución de las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo.

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

- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos, que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados y sus familias.

- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Las estrategias y proyectos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva están encaminadas a la preservación del medio ambiente que buscan disminuir las emisiones de CO2 y la reducción del consumo energético en sus sedes regionales.

2.2 CÓMO LO HACEMOS

G4-DMA

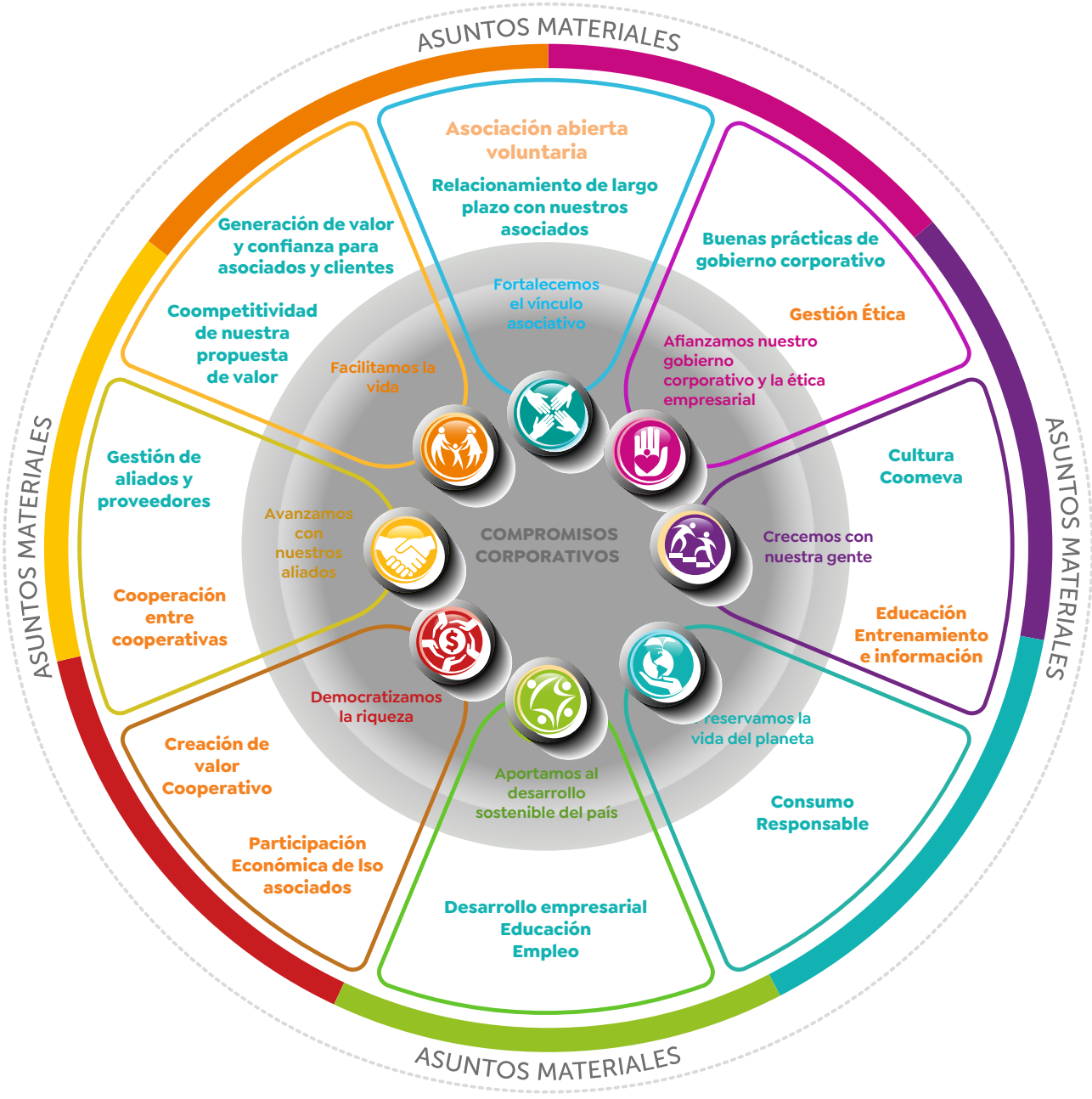
2.2.1 Materialidad - Temas relevantes para la gestión corporativa

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

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

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

GRÁFICA 3. MATERIALIDAD



G4-DMA G4-19 G4-20

Compromiso con nuestros grupos de interés:

G4-24 G4-25 G4-26

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

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

2.2.1 Componentes

- **Relacionamiento efectivo:** Este componente tiene en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés, su nivel de involucramiento y un diálogo abierto y transparente, fundamental en la toma de decisiones del Grupo.

- **Estrategia e iniciativas:** En la estrategia se integran los impactos, compromisos asumidos, modelo de negocio, innovación empresarial y contexto cooperativo. Las iniciativas propuestas por cada empresa deben integrar beneficios por lograr, los públicos objetivo, el nivel de desarrollo, las alianzas a gestionar y los recursos.

- **Cultura y procesos:** Este componente es la organización mínima, eficaz y flexible que debe tener la empresa para implementar las iniciativas y gestionar la sostenibilidad. Integra el liderazgo de los directivos, cambios organizacionales, gestión del conocimiento, estructura de control y autonomía de los administradores de las empresas.

- **Administración de riesgos:** Implica la identificación, el análisis de costo/beneficio, la descripción de los efectos potenciales, la evaluación de soluciones y el estudio de la capacidad de respuesta del Grupo Empresarial Cooperativo.

- **Indicadores e impacto:** Definición de métricas para el monitoreo y control de la gestión social, ambiental o económica del grupo. Los puntos de control y la periodicidad de su evaluación, así como también la construcción de los criterios de impacto, la rendición de cuentas a través de reportes, las auditorías internas y la verificación esperada.

2.2.3 Impulsores

El marco estratégico de sostenibilidad se materializa en tres grandes impulsores de alta relevancia, oportunos y de especial impacto para la gestión cooperativa presente y futura. Coomeva está comprometida a liderar, incidir e inspirar en todos sus grupos de interés: la transformación de vidas con educación, a promover el progreso colectivo por medio de emprendimientos éticos y a preservar el planeta logrando un consumo responsable.

a. La educación es un factor clave para el desarrollo de las personas y la transformación de los países. Dinamiza las posibilidades y oportunidades de los ciudadanos, dando apertura a nuevos espacios de entrenamiento y capacitación, que permiten a los asociados y otros grupos de interés obtener un valor agregado de la gran oferta formativa que tiene el Grupo Coomeva.

b. Los emprendimientos éticos se convierten en iniciativas empresariales estandartes de los valores cooperativos de la organización. Proponen un mayor fomento dirigido a potenciar nuevas iniciativas de los diferentes grupos de interés sobre los cuales se tiene un impacto directo, desarrollándose con base los principios y prácticas éticas necesarias para el éxito efectivo de las iniciativas ante un contexto que así lo demanda.

c. Por último, la preservación ambiental se consolida como la propuesta que busca mejorar los procesos, generando ahorro y optimización de los recursos utilizados, a través de la promoción de un **consumo responsable**, y creando conciencia sobre los beneficios que estas prácticas e iniciativas traen para el objetivo global, al cual deben contribuir todos los actores ligados al cuidado del medio ambiente. Es importante destacar que el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ha venido implementado diversas actividades alineadas con estos tres impulsores.

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

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

G4-24

3 NUESTROS **COMPROMISOS CORPORATIVOS** CON LA SOSTENIBILIDAD

NUESTROS **COMPROMISOS CORPORATIVOS** CON LA SOSTENIBILIDAD

G4-19 / G4-20 / G4-21

3.1 COMPROMISO 1
FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

ASUNTOS MATERIALES
3.1.1 Asociación abierta y voluntaria
3.2.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados.

3.1.1 Asociación abierta y voluntaria

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

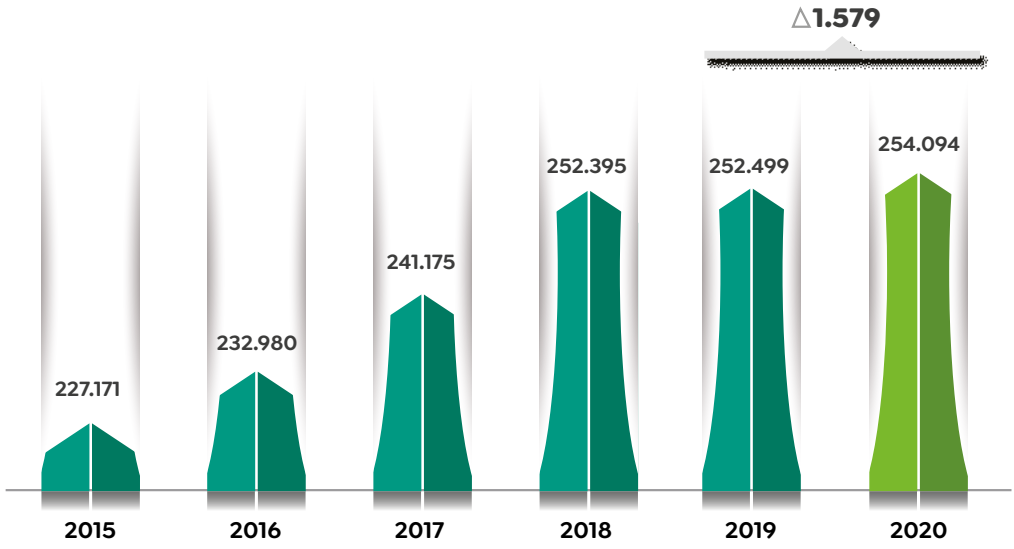
Dinámica de crecimiento de la comunidad

El año 2020 Coomeva cerró con 1.579 nuevos asociados a la Cooperativa, para una población total de 254.094, frente a un presupuesto de 253.786, para un cumplimiento de 100,1%.

