

# 2020

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD



## **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**

# CONTENIDO

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA .....	5
ACERCA DEL INFORME .....	6
<b>1. QUIÉNES SOMOS</b> .....	8
<b>2. NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO DE LA SOSTENIBILIDAD</b> .....	11
<b>3. COMPROMISOS DE FUNDACIÓN COOMEVA CON LA SOSTENIBILIDAD</b> .....	16
<b>3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b> .....	17
<b>3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b> .....	21
<b>3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b> .....	28
<b>3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b> .....	32
<b>3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b> .....	41
<b>3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b> .....	47
<b>3.7 FACILITAMOS LA VIDA</b> .....	51
ANEXO: TABLA GRI .....	58

# MENSAJE DEL GERENTE NACIONAL DE LA FUNDACIÓN COOMEVA

Apreciados asociados.

En 2020 en la Fundación Coomeva continuamos exaltando y haciendo tangible nuestra propuesta de valor “Te acompañamos en cada etapa de tu vida empresarial”, mediante la consolidación de nuestro Modelo de Desarrollo Empresarial, bajo los lineamientos del Plan Estratégico 2020- 2024. Dada la coyuntura que enfrenta el mundo con la pandemia de la COVID-19, esta labor de acompañamiento empresarial ha sido uno de nuestros desafíos más importantes. Tomamos la firme decisión de apoyar en lo necesario a los emprendedores y empresarios para ayudar a sortear la crisis de salud pública y económica que sobrevino, por las estrictas medidas de confinamiento. El impacto negativo en las mipymes ha sido incalculable, considerando la significativa reducción del consumo en general y por ende en la producción, lo que ha llevado a ciertos sectores de la economía al cierre de empresas y, en consecuencia, al aumento en las tasas de desempleo. Otro factor que enfrentamos ha sido la limitación en la cercanía con nuestros asociados, que gracias a nuestros canales virtuales hemos sobrellevado, llegando a todos los rincones del país para brindar apoyo y orientación, a través de nuestros consultores empresariales.

En la Fundación Coomeva hemos podido afrontar la crisis, gracias a que ya veníamos en un proceso de transformación digital que nos permitió reaccionar con mayor oportunidad ante los nuevos desafíos que demandaban procesos y experiencias 100% digitales. Muestra de esto son los logros alcanzados en el 2020, entre ellos el acompañamiento en la creación de 1.240 empresas, con un crecimiento del 46% respecto al año 2019, y en el fortalecimiento de 2.571 mipymes, con un crecimiento del 38% respecto al año anterior, a través de los diferentes programas virtuales. Además, es importante resaltar el crecimiento del 161% en el número de asociados inscritos para los programas de acompañamiento y la participación de 46.096 asociados y sus beneficiarios en las actividades de formación empresarial, con un crecimiento del 14% versus el año 2019.

El mayor reto del año 2020 fue la adaptación inmediata de cursos, capacitaciones, talleres y conferencias en temáticas de reactivación empresarial, como Manejo de Crisis, Resiliencia Empresarial, Transformación Digital, Marketing Digital, Innovación, entre otros. No menos importante la innovadora realización de dos ferias virtuales empresariales y el acompañamiento brindado en la realización de las ferias de Vivienda y Educación lideradas por Coomeva Cooperativa y la unidad de Educación.

En líneas de financiación, en la Fundación Coomeva implementamos la plataforma Micro Ya, con el propósito de llegar a todos los asociados a través de la autogestión 100% virtual en la solicitud de microcrédito para desarrollo empresarial.

El 2020 generó la necesidad de trabajar de forma colaborativa con la participación de nuestros diferentes grupos de interés, como son los asociados a la cooperativa Coomeva, miembros de Junta Directiva y Consejo de Administración, Comités Zonales de Desarrollo Empresarial, y colaboradores de la Fundación Coomeva y de todo el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que hicieron posible sacar a flote las iniciativas planteadas para afrontar la crisis, con una ruta clara para el apoyo a los asociados en materia de emprendimiento y fortalecimiento empresarial. Además, cobran importancia las entidades aliadas del ecosistema, como iNNpulsa y las Cámaras de Comercio a nivel nacional, entre otras, que hicieron posible convertirnos en un actor relevante en los mapas más importantes de los ecosistemas de desarrollo empresarial regionales y nacional.

La crisis a causa de la pandemia puso en evidencia que la sostenibilidad es un acelerador de cambio y transformación en las empresas, así como una oportunidad para ser más competitivas y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por esa razón, la sostenibilidad es uno de los pilares de nuestro Plan Estratégico 2020-2024.

Para el presente año 2021 continuaremos fortaleciendo la propuesta de valor con un plan de trabajo retador y muy entusiasta, que ayude a nuestros emprendedores y empresarios a incursionar en el mundo de las ventas en línea, porque es la única forma de competir en la nueva realidad.

Cordialmente,



ES  
eva

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 niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

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



Esta Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se presenta anualmente.

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

**Nombre:** Katherina Quintero Muñoz  
**Cargo:** Analista Nacional de Negocios Desarrollo Empresarial  
**Dirección:** Calle 13 # 57 - 50 Piso 4- Oficina 50 Sede Nacional  
**Teléfono:** (97 2) 333 0000 • Extensión 17076  
**Correo electrónico:** katherina\_quintero@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali, Colombia



# 1 » QUIÉNES SOMOS

## G4-3

La Fundación Coomeva es una unidad estratégica del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que está conformado por 17 empresas de propiedad mayoritaria de la Cooperativa. Esta última brinda los servicios mutuales solidarios y de protección para los asociados y sus familias; cuatro empresas de servicio directo al asociado atienden sus necesidades de emprendimiento y desarrollo empresarial, viajes y turismo, recreación y cultura; 11 empresas más, en tres sectores de inversión -Financiero, Salud y Protección-, brindan servicios para asociados, usuarios y otros clientes; y una empresa brinda el soporte administrativo y logístico al Grupo. Coomeva cuenta además con un Fondo de Empleados.



Coomeva extendió su naturaleza solidaria a la búsqueda de soluciones que respondieran a las necesidades de los asociados de la Cooperativa, afectados por circunstancias ajenas a ellos. El mercado carecía de alternativas para cubrir ese tipo de necesidades, por lo que la propuesta fue recibida con alborozo y gratitud por muchos profesionales.

La Fundación Coomeva nace en 1989 con la misión de contribuir al desarrollo sostenible del asociado, su familia y la comunidad, promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos, a través de un modelo de desarrollo empresarial integral. Somos una Organización No Gubernamental, bajo la modalidad de Fundación, entidad sin ánimo de lucro, constituida por Coomeva Cooperativa, entidad del Sector Solidario que generó el aporte inicial patrimonial y cuyos asociados están representados en una Asamblea de Asociados.



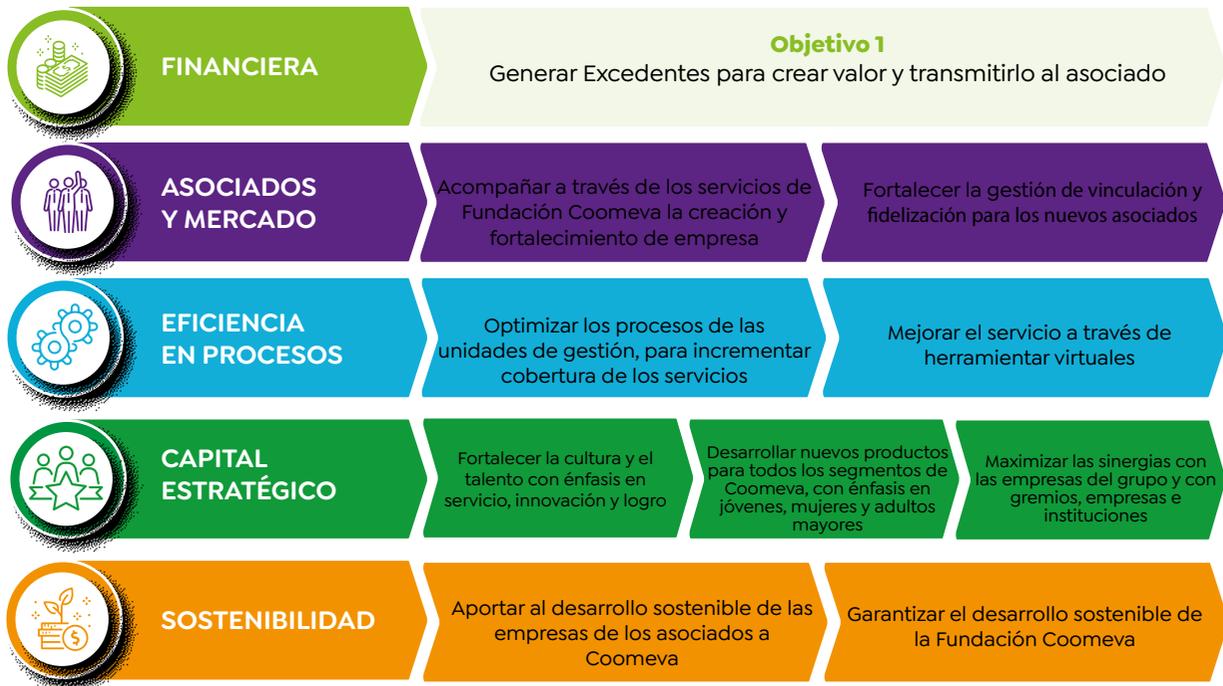
A lo largo de estos casi 30 años, nuestro modelo de acompañamiento ha evolucionado, llegando a consolidarse como una de las rutas de atención más completas en el ecosistema del emprendimiento colombiano, siendo un atractivo importante para la vinculación de nuevos asociados, en especial jóvenes emprendedores, y contribuyendo así al crecimiento sostenible de Coomeva y su comunidad de asociados.

G4-4 / G4-9



El Plan Estratégico 2020-2024 de la Fundación Coomeva dicta el camino por seguir durante los próximos cuatro años para el logro de los objetivos, en los ejes financiero, asociados y mercado, procesos, capital estratégico y sostenibilidad.

## PLAN ESTRATÉGICO 2020-2024



Nuestros esfuerzos en sostenibilidad están orientados al logro de dos objetivos principales:



