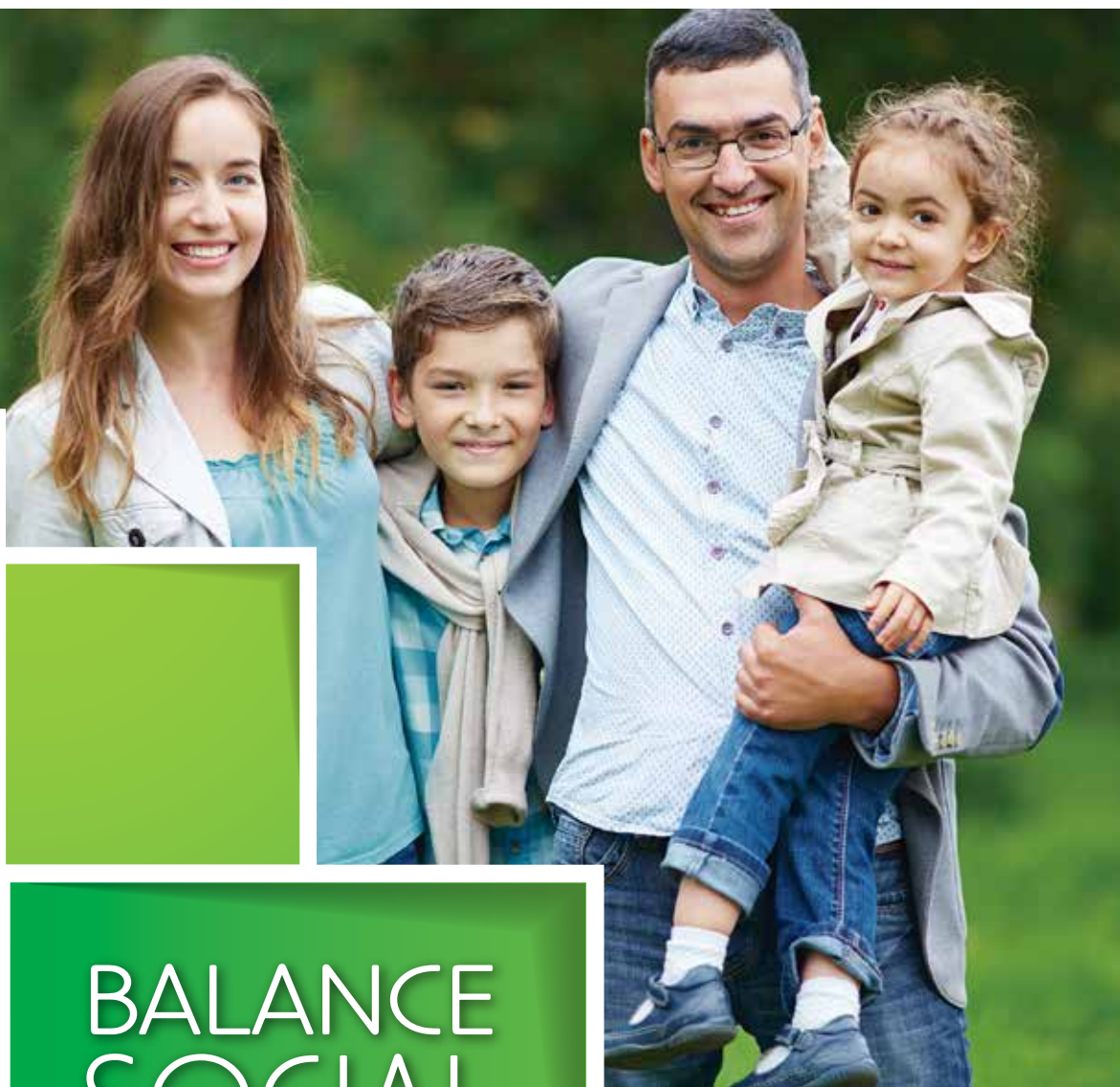




BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2014



Pacto Global
Colombia



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



Coomeva



BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2014

Elaboración y coordinación general:
LILIANA PATRICIA GUZMÁN GONZÁLEZ
Asesora Presidencia Ejecutiva
Líder Corporativa de RSE

Coordinación editorial:
MARÍA MYRA HURTADO SILVA
Gerente Corporativa de Comunicaciones y
Relaciones Públicas
Miembro Comité Corporativo de RSE