Con la llegada de la COVID-19 a Colombia, en marzo fue necesario replantear la estrategia la

cual se ejecutó a partir del mes de mayo. La nueva estrategia estuvo soportada en la permanencia y satisfacción de nuestra base social, en garantizar una relación uno a uno con nuestros asociados logrando una mayor conexión emocional, evocando a nuestra identidad cooperativa. Por lo tanto, se hizo necesario la reconversión de la fuerza comercial y se trabajó con los siguientes focos: mantenimiento, fidelización y conexión con producto.

GRÁFICA 4. CRECIMIENTO POBLACIÓN DE ASOCIADOS



Perfil del asociado

Nuestra comunidad de asociados tiene una edad promedio de 47 años. El 25,3% de la población (67.475 asociados) son menores de 35 años y el 23%, (58.103) son mayores de 60 años. Por área de conocimiento profesional, las administrativas e ingenierías tienen la mayor representatividad, mientras que la profesión de salud representa ahora el 19% de la población. El nivel de ingreso promedio es de $4,7 millones. En su mayoría son solteros, asalariados y mujeres, que son el 57%.

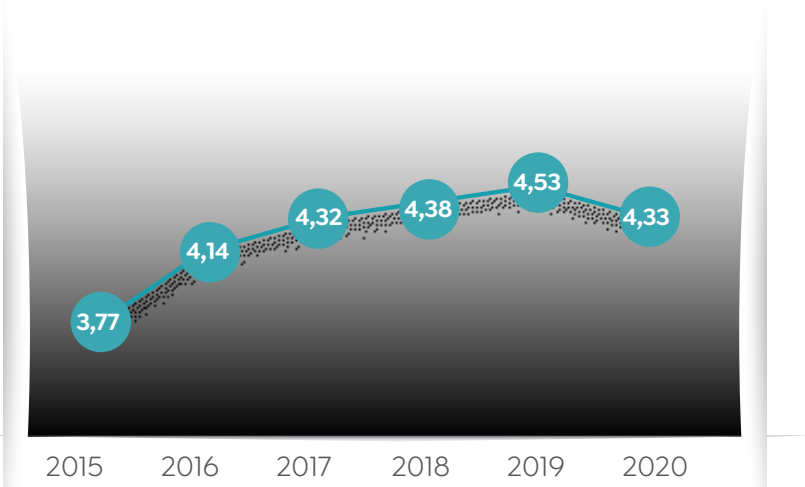
GRÁFICA 5. PERFIL DEL ASOCIADO

3.1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados

Mayor uso de productos y servicios

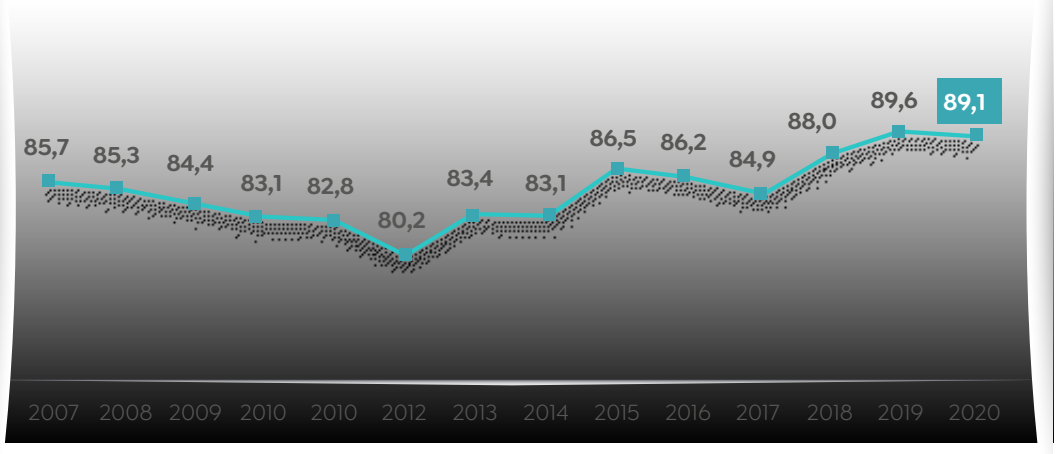
- **Producto promedio:** Durante 2020 orientamos los esfuerzos hacia la conexión de los asociados con los servicios, cerrando en diciembre con un indicador de producto promedio por asociado de 4,33. Convencidos de que la mayor tenencia de productos es uno de los pilares de la permanencia, seguiremos en 2021 multiplicando los esfuerzos para que cada vez más nuestros asociados encuentren en nuestra oferta de productos, servicios y soluciones una respuesta asertiva a sus necesidades.

GRÁFICA 6. PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO



- **Tasa de uso:** Este indicador, que mide el uso de productos sobre la totalidad de asociados presentó un comportamiento positivo en medio de la actual coyuntura. El mayor uso de productos cumplió un papel fundamental, donde más de 226.000 asociados gozan de conexión con los productos, servicios y beneficios de la Cooperativa, apalancados en el buen desempeño de las barras integrales y el canal de profundización.

GRÁFICA 7. TASA DE USO



- **Vinculación con producto:** En 2020 logramos un importante resultado, pues al cierre de diciembre el 85,5% de los asociados nuevos ingresaron adquiriendo algún producto en los primeros 30 días, lo que significa un crecimiento anual de 3%, que en medio de un año tan atípico como el 2020, representa un valioso logro.

Compromiso con los jóvenes

G4-LA12

Línea de acción Promoción del Liderazgo

- Al cierre del año Coomeva cuenta con 67.473 jóvenes asociados, los cuales representan el 27% de la población total, porcentaje que se conserva respecto de 2019.
- 180 jóvenes participaron en la segunda promoción del programa de Liderazgo Extraordinario, con un crecimiento del 82% frente al año 2019.
- 327 jóvenes entre los 12 y 17 años participaron en la Red Juvenil Coomeva.

- 12.190 jóvenes participaron el programa de formación empresarial, con un importante crecimiento del 817%, respecto de 2019, cuando la participación fue de 1.329.

Línea de acción Permanencia en Coomeva

- 81,6% de la población de jóvenes cuenta con al menos un producto de la Cooperativa y sus empresas, presentando una disminución del 1,6% frente al año 2019. El 67%, de los jóvenes presenta una tenencia de cinco productos, para un incremento del 0,75% frente al año 2019.
- 15.287 jóvenes asociados participaron en el portafolio de Coomeva Educa, es decir un crecimiento del 12% frente al año 2019.
- 5.021 jóvenes asociados participaron en los programas virtuales para el fortalecimiento de las competencias personales y profesionales.
- 3.183 jóvenes se beneficiaron con descuentos educativos en instituciones en convenio.
- 358 créditos se desembolsaron para creación o fortalecimiento de empresas entre los jóvenes asociados.

Línea de acción Participación Democrática

- De total de dirigentes a nivel nacional, el 4% son jóvenes menores de 35 años.
- El Consejo de Administración realizó el nombramiento de un joven asociado en los comités nacionales Financiero, Educación, Vivienda, Auditoría Corporativa, y en el Comité de Inversiones y Riesgos Financieros, logrando así ampliar la participación de los jóvenes en los estamentos dirigenciales de la Cooperativa.

Compromiso con la equidad de género

Dimensión Gestión y participación: En 2020 se aplicó por primera vez una encuesta entre los asociados y usuarios para medir la Percepción sobre la Igualdad y Equidad de Género en Coomeva y su Grupo Empresarial, obteniendo un resultado del 74%, frente a una meta trazada del 70%.

La participación en la gestión, según género, mostró un 44,6% promedio de mujeres que participan en estamentos de la Dirigencia y un 55,4% para el promedio de hombres que participan en estamentos de la Dirigencia. El grado de participación de los asociados en los procesos electorales conserva su resultado de 56% para mujeres y 44% para hombres.