**Así mismo, a:**

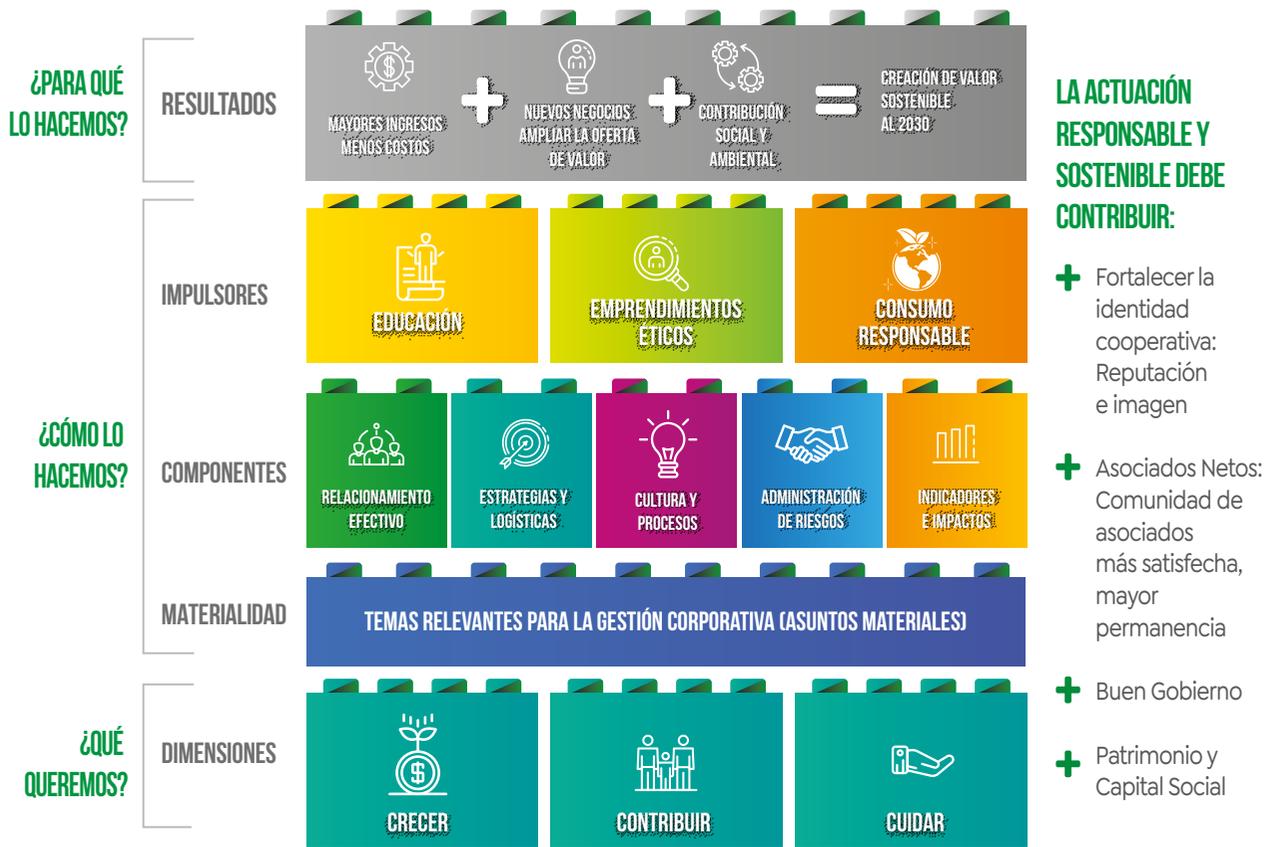
- Promover la creación y fortalecimiento de empresas sostenibles desde lo económico, social y ambiental, fomentando valores cooperativos como la ética, la ayuda mutua, la responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad en emprendedores y empresarios.
- Lograr que los emprendedores y empresarios potencialicen su propuesta de valor como objetivo esencial para maximizar la rentabilidad y asegurar su sostenibilidad.
- Gestionar recursos de financiación y proyectos con enfoque de género, desarrollo sostenible, emprendimiento joven y emprendimiento sostenible.



NUUESTRO **MARCO ESTRATÉGICO**  
DE SOSTENIBILIDAD

2

# NUESTRO MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD



MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

## 2.1 QUÉ QUEREMOS – DIMENSIONES:

En el marco de actuación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, sus acciones están encaminadas al fortalecimiento de tres dimensiones de vital importancia: Crecer, Contribuir y Cuidar, para dar cumplimiento a la gestión corporativa en materia de sostenibilidad. 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 la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que

Comeva 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. Buscan disminuir las emisiones de CO2 y reducir el consumo energético en sus sedes regionales.

## 2.2 CÓMO LO HACEMOS

### 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. Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
2. Crecemos con nuestra gente.
3. Preservamos la vida del Planeta.
4. Aportamos al desarrollo sostenible del país.
5. Democratizamos la riqueza.
6. Avanzamos con nuestros aliados.
7. Facilitamos la vida



MATERIALIDAD

G4-19



G4-DMA G4-19 G4-20



## 2.2.2 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 por 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:** Involucra la 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 vital relevancia, oportunos y de alto impacto para la gestión cooperativa presente y futura. Coomeva está comprometida a liderar, incidir e inspirar en todos sus grupos de interés, a través de los siguientes impulsores: transformar vidas con educación, promover el progreso colectivo por medio de emprendimientos éticos y preservar el Planeta, promoviendo el consumo responsable.

- a. La educación resulta ser un factor clave para el desarrollo de las personas y la transformación de los países, en la medida en que dinamiza las posibilidades y oportunidades de los ciudadanos, abriendo nuevos espacios de entrenamiento y

capacitación que permiten a los asociados y otros grupos de interés obtener un valor agregado de la oferta formativa que tiene el Grupo Coomeva.

- b. Los emprendimientos éticos se convierten en iniciativas empresariales estandarizadas de los valores cooperativos de la organización y proponen un mayor fomento dirigido a la potenciación de nuevas iniciativas de los diferentes grupos de interés sobre los cuales se tiene un impacto directo, desarrollándose con base en 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 optimizar los procesos a través de la promoción de un consumo responsable, generando el ahorro de los recursos utilizados y creando conciencia sobre los beneficios que estas prácticas e iniciativas traen para el objetivo global al cual deben contribuir todos los actores, ligado al cuidado del medio ambiente. Es importante destacar que el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ha venido implementado ciertas actividades que están 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 cómo 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. ”



# 3

## NUESTROS **COMPROMISOS** **CORPORATIVOS** CON LA SOSTENIBILIDAD

# NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD



## 3.1 COMPROMISO 1

### AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

#### 3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de Fundación Coomeva está fundamentado en el propósito de dirigir, controlar y gestionar, asegurando la convergencia de intereses y la creación de valor sostenible, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza. Con el Sistema de Gobierno Corporativo se asegura que la toma de decisiones se efectúe con foco en el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos.

La función de cumplimiento desde el pilar de Gestión de la Conducta establece los mecanismos necesarios para la administración de los riesgos asociados, de tal manera que se realice control a las actuaciones de los administradores, la alta gerencia y los colaboradores, en el marco de la transparencia, la ética y el respeto al marco regulatorio de la actividad financiera, así como a las disposiciones adoptadas voluntariamente por la Fundación. En este sentido, se han implementado

controles para monitorear las situaciones en conflicto de interés, a fin de verificar el cumplimiento de la política anticorrupción.

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

Entre las buenas prácticas se incluye una clara 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 de las políticas de gobierno corporativo. La Fundación Coomeva presenta sus estados financieros al cierre de cada ejercicio económico, y sus notas, dictamen e informe de gestión están disponibles en la página web, para todos los públicos de interés.

G4-34 / G4-35 / G4-38 / G4-39

### 3.1.2 Gestión ética

#### G4-55 /G4-56

El liderazgo de la Fundación Coomeva promueve los valores y la integridad, mediante el modelo de gestión ética, que contiene los mecanismos necesarios para promover y asegurar una conducta acorde con este modelo en toda la organización, y garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

La Cooperativa cuenta con un Comité de Ética, encargado de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y razones que la Cooperativa ha establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas en el Estatuto de Coomeva y en los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral.

### 3.1.3 Gestión del Riesgo

#### RIESGO FINANCIERO

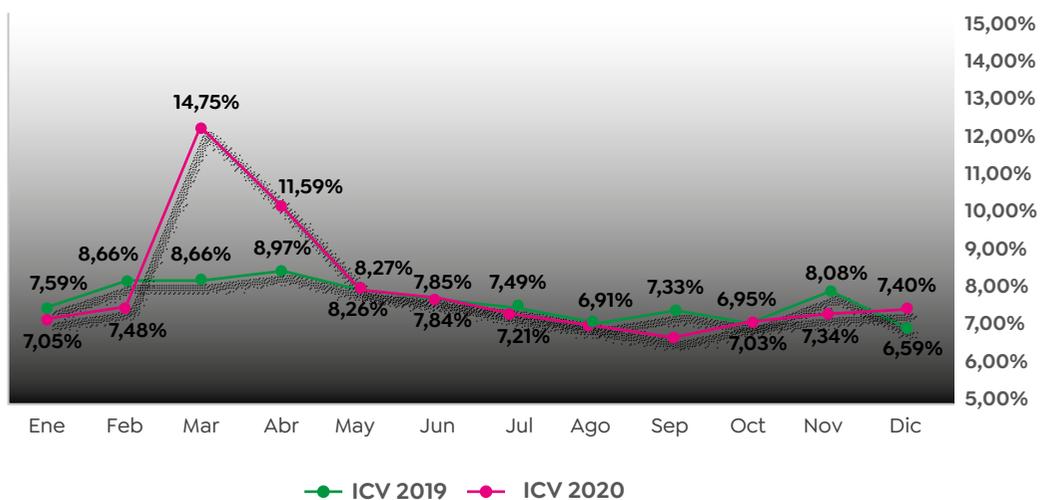
##### Riesgo de Crédito

El 2020 fue un año sin precedentes. El impacto de la pandemia en la oferta y la demanda de crédito en Colombia ha sido drástico, tanto como en el empleo y el aparato productivo del país, lo que incrementó el riesgo de crédito, que se empezó a materializar una vez culminaron los periodos de alivios financieros,

dado el deterioro en la capacidad de pago de los clientes. Las diferentes estrategias implementadas en la Fundación Coomeva, con el acompañamiento del área de Fomento, fueron claves para mitigar este riesgo, logrando un indicador de cartera vencida igual e inferior al año 2019 (exceptuando los meses pico).



COMPARATIVO ICV FUNDACIÓN



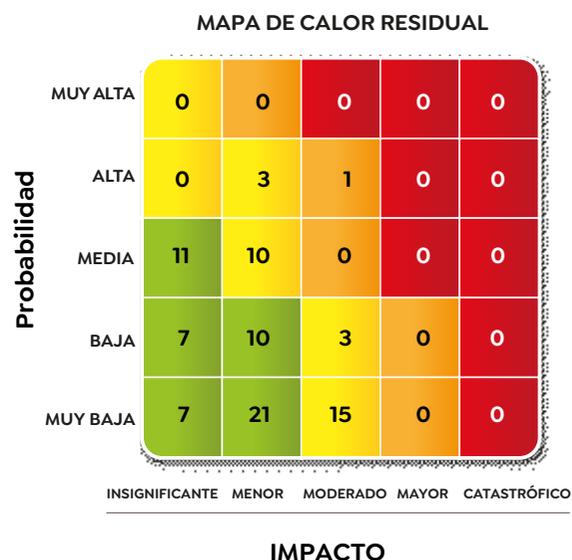
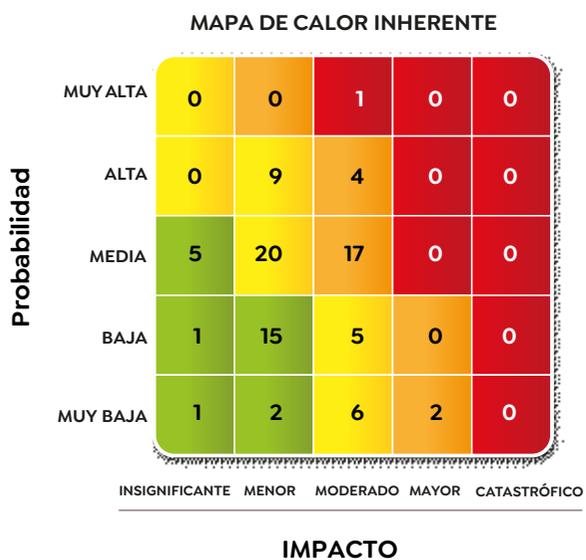
## Riesgo de Liquidez

Realizamos el seguimiento al Indicador de Riesgo de Liquidez, LCR (Liquidity Coverage Ratio), que garantiza que la entidad tiene un fondo adecuado de activos líquidos de alta calidad, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo, a fin de cubrir sus necesidades de liquidez en un escenario de 30 días. En todo 2020 la Fundación Coomeva mantuvo la liquidez requerida, pese a la presión generada por el impacto de la pandemia en el crédito. Este año se elaboró el Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez, el cual será presentado a la Junta Directiva para su aprobación.

Así mismo, realizamos monitoreo diario de los saldos en bancos para garantizar los recursos mínimos para la operación, emitiendo alertas tempranas en caso de ser necesario; establecimos nuevos indicadores de alertas tempranas para prevenir crisis de liquidez, y mensualmente emitimos informes de seguimiento de los principales indicadores financieros.