Edición, revisión de estilo y diseño gráfico:
Equipo Gerencia Corporativa de Comunicaciones

BALANCE
SOCIAL
COOPERATIVO
2014





Consejo de Administración

María Eugenia Pérez Zea

Presidente

León Alberto Sardi Barona

Vicepresidente

José Vicente Torres Osorio

Secretario

Carlos Arturo Alomía Díaz

Martín Alonso Pinzón Echeverri

Fernando Rey Cubillos

Ivan Elías Torres Nadjar

Diana Uribe Jiménez

León Darío Villa Villa

Junta de Vigilancia

Luis María Tamayo Gómez

Presidente

Simeón Cedano Rojas

Vicepresidente

Rodrigo Restrepo López

Secretario

Presidente Ejecutivo Corporativo

Alfredo Arana Velasco

Revisoría Fiscal

KPMG

DELEGADOS

DELEGADO PRINCIPAL

Gonzalo Ernesto Pérez Restrepo
 Juan José Gómez Jaramillo
 Iván Elías Torres Nadjar
 Martha Cecilia Blanco Peña
 Andrés Gustavo Cadena Osorio
 Gustavo José Aroca Martínez
 Pilar Fernández Montes
 César Augusto Herrera García
 Maritza León Vanegas
 Carmen Elvira Gardeazabal Jiménez
 Diana Uribe Jiménez
 Claudio Enrique González Ortiz
 Fernando Rey Cubillos
 Magda Patricia Cortés Ortiz
 Luis Ignacio Betancourt Silguero
 Héctor Isaac Vergel Carrascal
 Leonardo Pachón González
 Luis Eduardo Olmos
 Alirio Rubio Caicedo
 Carlos Mario Garces Sierra
 Javier Ignacio Cormane Fandino
 Ricardo Rafael Logreira Hyman
 Raúl Escobar Alzate
 Leónardo Ortiz Cardona
 Clara López Viuda de Medina
 Sandra Carolina Medina Palacio
 Demostenes Lozano Gubbay
 Ricardo Antonio Caycedo Bustos
 Jhon Jairo Hernández Chica
 Claudia Helena Granados Morales
 Celestino Arango Cano
 Fabio René Rincón Navarro
 Carlos Guillermo Gamarrá Serrano
 Clara Mirtha Becerra
 Hernando Villaquirán Teherán
 Luis María Tamayo Gómez
 Wilfrido Cardona Urueta
 Alex Alberto Tejada Nuñez
 Guillermo Antonio Quiñonez Salazar
 Cecilia Eugenia Mendoza Quintero
 Néstor Díez Montoya
 Carlos Mario Gaviria Quintero
 Párcival Peña Torres
 José Vicente Torres Osorio
 José Jairo Peña Rivera
 Gloria Inés Ramírez de Duque
 Amilvia Oliva Cárdenas Urrea
 Jorge Alberto Vera Arango
 Juan Guillermo Restrepo Varela
 Henry Sánchez Arriaga

DELEGADO SUPLENTE

José Bestier Padilla Bejarano
 Guillermo Moscoso Montes
 Adolfo Rafael Pertúz Pinzón
 Mónica Barandica Pertuz
 Arturo Rafael Villarreal Zabala
 Judith Isabel Parra Zabala
 Iلسy Rocio de Delgado
 Carlos Alberto López Betancourt
 José Ignacio Melo Freile
 Jesús María Peña Bermúdez
 Néelson Chávez Pinzón
 Andrés Nieto Moreno
 Carlos Ramírez Gómez
 José Bernardo Saldarriaga Vélez
 Germán Enrique Silva Sarmiento
 0
 Rodrigo Alonso Martínez Jiménez
 Libia Hincapié López
 Jesús Gabriel Rincón Pardo
 Ciro Iván Melo Vega
 Jaime Alfonso Galvis Barrera
 José Luis Méndez Hernández
 Juan de Duque Trujillo
 Gladys Clavijo Botero
 Hilda Cecilia Vaca López
 Víctor Hugo Aragón Franco
 Leoncio Corrales Ramírez
 Graciela Inés Soler Vargas
 Jaime Araujo Rentería
 Jorge Eduardo Flechas Abella
 Alfonso Serrano Ardila
 Ricardo Angarita Herrera
 Olga Yuvy Molina Rojas
 Rosa Nieves García Arboleda
 Antonio José Vasco Leyes
 Hernán Ospina Gutiérrez
 Julia Anselma Alvarino López
 Esther Marina Fragofo Lubo
 Luis Eduardo Burbano Ruiz
 Ramona Aminta Castro Sánchez
 Luz Adriana Bolívar Bustamante
 Carlos Enrique Quiróz Restrepo
 Luz Mercedes Perdomo Saavedra
 Faber Moreno
 Víctor Alberto Bobadilla Gutiérrez
 Jorge Edisson Hincapié Loaiza
 Olga Lucía Duque Gómez
 Álvaro Mantilla Pilonieta
 Raymundo José Espinosa Vergara
 Clara Zair Murillo Robledo