Los participantes en los eventos de Generando Reflexión, incorporando enfoque de género, fue del orden de 64.393, con un índice de participación por género del 77% mujeres y 23% hombres. Dado el incremento de la violencia contra las mujeres, en 2020 se realizaron dos campañas de sensibilización sobre prevención de la violencia.

Dimensión Productos y Servicios: El Índice de tenencia de productos y servicios por género fue del **89,1%** para mujeres y del **89,9%** para hombres, mientras que la dinámica de vinculación de asociados fue de 57,4% mujeres y 42,6% hombres.

La participación por género en la estrategia Coomeva Educa y en eventos de Fomento Empresarial fue del **62%** para mujeres y de **38%** para hombres. En las estrategias de apoyo al emprendimiento para la creación y fortalecimiento de empresas, el comportamiento de índice de mujeres y hombres fue del **55%** y **45%** respectivamente.

Dimensión Laboral: Coomeva y su Grupo Empresarial impulsan desde 2014 la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, una iniciativa del Ministerio de Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas, PNUD, dirigido a las empresas, para obtener la certificación del el Sello de Equidad Laboral "Equipares".

Se continúo trabajando para el mejoramiento de oportunidades laborales de mujeres en cargos de Alta Dirección, en la medición de la percepción de los colaboradores sobre cultura incluyente y diversa, y en la sensibilización a hombres de la organización frente a prácticas culturales inequitativas "aceptadas" (techos de cristal).

Se logró que en el 82% de los procesos de selección del Grupo Empresarial Cooperativo se cumpliera con la condición de contar con un candidato interno en la terna final.

COMPROMISO 2:
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.2 COMPROMISO 2
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

ASUNTOS MATERIALES
3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo
3.2.2 Gestión ética

3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo

G4-34 G4-35

Continuamos con el fortalecimiento del Modelo de Gobierno, logrando dar prelación al interés general sobre el particular, favoreciendo las conversaciones basadas en la transparencia, calidad, y oportunidad, buscando preservar la unidad de propósito, dirección y control.

GESTIÓN DEMOCRÁTICA

Gestión democrática. La estructura de gobierno de la Cooperativa estuvo representada por 169 estamentos dirigenciales y 891 dirigentes en el nivel nacional, regional y zonal. La gobernanza se ejerció con una importante inversión en tiempo de 29.990 horas de gestión, similar a la registrada en 2019. En cuanto al proceso de aprendizaje los dirigentes invirtieron 137.108 horas de formación académica, que coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

Asamblea General de Delegados: En 2020 Coomeva realizó dos asambleas no presenciales. En ambas sesiones se logró la conexión del 100% de los delegados, importantes decisiones aprobadas y un quorum permanente por encima del 90%. La primera Asamblea tuvo una evaluación general de 3,73 y la segunda, de 4.0, logrando un incremento del 8% frente a la primera realizada en esta modalidad.

Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD: Este sistema avanza en el proceso de apropiación por parte de los dirigentes, con el cual se busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión, mediante la interacción dinámica entre la estrategia, los procesos y la cultura.

A continuación, se presentan los resultados de los principales indicadores del Sistema, consolidados a nivel nacional, los cuales muestran una estabilidad en el mismo.

TABLA 1. INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRIGENCIA

Indicadores Sistema de Gestión de la Dirigencia

Indicadores SGD	Unidad de medida	2020
Comités incluidos en el Sistema	No	150
Cumplimiento del cronograma de reuniones	%	10.000%
Actas registradas en el Sistema	%	100
Cumplimiento asistencia a reuniones	%	97

Se continuó con el fortalecimiento y despliegue del sitio web de la Dirigencia con el cual se busca facilitar el acceso a la información desde un solo lugar, tal como aplicativos, reglamentación, entre otros. Durante 2020, este sitio tuvo un total de 28.860 visitas, para un crecimiento del 267% respecto de 2020.

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

3.2.2 Gestión ética

G4-56 G4-57 G4-58

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Buen Gobierno Buen Corporativo, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas en esta materia. En 2020 el Código fue actualizado por la LIX Asamblea General Extraordinaria del Delegados, con el fin de cumplir la normatividad sobre Conglomerados Financieros, principalmente en materia de conflictos de interés y gestión de riesgos.

Entre las buenas prácticas se incluye una clara de delegación de funciones, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre los grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo.

Se destaca además que Coomeva cuenta con el Comité de Ética, creado en 1998, como órgano encargado de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y valores éticos que la Cooperativa ha establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas a lo largo de su Estatuto y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral. Durante 2020 se efectuaron doce (12) reuniones ordinarias y cuatro (4) extraordinarias, que dan cuenta del cumplimiento de estas funciones. El Comité de Ética, comprometido con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética, continuó con la publicación periódica de artículos sobre esta temática en la Revista Coomeva.

COMPROMISO 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.3 COMPROMISO 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

ASUNTOS MATERIALES
3.3.1 Cultura Coomeva
3.3.2 Educación, entrenamiento e información

3.3.1 Cultura Coomeva

La nueva situación nos llevó a tomar, de manera inmediata y asegurando los protocolos de bioseguridad hacia todos los grupos de interés, acciones enmarcadas en cinco criterios de actuación, relacionados con la gestión de nuestro capital humano:

1. Garantizar la seguridad y la salud de nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad.
2. Garantizar la sostenibilidad financiera de las empresas, la continuidad de negocio y la prestación de servicios a asociados y clientes.
3. Incrementar la productividad de los colaboradores durante el aislamiento.
4. Implementar rápidamente nuevos modelos de negocio y nuevos modelos de organización laboral.
5. Profundizar en la cultura deseada adaptándonos al cambio y a los desafíos que generó la coyuntura.

En este contexto, pusimos a prueba muchos elementos de nuestra cultura organizacional, entre ellos la capacidad para enfrentar la llegada de nuevas formas de gestionar el trabajo y nuestro capital humano. Gracias al compromiso de nuestros líderes y colaboradores y recorriendo en equipo un camino difícil y lleno de desafíos, pudimos habilitar rápidamente la apropiación de nuevos hábitos y comportamientos, que nos permitieron adaptarnos a los cambios de manera oportuna, sin afectar la productividad y los resultados de la organización.

Acogimos dentro de nuestro quehacer, nuevas modalidades de trabajo con alrededor de 5.000 colaboradores trabajando desde casa y con la implementación del piloto de teletrabajo, buscando crear y enfrentar los retos futuros dentro de un mercado joven, dinámico, flexible, ágil y globalizado, para ser una Coomeva más productiva y sostenible. Al cierre del año contamos con la participación de 450 teletrabajadores seleccionados de seis de nuestras empresas a nivel nacional, quienes a la fecha han recibido los diferentes beneficios de este programa.

Acordes con la identidad cooperativa que buscamos resaltar dentro de nuestra cultura, diseñamos un programa de alivios en donde logramos beneficiar a más de 241 de nuestros colaboradores, mediante una inversión de $564 millones en créditos de calamidad asociada a la emergencia por COVID-19; así mismo

dispusimos de una línea de atención psicológica y de consulta en salud, acompañando de esta manera a más de 645 colaboradores y sus familias, afectados por la situación actual. Dentro de este mismo programa desarrollado por la Cooperativa, convencidos de que nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo y alineados con nuestros valores corporativos, con el apoyo de los colaboradores se obtuvieron recursos para donaciones que beneficiaron a cerca de 4.000 familias o 12.000 personas en 31 ciudades que recibieron una alimentación básica durante seis meses, demostrando de esta manera nuestra solidaridad y sentido cooperativo con quienes más lo necesitan.

Como parte de este proceso de transformación cultural durante el 2020, la presencialidad no fue determinante para la continuidad en la gestión de nuestro ecosistema de innovación, en donde uno de los mayores retos fue gestionar la incertidumbre de tal forma que pudiéramos adaptarnos rápidamente a los cambios que trajo consigo la coyuntura actual.

Así mismo, continuamos reforzando en nuestros colaboradores una cultura de innovación a través del reconocimiento, la participación en la generación de ideas, el desarrollo de programas de formación en metodologías de innovación y el conocimiento de otras prácticas en empresas colombianas que han recorrido un camino importante en temas de innovación y transformación digital.

