



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

PACTO GLOBAL
20
16



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General
Gloria Astrid Beltrán
Coordinadora de Servicio Hoteles y Resorts

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

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

Coordinación Editorial
María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones

INFORME DE | 20 SOSTENIBILIDAD | 16



CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje de la Gerente de la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura...	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS	9
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	13
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	21
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	23
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.....	24
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	26
3.2.1 Afianzamos nuestra oferta de valor	27
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	29
3.3.1 Desarrollo de capacidades y prácticas justas	30
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	31
3.4.1 Respeto a derechos laborales y trabajo digno	32
3.4.2 Bienestar y desarrollo.....	33
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	36
3.5.1 Gestión ambiental responsable	37
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	38
3.6.1 Valor económico generado y distribuido	39
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	42
Anexos 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	44

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

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

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

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

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

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

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



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DE LA GERENTE DE LA CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA

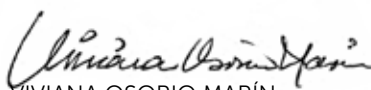
La Corporación Coomeva se alinea dentro del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en los retos que permitan cumplir los principios del Pacto Global, procurando un cumplimiento de los resultados e impactando positivamente en todos los grupos interés.

Toda acción implementada permitió continuar el camino hacia la sostenibilidad financiera y atención de los compromisos contractuales en el marco de la oferta de valor de facilitar espacios de recreación y buen uso del tiempo libre.

Es así como viene realizando actividades encaminadas al mejoramiento de las instalaciones de los destinos propios, para que la experiencia vacacional y la calidad de los servicios prestados sean acordes con la oferta de valor. Realizamos durante el 2016, acciones como mejoramientos en infraestructura, cambio de los aires acondicionados con las características de ahorro de energía, renovación de electrodomésticos y lencería. Este reto de mejoramiento de la experiencia vacacional, continuará su implementación durante el 2017.

Frente al equipo humano que nos acompaña decididamente en la prestación de los servicios, se acogió todo el plan de direccionamiento de Gestión Humana Corporativa, cuyo enfoque busca gestionar nuestra cultura generando capacidades organizacionales diferenciadoras enfocadas en la experiencia de servicio de nuestros asociados, clientes y usuarios; y en la sostenibilidad de la organización, además de facilitar procesos que mejoren la calidad de vida del capital humano, gracias a diferentes iniciativas de bienestar como jornadas deportivas, actividades de relajación, actividades que generen hábitos de vida saludable, entre otros; todo ello buscando un equilibrio entre el trabajo y la familia, desarrollando las competencias de liderazgo inspirador, acogiendo las acciones diarias para vivir los principios y valores cooperativos.

Es nuestro propósito continuar el compromiso con el mayor esfuerzo para que las acciones que fomentan la sostenibilidad, como lo son las establecidas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se acojan y continuemos en un proceso permanente de aprendizaje y aplicación en todos los ámbitos de la dinámica empresarial de la Corporación.



VIVIANA OSORIO MARÍN

Gerencia

Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura

ACERCA DEL INFORME

Nuestro informe de sostenibilidad comunica a nuestros grupos de interés, el progreso alcanzado por la empresa frente al cumplimiento y avance de los compromisos adquiridos como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas, durante el periodo del 1 de enero y 31 de diciembre de 2016, así como la filosofía organizacional y los principales resultados en términos económicos, sociales y ambientales.

Este informe responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative y al nivel avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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

Es importante anotar que de acuerdo con las definiciones dadas por el Consejo de Administración de Coomeva el 28 de agosto de 2014 se realizó un proyecto conocido como "Repensar el Sector Recreación & Turismo". Entre las definiciones adoptadas estuvo que la administración del Fondo de Recreación se hiciera desde la Cooperativa a través de una unidad especializada, por lo que se creó la Unidad Corporativa de Recreación y Cultura en Coomeva. Para ello se definió su modelo contable y financiero, presupuesto, manejo de recursos de tesorería, modelo de compras y contratación, y así mismo la definición de su modelo operativo, lo que conllevó a que a partir de enero de 2015, la operación y administración del Fondo de Recreación no continuó en la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura.

En razón a lo anterior, se ajustó el modelo operativo para optimizar la operación bajo la premisa de garantizar un mejoramiento continuo en el servicio, y se ajustó la estructura de Corporación a nueve colaboradores con contrato a término indefinido. De acuerdo con la actividad realizada por cada uno de ellos, cuatro colaboradores quedaron con dedicación exclusiva a la actividad comercial, uno a la administración de los destinos, uno al soporte nacional, uno a cartera y administración de contratos y dos, a gestión administrativa.

Por su parte, ante la implementación de la anterior definición, el foco de la Corporación es garantizar el cumplimiento de los contratos vigentes; atender igualmente la directriz de prestar los servicios sin tener una integración vertical e incentivar el consumo de los contratos vigentes; para ello se están adelantando las siguientes acciones:

- a. Mejorar la oferta de destinos.
- b. Empaquetar ofertas para garantizar un portafolio variado.
- c. Generar nuevos aliados para ampliar el portafolio.

Es así como la operación de Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura presenta en esta oportunidad un informe ajustado al nuevo alcance de su quehacer, dado que la gran mayoría de las acciones presentadas en los informes previos llevaban una participación muy representativa frente a los criterios del Pacto Mundial.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con Gloria Astrid Beltrán, Coordinadora Nacional de Servicio Hoteles & Resort. Calle 13 N° 56-07 Piso 4 Of. 55 Teléfono: 3330000 Ext. 31181 Móvil: 3165238342 gloriaa_beltran@coomeva.com.co