## RIESGO OPERATIVO

Se elaboraron y actualizaron las matrices de riesgo para todas las áreas de la Fundación Coomeva, a partir de lo cual identificamos 74 riesgos en 24 procesos. Para los riesgos de microcrédito que se ubicaron en zona no tolerada, establecimos planes de tratamiento que continúan en gestión.



## RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Realizamos la gestión de riesgo de seguridad y privacidad de la información para las áreas de Microcrédito y Fomento Empresarial. Trabajamos con los líderes en los planes de tratamiento para los riesgos en zonas no toleradas. Al cierre del año alcanzamos un cumplimiento del plan de tratamiento para Microcrédito del 72% y del 98% para Fomento Empresarial.

## RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Para la gestión de este riesgo, este año se realizó cambio en el proveedor para las consultas en listas restrictivas y se actualizó el Instructivo de Consulta en listas (FUN-IN-047). Así mismo se realizaron ajustes y actualizaciones al documento FUN-IN-042 Otorgamiento de Microcrédito en cuanto a temas de SARLAFT; se elaboró la matriz de riesgo para la valoración del SARLAFT, y se empezó a llevar registro de clientes PEP.





## **3.2 COMPROMISO 2** CRECEMOS CON NUESTRA GENTE





## 3.2 COMPROMISO 2

### CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

G4-LA9 / G4-LA10

#### Cultura Coomeva

#### GESTIÓN DEL TALENTO Y LIDERAZGO

##### Desarrollo de personal

En 2020 en la Fundación Coomeva se invirtieron alrededor de 2.781 horas/hombre de formación, con un 99% de asistencia de líderes y colaboradores a nivel nacional, con el fin de fortalecer habilidades y conocimientos técnicos, y mejorar las competencias que ayudan a generar un mejor ambiente de trabajo y productividad. A raíz de la situación de pandemia, los procesos formativos fueron dirigidos especialmente a los equipos comerciales, en torno al

aprendizaje y desarrollo de herramientas de ventas no presenciales, así como al equipo de líderes en torno al fortalecimiento de la dirección de equipos de manera remota y la gestión del cambio.

Adicional, la Fundación otorgó 8.159 horas de formación en temas de emprendimiento y fortalecimiento empresarial, impactando a 1.131 colaboradores del Grupo Coomeva.

Tema	Horas/hombre de formación	Cumplimiento participación colaboradores
Gestión comercial	1.139	99%
Liderazgo y gestión del cambio	1.086	100%
Otras habilidades del ser	446	97%
Técnica	110	98%
<b>Total</b>	<b>2.781</b>	<b>99%</b>



### Desarrollo profesional y planes de carrera

Para la Fundación Coomeva es muy importante que nuestros colaboradores crezcan y se desarrollen profesionalmente dentro de la organización, por lo que promovemos la participación del personal interno en nuestros procesos de selección. Así, en el año 2020, el 10% de las vacantes se cubrieron con personal de Fundación y de las empresas del Grupo Coomeva.

Adicional, durante 2020 se entregaron subsidios educativos por más de \$39 millones, para cursar diplomados, especializaciones y maestrías, para los colaboradores que decidieron avanzar en sus estudios profesionales y que han demostrado un buen desempeño.

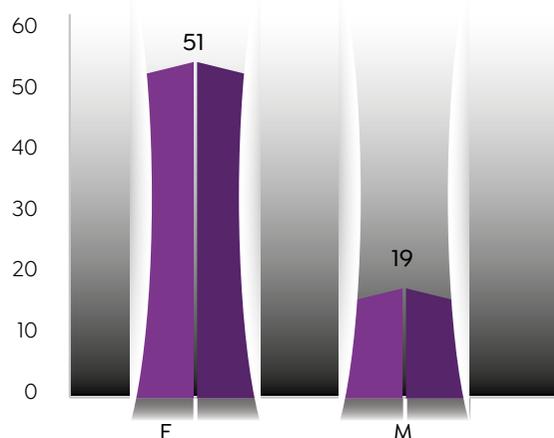
### GESTIÓN DE LA CULTURA

#### Cultura de diversidad y equidad de género: Sello Equipares

Desde el 2017, la Fundación Coomeva se unió a la iniciativa por la equidad e igualdad de género, la cual consiste en gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, SGIG, con el propósito de fortalecer un conjunto de prácticas y procedimientos de gestión para transformar procesos organizacionales, reducir brechas de género y evidenciar avances, retrocesos o estancamientos que se presentan en esta materia.

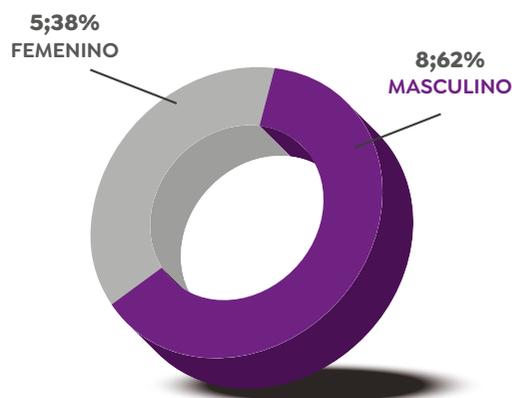
Durante el 2020 se aplicaron las auditorías internas y externas, las cuales llevaron a la Fundación Coomeva a certificarse en el Sello Plata Equipares en el mes de noviembre, completando así ocho empresas del Grupo Coomeva certificadas en buenas prácticas de diversidad, inclusión y equidad de género.

COLABORADORES POR GÉNERO



El equipo de la Fundación Coomeva se compone de 70 colaboradores, los cuales 73% corresponde al género femenino y 27% al género masculino.

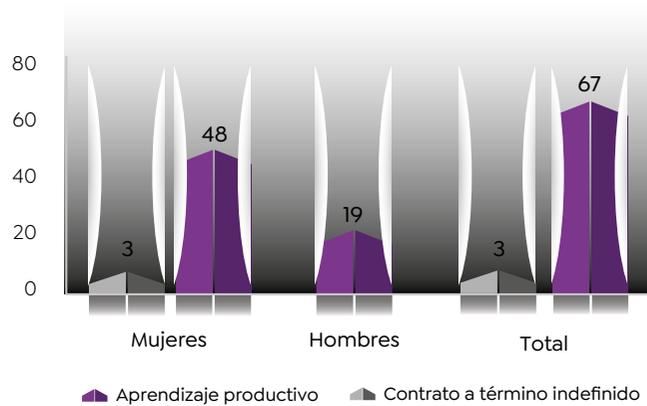
COMPOSICIÓN GRUPO PRIMARIO FUNDACIÓN COOMEVA



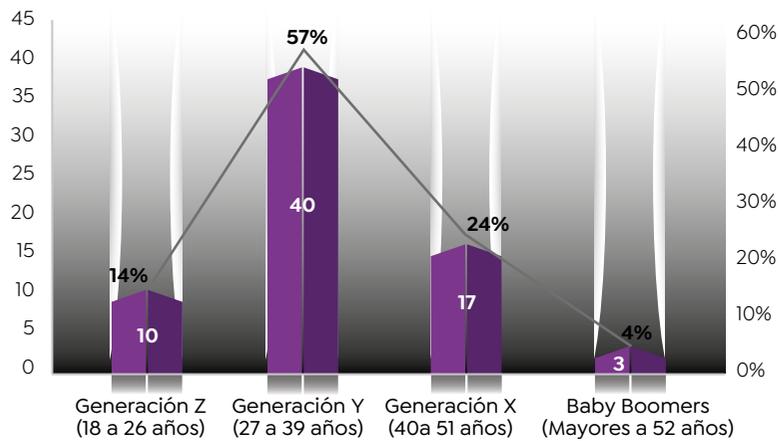
El Grupo Primario está compuesto por ocho mujeres y cinco hombres (62% y 38% respectivamente) manteniendo una tendencia similar a la del equipo de colaboradores de Fundación Coomeva, y destacándose una activa participación de mujeres en posiciones de liderazgo.

Al cierre del 2020, el 96% de los colaboradores se encuentra contratado a término indefinido y el 4% con contrato de aprendizaje, generando un ambiente de seguridad, estabilidad y continuidad laboral para los colaboradores, así como oportunidades de empleo para jóvenes con deseos de desarrollarse profesionalmente.

TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO



GENERACIONES FUNDACIÓN COOMEVA



La Fundación Coomeva cuenta con un equipo compuesto por cuatro generaciones, siendo la Generación Y (Millennials) la que tiene mayor representatividad con un 57%, seguido de la Generación X con un 24%. Esta composición genera un equipo diverso, que aporta sus diferentes capacidades para el logro de los resultados del negocio.

### Cultura de resultados y generación de valor

Con el objetivo reforzar nuestra cultura orientada a los resultados y a la generación de valor, durante el año 2020 se llevó a cabo el programa de reconocimiento, tanto para la fuerza comercial, como para los colaboradores, incentivando el cumplimiento de sus logros laborales y personales. En este marco, se otorgaron más de \$9 millones en bonos, favoreciendo a 13 colaboradores por sus excelentes resultados y el compromiso con la organización. Adicional, se realizaron reconocimientos públicos no monetarios a nivel nacional por el logro de metas personales, profesionales, ascensos, cumpleaños y nacimientos.

Debido a la situación de salud presentada en el 2020 por la COVID-19 en el territorio colombiano y con el fin de prevenir la propagación del contagio entre los colaboradores, se definieron políticas de trabajo en casa en el Grupo Coomeva, por lo que el 96% de los colaboradores de la Fundación Coomeva desarrolló sus labores bajo esta modalidad, con todos los accesos a las herramientas tecnológicas requeridas. Adicional, esto conllevó a la implementación de la modalidad de teletrabajo para 13 colaboradores.

## GESTIÓN DEL COMPROMISO

### Ambiente laboral

Para la Fundación Coomeva, un buen ambiente laboral permite contar con equipos de trabajo satisfechos, tener un alto desempeño y generar valor para la organización. Por esto, durante 2020 se continuó con los espacios virtuales de comunicación y conversación con los colaboradores, a través de los “Cafés con Gestión Humana”, en los cuales se brinda la oportunidad de escuchar a las personas, aclarar sus inquietudes y divulgar las actividades más relevantes para los trabajadores. Además, se realizaron otras actividades de comunicación como los boletines de Gestión Humana y sesiones virtuales con líderes y colaboradores para aprender a afrontar los cambios, y adaptarse a la nueva normalidad, sin perder el sentido de trabajo en equipo y cumpliendo con los resultados.

Programa de Bienestar: Está orientado a mejorar el ambiente laboral y la calidad de vida de los colaboradores y de sus familias, a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales, educativas y deportivas. El Programa se compone de cinco ejes: Cuidarte, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Este programa tiene una cobertura del 100% de los colaboradores, con la oportunidad de participar con sus familias.

A través de la virtualidad, en la Fundación Coomeva se logró llevar a cabo el Plan de Bienestar a nivel nacional, realizando actividades encaminadas a contribuir con el cuidado de la salud, el bienestar y la felicidad de los colaboradores y sus familias, tales como talleres virtuales de snacks saludables, semana de la salud virtual, clases de yoga, escuela de padres, integraciones en familia con juegos como bingo y ruleta virtual; entrega de obsequios en casa para colaboradores y sus hijos, en fechas especiales como cumpleaños, nacimientos y grados; aportes económicos voluntarios para obras sociales; entre otros, logrando una participación y satisfacción de los colaboradores en 94% y 98% respectivamente.

Por la situación de salud pública y dadas las medidas de confinamiento decretadas por el Gobierno nacional, en el Grupo Coomeva se lanzaron diferentes medidas de alivio con el fin de acompañar y apoyar a los colaboradores y sus familias en esta situación de recesión económica, manteniendo al equipo comercial con un nivel de comisiones promedio del 60% entre los meses de abril y mayo. Además, se ofrecieron diferentes créditos de calamidad por la COVID-19, créditos para compra de mobiliario en casa, servicio de asesoría psicológica, línea de atención gratuita para detección y asesoría de presuntos casos de COVID-19 para colaboradores y sus familias.