PRINCIPALES INDICADORES

G4-LA9 G4-LA10 G4-LA12 G4-LA13 G4-LA16

TABLA 2. INDICADORES DEL MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Modelo de cultura organizacional	Medida	Resultado 2020
Índice de cultura actual	N.°	2,51
Índice de cultura requerida	N.°	2,74
Horas de formación en servicio	N.°	5.030
Colaboradores con formación en Servicio	N.°	503
Índice Ambiente Laboral Grupo	%	72.4

TABLA 3. CONDICIONES LABORALES

Beneficios extralegales	Medida	Resultado 2020
Colaboradores beneficiados	N.°	8.211
Beneficios distribuidos por estudio y crecimiento profesional (millones de pesos COP)	$	9.564
Beneficios distribuidos por salud (millones de pesos COP)	$	4.688
Beneficios distribuidos por auxilio de vivienda, vacaciones, alimentación y transporte (millones de pesos COP)	$	5.502
Programa de Bienestar	**Medida**	
Actividades realizadas	N.°	1098
Colaboradores beneficiados	N.°	7705
Satisfacción	%	93,5%
Plan de apoyo al retiro	**Medida**	
Colaboradores atendidos	N.°	234

TABLA 4. RESULTADOS DE GESTIÓN DEL TALENTO

Datos Balance Social	Medida	Resultado 2020
Horas de capacitación invertidas colaboradores	N.°	37.008
Colaboradores capacitados	N.°	6.291
Identidad cooperativa		
Colaboradores formados	N.°	7.221
Horas de formación colaboradores	N.°	12.477
Procesos de selección realizados	N.°	2.428

TABLA 5. RESULTADOS DE DESARROLLO DE LIDERAZGO

Liderazgo Corporativo	Medida	Resultado 2020
Colaboradores en el programa	N.°	4.806
Horas de formación colaboradores	N.°	19.224 (4 horas)

3.3.2 Educación, formación e información

EDUCACIÓN

Asociados: En 2020 se logró la participación de 161.404 asociados en 547 procesos educativos, para un cumplimiento del 159%; de estos, 48% participó en los programas enfocados a fomentar la cultura cooperativa y 52% en los orientados a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar. Lo anterior dio como resultado un indicador de uso en los programas de Educación del 26%, superior en un 53% respecto a 2019.

TABLA 6. LÍNEAS DE FORMACIÓN

Lineas de formación	Participantes		Cumplimiento	Participación
	Meta	Real	%	%
Formacion Cooperativa	44,592	77,836	175%	48%
Fortalecimiento de las competencias personales y profesionales	56,697	83,568	147%	52%
Total participantes en formación	101,289	161,404	159%	100%

Mediante los programas de formación virtual se logró la participación de 148.094 personas, logrando una cobertura del 58% sobre la población asociada, que permite minimizar las limitaciones de tiempo, espacio y recursos para educarse. Desde 2019 el registro de participantes solo toma aquellas personas que se inscriben y culminan los estudios.

FORMACIÓN

Dirigencia Coomeva: En 2020 se registraron 1.035 participaciones en programas y eventos educativos nacionales e internacionales, con una inversión de 137.108 horas académicas. Se destaca el programa para dirigentes, Saber Coomeva, que en 12 años

ha matriculado a 3.011 dirigentes en sus módulos introductorios y profesionales.

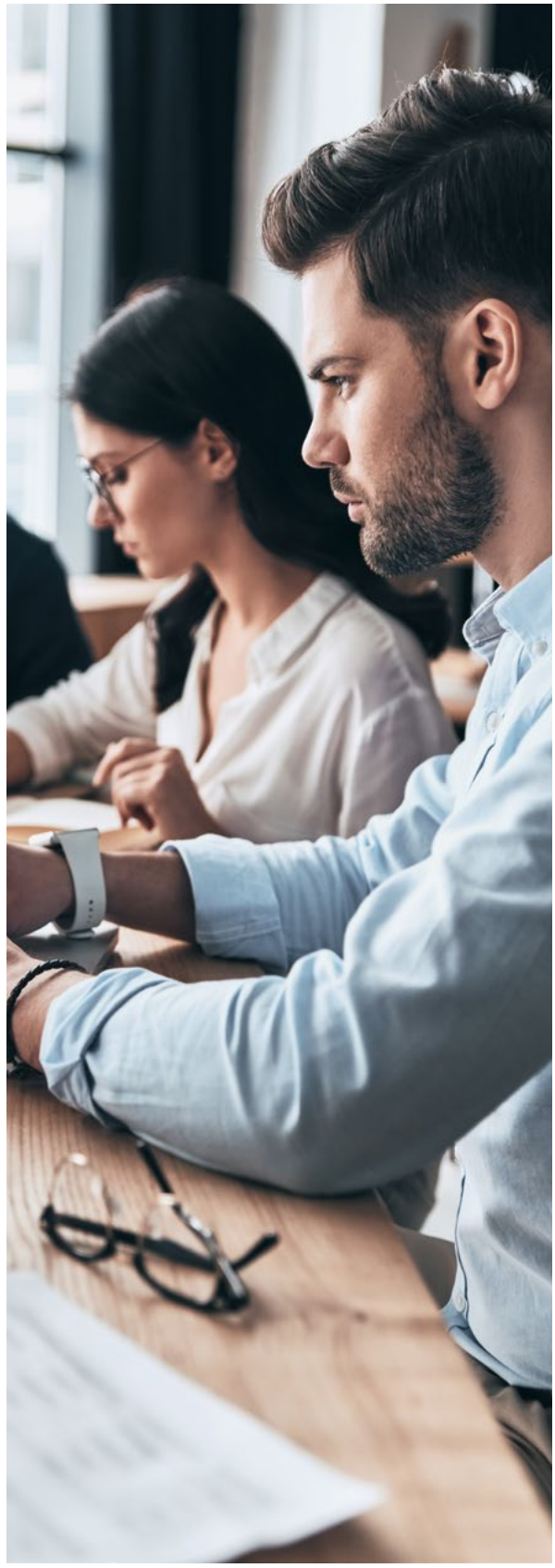
Durante 2020 participaron 357 dirigentes en el **programa Saber Coomeva**, de los cuales el 92% terminó exitosamente el proceso formativo. Se destaca el curso Soy Dirigente, Soy Digital, incluido en la estructura curricular de Saber Coomeva, como un módulo complementario, con el objetivo de fortalecer las competencias de los dirigentes en el manejo de las tecnologías, acorde con las altas exigencias de las nuevas realidades para los líderes.

De 204 matriculados, finalizaron exitosamente 202, es decir el 99%, el cual se continuará en 2021 con 101 participantes adicionales.

INFORMACIÓN

En el 2020, dado todo lo acontecido con la pandemia, fue necesario acelerar la implementación de la estrategia digital del Grupo Coomeva, implementar los proyectos que se tenían en el plan de trabajo y que se decidieron continuar pese a la pandemia, como también desarrollar acciones derivadas propiamente de la COVID-19 que no estaban en el plan del año, pero que fueron necesarias, tales como mantener el accionar comercial del Grupo Coomeva, un buen servicio en las nuevas condiciones presentadas y finalmente mantener la salud financiera de la Cooperativa y sus empresas, especialmente en lo relacionado con el recaudo.

Se habilitó Office 365 y Teams como la plataforma oficial para 3.200 colaboradores; se migraron más de 1.000 extensiones a las casas de los colaboradores, 2.600 conexiones remotas con un máximo de 4.700 sesiones simultaneas, se habilitaron elementos adicionales de ciberseguridad, se habilitaron servicios y apliaciones para la fuerza comercial fuera de la red corporativa, lo que llevó a que el Grupo Coomeva nunca frenara su actividad operativa y comercial.



COMPROMISO 4

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.4 COMPROMISO 4
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

ASUNTOS MATERIALES

3.4.1 Consumo Responsable

En Coomeva estamos comprometidos con la preservación del planeta y mantenemos un enfoque preventivo de cuidado del ambiente en la operación de nuestras empresas, transformando patrones de consumo que nos permitan mitigar el impacto ambiental, fomentando una cultura de respeto y sostenibilidad entre nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad en general. Los siguientes fueron las principales acciones y resultados como una clara muestra del compromiso ambiental:

ELIMINACIÓN DEL CONSUMO DE PLÁSTICOS DE UN SOLO USO

Como una directriz de la Asamblea General de Delegados y administrativa, articulada con el cuidado del medio ambiente y en línea estratégica con un consumo responsable, las empresas del Grupo Coomeva suspendieron la compra de plásticos de un solo uso (vasos, mezcladores, platos) generando como principal impacto:

- Disminución de un 42%, equivalente a 1.3 millones de unidades de plástico de un solo uso.
- Disminución de un 37% en las compras, equivalente a un ahorro de $15 millones de pesos.
- Se dejaron de emitir 3,0 Ton de CO2 al aire con una compensación forestal de 26 árboles, beneficiando a 13 familias (de cuatro miembros cada una) en sus requerimientos de oxígeno.

COMPENSACIÓN AMBIENTAL - BOSQUE COOMEVA

- 3.000 árboles nativos fueron sembrados en el Parque Natural Los Farallones de Cali.
- Inversión: $26.000.000
- Con la siembra se captura 584,65 Ton/CO2 en 15 años, lo que representa 36,5 Ton/CO2 al año o lo que equivale a la compensación por el desplazamiento y alimentación de 37 colaboradores de Coomeva durante un mes.
- Se logró la activación de 862 asociados en el Programa Juntos es Posible de WWF (World Wide Fundation for Nature).

HUELLA AMBIENTAL – REDUCCIÓN DE IMPRESIÓN

- Reducción de impresión por virtualización de 13'418.100 hojas. Se logró finalizar 2020 con un porcentaje de 89.61% asociados que reciben su correspondencia e información de manera virtual (sobre una población 254.040 asociados).
- Reducción de impresión ahorro en oficinas de 2'700.000 hojas
- 14,800 m3 cúbicos de agua no consumida y 250.000 ton/año de CO2 que no se emitieron al aire.