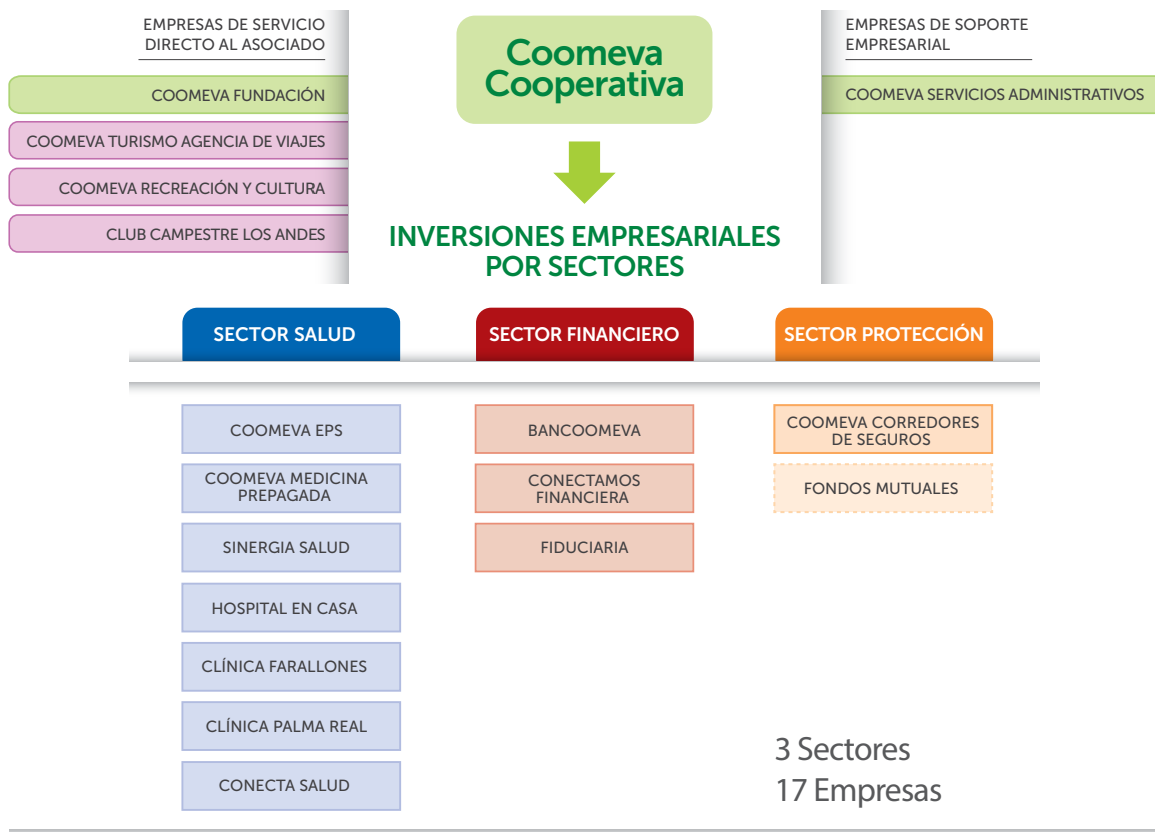
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

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

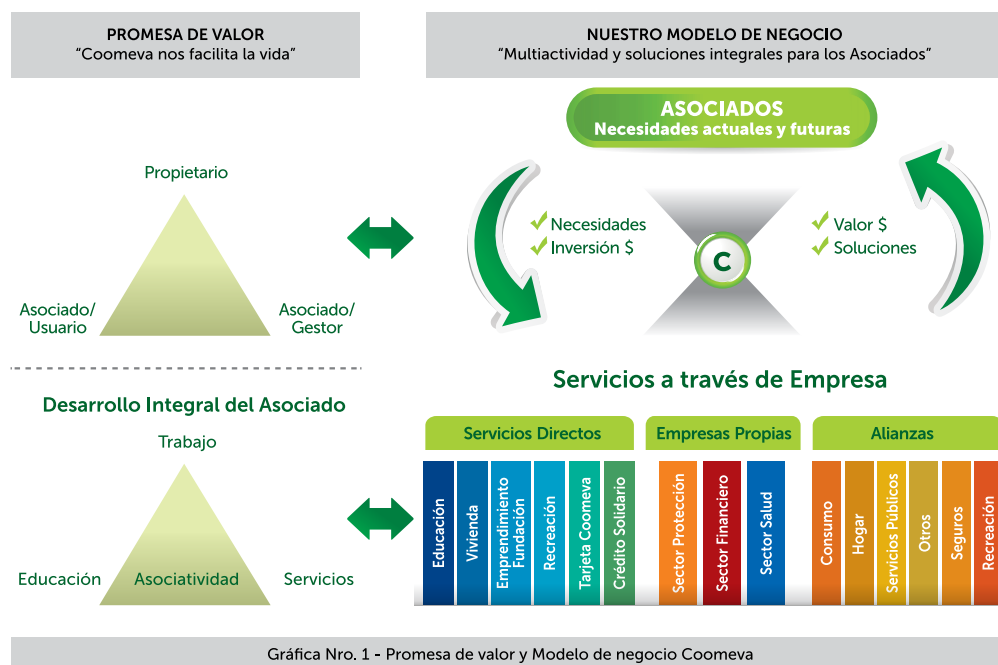


Cooimea nació en 1964 por iniciativa de un grupo de 27 médicos bajo la denominación de Cooperativa Médica del Valle, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros. Gradualmente el modelo cooperativo se mostró exitoso y la organización que brindó servicios primero a médicos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

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

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

NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



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

1.2 CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA

Somos una entidad sin ánimo de lucro, que tiene por objeto social generar alternativas para el mejor uso del tiempo libre y el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros, de las personas vinculadas a Coomeva y su grupo de empresas subordinadas y a la comunidad en general, a través del desarrollo de actividades culturales, recreativas, deportivas y vacacionales, las cuales podrá ejecutar, entre otras, bajo la modalidad de tiempo compartido, actividades turísticas en las modalidades de ecoturismo, etnoturismo, agroturismo, acuaturismo y turismo metropolitano, entre otras, así como de actividades de promoción y prevención en salud a través de programas recreativos y deportivos.

Según acta No. 881 del 26 de enero de 2001 del Consejo de Administración de Coomeva Cooperativa, se autorizó la puesta en marcha del proyecto Multidestinos Coomeva.

El proyecto contempla establecer una red de destinos para vacacionar, tomando como base Los Andes Golf Club y convenios con sitios de playa, semanas de tiempo compartido de los asociados y propiedades vacacionales de los asociados. La red de destinos denominada Multidestinos Coomeva estaría afiliada a Interval o RCI, que son los grandes brókeres internacionales de semanas vacacionales.