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CAPITAL HUMANO

### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST

Durante el año 2020 se implementaron diferentes actividades en torno al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST, cumpliendo con los diferentes aspectos de la norma, con el propósito de prevenir, controlar y eliminar riesgos y peligros que puedan afectar la seguridad y la salud de los colaboradores. Entre las actividades más relevantes estuvieron la realización de exámenes médicos periódicos, inspecciones de puestos de trabajo, seguimientos a recomendaciones laborales, reuniones periódicas con el Comité de Convivencia y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, por la situación de pandemia, el plan de trabajo del SGSST se enfocó en la definición de protocolos de bioseguridad para colaboradores, desarrollo de campañas y comunicados, así como capacitaciones permanentes en temas de bioseguridad, promoción de las pausas activas en casa, medidas de autocuidado y prevención de la COVID-19, y revisión ergonómica de puestos de trabajo en casa.

### Ahorro y eficiencias en gasto de personal

Como parte de la gestión realizada durante el 2020 y siguiendo las políticas corporativas de eficiencia, este año se obtuvo un 10% de ahorro, representando más de \$500 millones en gastos de personal.

Gestión de la retribución: Tiene como objetivo desarrollar estrategias de compensación que generen competitividad frente al mercado y faciliten el cumplimiento de la Estrategia Corporativa, para lo cual se lleva a cabo:

- El enlace entre la remuneración y el desempeño colectivo, que genere elementos de reconocimiento, se desarrolla a través de la liquidación de los programas de bonificación por resultados (Productividad, para colaboradores en general con indicadores de empresa; y Remuneración Variable Estratégica, para directivos con indicadores de resultado de los procesos totales a cargo).
- El enlace entre la remuneración y el desempeño individual, que genere elementos de reconocimiento, se ejemplifica a través de la influencia de las evaluaciones de desempeño en el valor de incremento colectivo anual de salarios.

Esquema de Compensación Flexible: Es un esquema alterno de pago que permite destinar un porcentaje del ingreso fijo, hacia otros beneficios para el colaborador (auxilio de alimentación o gasolina, leasing, medicina prepagada, entre otros) escogiendo opciones de un portafolio de productos según sea la necesidad, lo cual tiene un impacto positivo tanto para la empresa como para el colaborador.

Bonificación de Productividad: Este programa es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores en el cumplimiento de los indicadores estratégicos de la organización a nivel nacional y regional. Tiene como objetivo fortalecer la motivación de éstos frente a la consecución de objetivos propuestos. De acuerdo con los resultados de Fundación Coomeva a nivel nacional o regional y con el desempeño individual, se realiza un reconocimiento monetario a cada colaborador, correspondiente a un porcentaje de su salario.

Modelo de Compensación Variable Estratégica por Resultados (individual): Modelo de medición y seguimiento individual que premia y reconoce el desempeño sobresaliente en los cargos que contribuyen de forma directa al logro de la Estrategia y que además aseguran la conectividad entre el pensamiento estratégico y la ejecución, con los resultados en cada uno de los escenarios de intervención.

Beneficios extralegales: Fundación Coomeva ofrece a sus colaboradores con vinculación directa, un cupo de beneficios por mera liberalidad, que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos según las políticas organizacionales en la materia. Estos beneficios permiten incrementar el sentido de pertenencia, generar retención, atracción y competitividad y aportar de manera representativa a una mejor calidad de vida de los colaboradores y sus familias. El portafolio se clasifica en las siguientes líneas: Protección, Ahorro, Balance Vida y Trabajo, Asistencia Monetaria e Inversión.

Para el año 2020 Fundación Coomeva reconoció más de \$209 millones por beneficios extralegales para sus colaboradores, distribuidos de la siguiente forma:

**CUADRO BENEFICIOS EXTRALEGALES ENTREGADOS A HOMBRES Y MUJERES %.  
DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE LA BOLSA**

<b>Beneficio</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Auxilio de alimentación	\$ 714.811	0,3%
Auxilio de estudio ocasional	\$ 41.080.823	19,6%
Auxilio visual	\$ 333.667	0,2%
Bono semestral	\$ 20.454.832	9,8%
Cuota asociado Cooperativa	\$ 1.986.360	0,9%
Cuota Club Los Andes (extra cupo)	\$ 35.751.339	17,1%
Cupo exclusivo asociatividad	\$ 6.215.040	3,0%
Cupo exclusivo Plan de Atención Complementaria	\$ 1.689.000	0,8%
Días adicionales de descanso	\$ 2.554.068	1,2%
Emergencias médicas	\$ 1.310.440	0,6%
Extracupo salud integral	\$ 18.370.800	8,8%
IVA salud	\$ 2.111.619	1,0%
Plan de Atención Complementario (PAC)	\$ 1.865.988	0,9%
Prima de vacaciones	\$ 41.631.728	19,9%
Salud integrada	\$ 23.786.012	11,4%
Salud oral	\$ 528.081	0,3%
Seguro de accidentes personales	\$ 3.590.269	1,7%
Seguro de vida colaborador	\$ 5.333.372	2,5%
Seguro vida compañero permanente	\$ 244.780	0,1%
<b>Total general</b>	<b>\$ 209.553.029</b>	<b>100%</b>





### 3.3 COMPROMISO 3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



## 3.3 COMPROMISO 3

### PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

#### GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Fundación Coomeva, dando continuidad al foco en gestión ambiental que tiene el Sistema de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa, apoya y adopta los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de la ONU. Es así como los materiales, equipos y bienes de la organización se manejan y perfeccionan en el marco de una gestión ambiental responsable, orientada al desarrollo de una cultura de consumo sostenible y a contribuir en la preservación del medio ambiente. Para ello disponemos de las siguientes estrategias:

- Difusión y comunicación de los elementos de cultura en sostenibilidad ambiental a través de los medios internos.
- Disminución en consumo de papel, haciendo utilización de prácticas de reutilización, reciclaje y digitalización.
- Administración tecnológica para la gestión documental sostenible. Proyecto que busca reducir el uso de papel y el consumo energético a través de flujos de trabajo que permitan el manejo digital de documentos y el control de impresión.
- Digitalización de folios de deudores, minimizando costos de almacenamiento y automatizando el flujo de información del proceso de microcrédito.

El estándar de identidad arquitectónica de nuestras oficinas tiene implícito el enfoque de responsabilidad ambiental. Con estas acciones buscamos reducir el consumo de electricidad, mediante el uso de lámparas Led y equipos de aire acondicionado Inverter.

El uso eficiente de recursos se enfoca en fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía, la cual se promueve a través de los medios de comunicación corporativos: Revista Coomeva y emisora Radiocooomeva que opera por internet.

Los activos materiales se gestionan a través de una Política de Gestión y Administración de Inmuebles Corporativa, que se enfoca de manera fundamental en dos procesos claramente identificados: Administración inmobiliaria y mantenimiento de sedes.

El plan integral de mantenimiento está orientado a mejorar el rendimiento del ciclo de vida de los activos. La disposición final de los activos que cumplen su ciclo de vida es entregarlos en calidad de donación, venta o chatarrización, con el apoyo de entidades certificadas y especializadas, que les dan el tratamiento ambiental adecuado.

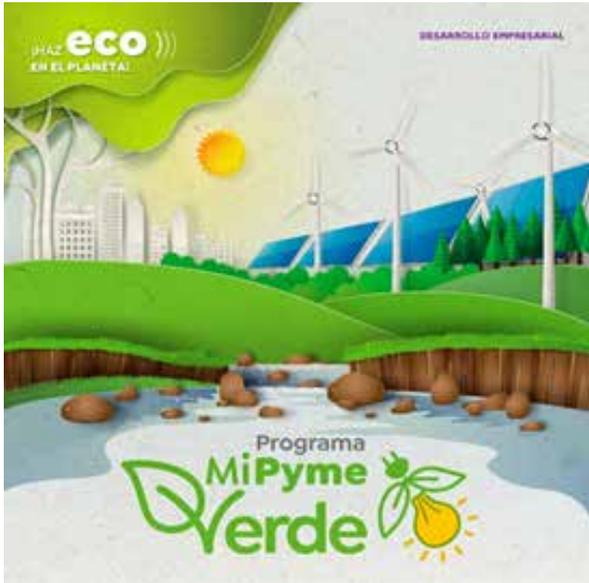
Los impactos sociales y ambientales más relevantes se comunican a los grupos de interés por diferentes medios, como el Informe de Sostenibilidad.

#### PROGRAMA MIPYME VERDE



Durante el 2020 trabajamos en el fortalecimiento del programa con base en los resultados del piloto desarrollado en alianza con el BID LAB que finalizó en 2019. Le hemos dado al programa una visión más amplia con un enfoque de Cultura Empresarial Sostenible, que le permitirá a los empresarios identificar oportunidades económicas, estratégicas y comerciales para desarrollar negocios verdes y sostenibles.

El programa de acompañamiento busca que las empresas adopten un modelo sostenible, que promuevan prácticas de consumo responsable, hacia un uso racional y eficiente de la energía o el agua, o la adaptación de fuentes hídricas, de energía renovables o gestión de residuos.



## MODELO DEL PROGRAMA

HACIA UNA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DE



## FIRMA DIGITAL

La Fundación Coomeva ha venido trabajando en la iniciativa Cero Papel, para lo cual prioriza el uso de la herramienta Adobe Sign, mediante la cual todos los documentos, como contratos, solicitudes de microcrédito, autorizaciones de consulta en centrales de riesgos y listas restrictivas son generados en archivo PDF para firma digital, evitando el uso y archivo de papel.

## PAGARÉS DESMATERIALIZADOS

Desde el 15 de diciembre de 2020 se implementó la herramienta de Pagars Desmaterializados de Deceval, para la generación, endosos, firma certificada y administración de los pagaré de microcrédito. La digitalización de este proceso genera ahorros en gastos de papelería, impresión, almacenamiento y transporte y por lo tanto una reducción en la huella de carbono de la Fundación Coomeva.





### **3.4 COMPROMISO 4**

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS



## 3.4 COMPROMISO 4

### APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

#### 3.4.1 MODELO DE DESARROLLO EMPRESARIAL

ESTAMOS CONTIGO EN CADA  
ETAPA EMPRESARIAL



#### ACOMPANAMIENTO EMPRESARIAL

Fundación Coomeva tiene estructurado programas de acompañamiento y de formación empresarial para sus asociados para las diferentes fases de emprendimiento y fortalecimiento empresarial. Así mismo, se ha venido implementando en los últimos años herramientas tecnológicas en algunos de los programas de acompañamiento, con el ánimo de impactar cobertura y prestar los servicios en ciudades donde no existe presencia física. Este paso adelantado en transformación digital fue especialmente valioso para hacer frente a la pandemia por la COVID-19 en el 2020. De esta manera se ha logrado incrementar el uso de los programas de acompañamiento, con un crecimiento del 79% en la participación de asociados entre el 2017 y 2020, impactando, sólo en el último año, a 46.096 asociados.

#### CONSULTORÍA EMPRESARIAL

Fundación Coomeva presta el servicio de consultoría diseñado a la medida de las necesidades de los asociados, con el fin de realizar modelos de empresa e identificar oportunidades de mejora de la mano de consultores empresariales, con asesorías personalizadas y apropiadas para cada etapa de la empresa o de emprendimiento. Todo proceso de consultoría inicia con un diagnóstico del estatus actual del emprendedor o empresario, y con base en los resultados arrojados se realiza el planteamiento del proceso.