DELEGADO PRINCIPAL

Hugo Alberto Gómez Otaľvaro
 Carlos Alberto García Restrepo
 Fernando Giraldo Piedrahita
 María Elizabeth Escobar Jaramillo
 Betty Cecilia Valencia Mena
 Rodrigo de Restrepo López
 Carlos Mario Gómez Tirado
 María Eugenia Pérez Zea
 León Dario Villa Villa
 Beatriz del Carmen Mendoza Naranjo
 Martha Ana Bermúdez Gazabón
 Edilberto Lozada Pérez
 Mariano Jaramillo Caicedo
 Nicolás Serrano Plaza
 Germán Eduardo Storino Pérez
 Zoila del Carmen Ortega Mantilla
 Jaime de Jesús Pulido Vargas
 Mauricio Alberto Ocampo Montoya
 Guillermo Alfonso Agudelo Arbeláez
 Ana Lucía Muñoz Hoyos
 Danilo Reinaldo Vivas Ramos
 Edgar Fernando Paz Delgado
 José Hernando Zuluaga Marín
 Carlos Arturo Alomía Díaz
 Martín Alonso Pinzón Echeverri
 León Alberto Sardi Barona
 Jairo Arango Arbeláez
 María del Pilar Escobar Collazos
 Simeón Cedano Rojas
 Armando González Materón
 Consuelo Becerra Castañó
 Eduardo Ramos Garbira
 Miguel Ángel Osorio Villegas
 Jaime Alberto Arbeláez García
 Patricia Imery Valderrama
 Carlos Starck Grimberg
 Hernán Toro Pineda
 Jorge Alejandro Soto Castañó
 Berta del Socorro Alvear Fonseca
 Anaís Candelaria Díaz Pizarro
 Guillermo García Valdes
 Héctor Orozco Castañeda
 Lilia Esther Vargas de Mendoza
 Carlos Alberto del Corral Orrego
 Sergio Andrés Restrepo Méndez
 Rafael Antonio Puente Romero
 Didier Esther Navas Altahona
 Olga Patricia Benjumea Serna
 Isauro Barbosa Aguirre
 Ana Milena Hamann Echeverry

DELEGADO SUPLENTE

Frank José Ospina Morales
 Juan Carlos Duarte Hoyos
 Carlos Eduardo Sastoque Poveda
 Ángela María Montoya Jaramillo
 Yovanny Rodríguez Córdoba
 Óscar Dario Echavarría Muñoz
 José Guillermo Céspedes Ibarra
 Luis Fernando Escobar Ramírez
 Miguel Ángel Carmona Vélez
 José de Jesús Jiménez Ferreti
 Hernán Julio Ramírez Sánchez
 Jorge Humberto Rojas Claros
 Luis Bernardo Sáenz Ruiz
 César Tulio Trujillo
 Hernán Vergara Restrepo
 Luis Prudencio López Gómez
 Gloria Myriam Idarraga Sánchez
 Juan Pablo Villegas Ramírez
 Fredi Ovirne Corrales Patiño
 Mabel Plaza Rivera
 Sonia Esperanza Peña Bastidas
 María Mercedes González Cuervo
 Ower Antonio Cassetta Vallejo
 Orlando Cajamarca Castro
 Luz Adriana Gómez Forero
 Edgar Enrique Rubio Castañeda
 Camilo Torres Martínez
 Luis Fernando López Herrera
 Luis Bernardo Echeverri Buenaventura
 Antonio José Reyes Solarte
 José Ignacio Rojas Castrillón
 Germán Libreros Sánchez
 María Jimena Diago Benjumea
 Camilo José Moreno Lozano
 Victoria Eugenia Sánchez Henao
 0
 Federico Cruz Márquez
 Olga Cecilia Vélez Bueno
 José Raul González Maestre
 Julio Ernesto Herrera Arteaga
 Manssur Raúl Roa González
 Rene Augusto Patiño Vargas
 Nancy Torres Guerra
 José Daniel Fiaga Cely
 0
 Jorge Enrique Martínez Duque
 Carmen María Cova Barrios
 Leónardo Antonio Rendón Cárdenas
 Diego Alberto Rendón Patiño
 Ana Milena Mejía Henao