Nuestro objeto es desarrollar programas de vacaciones prepagadas mediante un sistema de puntos basados en una unidad convencional denominado "RECOS" (Recreación Coomeva) que podrían ser redimidos por noches de alojamiento en la red de destinos, de acuerdo con una tabla de equivalencias por noches hoteleras. El sistema contemplaba la compra de camas vestidas (habitaciones hoteleras no demandadas) a precios muy bajos, tal como funciona el sistema de sillas vacías en aviones, en hoteles y resort inscritos en la red de intercambio, quienes aceptarían los Recos como forma de pago.

Con el inventario de semanas adquiridas, Coomeva ofrece a sus asociados a Coomeva programas vacacionales a excelentes precios, con planes diseñados especialmente para ellos, en los que se planteaba un descuento especial del 65% sobre el precio de venta al público.

MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral del asociado a Coomeva y su familia, del sector solidario y de la comunidad, fortaleciendo el tejido familiar, generando cultura de recreación y buen uso del tiempo libre.

VISIÓN

Ser una empresa reconocida por fomentar el buen uso del tiempo libre.





. NUESTRO ENFOQUE Y
GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

2

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Gestión Sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Compromiso con iniciativas internacionales de Sostenibilidad

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

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

VALORES COOPERATIVOS

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

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

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

VALORES COOMEVA

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



NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

»» DERECHOS LABORALES

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

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

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

»» PROVEEDORES

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

»» MEDIO AMBIENTE

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

»» DERECHOS HUMANOS

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

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

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

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

» ANTICORRUPCIÓN

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

Nuestras políticas nos exigen:

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

» JÓVENES

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

» DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

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

NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



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

 Norma Internacional ISO 260002010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés. En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.	 El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso. Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.	 Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental. En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.
--	---	--

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



INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés...

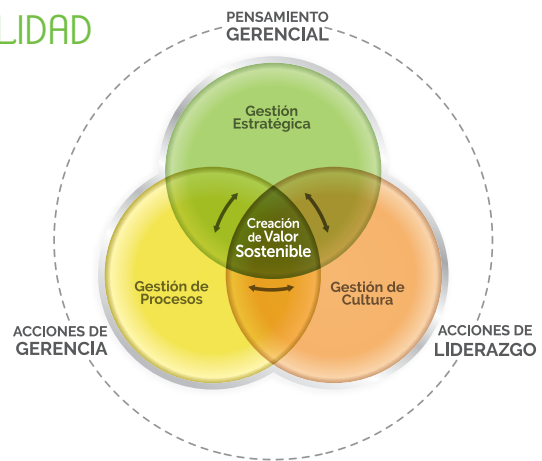
..... determinante gran parte de nuestro enfoque de gestión:

En la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura definimos nuestros grupos de interés con quienes cada día proyectamos relaciones responsables y sostenibles en el tiempo, que nos haga mutuamente responsables, basados en el respeto, el diálogo y el cumplimiento de los compromisos y las expectativas.

	Grupos de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Clientes y usuarios	Relaciones a mediano y largo plazo, fidelización y re compra.	• Encuestas de satisfacción. Índice de satisfacción
	Afiliados - asociados y sus familias	Satisfacer las necesidades y expectativa en vacaciones.	• Proceso de seguimiento a la calidad del servicio.
	Asamblea de miembros y Junta Directiva	Apoya en el cumplimiento del objeto social, seguimientos a resultado y proyectos.	Junta Directiva y Asamblea General de Miembros.
	Colaboradores y sus familias	Oportunidad de desarrollo de habilidades profesionales. Compromiso y sentido de pertenencia. Lealtad y respeto por la organización.	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social. Coopaso – Comité de Convivencia. Sistema de gestión salud y seguridad en el trabajo.
Vinculados	Miembros Junta Directiva	Creación y preservación de valor.	Junta Directiva.
	Clientes	Otros usuarios de servicios de vacaciones.	Atentos.
	Aliados y proveedores	Relaciones de mutua cooperación y crecimiento económico, fortalecimiento de la buena imagen sectorial, apertura de mercados y nuevos clientes.	Espacios de relacionamiento con aliados. Evaluación y seguimiento al desempeño de proveedores.
Externos	Gobierno	Participación con gremios, entes de control y entidades oficiales.	Relacionamiento con entes gubernamentales.
	Sociedad	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (empleo, salud, educación, recreación).	
	Reguladores	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones.	

GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

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



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

... Elemento esencial de nuestra sostenibilidad



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

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

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

Aplicando el modelo corporativo para la gestión de riesgos, en la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura hemos identificado nuestros riesgos estratégicos.

Frente a los riesgos identificados durante 2016, venimos desarrollamos las siguientes estrategias, extensivas a la gestión en 2017:

- Rediseño de la marca para la reducción del riesgo reputacional.
- Mejoramiento de los convenios con los proveedores estratégicos para brindar una oferta de valor mejorada (enfoque en turismo receptivo, vacacional y empresarial; productos familiares ampliados).
- Gestión de proveedores y acompañamiento en la extensión de la política RSE.
- Implementación de un nuevo software para minimizar el riesgo tecnológico y mejorar los procesos de soporte para la prestación del servicio.
- Fortalecimiento del modelo de gestión.

G4-SO4/COP12-14



Nuestros Compromisos
con la Sostenibilidad

3

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



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS



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



Facilitamos la vida **Afianzamos nuestra oferta de valor.**



Crecemos con nuestra gente **Desarrollo de capacidades y prácticas justas.**



Avanzamos con nuestros aliados **Respeto a derechos laborales y trabajo digno.**



Preservamos la vida del Planeta **Bienestar y desarrollo.**



Democratizamos la riqueza **Gestión ambiental responsable.**



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

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



3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES



3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1.1 GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

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

G4-34 - G4-39 – G4-40

En la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura adoptamos el Código de Buen Gobierno estipulado en la Resolución 02 (RE-AS-ET- 2010.02) del 24 de abril de 2010 para el Grupo Coomeva, vigilando mediante procesos de evaluación, la aplicación del Manual de Convivencia Laboral y el Reglamento entre nuestros grupos de interés, colaboradores, clientes y usuarios.