COMPROMISO 5

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.5 COMPROMISO 5
APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

ASUNTOS MATERIALES

3.5.1 Desarrollo empresarial
3.5.2 Educación
3.5.3 Empleo

3.5.1 DESARROLLO EMPRESARIAL

Con los programas virtuales de Ideación y de creación de empresas se logró, durante el año 2020, la creación de 1.240 empresas, con un crecimiento del 46%, con respecto al año 2019; y en fortalecimiento de Mipymes se impactaron 2.571 empresas, con un crecimiento del 38% frente al año anterior. Es de resaltar que en el número de asociados inscritos para los programas de acompañamiento creció en un 161%; adicionalmente en formación empresarial participaron 45.956 asociados y sus familiares, con un crecimiento del 13% versus el año 2019.

El mayor reto del año 2020 fue la adaptación inmediata de cursos, capacitaciones, talleres, conferencias en temáticas de reactivación empresarial, como Manejo de Crisis, Resiliencia Empresarial, Transformación Digital, Marketing Digital, Innovación, entre otros.

Es de destacar también la realización de dos innovadoras ferias virtuales empresariales con la participación total de 6.900 visitantes y la oportunidad de exhibición y venta de más de 100 empresarios, además del acompañamiento brindado en la realización de otros eventos de las empresas del Grupo Coomeva, como la Feria de Vivienda Coomeva y la Feria de Educación Coomeva.

ALIVIOS POR PANDEMIA

A través de la Fundación Coomeva, se implementó un programa de alivios para responder a la difícil situación de las pymes, como consecuencia de la pandemia, el cual consistió en tres líneas básicas de atención:

Crédito para capital de trabajo, acceso a procesos de formación empresarial virtual y acompañamiento individual en diferentes áreas de intervención.

En cuanto a la línea de microcrédito se beneficiaron 1.663 asociados-empresarios con cero intereses durante dos meses y 279 asociados-empresarios con tres meses de periodo de gracia a tasa 0% y tasa compensada al 50% de los intereses en el resto de los meses.

Adicionalmente se impactó a los clientes actuales de microcrédito bajo el programa Conectar para reactivar, a través del cual se brindaron más de 8.303 horas de acompañamiento y seguimiento, que corresponden a 3.630 en formación empresarial, 1.921 en acompañamiento, 1.025 en diagnósticos empresariales, 1.160 en consultoría y 652 en gestión directa de microcrédito.

Estas acciones fueron altamente valoradas por los empresarios, al encontrarse en situaciones difíciles para afrontar la crisis, la necesidad de reactivarse o incluso la posibilidad de cerrar sus negocios. Estas acciones también contribuyeron al mejoramiento de la cartera de microcrédito ante el grave riesgo de su deterioro.

3.5.3 EDUCACIÓN

Convenios educativos: Al cierre de 2020 se tenían suscritos 98 convenios con instituciones de educación, de los cuales 74 son con instituciones de educación superior y 21 con institutos de idiomas.

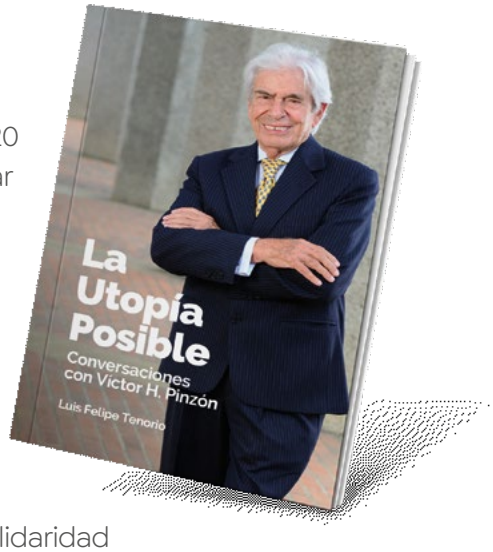
Becas educativas: Al cierre de 2020 beneficiamos a 1.693 estudiantes con becas que se encuentran activas en nuestros diferentes programas. Desde el inicio de los programas, hemos beneficiado a 9.867 asociados y sus familias.

Créditos educativos: Financiamos la educación de nuestros asociados y su grupo familiar, a través de 3.097 créditos con beneficio de tasa compensada, llegando a estar entre las tasas más bajas del mercado.

Beneficios en descuentos: En el 2020 se generaron ahorros en descuentos en las matrículas de 20.605 asociados y sus familias. Con respecto al 2019, se cuenta con un crecimiento del 12% en la cantidad de beneficiarios y una disminución del 40% en los valores de descuento, como consecuencia de la estrategia de retención de estudiantes adelantada por las instituciones de educación, las cuales ofrecieron directamente los descuentos, a raíz de la crisis originada por la COVID-19.

Participantes en procesos educativos: Se contó con la participación de 161.404 asociados y familiares en procesos educativos fomentando la cultura cooperativa, y fortaleciendo sus competencias personales y profesionales, logrando un crecimiento del 46% respecto de 2019. Lo anterior valida e incentiva el compromiso de Coomeva para facilitar mecanismos de educación a través de convenios, financiación, programa de becas como como "Gente Pila", "Becas de Excelencia" y "Becas de educación superior", promoviendo seguros educativos y capacitaciones directas.

Centro del Pensamiento Coomeva: Fue inaugurado y puesto en funcionamiento en 2017, y desde ese momento ha atendido visitantes individuales y grupos programados (asociados, colaboradores, dirigentes, proveedores, familiares de asociados, representantes de empresas y miembros de entidades cooperativas nacionales e internacionales), quienes han realizado recorridos guiados y recibido toda la información que sobre el cooperativismo y sobre Coomeva, reúne este espacio expositivo. Acumulado al 2020 el Centro ha recibido un total de 55.235 visitantes presenciales y virtuales. En el transcurso del año el 99% de las visitas fueron virtuales.



Como logros destacados en 2020 se debe mencionar el lanzamiento del libro "La Utopía Posible: Conversaciones con Víctor H. Pinzón", en el marco del evento Perseverancia y Solidaridad 2020. Mediante la proyección de un video, se presentó el libro y una entrevista con el Dr. Pinzón, además de las instrucciones para acceder a la versión digital del libro en el Centro de Documentación Virtual Coomeva.

El Centro de Documentación Virtual es una nueva herramienta de gestión del conocimiento, creada por Coomeva, a través de la cual los usuarios podrán buscar, consultar y descargar diversos tipos de documentos acerca de la economía solidaria, el cooperativismo, y por supuesto, también de Coomeva. Es el primer repositorio institucional de Latinoamérica dedicado exclusivamente al cooperativismo y la economía solidaria.

El Centro de Documentación Virtual tuvo 38.704 visitas desde su inicio de operaciones y cuenta ya con 331 usuarios registrados.

3.5.3 EMPLEO

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

GRÁFICA 8. EMPLEOS GENERADOS

Para el 2020, la tasa de desempleo en Colombia según el DANE fue 15,9%, lo que representó un aumento de 5,4 puntos porcentuales frente al año 2019 (10,5%). Las mipymes en Colombia aportan el 80% del empleo total en Colombia y apoyar este segmento significa dinamizar la economía nacional. A través de las empresas creadas y fortalecidas con el apoyo de la Fundación Coomeva, se lograron 3.353 empleos nuevos en el país.

COMPROMISO 6
DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 COMPROMISO 6
DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTOS MATERIALES

3.6.1 Creación de valor cooperativo

3.6.2 Participación económica de los asociados

G4-EC1 G4-EC8

3.6.1 CREACIÓN DE VALOR COOPERATIVO

El VAC Cooperativo calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la Cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés. A lo anterior se suma el VAC invisibilizado cuyo cálculo no surge de la contabilidad tradicional y proviene de ahorro sobre servicios-productos, prestados o vendidos a los asociados.

El Valor Agregado Cooperativo total generado en 2020 alcanza una suma de $608.862 millones, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 7. VALOR AGREGADO COOPERATIVO

Concepto	2020	2019	Var. $	Var. %
1. VAC VISIBILIZADO	**$ 483,204**	**$ 402,953**	**$ 80,251**	**19.9%**
1.1 VAC Trabajadores	88,567	83,103	5,464	6.6%
1.2 VAC Financiero	2,867	15,764	-12,897	-81.8%
1.3 VAC Comunidad	6,492	7,894	-1,402	-17.8%
1.4 VAC Asociados	370,106	285,204	84,902	29.8%
1.5 VAC Patrimonio Común	15,172	10,988	4,184	38.1%
2. VAC INVISIBILIZADO	**$ 125,568**	**$ 129,146**	**-$ 3,578**	**-2.8%**
VALOR COOPERATIVO TOTAL	**$ 608,772**	**$ 532,099**	**$ 76,673**	**14.4%**

El Valor Cooperativo total se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- 79% VAC Visibilizado
- 21% VAC Invisibilizado

Importante resaltar el crecimiento en el rubro del VAC visibilizado por $80 mil millones y cerca de 20% impulsado por la entrega de beneficios a asociados por un poco más de $66 mil millones a través de los paquetes de alivios.