## FINANCIACIÓN EMPRESARIAL: Programa Microcrédito

Cada etapa del proceso empresarial exige recursos específicos y apropiados. Es por ello que el Programa de Microcrédito apoya en forma integral desde el nacimiento, desarrollo y existencia de los negocios, con acompañamiento empresarial, con el fin de crear una cultura financiera y empresarial. Este programa se ha fortalecido para seguir apoyando a más emprendedores y empresarios de la Cooperativa, contribuyendo a la productividad y generación de empleos. A continuación, se presenta una descripción del impacto del programa en la generación de empresarios y fortalecimiento de los existentes:

La situación ocasionada por la emergencia sanitaria por la COVID-19 puso frente a grandes retos a todas las empresas del mundo y la Fundación no fue la excepción. Uno de los desafíos fue contener la cartera de crédito, para lo cual se aplicaron medidas transitorias como aliviar el flujo de caja y así permitir que el cliente atendiera sus obligaciones, dado que su hábito de pago se alteró de manera inesperada y significativa; todo lo anterior con el fin de mitigar los efectos directos e indirectos de la actual coyuntura. El 72% de la cartera tuvo aplicación de medidas transitorias tales como períodos de gracia, ampliación de plazos, reestructuraciones y condonaciones, para ayudar a solventar la difícil situación.

Una de las primeras medidas fue el beneficio otorgado por Coomeva, que consistió en otorgar un período de gracia a tasa 0% durante dos meses, impactando a 1.663 asociados con un valor de \$1.084 millones.

Una iniciativa sobresaliente fue la implementación del programa de acompañamiento Conectar para Reactivar; acompañado de una comunicación constante de los Analistas de Crédito y el seguimiento a la percepción de nuestros empresarios frente a la situación, mediante la aplicación de encuestas.

Las anteriores medidas y el acompañamiento constante con el microempresario fueron los principales impulsores que conllevaron al logro del resultado de la calidad de cartera.

### 3.4.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Con el fin de determinar las necesidades y expectativas de los asociados, se realizan estudios focalizados y ejercicios de referenciación en conjunto con las áreas de Mercadeo y de Investigación Corporativa. Esto permite a la organización contar con una tendencia de las exigencias del mercado, para el desarrollo de una oferta a la vanguardia y más asertiva para los asociados. Las herramientas que se emplean son:



- **Encuesta de satisfacción KAPE**, que mide anualmente la satisfacción de los asociados a Coomeva con los diferentes productos/servicios brindados.
- **Encuesta de Experiencia de Clientes**, que busca conocer la percepción de los asociados y clientes de Fundación Coomeva frente al servicio.
- **Reuniones interdisciplinarias** en las que se incluyen algunos proveedores para hacerlos partícipes del diseño o rediseño de productos y servicios, orientados a las necesidades del cliente.
- **Atentos Coomeva**, que es un sistema de interacción entre el asociado cliente y la Cooperativa y sus unidades de servicio o empresas.
- **Oportunidades de mejora** registradas en la plataforma Daruma o planteadas en los comités de gestión y elevadas a los líderes de procesos, las cuales se revisan y gestionan.
- **Voz del Asociado**, que es una encuesta que mide la satisfacción del asociado con el servicio brindado por los asesores integrales.

Para responder a las necesidades y expectativas de los asociados, la Fundación Coomeva dispone de los siguientes canales:

- Canal telefónico: La Fundación Coomeva se encuentra integrada a nivel nacional en el servicio del Centro de Atención Coomeva Telefónico.
- Canales virtuales: Sitio Web: actualmente la Fundación Coomeva cuenta con un canal web para comunicar toda la oferta de servicios, ingresando a: [www.fundacion.cooameva.com.co](http://www.fundacion.cooameva.com.co)  
E-mail: Los asociados también se pueden comunicar a través del correo electrónico [fundacion@cooameva.com.co](mailto:fundacion@cooameva.com.co) para solicitar mayor información o presentar inquietudes.
- Formularios virtuales: A través del sitio web los asociados pueden ingresar directamente a solicitar inscripción a los eventos de formación empresarial, solicitar contacto para asesoría de microcréditos o consultorías.

Así mismo, la Fundación cuenta con diferentes estudios, entre ellos:

- Estudio de Sostenibilidad Empresarial: Permite conocer el grado de sostenibilidad de las empresas que la entidad ha acompañado en su creación y en su fortalecimiento.
- Estudios de marca: Estudio que permite medir el grado de posicionamiento de la marca Coomeva y sus empresas.

- Estudio monitoreo de marca: Permite realizar el monitoreo de la salud de marca.
- Estudios de mercado: Informes que, mediante metodologías de benchmark, investigación cualitativa y grupos focales, permiten conocer las necesidades y percepciones de los clientes potenciales y reales.

Al recoger la valoración de los aspectos internos y externos de la organización y las expectativas y necesidades de cada una de las partes interesadas, la Fundación Coomeva identifica brechas, plantea planes de acción y define su portafolio de servicios. Conforme a los resultados arrojados, tanto del estudio KAPE como de aquellos realizados desde la organización, se profundizan las variables con las tendencias y necesidades de los segmentos objetivo desde el Corporativo, y se realiza el planteamiento de las estrategias comerciales.

Como mecanismos de recopilación de información sobre la percepción de la atención a las solicitudes de los clientes tenemos:

- Cliente oculto
- Índice de satisfacción
- Evaluación BACK
- Oportunidad en las respuestas.

### Red Coomeva

La Red Coomeva se consolidó como un espacio de encuentro e interacción para empresarios y emprendedores asociados. Ofrecimos un contenido digital apalancado en la realización de más de 40 eventos de Facebook Live y más de 10 eventos “Personajes Red Coomeva” en los que se abordaron temas de vital interés para los empresarios como WhatsApp Business, E-Commerce, Financiación para Pymes, entre otros. Como resultado de esta gestión, en 2020 se vincularon a la Red más de 3.600 empresarios y emprendedores.

#### 3.4.2.1 Indicadores de Gestión Nacional

Durante el 2020 el equipo de la Fundación Coomeva fortaleció su oferta fundamentada en el Modelo de Desarrollo Empresarial, mediante la cual se transfirieron los diferentes beneficios a la comunidad de asociados emprendedores y empresarios. Al cierre de 2020, la Fundación Coomeva presentó unos resultados positivos sobre los principales indicadores de gestión de la organización, los cuales se detallan a continuación:

## CRECIMIENTO ANUAL



## APOYO A EMPRESAS EN FASE DE CREACIÓN

Este año la Fundación Coomeva acompañó la creación de 1.240 empresas a nivel nacional, con un crecimiento en este indicador del 46% frente al año 2019. Este crecimiento se alinea con el foco estratégico de darle fuerza a la línea de creación de empresa, a través de nuestros programas nacionales, para atraer asociados con ideas de negocio y acompañarlos desde el inicio de su etapa empresarial. Igualmente, la virtualidad nos permitió llegar a asociados de zonas diferentes a las principales y fortalecer nuestra presencia de acompañamiento.

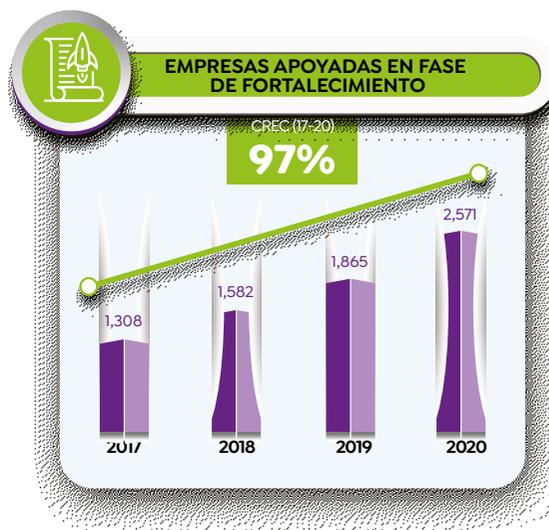


REGIONALES	ACUMULADO AÑO META	ACUMULADO AÑO REAL	% DE CUMPLIMIENTO
Regional Cali	348	385	111%
Regional Bogotá	240	298	124%
Regional Medellín	252	275	109%
Regional Caribe	120	125	104%
Regional Eje Cafetero	96	109	114%
Regional Palmira	36	48	133%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>1.092</b>	<b>1.240</b>	<b>114%</b>

## APOYO A EMPRESAS EN FASE DE FORTALECIMIENTO

Para el 2020, la Fundación Coomeva acompañó a 2.571 asociados empresarios en el fortalecimiento de su negocio, tanto a través de la Unidad de Fomento Empresarial, como de la Unidad de Microcrédito Empresarial, y con el acompañamiento de consultores expertos, evidenciando un crecimiento de un 38% frente al año anterior.

Esto nos permitió entender que las dinámicas económicas diversas y cambiantes, exigen que los procesos de acompañamiento sean igualmente flexibles y adaptados a las necesidades, logrando un balance entre formación grupal y acompañamiento individual. Además, que los espacios de conexión entre empresarios y emprendedores permiten dinamizar las actividades empresariales y generar espacios colectivos de fortalecimiento.



REGIONALES	ACUMULADO AÑO META	ACUMULADO AÑO REAL	% DE CUMPLIMIENTO
Regional Cali	672	818	122%
Regional Bogotá	432	535	124%
Regional Medellín	468	571	122%
Regional Caribe	216	291	135%
Regional Eje Cafetero	168	215	128%
Regional Palmira	72	141	196%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>2.028</b>	<b>2.571</b>	<b>127%</b>

## GENERACIÓN DE EMPLEO

Para el 2020, la tasa de desempleo en Colombia según el DANE fue de 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.



REGIONALES	ACUMULADO AÑO META	ACUMULADO AÑO REAL	% DE CUMPLIMIENTO
Regional Cali	1.095	1.045	95%
Regional Bogotá	710	789	111%
Regional Medellín	757	627	83%
Regional Caribe	355	454	128%
Regional Eje Cafetero	276	293	106%
Regional Palmira	109	145	133%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>3.302</b>	<b>3.353</b>	<b>102%</b>

### FORMACIÓN EMPRESARIAL

La Fundación Coomeva ofrece a la comunidad de asociados a nivel nacional, diversos programas de formación empresarial de excelente calidad, que aportan al mejoramiento de los conocimientos y al fortalecimiento de las competencias de los emprendedores y empresarios del país.

En 2020 este indicador se sobrecumplió en 3.136 participantes, beneficiando en total 46.096 asociados, lo que equivale a un crecimiento del 14% frente al año anterior. Esto debido a que la Fundación amplió su portafolio de programas de acompañamiento presenciales, como también al fortalecimiento de la plataforma virtual de formación donde se logró, a su vez, impactar asociados en zonas donde la Fundación no tiene presencia física.



REGIONALES	ACUMULADO AÑO META	ACUMULADO AÑO REAL	% DE CUMPLIMIENTO
Regional Cali	14.220	12.932	91%
Regional Bogotá	9.324	11.992	129%
Regional Medellín	9.840	10.478	106%
Regional Caribe	4.548	5.347	118%
Regional Eje Cafetero	3.564	3.385	95%
Regional Palmira	1.464	1.962	134%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>42.960</b>	<b>46.096</b>	<b>107%</b>

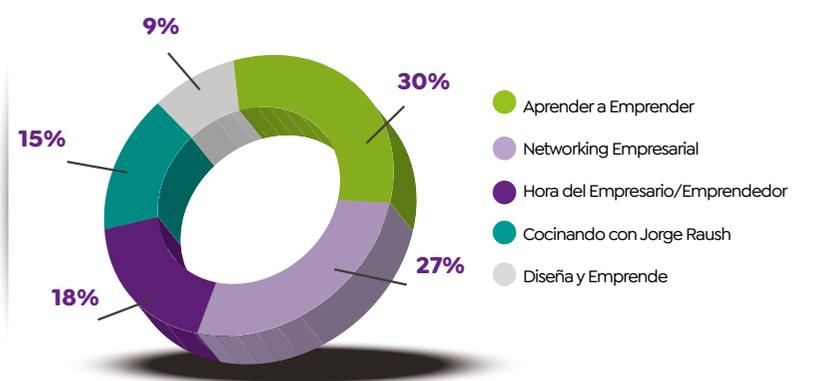
## SEGMENTO MUJER Y JÓVENES

Los resultados en estos dos segmentos son muy importantes para la fidelización de los asociados al Grupo Coomeva. En 2020, a través de los diferentes programas de la Fundación Coomeva, se atendieron más de 27.800 mujeres, lo que representa el 60% de la población atendida en el año.