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad se materializan con los siguientes asuntos:

ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO



La Junta Directiva mide bimestralmente tanto los resultados como la gestión y los procesos administrativos correspondientes de conformidad con las funciones y atribuciones consignadas en los estatutos.

De acuerdo con los estatutos de la Compañía, nuestra Junta Directiva está compuesta por cinco miembros principales y cinco miembros suplentes. Como parte del control se define que mínimo se debe contar con tres miembros externos para la Junta Directiva, asegurando la transparencia en la toma de decisiones.

La Corporación es auditada como mínimo dos veces al año por la auditoría interna Corporativa. Así mismo, la Junta Directiva es evaluada anualmente por una compañía externa contratada.

Conforme con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva son los principales gestores del gobierno corporativo y en tal carácter realizan su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicando-

le el tiempo necesario. Así mismo, deben ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran las actividades constitutivas del objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

Así mismo, la Junta Directiva de la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura cuenta con el Comité de Auditoría, con el objetivo de recibir apoyo en lo relacionado con el sistema de control interno de la empresa. Para ello vigila el cumplimiento de leyes, reglamentos y vela por la transparencia y exactitud de la información financiera.

GESTIÓN ÉTICA Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

La Corporación adoptó el Código de Ética y el de Buen Gobierno de las empresas del Grupo Coomeva, reafirmando su compromiso de gestión eficiente, íntegra y transparente; estos códigos pueden ser consultados por los grupos de interés, a través de la página web de Coomeva: www.coomeva.com.co

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

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

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

El manual referido se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa aquellos relacionados con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

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

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

Al 31 de diciembre de 2016, siete colaboradores de la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura realizaron el curso virtual del Manual Antifraude y Anticorrupción.

Durante 2016 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones a los Derechos Humanos.

Igualmente no se generaron requerimientos, multas o fallos legales adversos para la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura por incumplimiento legal o regulatorio.

G4-SO4/COP12-14





3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 AFIANZAMOS NUESTRA OFERTA DE VALOR

Corporación Coomeva continuó comprometida con honrar los contratos de los afiliados, así como con responder a la promesa de valor en cuanto el servicio, ofreciendo alternativas para el disfrute de las vacaciones, ya sea en los destinos propios ubicados en San Andrés, Cartagena y Andes en Santander de Quilichao, así como a través de 34 convenios hoteleros a nivel nacional e internacional.

El foco comercial se desarrolló alrededor de la estrategia de dinamizar el consumo de Recos de los afiliados, principalmente hacia los destinos propios, evidenciado con que el 68% de las reservas se atendieron en los apartamentos de la Corporación.

Configuración de nuestro modelo de negocio

Nuestro modelo de negocio está configurado por los siguientes elementos:



Nos adherimos a los procesos corporativos de mercadeo con el fin de asegurar la promoción de sus servicios y productos respetando los estándares y la transparencia en la información a nuestros grupos de interés. Así mismo nos regimos bajo los principios del habeas data como protección al usuario.

Fomentamos el cumplimiento de nuestra promesa de servicio vivenciando los siguientes comportamientos:

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

Canales de acceso

Para responder a las necesidades de nuestros clientes contamos con los siguientes canales de acceso:

Virtuales:

- Página de internet www.hotelesyresorts.com.co

Presencial:

- Contamos con oficinas localizadas en las ciudades de Cali y Medellín.

Telefónico:

- Nuestro cliente igualmente puede acceder a nuestros servicios a través del Centro de Contacto en Colombia llamando al 01 8000 950123.

La Unidad de Hoteles & Resort presentó durante el año 2016 resultados satisfactorios en su gestión, cuyas cifras muestran el cumplimiento de los objetivos trazados para este año.

- Se efectuaron 782 reservas hoteleras en el 2016 permitiendo atender 3.960 personas, que representaron ventas por \$672 millones, con un incremento de \$143 millones de pesos frente al 2015, correspondiente a un 27%. Se obtuvo un cumplimiento frente a presupuesto del 174%.
- En cuanto al consumo de Recos, en el 2016 se obtuvieron usos por \$1.390 millones, con un crecimiento del 27% frente al 2015, y un cumplimiento del presupuesto del 98%, atendiendo de esta manera 5.557 personas.
- Finalizando el 2016 se renovaron en los destinos propios, los materiales publicitarios como carpetas

con cartas de bienvenida, reglamentos e inventarios, y se implementaron habladores para promocionar los demás destinos propios y uso de cajas fuertes.

COMPROMISOS 2017

- Implementar opciones que propendan por facilitarle y enriquecer la oferta a los afiliados para que hagan uso de sus programas.
- Desarrollar salidas turísticas, respondiendo al pedido que los afiliados nos han planteado.
- Aprovechar la capacidad instalada, promoviendo el uso de los destinos propios, mediante la venta hotelera a los asociados de Coomeva y a través de nuevos canales dentro del Grupo Empresarial Coomeva y con terceros.
- Empaquetar los servicios complementarios al alojamiento en Mendihuaca Caribbean Resort, lo que permitirá seguir movilizando clientes y afiliados para el consumo de las 800 noches del año próximo, según contrato de permuta efectuado sobre esta propiedad.
- Renovar la imagen de los apartamentos en cuanto a lencería, electrodomésticos y decoración, para de esta manera motivar su utilización.
- Generar alternativas de semanas de alojamiento en resorts de una cadena de intercambio.
- Implementar el nuevo software New Hotel, que permitirá unificar en un solo aplicativo la operación de la Unidad.
- Usar nuevos canales de comercialización como el virtual: Se proyecta el uso de canales virtuales de la mano de Price Travel.





3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.3.1 DESARROLLO DE CAPACIDADES Y PRÁCTICAS JUSTAS

La Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura se adhiere a las políticas corporativas para compras institucionales, debidamente supervisadas por el área jurídica corporativa. Se vela por el cumplimiento y ejecución de pólizas que cumplan con la oferta de valor y tengan responsabilidad civil contractual con todas las cláusulas pertinentes requeridas por la naturaleza del contrato.