- **VALOR AGREGADO COOPERATIVO – VISIBILIZADO (VACV)**

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

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

El VAC Visibilizado generado en 2020 alcanza una suma de $483.204 millones, distribuidos de la siguiente manera: 18% a los trabajadores, 1% al sector financiero,1% a la comunidad, 77% a los asociados, 3% al patrimonio común.

La anterior distribución demuestra cómo el mayor valor generado se otorga a los asociados a la Cooperativa, el cual creció en participación un 6% gracias al esfuerzo hecho alrededor de los alivios financieros. Otro rubro que creció de manera importante en 2020 fue el de VAC Patrimonio Común, explicado por la mayor destinación de excedentes a fortalecer la reserva de protección de aportes, tomando como base los buenos resultados 2019.

- **VALOR AGREGADO COOPERATIVO – INVISIBILIZADO (VACI)**

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

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

El VAC Invisibilizado 2020 alcanzó una suma de $125.658 millones, los cuales fueron generados 100% para los asociados.

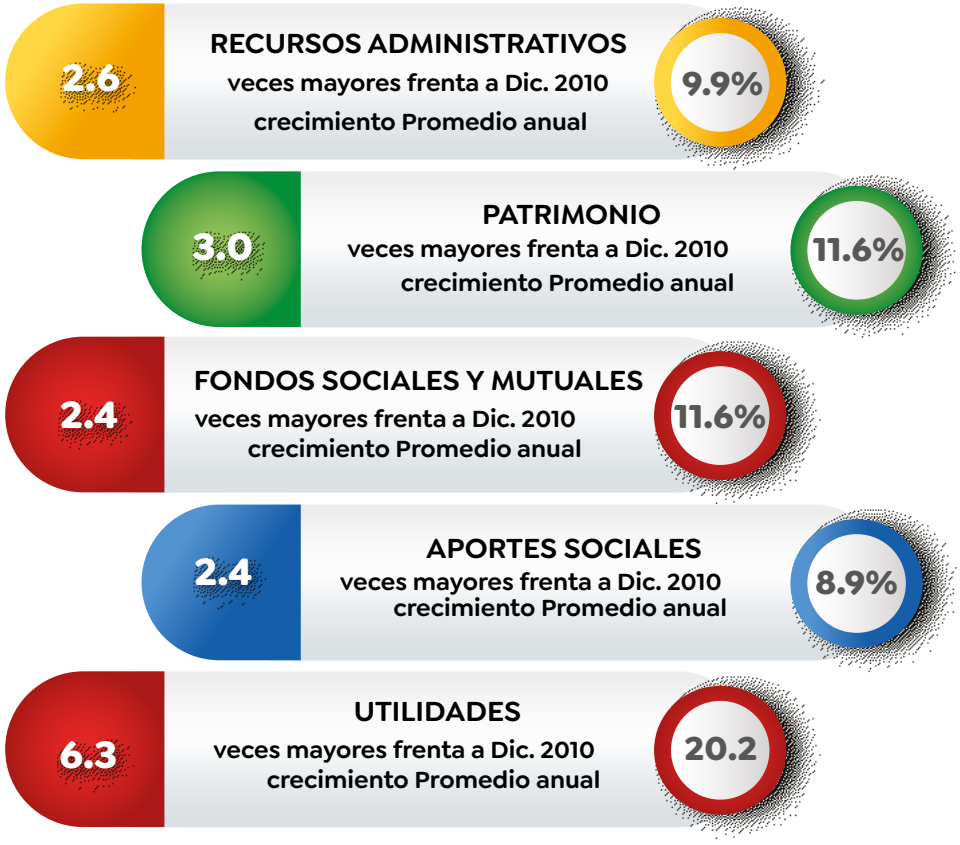
De esta manera, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como entidad cooperativa, sigue favoreciendo el desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

3.6.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

SOLIDEZ PATRIMONIAL: ALTOS NIVELES DE CAPITALIZACIÓN

Coomeva Cooperativa termina este decenio con cifras que muestran un crecimiento muy importante en lo que respecta a utilidades, recursos administrados, patrimonio y en general en todas las cifras financieras, demostrando así el buen resultado obtenido en la gestión de los activos, inversiones y la comunidad de asociados que día a día depositan su confianza en la Cooperativa y organización.

GRÁFICA 9 . CIFRAS DE CRECIMIENTO ÚLTIMOS 10 AÑOS (DICIEMBRE 2020 VS. DICIEMBRE 2010)



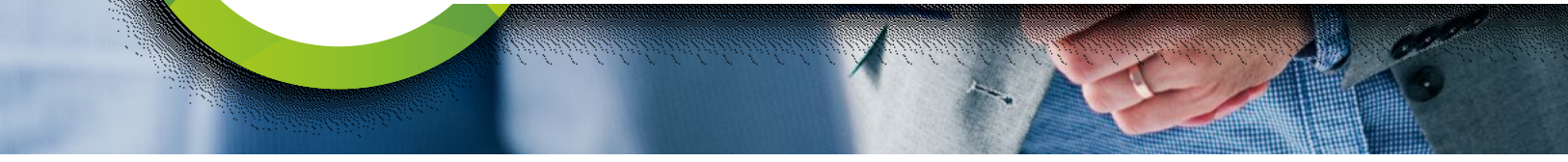
Es importante resaltar el resultado 2020 de Coomeva Cooperativa, teniendo en cuenta el contexto de incertidumbre que se vivió este año, la caída en el crecimiento económico, los altos niveles de desempleo y demás efectos que trajo la pandemia mundial en la economía colombiana. El resultado fue impulsado de manera importante por el esfuerzo hecho en materia de ingresos, los cuales acompañados de un cumplimiento casi en línea con el presupuesto de los costos y gastos permitió lograr un resultado mayor a lo presupuestado. La confianza de los asociados en la Cooperativa se demuestra en el crecimiento de los recursos administrados aun en contexto de pandemia, situación que tuvo respuesta por parte de la Cooperativa con la estructuración de tres paquetes de alivios financieros, con los que se buscaba mitigar el impacto económico que trajo la pandemia. Los resultados, el crecimiento y el afianzamiento de la buena relación de la Cooperativa y sus asociados nos permite afirmar que los resultados financieros conseguidos durante 2020 son satisfactorios.

TABLA 8. BENEFICIOS ENTREGADOS A LOS ASOCIADOS

Cifras en $Millones

	2020
	Dec-20
	Acum. año
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	**152.730**
EDUCACIÓN	**7.278**
Programa de Becas	3.205
Convenios Institucionales Educativos (*)	2.877
Tasa Compensada Coomeva Educa (*)	4
Capacitación a la Dirigencia - Saber Coomeva	561
Inversión en Educación	630
SERVICIOS COOMEVA	**19.822**
Alianzas	3.808
Cuota Manejo TAC Mastercard (*)	9.941
Lealtad Coomeva	0
CrediMutual (*)	442
Fondo Social de Vivienda (*)	5.630
SECTOR SALUD	**70.965**
Descuentos Otorgados en el Plan Salud MP (*)	70.965
SECTOR RECREACIÓN	**3.658**
Valor Agregado en el Programa de Recreación	3.429
Descuentos Otorgados en Hoteles	209
Descuentos Otorgados en Tiquetes	20
SECTOR FINANCIERO	**43.255**
Descuentos Otorgados en Productos y Servicios (*)	43.255
FONDO DE SOLIDARIDAD	**1.726**
Mayor Rentabilidad del FS y AF sobre el Rendimiento de Mercado	NA
Asistencia Jurídica (*)	540
Asistencia Pensional (*)	1.175
Segunda Opinión Médica (*)	10
FUNDACIÓN COOMEVA	**6.027**
Programas de Motivación, Capacitación, Asesoría y Acompañamiento	4.702
Descuentos Otorgados en Microcréditos	1.324
TOTAL PROTECCIÓN AL ASOCIADO	**286.870**
Auxilios Fondo Solidaridad	76.286
Auxilios Funerarios	20.035
Beneficios por Calamidad	5.515
Auxilio de Desempleo (*)	21.794
Perseverancias Entregadas (*)	163.239
Perseverancias Anticipadas (**)	0

COMPROMISO 7
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



3.7 COMPROMISO 7
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

ASUNTOS MATERIALES

3.7.1 Gestión de aliados y proveedores

3.7.2 Cooperación entre cooperativas

3.7.1 GESTIÓN DE ALIADOS Y PROVEEDORES

G4-SO10

El principio rector del Grupo Empresarial Cooperativo es la unidad de propósito, dirección y control, el cual asegura que estén todas las empresas alineadas alrededor del asociado para satisfacerlo y crearle valor.