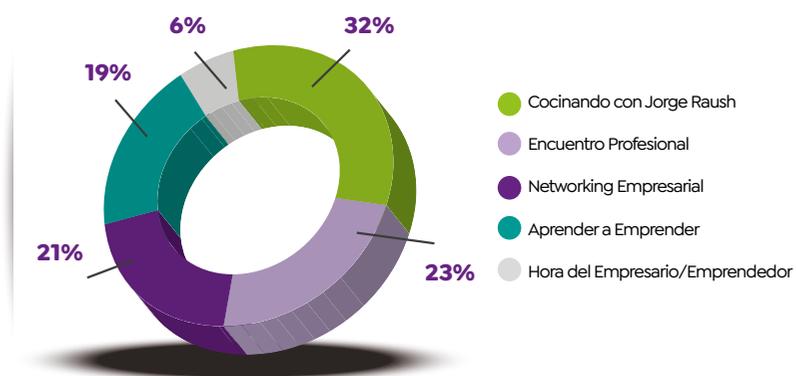
En cuanto al segmento Joven, en programas de formación y acompañamiento este año se tuvo la participación de más de 12.000 jóvenes, y se brindó acceso a microcrédito a más de 300; todo esto como complemento a la apuesta que la Cooperativa tiene frente a este segmento y al trabajo que se viene realizando con las diferentes universidades del país.



### EVENTOS CON MÁS MUJERES PARTICIPANTES



### EVENTOS CON MÁS JÓVENES PARTICIPANTES



### 3.4.2.2. ALIVIOS POR PANDEMIA

El programa de alivios implementado por la Fundación Coomeva para responder a la difícil situación de las mipymes como consecuencia de la pandemia, 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 otorgaron alivios con dos meses de cero interés impactando a 1.663 asociados con un valor de \$1.084 millones, y para el otorgamiento de microcrédito se beneficiaron 279 asociados con tres meses de periodo de gracia a tasa 0% y tasa compensada al 50% de los intereses en el resto de los meses, con un beneficio de \$721 millones, sumado al costo financiero por efecto de un menor recaudo sobre el otorgamiento de periodos de gracia para que los asociados pudieran atender sus obligaciones ya contraídas, lo que representó para la Fundación Coomeva un costo de \$332 millones.

Adicionalmente, con un costo de \$508 millones 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.

La inversión total realizada por la Fundación Coomeva en alivios para los asociados durante el año 2020 fue de \$2.645 millones, distribuidos en beneficios financieros, programas de formación, acompañamiento y alivios.

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, logrando un ICV de 7,40% al cierre del año y manteniendo la tendencia de los últimos periodos, logrando un 101% de cumplimiento en valor de cartera total, cerrando en \$41.952 millones. Lo más importante es que logramos terminar el año con excedentes de \$2.024 millones; es decir, un cumplimiento del 112% frente el presupuesto, sin ajuste por COVID.



G4-SO1



**3.5 COMPROMISO 5**  
DEMOCRATIZAMOS  
LA RIQUEZA





## 3.5 COMPROMISO 5

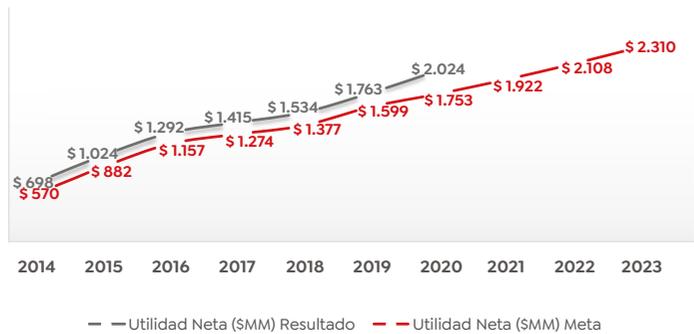
### DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

G4-EC1 / G4-EC8

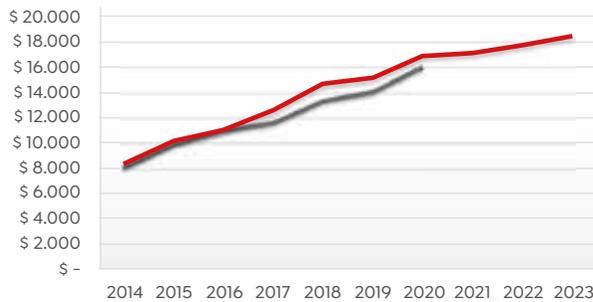
#### RESULTADOS GLOBALES

Durante los últimos cinco años, la Fundación Coomeva ha cumplido con la expectativa planteada de excedentes, incluso se ha superado la meta, en un promedio del 14% de manera anual, mostrando crecimiento a lo largo del tiempo; esto incluye la gestión de la Unidad de Microcrédito, con el crecimiento de la cartera, cuya participación sobre la utilidad, al cierre del 2020, es del 70%. Así mismo, la Unidad de Desarrollo Empresarial, que presenta una mayor dinámica de crecimiento en su gestión, contribuyó en un 23% al cumplimiento de los objetivos financieros.

UTILIDAD NETA



INGRESOS (\$MM)



La Fundación ha incrementado año tras año sus ingresos, con un promedio de cumplimiento del 95%, de acuerdo con el cierre de los últimos cinco años. Dicho resultado obedece principalmente al menor cumplimiento que se presenta por parte de la Unidad de Microcrédito, ocasionado por la intermitencia de la fuerza comercial en algunas regionales, lo cual debilita el cumplimiento de las metas. Es importante mencionar que la población objetivo de la Fundación Coomeva corresponde únicamente a la base de los asociados a la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva, y sus familias.



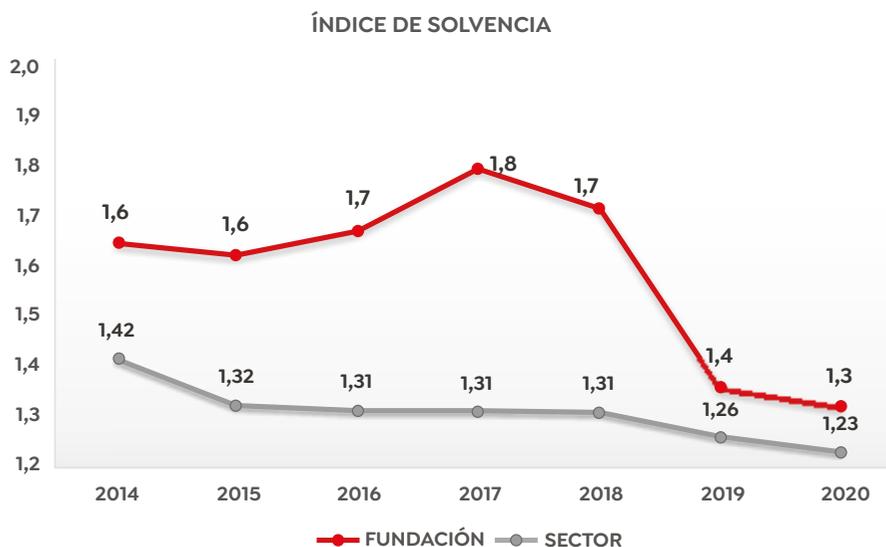
### Razón de Endeudamiento vs. Sector



Nota: Se toman cinco bancos de nicho (Microcrédito) para establecer la comparación: Procredit, Bancamía, Banco W, Banco Mundo Mujer, Bancompartir.

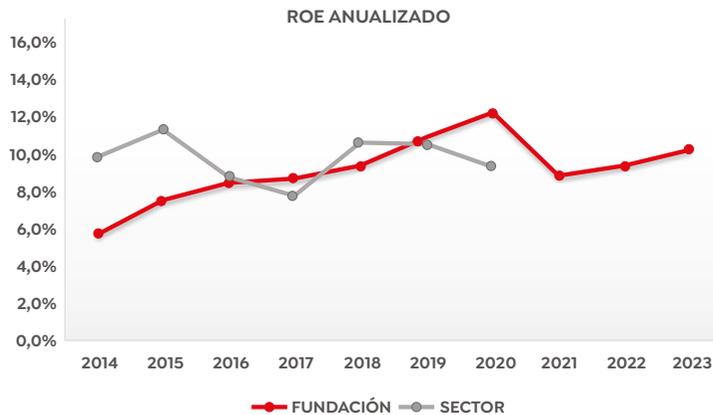
La unidad de negocio de Microcrédito apalanca su operación con créditos de bancas de segundo piso y banca comercial. El indicador de razón de endeudamiento nos muestra que, para el 2020, la Fundación Coomeva tiene soportado el 76% de sus fondos totales sobre la deuda, con relación a la totalidad de los activos. A su vez indica que por cada peso que la empresa tiene en el activo, se debe el 76%.

### Índice de Solvencia Vs Sector (%)



Este indicador mide la capacidad que tiene la Fundación Coomeva para atender sus compromisos a corto plazo. Así, indica que la entidad tiene 1,3 de activos corrientes para responder con sus obligaciones, los que se esperan que, en un periodo no tan largo, se conviertan en efectivo.

### ROE Vs Sector (%)

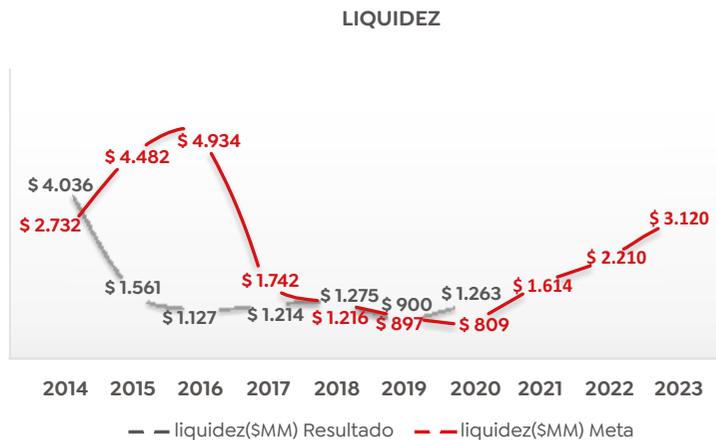


En los últimos años, la rentabilidad para los accionistas ha incrementado, y para el 2020, estuvo por encima del presentado en el sector.

### Liquidez y endeudamiento

Este indicador mide la capacidad de la Fundación para responder por la operación en términos de disponibilidad de efectivo, garantizando el nivel mínimo requerido entre ingresos y salidas de capital. Su comportamiento positivo en los últimos años se debe a la dinámica de la unidad de negocio financiación.

A corte del 31 de diciembre de 2020, el LCR cerró en (164%) en zona de exposición normal, en la cual se mantuvo mayormente a lo largo del año, pese a las presiones derivadas de las contingencias por la COVID-19, lo que demuestra una adecuada administración y gestión de los recursos.



### Solidez Patrimonial

El Patrimonio de la Fundación Coomeva cerró en 2020 con \$16.393 millones, presentando un crecimiento del 2.5% frente a diciembre de 2019. Su crecimiento obedece a la generación de los excedentes acumulados.