Para la ejecución de contratos inferiores a los estipulados por el área corporativa, se cuenta con un procedimiento institucional que clasifica los proveedores y evalúa la criticidad de los mismos y la responsabilidad, la calidad y la eficiencia contractual mediante la supervisión constante de la dirección administrativa y financiera.

La gestión con proveedores de insumos y de servicios de infraestructura física, se efectúa a través el outsourcing con Coomeva Servicios Administrativos, empresa del Grupo Coomeva, la cual cuenta con programa de aseguramiento de proveedores y es regulado por el Manual Corporativo de Compras y Contratación. Se realiza seguimiento permanente a su desempeño en las transacciones establecidas y la aptitud del mismo en términos organizacionales, gestión de la calidad, productos, recursos físicos, recursos humanos, continuidad de la operación y gestión de los servicios.

Para 2017 continuaremos consolidando las alianzas actuales y generando nuevas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio, a través del Cumplimiento de normatividad vigente, la no contratación de menores de edad y la implementación del Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo.





3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

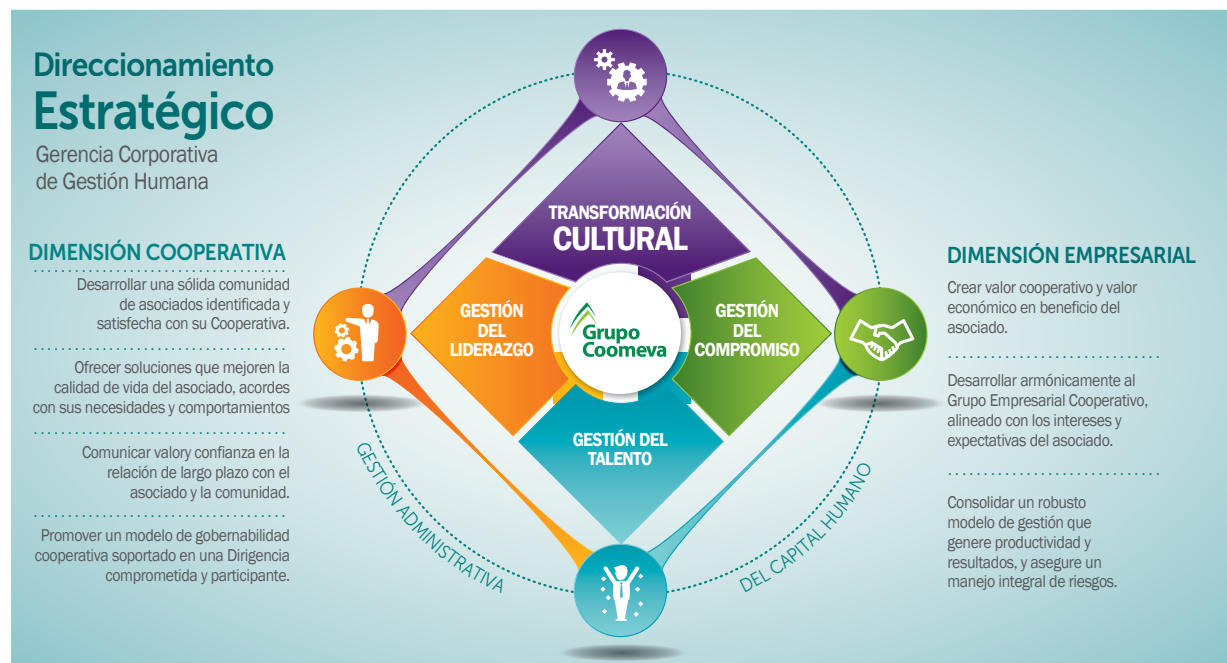
NUESTRO EQUIPO HUMANO

COLABORADORES	2015	2016	
Fijos con contratación directa	8	8	Mujeres 100%
Temporales con contratación a través de empresas temporales	0	0	
TOTAL	8	8	

Misión de Gestión Humana Grupo Coomeva

La Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura sigue el Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana Corporativo del Grupo Coomeva, compuesto por diferentes ejes estratégicos que nos brindan los lineamientos para cada uno de nuestros planes de trabajo.

La misión es desarrollar integralmente a los colaboradores para que se conecten con las necesidades y expectativas de los asociados, clientes y usuarios garantizando un servicio diferencial que asegure la sostenibilidad del Grupo empresarial Cooperativo Coomeva.



Los ejes del Direccionamiento Estratégico de Gestión Humana son:

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

3.4.1 BIENESTAR

El Programa de Bienestar tiene como objetivo propiciar un ambiente armónico, agradable y exitoso para cada uno de los colaboradores, en el que logren satisfacer sus necesidades y se sientan realizados en la labor que desempeñan; logrando a su vez que aporten lo mejor de sí para alcanzar los objetivos institucionales y personales, desarrollando sentido de pertenencia con la organización.

Beneficios extralegales

Contamos con un programa de beneficios extralegales, el cual contempla anualmente un cupo con un monto que va desde el 50% para los salarios nominales, en el que los colaboradores tenemos la opción de elegir los productos de la cartilla de beneficios de acuerdo con nuestro momento de vida y necesidades particulares.

Bonificación por productividad

Reconocimiento monetario por cumplimiento de indicadores a todos los colaboradores y colaboradoras. En el año 2016 por concepto de productividad se realizó un pago de \$1.747.602, correspondiente a bonificación para ocho colaboradores. Bajo el programa de bolsa de beneficios, en su modalidad de beneficios a la carta que implica pagos extralegales a los colaboradores, se desembolsó en el año 2016 la suma de \$8.962.312.