Cumpliendo con tal directriz, se mantienen y firman nuevos Acuerdos de Niveles de Servicio en beneficio de los asociados en mayores y mejores descuentos, más productos, eventos, entre otros.

El 2020 fue un año en el que se fortalecieron las alianzas trabajando estratégicamente con entidades del sector salud, mejorando los procesos virtuales, facilitándoles así a los asociados obtener los beneficios y generando una relación estrecha con los aliados a los que llamamos VIP, tales como: lopido.com, Cruz Verde, Corona, Merqueo, Oster, Home Elements, Popsy, Alkosto, Cencosud, entre otros. Al cierre de 2020 logramos un cumplimiento del 96%, con un total de 132 alianzas y más de 376 mil asociados impactados.

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

La gestión sostenible de proveedores parte de una acertada selección de los mismos, bajo el criterio

de que contribuyan al mejoramiento de la calidad, satisfacción y oportunidad en los servicios que presta la Cooperativa y en general, todo el Grupo Coomeva. La selección de los proveedores se hace con base en criterios económicos, técnicos, comerciales, logísticos y en aspectos tales como Seguridad y Salud en el Trabajo y políticas de protección de datos y ciberseguridad que se requieran, dando el cumplimiento a la normatividad vigente para la prestación de los servicios.

Los criterios y resultados de evaluación de proveedores en Coomeva fueron:

TABLA DE CALIFICACIÓN TIPO	ÍNDICE	PUNTAJE	Nro DE PROVEEDORES	ACCIÓN
A	**Notable**	4.5 - 5.0	90	Se envía carta al proveedor informando su calificación y se le estimula a seguir suministrando un servicio integral de tan buena calidad y con su mejoramiento continuo.
B	**Confiable**	4.0 - 4.4	10	Carta al proveedor informando su calificación y se le invita a trabajar en los aspectos de mejorar si los tiene.
C	**Riesgo**	3.0 - 3.9	9	Carta al proveedor informando su calificación y recomendación para tomar acciones, solicitándole un plan de acción.
D	**Crítico**	2.9 - 0	0	Carta al proveedor informando su calificación, solicitándole un plan de acción inmediato. Se le cita a reunión urgente para validar el plan de acción.

3.7.2 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Coomeva materializa la implementación del sexto principio cooperativo "Cooperación entre cooperativas" mediante:

1. La afiliación en organismos de integración cooperativa.
2. La participación en estamentos dirigenciales de los organismos de integración cooperativa.
3. La participación en eventos de formación promovidos por los organismos de integración
4. La realización de negocios con empresas cooperativas.

En el 2020 Coomeva participó activamente en trece (13) organismos de integración con una inversión total de $190.624.614 y realizó once (11) eventos con entidades cooperativas a nivel nacional (ACI, Confecoop, Fecolfin, entre otros) de manera presencial (enero y febrero) y virtual (septiembre a noviembre), con un total de 131 horas de formación.

G4-16

COMPROMISO 8
FACILITAMOS LA VIDA

3.8 COMPROMISO 8
FACILITAMOS LA VIDA

ASUNTOS MATERIALES

3.8.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.

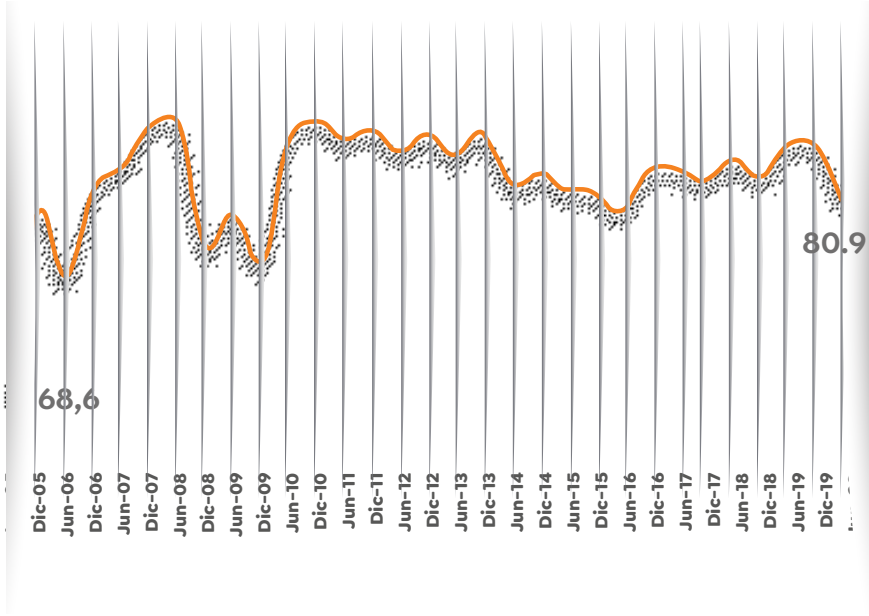
3.8.2 Competitividad de nuestra propuesta de valor.

3.8.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

G4-PR5

El Índice de Confianza en la Administración de la Cooperativa es un indicador que mide la percepción y seguridad de los asociados sobre la estabilidad de la Cooperativa y la gestión general por parte de la Administración, el cual se vio igualmente impactado por los efectos de la pandemia, evidenciando una disminución del 4,3%, alcanzando un resultado global de 80,9% frente a un 84,6% alcanzado en el 2019.

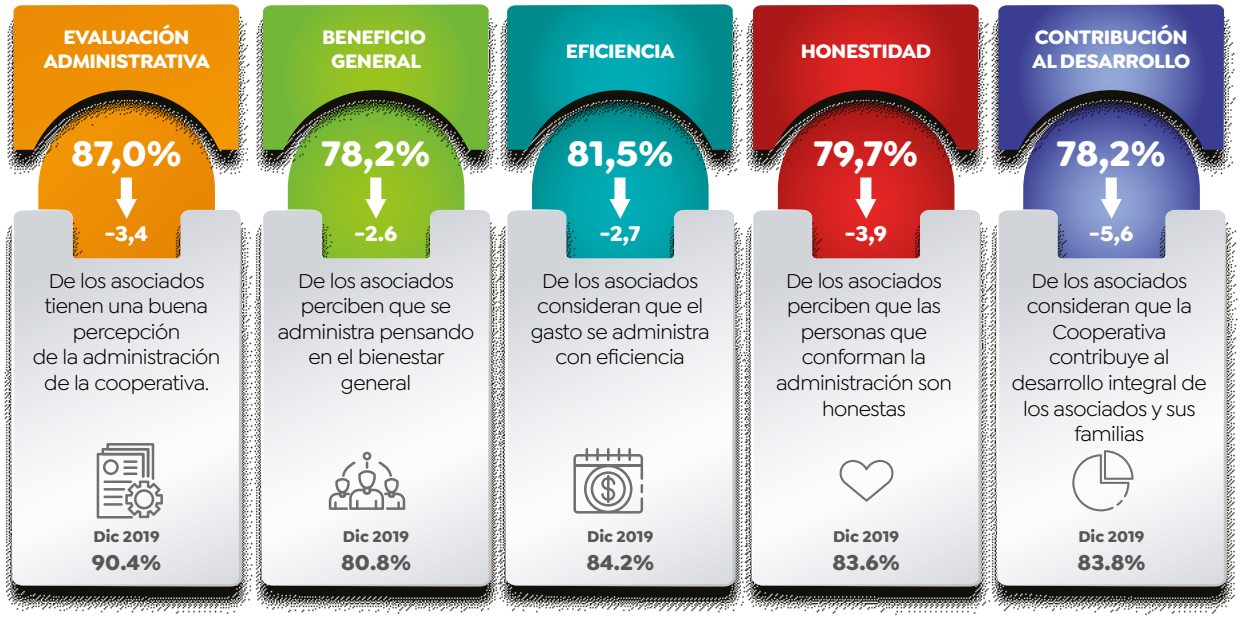
GRÁFICA 10. ÍNDICE DE CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN.



Al revisar las dimensiones que se miden en este indicador, se observa un comportamiento similar frente al resultado global, en donde se obtuvo una disminución promedio de 3,6 puntos porcentuales, evidenciando que la contribución al desarrollo fue la dimensión que reflejó una disminución mayor, con una caída de 5.6 puntos.

Pese a estos comportamientos frente al año anterior, se destacan los resultados en las percepciones de la Administración de la Cooperativa, así como de la eficiencia en la administración del gasto, al mantener estos indicadores por encima del 80%.

GRÁFICA 11. DIMENSIONES DEL ICA



Si comparamos el impacto generado en este indicador interno, frente al Índice De Confianza del Consumidor en nuestro país, mencionado anteriormente, podemos afirmar de manera positiva, que a pesar de atravesar por una crítica situación originada por la pandemia y las nuevas necesidades que trajo consigo para nuestros asociados, logramos mantener el resultado por encima del 80%, indicando esto que la mayor proporción de asociados continúa confiando en el trabajo realizado por los directivos de la Cooperativa.
Estas cifras nos refuerzan el mensaje de continuar trabajando hacia una cultura de servicio, mejorando nuestros canales de atención y comunicación con nuestros asociados, de tal forma que estos no se vean afectados por los entornos cambiantes y las nuevas dinámicas que el mercado exige durante y después de esta emergencia sanitaria.