### Estado de Resultados

Al cierre del 2020 la Fundación Coomeva presentó excedentes por \$2.024 millones, con un cumplimiento del 115%, con relación al presupuesto. Dicho cumplimiento obedece a los menores gastos y costos por el confinamiento, y al cambio de la operación presencial a virtual. Los ingresos por financiación presentan un cumplimiento de 92%, desviados principalmente por la menor colocación presentada

durante el 2020 como consecuencia de la crisis por la COVID-19. Los ingresos por consultoría y formación empresarial presentan un cumplimiento del 118%.

El deterioro de la cartera de crédito culminó en \$2.830 millones, de un presupuesto de \$1.501 millones, producto del registro de la provisión por contingencia de \$954 millones, con la cual se espera mitigar el impacto de la emergencia sanitaria en los deudores.

Los costos de operación y personal mostraron un cumplimiento del 75%, lo cual obedece a la implementación de programas 100% virtuales, desplazando la presencialidad, así como también a menores costos de personal por no cubrimiento de vacantes.

**FUNDACIÓN COOMEVA**

## ESTADOS INDIVIDUALES DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Nota	2020	2019
Operaciones continuas			
Ingresos de actividades ordinarias	6	14.137.877	13.480.310
Costo de ventas	7	(4.517.352)	(5.234.710)
<b>Excedente Bruto</b>		<b>9.620.525</b>	<b>8.245.600</b>
Otros ingresos			
Otros ingresos	8	1.864.362	589.396
Gastos de administración	9	(3.461.276)	(3.492.908)
Otros gastos	10	(439.205)	(266.900)
<b>Excedente en actividades de operación</b>		<b>7.584.406</b>	<b>5.075.188</b>
Ingresos financieros			
Ingresos financieros	11	5.792	17.193
Costos financieros	11	(2.274.498)	(1.570.062)
<b>Costo financiero neto</b>		<b>(2.268.706)</b>	<b>(1.552.869)</b>
Estimaciones			
Deterioro, neto	12	(2.721.322)	(1.410.119)
Depreciaciones	12	(487.621)	(292.347)
Amortizaciones	12	(4.232)	(456)
<b>Total estimaciones</b>		<b>(3.213.175)</b>	<b>(1.702.922)</b>
<b>Excedente antes de impuestos</b>		<b>2.102.525</b>	<b>1.819.397</b>
Provisión para impuesto corriente sobre la renta		(78.870)	(56.435)
<b>Excedente procedente de actividades que continúan</b>		<b>2.023.655</b>	<b>1.762.962</b>
<b>Excedente del año</b>		<b>2.023.655</b>	<b>1.762.962</b>

Los Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 31 y conforman un todo indivisible.

(\*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certifican que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros, y que las cifras contenidas en los mismos fueron fielmente tomadas de la contabilidad.



Omar Harvey Ramírez Cifuentes  
Representante Legal(\*)  
(Ver certificación adjunta)



Claudia Vélez Arteaga  
Contadora(\*)  
TP N° 170219-T



Vanessa Castro Serrano  
Revisor Fiscal  
TP N° 204540-T  
Designado por Crowe CO SAS  
(ver opinión adjunta).

## Estado de Situación Financiera

En el activo se presenta una variación del 13% frente al año anterior; la variación más significativa en pesos se presenta en el rubro de Propiedad, planta y equipo. El pasivo evidencia un crecimiento del 17% con relación al cierre de diciembre 2019 y el patrimonio cerró en \$16.448 millones, creciendo con relación al cierre del año anterior, por los excedentes generados a la fecha.

<b>FUNDACIÓN COOMEVA</b>			
<b>ESTADOS INDIVIDUALES DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>			
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)			
	Nota	2020	2019
<b>ACTIVO</b>			
Activo corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	13	1.501.493	1.133.667
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	15	16.628.201	14.271.526
Pagos anticipados		4.600	-
<b>Total activo corriente</b>		<b>18.134.294</b>	<b>15.405.193</b>
Activo no corriente			
Inversiones	14	21.118.518	19.569.151
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	15	27.509.114	24.391.301
Propiedades y equipos	16	1.755.530	1.152.310
Activos intangibles	17	11.216	1.253
<b>Total activo no corriente</b>		<b>50.394.378</b>	<b>45.114.015</b>
<b>Total activo</b>		<b>68.528.672</b>	<b>60.519.208</b>
<b>PASIVO</b>			
Pasivo corriente			
Pasivos financieros	18	14.044.961	12.592.556
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	19	2.397.790	2.265.827
Ingresos diferidos	20	62.983	78.740
Pasivos estimados y provisiones	21	250.145	269.905
Beneficios a los empleados	22	116.120	141.859
Pasivos por impuestos corrientes	23	116.614	76.450
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>16.988.613</b>	<b>15.425.337</b>
Pasivo no corriente			
Pasivos financieros	18	17.195.042	11.499.864
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	19	15.272.510	15.272.510
Ingresos diferidos	20	2.624.224	2.323.043
<b>Total pasivo no corriente</b>		<b>35.091.776</b>	<b>29.095.417</b>
<b>Total pasivo</b>		<b>52.080.389</b>	<b>44.520.754</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Aportes sociales	24	91.478	91.478
Reservas legales y estatutarias	24	2.864.287	2.942.259
Excedente del ejercicio	24	2.023.655	1.762.962
Ganancias y pérdidas acumuladas	24	(50.484)	(267.108)
Ajustes por conversión a NIIF	24	1.666.166	1.615.682
Otros componentes del patrimonio	24	9.853.181	9.853.181
<b>Total patrimonio</b>		<b>16.448.283</b>	<b>15.998.454</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>68.528.672</b>	<b>60.519.208</b>

Los Estados Financieros están acompañados de las notas 1 a 31 y conforman un todo indivisible.

(\*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certifican que han sido previamente verificadas las afirmaciones contenidas en los presentes Estados Financieros, y que las cifras contenidas en los mismos fueron fielmente tomadas de la contabilidad.

  
**Omar Harvey Ramírez Cifuentes**  
 Representante Legal(\*)  
 (Ver certificación adjunta)

  
**Claudia Vélez Arteaga**  
 Contadora(\*)  
 TP N° 170219-T

  
**Vanessa Castro Serrano**  
 Revisor Fiscal  
 TP N° 204540-T  
 Designado por Crowe CO SAS  
 (ver opinión adjunta).



**3.6 COMPROMISO 6**  
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS





## 3.6 COMPROMISO 6

### AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

#### 3.6.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

Se gestionaron sinergias con el ecosistema de emprendimiento, destacando como principal aliado a INNpulsa con la reciente aprobación de la Ley de Emprendimiento, la cual cobra especial relevancia en el liderazgo del ecosistema desde el Gobierno nacional. Asomicrofinanzas, MINTIC, el Sena, las Cámaras de Comercio, la SIC, las universidades, entre otros aliados, hicieron posible que la Fundación Coomeva se posicionara como un actor relevante y legítimo en los mapas más importantes de los ecosistemas de desarrollo empresarial regionales y nacional.

A nivel regional se aunaron esfuerzos con entidades públicas y privadas que permitieron fortalecer nuestro impacto en las zonas. Trabajamos de la mano con las Cámaras de Comercio de Bogotá, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Medellín, Bucaramanga y Palmira. Así mismo, se ejecutaron conferencias conjuntas con Ascoop en Bogotá, ACOPI Bolívar, Confecoop Valle, Créame en Medellín y los centros CEmprende de INNpulsa en Santander y Córdoba. Las universidades también representaron un aliado importante para acercarnos a los jóvenes emprendedores y contribuir al crecimiento de la base social de la Cooperativa.

Sumado a la gestión expuesta, se propiciaron diferentes iniciativas y espacios donde se generaron sinergias con las empresas del Grupo Coomeva, con el fin de llevar beneficios y contenidos a los diferentes

grupos de interés, impactando más de 5.000 asociados con foco en profesionales de la salud, odontólogos, encuentros de profesionales y equidad de género, con un trabajo conjunto entre Fundación Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada, Salud Oral, Educación, Recreación y Cultura.

#### Convocatoria ACEC 2020

La Fundación Coomeva fue seleccionada por INNpulsa en el marco de la convocatoria Aceleradoras Colombia 2020 - ACEC -, dirigida a entidades que cuenten con programas de aceleración para fortalecer su operación y procesos de acompañamiento e inversión en emprendimiento de alto impacto en el país. Este programa nos dará herramientas para la identificación y atracción de emprendimiento con potencial de crecimiento y nos permitirá desarrollar nuevas estrategias para el acompañamiento a nuestros asociados emprendedores.

#### WISE Latin America

Es un programa que busca fortalecer el ecosistema emprendedor para una mayor integración de la mujer, como creadora de proyectos innovadores y de impacto, en áreas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemática, por sus siglas en Inglés). El Programa apoya la creación de emprendimientos liderados por mujeres, facilitando su desarrollo y crecimiento, el aumento de su productividad, el acceso a financiación y la generación de nuevos empleos para el fortalecimiento de la economía regional. Se adelantaron cuatro convocatorias para el curso de formación virtual contando con la participación de 43 asociadas inscritas, de las cuales 29 fueron certificadas por finalizar el curso completo.

### Expo Encuentro Empresarial Cooperativo y Solidario - Confecoop Valle

El 25, 26 y 27 de noviembre del 2020 se llevó a cabo el Expo Encuentro Empresarial Cooperativo y Solidario, en la modalidad virtual, el cual surgió de la firma del Pacto por la vida, la reactivación económica y la solidaridad entre la Alcaldía de Santiago de Cali y Confecoop Valle. El evento se realizó como apoyo a las personas que hacen posible que las entidades de economía solidaria existan, a todos los asociados de base que han creído y confiado el logro de sus proyectos de vida uniendo esfuerzos para crear empresas cooperativas, sociales y solidarias, quienes, a su vez, aportan a las economías locales a través de sus emprendimientos y microempresas a tejer bienestar común en los territorios. Desde la Fundación Coomeva se tuvo la

participación de tres empresarios de la zona Cali, en el Showroom - Lanzamiento Market Place Cooperativo y Solidario. A través de un vídeo, cada empresario tuvo la oportunidad de presentar su empresa y cómo la Fundación Coomeva ha apoyado su desarrollo empresarial.

### Mastercard y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Continuando con la estrategia de relacionamiento con los actores claves del ecosistema del emprendimiento nacional, Fundación Coomeva estableció un convenio con Mastercard para la difusión del programa Start Path Empodera, el cual busca acelerar emprendedoras extraordinarias en áreas relacionadas con FinTech.



UNIVERSIDADES - CÁMARAS DE COMERCIO - ACELERADORAS - INCUBADORAS



### Modelo de gestión de compras

#### G4-SO10

En las distintas etapas del proceso de compras existen momentos que permiten valorar y asegurar la idoneidad del proveedor, de acuerdo con los siguientes pasos:

- a) Elección del proveedor
- b) Formalización de la compra.
- c) Prestación del servicio
- d) Calificación del servicio. En este ítem se tienen en cuenta dos niveles:
  - El nivel de aptitud. Permite identificar la dimensión estratégica y táctica del proveedor para desarrollar su negocio.
  - El nivel de desempeño. Aporta una calificación de los entregables y compromisos del proveedor frente a lo registrado en los acuerdos de niveles de servicio.

Para lograr el mejoramiento y desarrollo permanente en las relaciones comerciales establecidas con los proveedores se tienen establecidas evaluaciones de desempeño que se realizan conforme al Instructivo de Aseguramiento de Proveedores.

Durante el periodo de prestación del servicio, el supervisor operativo del contrato o proveedor debe hacer seguimiento periódico al cumplimiento de los acuerdos y conforme a lo pactado, realizar oportunamente la realimentación formal y la gestión de los pagos al proveedor.





**3.7 COMPROMISO 7**  
FACILITAMOS LA VIDA





## 3.7 COMPROMISO 7

### FACILITAMOS LA VIDA

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

Nuestros líderes se comprometen con los grupos de interés externos y tienen el propósito de movilizar a toda la organización hacia el cumplimiento de los resultados desde la estrategia, conforme a los requerimientos y necesidades de los diferentes grupos de interés.