Comité Directivo de Presidencia

José Luis Blanco Sáenz

Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

Luis Carlos Lozada Bedoya

Gerente Corporativo Administrativo

Alfredo Rincón Angulo

Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía

Gerente Corporativo Gestión Humana

Luis Fernando Caicedo Fernández

Gerente Corporativo Jurídico

Ricardo Alberto Serrano Novoa

Gerente Corporativo Servicio al Asociado

Giovanny Hue Solano

Auditor Corporativo

María Myra Hurtado Silva

Gerente Corporativa Comunicaciones y RRPP

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Unidad de Educación y Democracia

Diana María Monsalve Guevara

Directora Corporativa Arquitectura Empresarial

Liliana Patricia Guzmán González

Asesora Presidencia Ejecutiva

Víctor Hugo Pinzón Parra

Asesor Presidencia Ejecutiva

Paul Semaan Riascos

Asistente de Presidencia Ejecutiva

Leidy Lorena Restrepo Ramírez

Asistente de Presidencia Ejecutiva

Hans Juergen Theilkuhl Ochoa

Presidente Bancoomeva

Gilberto Quinche Toro

Gerente General Sector Salud

Jairo Reinales Londoño

Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes

Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

María Fernanda Gualdrón Rueda

Gerente General Sinergia Global en Salud (E)

César Augusto Arias Hernández

Gerente General Clínica Palma Real

Mario Hernández Rueda

Gerente General Clínica Farallones

Fabián Osorio Flórez

Gerente General Hospital en Casa

Enver Navia Echeverri

Gerente General Conectamos Financiera y Conecta Salud

Carlos Armando González Renjifo

Gerente General Coomeva Recreación y Cultura

Isabel Cristina Rincón Fernández

Gerente General Coomeva Turismo

Carlos Alberto Muñoz Mera

Gerente General Club Los Andes

Luis Mario Giraldo Niño

Gerente General Sector Protección

Rodolfo Enrique Arana Ramírez

Gerente General Corredor de Seguros

Víctor Manuel Torres Carvajal

Gerente General Coomeva Servicios Administrativos

José Fernando Iragorri

Gerente General Coomeva Fundación

Martha Cecilia Lizalda Restrepo

Gerente General Fecoomева

Gerentes Corporativos Regionales

Marco Antonio Rizo Cifuentes

Cali

Manuel Felipe Issa Abadía

Bogotá (E)

Francisco Parmenio Echeverri Pérez

Medellín

Margarita Restrepo Betancur

Caribe

Carlomán Arias Cardona

Eje Cafetero

Carlos Alberto Martínez Bonilla

Palmira

Contenido

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	8
01 Premios y reconocimientos	11
02 Acerca de este informe de Balance Social Cooperativo	15
03 Quiénes somos	17
04 Prometemos perdurar	23
05 Análisis del cumplimiento de los principios cooperativos	
Primer principio: Asociación voluntaria y abierta	41
5.1 Dimensión apertura cooperativa	42
5.2 Dimensión salida voluntaria de la Cooperativa	46
5.3 Dimensión no discriminación	47
5.4 Dimensión: Medición del nivel de satisfacción de los asociados	49
06 Segundo principio: Control democrático de los asociados	61
6.1 Dimensión Asambleas	62
6.2 Dimensión accesibilidad a cargos sociales	63
6.3 Dimensión dedicación dirigencial	64
6.4 Dimensión equilibrio real de poder entre los asociados	66
6.5 Dimensión democracia en el trabajo – Clima laboral	67
07 Tercer principio: Participación económica de los socios	77
7.1 Dimensión capital como propiedad común	78
7.2 Asignación de excedentes	80
7.3 Dimensión precio justo de la operación	80
7.4 Distribución del VAC (Valor Agregado Cooperativo)	93
08 Cuarto principio: Autonomía e independencia	97
8.1 Dimensión independencia financiera/económica	98
8.2 Dimensión prevención en la lucha contra LA/FT y cumplimiento normativo	108
8.3 Dimensión Sistema de Gestión de Riesgos	109
09 Quinto principio: Educación, capacitación e información	111
9.1 Dimensión inversión en educación y capacitación cooperativa	113
9.2 Dimensión Inversión en comunicación	117
10 Sexto principio: Cooperación entre cooperativas	119
10.1 Dimensión integración a efectos representativos y económicos	120
10.2 Dimensión integración a efectos de negocios	121
10.3 Colaboraciones brindadas y recibidas a/de otras cooperativas	121
11 Séptimo principio: Compromiso con la comunidad	123
 Apartado 1: Empleados	 128
Apartado 2: De juventudes	133
Apartado 3: De equidad de género	137
Apartado 4: De proveedores y compras	140
Apartado 5: Resultados de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	143
Apartado 6: Fondo de Empleados de Coomeva, Fecooameva	151