PROGRAMA DE LEALTAD COOMEVA

Fortalecimos el reconocimiento a los asociados de la Cooperativa por su permanencia y participación, y por la adquisición y uso de los productos y servicios de las empresas del Grupo.

Cerramos el 2020 con 360 mil asociados, clientes y usuarios activos en el programa. Alineados con nuestro propósito solidario y cooperativo, este programa también se vinculó dentro del programa de alivios facilitando a nuestros asociados el pago de sus obligaciones con la Cooperativa y con las otras empresas del Grupo.

Con base en la transformación de este programa de Lealtad y el inicio de su consolidación con los asociados, clientes y usuarios del Grupo Coomeva durante el 2020, realizamos un estudio de conocimiento y recordación, en donde participaron más de 3.500 asociados, y del cual resaltamos que el 95% lo califican como bueno y muy bueno.

3.8.2 COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

G4-PR7, G4-PR8

COMPROMISO CON EL MODELO DE SERVICIO COOMEVA

Uno de los mayores retos que nos trajo esta nueva realidad fue continuar asegurando la excelencia en el servicio para nuestros asociados, clientes y usuarios, teniendo en cuenta que la forma de prestación cambiaría significativamente hacia un mayor uso de los canales digitales, a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad y asegurar su bienestar, tranquilidad y fidelidad.

Así mismo, y bajo esta nueva perspectiva, mantuvimos el enfoque en el desarrollo de iniciativas que facilitaran la generación de experiencias memorables y diferenciales para nuestros asociados, lo cual hicimos posible a través del programa de alivios, en sus diferentes versiones, construido en conjunto con todas las empresas del Grupo.

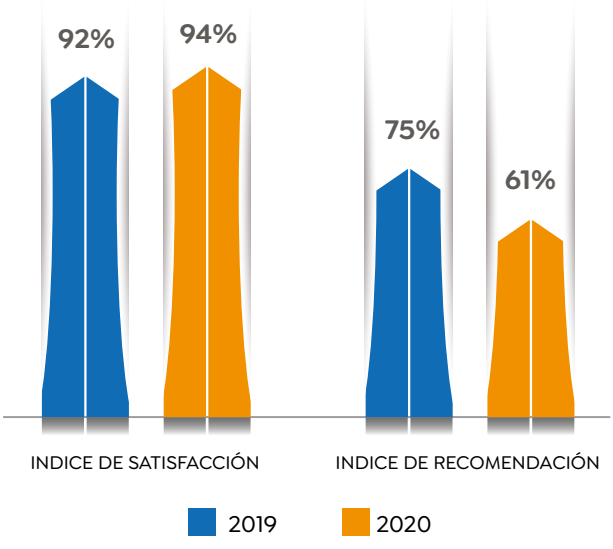
La movilización de este programa se ve reflejada en el alto volumen de expresiones recibidas por parte de nuestros asociados (más de 160 mil) durante el 2020 representando un incremento del 172% frente al año anterior.

Es importante resaltar que, a pesar del aumento considerable en los casos registrados, el indicador de oportunidad en la respuesta se mantuvo en un 89% destacando el buen comportamiento en el segundo semestre donde se alcanzó un promedio del 91%. Por otra parte, la satisfacción con las respuestas fue del 81%, evidenciando una leve disminución de dos puntos frente al año anterior.

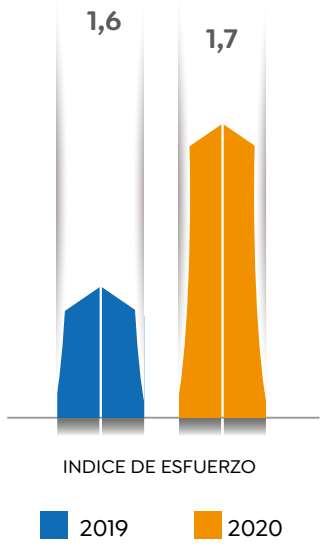
Paralelamente, continuamos en la gestión de nuestro modelo de servicio llevando a cabo iniciativas como la mejora en la experiencia y acompañamiento de los nuevos asociados a través del proyecto Incubadora, logrando impactar alrededor de 25.000 asociados con un nivel de satisfacción del 85%. Igualmente continuamos monitoreando la experiencia de los asociados en las oficinas con el fin de continuar identificando oportunidades de mejora, que nos permitan generar una cultura de servicio al interior e incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros asociados. En busca de la modernización de nuestros procesos y la mejora en la gestión de las PQR, migramos la operación a la plataforma de CRM, permitiendo tener un mayor conocimiento del asociado, así como mejorar la capacidad de gestión, medición y seguimiento de los procesos relacionados con su satisfacción.

La efectividad de estas iniciativas las podemos ver reflejadas en las diferentes mediciones de servicio, en donde de manera positiva resaltamos los resultados obtenidos en el indicador de voz del asociado pasando de 4.5 en el 2019 a 4.6 en el 2020 a pesar de la difícil situación que estamos viviendo. Así mismo, se evidencia una mejora de dos puntos en el indicador de satisfacción respecto al servicio recibido; sin embargo, e impactado por las negaciones en las solicitudes de alivios para algunos asociados que no cumplían con los requisitos, el índice de recomendación tuvo una disminución del 18% frente al año anterior, a la vez que el nivel de esfuerzo por parte de los asociados tuvo un aumento relacionado principalmente a los trámites requeridos por este programa de alivios.

GRÁFICA 16. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

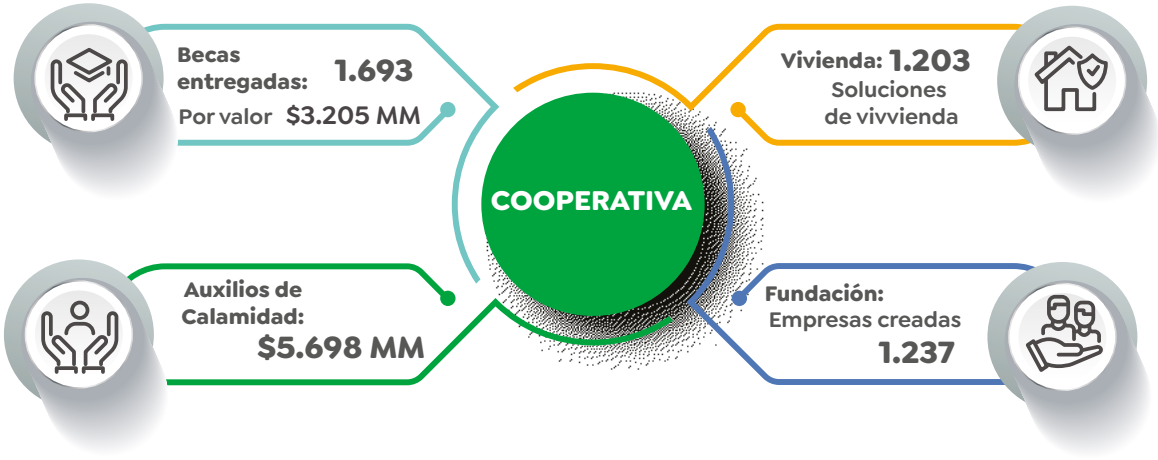


GRÁFICA 17. INDICADOR DE NIVEL DE ESFUERZO



Durante 2020 logramos conectar al 89,1% de nuestros asociados con la amplia propuesta de productos y servicios que la Cooperativa y sus empresas han construido para su beneficio.

GRÁFICA 18. PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS



ANEXO: TABLA GRI – COOMEVA

TABLA GRI – COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	8
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		11
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	51
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	19-20
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-19	Listado de aspectos materiales.		20
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		20
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	21
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	21
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	21

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		30
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		30
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	9
	G4-38	Composicion del órgano superior de gobierno y de sus comités.		30-31
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		8
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	9
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	9
Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	31
	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	31
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	31
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	31
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		31

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		34
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		34
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		34
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		34
3.PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Energia	G4-EN3	Consumo energético interno.		NA
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		NA
4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1	Inversión social estrategica y filantropica.	16	14
5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		45
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		45
6. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	50
7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		53

TABLA GRI – COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		54
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		54

Grupo Coomeva

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

LÍNEA NACIONAL 01 8000 950 123
DESDE CELULAR #464

www. coomeva.com.co
radiocoomevatv.com

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES:

GrupoCoomeva

Grupo_Coomeva

@Grupo_Coomeva

GrupoCoomeva

Coomeva

COOMEVA
PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN

COOMEVA PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD
FUNDIBEQ
PREMIO ORO 2016

Cooperativas de las Américas
Región de la Alianza Cooperativa Internacional

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso con la TIERRA