Eventos y celebraciones

Durante el 2016 con el objetivo de brindarles a los colaboradores espacios de integración que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y al buen ambiente laboral, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Bingo por un Sueño
- Jornada deportiva Club Los Andes
- Encantando Karaoke
- Spa en la Oficina
- Secretos y Recetas de Lili
- Sea feliz... ¡Ejercítese!
- Integración por oficina
- Cine en familia
- Jornada 5' S (Seleccionando lo útil y desechando lo inútil I – II)
- Bienvenida a la Navidad
- Fiesta de integración en el Club Campestre Los Andes
- Fiesta de integración comunidad de asociados fin de año
- Brindis Fin de Año

Se logró disminuir el pasivo vacacional a través de la estrategia implementada por Gestión Humana con la participación de los líderes, promoviendo la disminución de los periodos acumulados, mediante el cumplimiento de los cronogramas acordados.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Desde el 1 de enero de 2016 comenzamos con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, logrando un 54% de avance en el proyecto.

Se logró un cumplimiento del 41 % de los correctivos, que de acuerdo con el informe, se reportaron 212 eventos y se ejecutaron 87.

Accidentalidad 2016: 0

Enfermedades profesionales: 0

Total inversión en programas de bienestar 2016: \$ 1'944.320

3.4.2 FORMACIÓN Y DESARROLLO

Programa de Desarrollo Integral

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

Temas abordados en las formaciones:

- Liderazgo inspirador
- Técnicas de negociación
- Orientación al detalle
- Resolutividad enfocada al servicio
- Manejo efectivo del tiempo
- Excel financiero
- Planeación y ejecución financiera
- Coaching personalizado

El programa "Liderazgo inspirador" se realizó con el objetivo de desarrollar habilidades para que los líderes inspiren a sus equipos de trabajo. Constó de 10 secciones de 4 horas cada una, para un total de 40 horas. Al final de la formación los líderes con asistencia mayor al 70 % contaron con dos horas de coaching personalizado. El promedio de asistencia por la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura fue del 70%.

Con lineamiento de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana se realizó el mapeo de cargos críticos, claves y expertos con el fin de implementar y monitorear planes de carrera y gestión de movilidad.

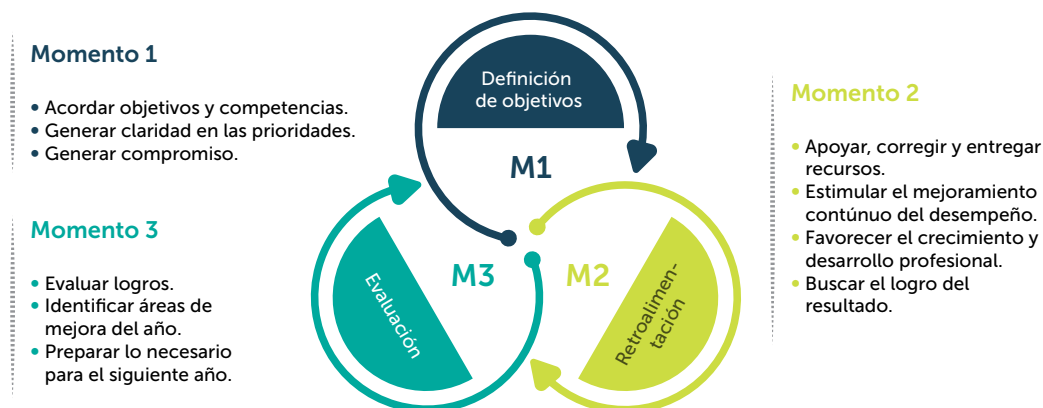
EMPRESA	CARGOS EXPERTOS	CARGOS CLAVES	CARGOS DE SOPORTE
Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura	3	0	2

La formación virtual de 2016 se desarrolló con el siguiente contenido:

Modelo de Servicio Coomeva	88%
Modelo de servicio 3	100%
Modelo de servicio 4	88%
Modelo de servicio 5	88%
Cartilla Cooperativismo	88%

Total horas 2016 en capacitación: 190

En la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura nos adherimos al protocolo de seguimiento del Grupo Coomeva que cuenta con tres momentos de evaluación consistentes en:



Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura en los Acuerdos de Desempeño en el Momento I quedó con un cumplimiento de 100% y en el Momento II, con un cumplimiento 100% para el 2016.

COMPROMISOS 2017

- Continuar con los programas de bienestar y calidad en el clima laboral del colaborador; así como el equilibrio trabajo- familia.
- Promover y generar iniciativas que estén alineadas con el direccionamiento estratégico de Gestión Humana con el fin de cumplir a cabalidad con la Misión del área y así contribuir a los resultados de la organización.
- Fortalecer los diferentes programas que desde Gestión Humana se están desarrollando para que los colaboradores estén más comprometidos con su labor y conectados con las necesidades de nuestros asociados.
- Implementar nuevos planes de acción encaminados a mejorar el ambiente laboral para hacer de Corporación Coomeva un excelente lugar de trabajo, caracterizado por su buena convivencia y el desarrollo integral de sus colaboradores. • Continuar con la implementación del SG-SST para brindar mejores condiciones de trabajo, con el objetivo de mejorar el bienestar y la salud de los colaboradores y colaboradoras.
- Incluir dentro de los planes de formación para los colaboradores temas que estén relacionados con su bienestar emocional, psicosocial y otros temas de esta índole que puedan contribuir con su autodesarrollo.

G4-LA1, LA5, LA6, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA16



3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura se adhiere a la política e iniciativas en materia de gestión ambiental, del Grupo Empresarial Coomeva Cooperativa.

Cifras en Miles \$

Concepto	2016	2015	Variación \$	Variación %
Acueducto y Alcantarillado	999	1.823	-824	-45%
Energía	14.717	25.556	-10.839	-42%

Igualmente, desarrollamos las siguientes acciones de sensibilización en gestión ambiental:

- Programa de 5´S – puestos de trabajo en orden y aseo
- Reciclaje de papel para impresión

G4-EN1

COMPROMISOS PARA EL 2017

- Involucrar a clientes y proveedores en prácticas para la preservación del medio ambiente.
- Incremento de prácticas para el uso eficiente del agua y energía.
- Gestión de residuos.
- Gestión del con alcance a clientes y usuarios.





3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

La Corporación presentó durante el año 2016 resultados satisfactorios en su gestión. Las cifras muestran el cumplimiento de los objetivos trazados para este año. A continuación presentamos los principales resultados económicos de 2016:

Al cierre de 2016 se logró un cumplimiento del 117% de las ventas acumuladas del año, alcanzando los \$2.107 millones, lo que representa un crecimiento del 20% frente al 2015 cuando sumó \$1.755 millones.