	Grupos de Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas	Propósito / Interés	Compromisos con la sostenibilidad
<b>Directamente Vinculados</b>	Asociados y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de gestión de proposiciones a través de la estructura de la Dirigencia cooperativa.</li> <li>- Encuesta KAPE</li> <li>- Voz del asociado (Atentos)</li> <li>- Grupos focales</li> </ul>	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia	Facilitamos la vida. Fomentamos el desarrollo empresarial de nuestros asociados y la comunidad colombiana.
	Consejo de Administración y Dirigentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités y espacios de diálogo Consejo de Administración y Presidencia del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva</li> <li>- Sistema de Gestión de la Dirigencia.</li> <li>- Representante de los asociados ejercen la dirección y control.</li> </ul>	Representantes de los asociados, ejercen dirección y control.	Añanzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
	Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de ambiente laboral</li> <li>- Encuesta de bienestar social</li> </ul>	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y respeto.	Creecemos con nuestra gente
	Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntas Directivas Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo</li> <li>- Comités Corporativos de Gestión</li> </ul>	Generar sinergias	Facilitamos la vida. Preservamos la vida del Planeta.
<b>Vinculados</b>	Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversionistas</li> <li>- Accionistas del Grupo Empresarial Cooperativo (minoritarios)</li> </ul>	Creación y preservación de valor	Democratizamos la riqueza
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Campañas de publicidad</li> <li>- Conocimiento de necesidades potenciales</li> </ul>	Usuarios de servicios que no son asociados (potenciales nuevos asociados)	Avanzamos con nuestros aliados
	Proveedores y Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Compras Corporativo</li> <li>- Proceso de Gestión de Proveedores</li> <li>- Evaluación del desempeño de proveedores</li> <li>- Administración de Negocios Desarrollo Empresarial</li> </ul>	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Avanzamos con nuestros aliados

La Fundación Coomeva realiza la divulgación de los resultados de su gestión y rendición de cuentas a la comunidad y a todos los grupos de interés a través del Informe Anual de Gestión, el Informe de Sostenibilidad, en las páginas de Coomeva de la Intranet y en la página web [www.fundacion.cooomeva.com.co](http://www.fundacion.cooomeva.com.co)

La Fundación Coomeva adoptó la metodología de riesgo corporativa y definió matrices y mapas de riesgos para los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

## MICROYA

MicroYa es el nombre de la plataforma virtual de autogestión para el otorgamiento de microcréditos virtuales para fortalecimiento empresarial, dirigidos a nuestros asociados emprendedores o empresarios. La plataforma tiene cobertura nacional, incluyendo zonas en las que actualmente no tenemos presencia. Esta plataforma salió al aire en junio del 2020 y desde entonces se ha trabajado continuamente en el mejoramiento de la experiencia de nuestros clientes.

El alcance de la plataforma incluye (1) Solicitud del microcrédito Persona Natural y Persona Jurídica, (2) Análisis del solicitante, (3) Análisis financiero, y finalmente (4) Aprobación/Rechazo de la solicitud.

Con esta plataforma se minimizan los costos de operación por microcréditos, pasando de \$1.600.000 a \$348.000 por microcrédito; se aumenta la cobertura al 100% a nivel nacional y se agilizan los tiempos de las solicitudes, las cuales pueden ser diligenciadas en minutos por el solicitante, si cuenta con toda la información requerida.

## ROBÓTICA

Se implementó el primer robot de la Fundación Coomeva, el cual se encarga de la creación automática de eventos virtuales, su asistencia y sus respectivas encuestas de satisfacción en el aplicativo SUECO. Esta labor se venía realizando de manera manual por el analista regional de Fomento y Desarrollo Empresarial, para la cual debía invertir 3,45 horas al día. Lo anterior significa para la Fundación Coomeva un ahorro anual de \$105 millones, y nos permite concentrarnos desde equipos regionales y nacionales en las actividades que generan valor para el asociado.

Adicionalmente se inició el desarrollo de dos nuevos robots. Uno de ellos, llamado Bot Tasa Compensada, que tendrá la misión de realizar la liquidación, seguimiento, ajustes y cobro a la Comunidad de Asociados, de la compensación de los asociados que fueron beneficiados por los alivios financieros de segunda generación y se les asignó una tasa compensada por la Cooperativa. Esta actividad actualmente se viene haciendo de manera manual por el equipo de Microcrédito. El otro Robot, llamado Bot Mensajes de Texto, tendrá la misión del envío de mensajes automáticos para invitación a eventos, recordatorio de eventos y mensajes de cobranza de microcrédito.

## CRM

La Fundación Coomeva se ha unido al proyecto corporativo de CRM implementando en este año 2020 la herramienta Sales Force, con el fin de mejorar el conocimiento del asociado y de los clientes, la generación de prospectos para la Fundación Coomeva y la trazabilidad sobre la gestión realizada sobre dichos prospectos.

## PROYECTO COOMEVA EMPRENDE MÁS

Coomeva Emprende Más es una iniciativa que une a Coomeva y a la Fundación Coomeva, con el propósito de diseñar servicios acordes con las necesidades de los asociados actuales y futuros, estableciendo metodológicamente un modelo de acompañamiento a empresarios y emprendedores con elementos de perfilamiento, diagnósticos, innovación, crecimiento, entrenamiento y fuentes de financiación (tradicionales y alternativas), además de establecer un seguimiento de indicadores de gestión y de crecimiento de los asociados atendidos, como herramienta de control del proceso y además como herramienta de gestión comercial para la atracción de nuevos asociados.



Esto ha permitido generar una experiencia nueva para el asociado empresario o emprendedor, desde la metodología, así como también desde la experiencia de interacción 100% digital, lo cual nos lleva a tener dentro del proyecto componentes tecnológicos de mejoras en los aplicativos existentes y de nuevos desarrollos.

En 2020 iniciamos este importante proyecto, en el que con el acompañamiento de Magic E Lab que se configura como un laboratorio de emprendimiento e innovación, enfocado en generar soluciones para el ecosistema de desarrollo y crecimiento empresarial. Como firma especializada en el desarrollo de metodologías de acompañamiento de emprendedores y empresarios, definimos la ruta de trabajo y se inició la identificación de los principales retos a los que debe responder la Fundación Coomeva:

- Articulación de arquetipos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva con el de Fundación (Identidad – Público Objetivo) Cuidador y Sabio – Héroe.
- Mejoramiento de la calidad de los datos obtenidos de los empresarios y emprendedores.
- Fortalecimiento de la experiencia de usuario (el centro es el emprendedor y el empresario).
- Avance de la experiencia de usuario basada en etapa de desarrollo (portafolio de productos y servicios).

### SOFTWARE COOMEVA EMPRENDE MÁS

En 2020 logramos el fortalecimiento y la estabilización del Software Coomeva Emprende Más, herramienta diseñada para conocer en detalle la evolución de los emprendedores y empresarios atendidos, a través de nuestro modelo de desarrollo en sus pilares de servicio (Formación-Acompañamiento-Financiación).

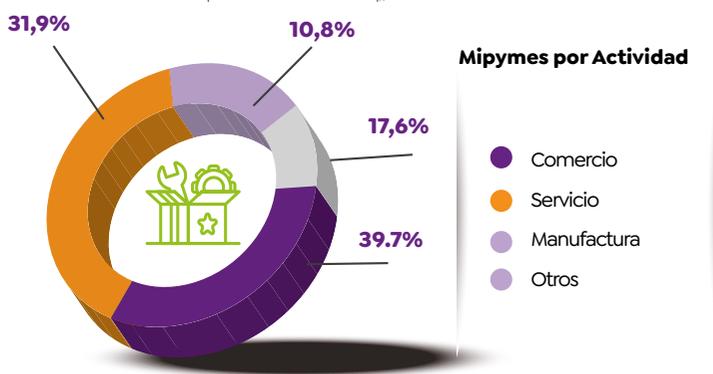
De esta manera, la Fundación Coomeva consolida un conocimiento más profundo de los empresarios y emprendedores que participan en sus programas, además de conocer los perfiles de empresas e ideas

de negocio, así como la evolución de las mismas. Esto se convierte en insumo fundamental para el desarrollo de estrategias de atención e intervención. Alguna información relevante obtenida de esta fuente:

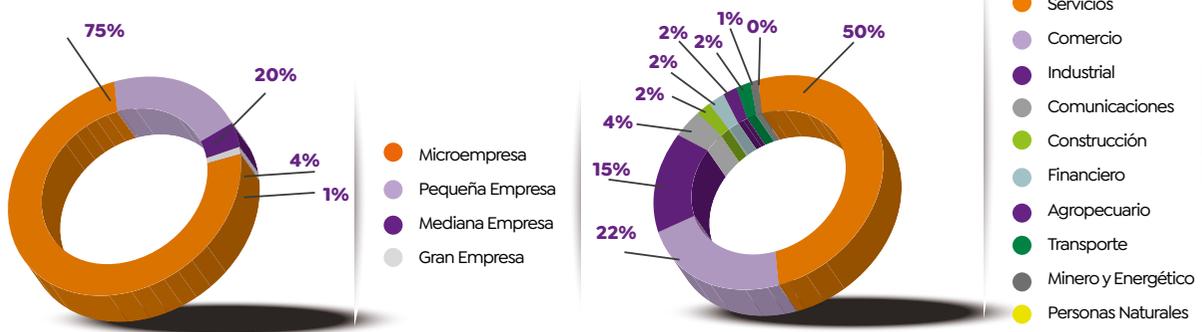
## PANORAMA DE MIPYMES EN COLOMBIA

### Perfil empresarial

Clasificación	No. Empresas	%
Empresas Mipymes	1.721.270	99,6%
Empresas Grandes	7.365	0,4%
<b>Total</b>	<b>1.728.635</b>	<b>100,0%</b>



**LAS MIPYMES EN FUNDACIÓN COOMEVA**



Perfil Empresas atendidas por Fundación Coomeva (Tamaño-Sector)

**3.7.2 SATISFACCIÓN CON NUESTRA PROMESA DE VALOR**

G4-PR5 / G4-PR7

El principal reto de la Fundación es ser reconocida como un generador de desarrollo económico a través del fortalecimiento de las competencias y habilidades de los emprendedores y empresarios asociados a Coomeva, en sintonía con las nuevas tendencias mundiales.

El equipo líder promueve y estimula el mejoramiento y la innovación mediante el modelo, el cual parte de la estrategia y de la identificación de necesidades del cliente externo e interno y de los grupos de interés, lo que se traduce en proyectos estratégicos, proyectos de innovación, proyectos lean, iniciativas operativas y planes de trabajo.



**MODELO DE GESTIÓN DE MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN**



**GESTIÓN DEL CAMBIO**

A través de la mejora continua se logra incrementar la capacidad de los procesos para generar productividad y resultados que satisfagan a los asociados, mediante un mejor desempeño de los procesos. La identificación e implantación de mejoras en los procesos se puede esquematar así:



## ANEXO: TABLA GRI – COOMEVA

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
<b>MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	5
<b>ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		6
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		6
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		6
<b>QUIÉNES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		8
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		9
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		6
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		8
	G4-8	Mercados servidos.		33
	G4-9	Dimensiones de la organización.		9
<b>NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12, 13, 15	12
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-19	Listado de aspectos materiales.		14
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		14/53
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	53
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	53
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	53

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
<b>COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		17
	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.		17
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		17
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		17
	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	17
	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	17
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	18
	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	18
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	18
Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	18
Derechos Humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		18

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
<b>2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas Laborales y trabajo Digno</b>				
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		22
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		22
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.		23
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		23
<b>3. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		NA
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		NA
<b>4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>				
Comunidades locales	G4-SO1	Inversión social estratégica y filantrópica.	16	40
<b>5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		42
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		42
<b>6. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	50
<b>7 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		56

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.		56





Pacto Global  
Colombia



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