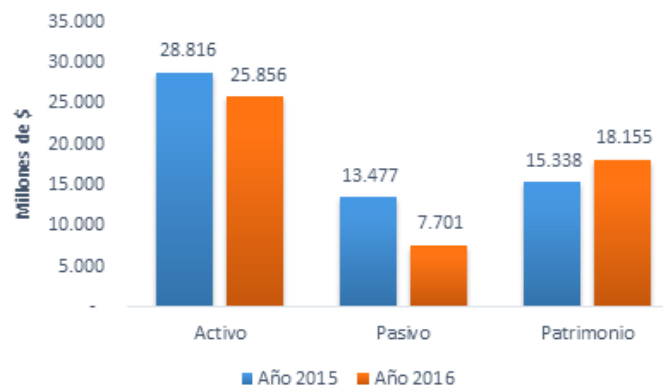
Se generaron ingresos de actividades ordinarias acumulados al cierre de 2016 que sumaron \$4.853 millones frente a un presupuesto de \$1.914, con un cumplimiento del 253,5%.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES ACUMULADO - DICIEMBRE 2016					
CONCEPTO	ACUM. (Mill \$)			(%)	
	REAL 2016	PPTO 2016	REAL 2015	EJEC. PPTO	VAR. 2016 vs 2015
Ingresos de actividades ordinarias	4.853	1.914	2.540	253,5	91,1
Costos de ventas y operación	1.717	2.054	1.556	83,6	10,3
Utilidad bruta	3.137	(139)	984	2.449,6	218,6
Otros ingresos	838	727	771	115,3	8,8
Gastos de administración	591	628	8	94,1	7.708,8
Gastos de ventas	1.004	310	1.713	324,0	(41,4)
Gastos no desembolsables	23	19	283	123,6	(91,7)
Otros gastos	30	29	34	101,6	(12,0)
Utilidad actividades de la operación	2.327	(398)	-283	784,5	922,9
Ingresos financieros	516	467	478	110,3	7,8
Gastos financieros	11	20	22	56,9	(49,1)
Utilidad antes de impuestos	2.832	50	174	5.692,8	1.529,6
Impuesto de renta total	14	11	-	125,9	-
Corriente	14	11	-	125,9	-
Utilidad neta	2.818	39	174	7.273,5	1.521,6

El excedente acumulado a diciembre de 2016 fue de \$2.818 millones, frente a un presupuesto de \$39 millones, en comparación con un resultado a diciembre de 2015 de \$174 millones.

Los resultados económicos registrados en la tabla anterior son producto de las siguientes estrategias desarrolladas durante 2016:

- Dinamizar el consumo de Recos.
- Campañas atractivas y muy competitivas con tarifas especiales para las temporadas bajas, en los apartamentos de Cartagena y Andes.
- Campaña para los destinos MendiHuaca y Los Andes gracias al empaquetamiento de alimentación.
- Se realizaron siete salidas turísticas con precios favorables y oferta diferencial para los afiliados.



Activos

Los activos en el 2016 sumaron \$25.856 millones frente a \$28.816 millones del 2015, lo que representó una disminución del 10%; la variación obedeció a:

- **Inversiones:** Disminución por pago de obligaciones e inversiones en programas de recreación. Mejoramientos en la dotación e infraestructura de los apartamentos, todo el en el marco de mejorar la experiencia del usuario en los apartamentos.
- **Deudores:** Disminución de cuotas por recibir de los contratos vigentes.
- **Activos fijos:** Disminución depreciación por venta de un inmueble.

Pasivos

Los pasivos al cierre de 2016 sumaron \$7.701 millones frente a \$13.477 millones del 2015; esto es una disminución del 21% originada en:

- **Proveedores y cuentas por pagar:** Disminución relacionada por pago de obligaciones, proveedores hoteleros y empresas vinculadas.
- **Pasivo diferido y otros pasivos:** Disminución de los compromisos asociados a los contratos vigentes, en razón al uso de sus programas vacacionales, así

como el uso del fondo de excedentes en programas de recreación y mejoramiento de apartamentos.

Patrimonio

El patrimonio pasó de \$15.338 millones en el 2015, a \$18.155 millones en el 2016, lo que representó un incremento del 18%, por el resultado del presente ejercicio.

G4-EC1

La Corporación Coomeva realizó la ejecución de los fondos de excedentes acumulados, en el marco de lo autorizado por la Asamblea General de miembros, en los programas de desarrollo social que son de interés general y están dirigidos a la población de asociados y los habitantes de los municipios donde la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia tiene sucursales o agencias, por valor de \$1.921 millones durante el 2016.

Es así como, prestó servicios de recreación y cultura que permitieron el ingreso a centros deportivos y turísticos, con el fin que fueran realizadas actividades físicas y de esparcimiento para reducir el estrés que son hábitos comprobados como de mejoramiento de condiciones de vida de los individuos que hacen parte de la sociedad.

Igualmente, con el fin de continuar con la ejecución de programas de desarrollo social que son de interés general y están dirigidos a la población de asociados y los habitantes de los municipios donde Coomeva tiene sucursales o agencias, realizó reparaciones y adecuaciones de los bienes adquiridos para el desarrollo de actividades deportivas y de recreación.

COMPROMISOS PARA EL 2017

Corporación Coomeva continúa comprometida con honrar los contratos de los afiliados, así como de responder a satisfacción la promesa de valor en cuanto a facilitar las vacaciones en la red de destinos a un menor costo, ofreciendo una experiencia placentera en los apartamentos de propiedad de la Corporación.



Se realizará el empaquetamiento de los servicios relacionados con vacaciones, en la porción de alimentación, tours, transporte terrestre, etcétera, con el fin de presentarle al afiliado la solución integral para el disfrute de sus vacaciones. Por ejemplo: alimentación y actividades deportivas en el Club Los Andes, alimentación y tours en Mendihuaca.

La estrategia de presentar salidas turísticas, respondiendo al pedido que los afiliados nos han planteado, continuará con la programación de ocho salidas para Perú, Llanos Orientales, Eje Cafetero, Caño Cristal, Caribe, Amazonas, Panamá y un Crucero.

Estas acciones permitirán acelerar el consumo de los programas de los afiliados, siendo esta estrategia la principal para desarrollar el próximo año.

• Empaquetamiento de los servicios complementarios

- Alimentación
- Tours
- Actividades recreativas, deportivas y culturales
- Receptivos, entre otros.

• Plan comercial y de mercadeo según segmentos de afiliados

- Continuar con el perfilamiento de la base de datos para envío de campañas promocionales.

- Envío de la información de salidas y campañas con suficiente antelación, con el propósito de que el asociado proyecte con tiempo sus vacaciones.

• Gestionar ocupación de la capacidad instalada (Tasa de ocupación)

- Promocionar los días de semana y la temporada baja, con los aliados estratégicos, a través de los canales publicitarios del Grupo Coomeva.

• Calidad en los servicios prestados, experiencia grata

- Remodelación y adecuación de los Home Resort, que consiste en cambio de su equipamiento, decoración, mobiliario, adecuaciones, etcétera, para que la estadía del asociado sea más confortable.
- Mejoramiento de las comunicaciones en Los Andes (internet y citofonía).

• Foco del consumo de Recos en destinos propios

- Realizar planes complementarios y empaquetamiento de servicios, motivando de esta forma el uso de los destinos.

• Fortalecimiento competencias comerciales del equipo

- Capacitación para las asesoras de viaje en técnicas de ventas, para generar mejores resultados en los cierres de ventas.



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

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

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

Impacto social 2016

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

Impacto Económico 2016

Activos Cooameva	3.5 Billones
Fondos sociales y mutuales	2.2 Billones
Patrimonio	1.19 Billones
Inversiones Empresariales	727,486 Billones
Inversiones de Portafolio	2.3 Billones
Aportes Sociales	711,915
Reservas y Fondos Dest Especifica	47,150
Excedentes	74,530
Fondos Sociales y Mutuales	2,206,972

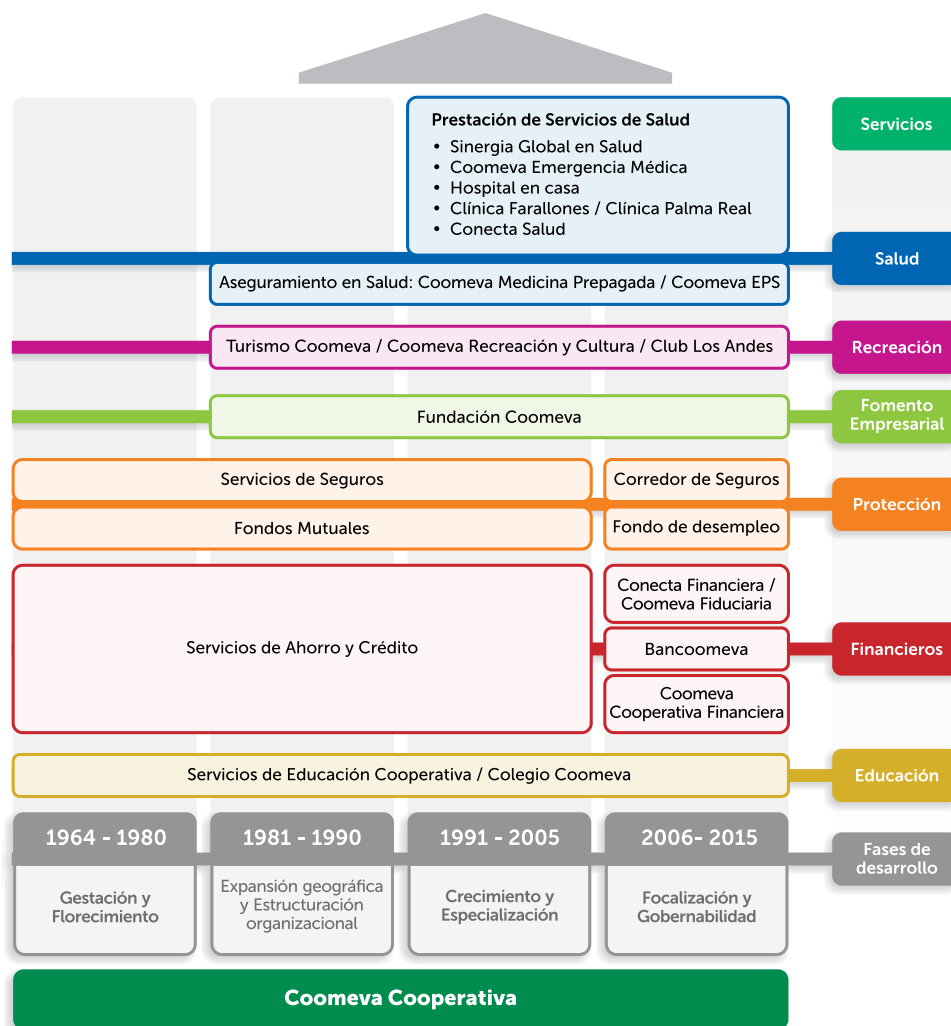

\$112.238
Millones en Beneficios

Servicios Cooameva	20,500
Servicios Salud	40,620
Servicios Recreación	7,973
Servicios Financieros	38,519
Desarrollo Empresarial	4,625


\$3.5
Billones en Recursos Administrados


\$142.817
Millones en Excedentes GECC

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



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G-29	Fecha de la ultima memoria		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G-32	Opcion de conformidad con la Guia que ha elegido la organización, Indice GRI de la opcion.		8
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		27
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		10
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		32
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	22
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		8
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		22
Participación de los Grupos de Interes	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	19
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	19
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		24
	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.		24

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		24
	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	24
	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	24
	G4-48	Maximo Comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados		24
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	12
	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	25
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	25
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	25
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos de salud y seguridad		27
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		28
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	35
Capacitación y Educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		35
	G4-LA11	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género."		35

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"		
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	37
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		37
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		37
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		39, 40
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		39, 40
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantropica	16	43