Mensaje de la Presidencia Ejecutiva

50 años de cooperativismo al servicio del país

El 4 de marzo de 2014 Coomeva cumplió 50 años al servicio del país. Al alcanzar medio siglo de vida confirmamos al movimiento cooperativo como una alternativa eficaz, justa y sostenible de desarrollo económico y social. Hemos respondido a este compromiso con la entrega de soluciones en beneficio de nuestros asociados y de sus familias; con la vivencia permanente de los principios y valores que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico. Garantizamos así la creación de valor compartido y sostenible para todos nuestros grupos de interés, lo que nos ha permitido consolidarnos, con el apoyo de los asociados, como uno de los 20 grupos empresariales más grandes del país, con impacto nacional y presentes en el cotidiano vivir de los colombianos.

Esta organización es una realidad gracias a que nuestros asociados mantienen su confianza y apoyo a su Cooperativa y a que ésta goza del cariño de los colombianos. Hemos sabido interpretar que lo que hace verdaderamente grande a una cooperativa y lo que materializa su gran potencial, no es otra cosa que su capacidad de incidir en el bienestar y el progreso de sus asociados, de las comunidades a las que sirve, de todos sus grupos de interés y de la sociedad en general.

A lo largo de cinco décadas hemos innovado en seguridad social y financiera a través del Fondo de Solidaridad; introdujimos al país nuevos modelos de aseguramiento en salud al crear la primera medicina prepagada; participamos en los grandes cambios sociales a partir de la Ley de Seguridad Social; acompañamos a las personas mayores a través del Programa Vida en Plenitud con servicios origina-

les y de gran impacto; creamos el Auxilio de Desempleo y también los servicios de protección exequial, siendo éstos solo algunos ejemplos de la energía inagotable de aporte y emprendimiento que ha animado a la Cooperativa a lo largo de todos estos años.

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de Coomeva porque hemos nacido de la comunidad y nos debemos a ella. Por ello actuamos bajo prácticas éticas, transparentes, solidarias y responsables, basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital, comprometido con la preservación del medio ambiente y buscando siempre el progreso social para todos nuestros grupos de interés.

Estamos convencidos de que nuestra capacidad empresarial de ser exitosos y crecer, depende de la existencia de una sociedad próspera y sostenible, y que tanto las carencias sociales, como la destrucción ecológica generan impactos materiales negativos en las empresas. Por ello hemos asumido compromisos estratégicos con la sostenibilidad. Adherimos a iniciativas como el Pacto Verde Cooperativo y el Pacto Global de las Naciones Unidas, del cual las empresas del Grupo Coomeva son todas signatarias. Además de los indicadores del Balance Social Cooperativo, BSCoop, adoptamos los del Global Reporting Initiative, GRI, como compendio de mejores prácticas y la más grande iniciativa mundial de reporte y transparencia en la comunicación con los grupos de interés.

Desde 2013 Coomeva adoptó el BSCoop y se comprometió con su presentación periódica. Ésta es una herramienta

de gestión socioeconómica que nos facilita medir nuestros logros y rendir cuentas desde los valores y los principios cooperativos, tanto a los asociados, en su calidad de propietarios, gestores, usuarios, así como a todos los demás grupos de interés. Para Coomeva el BSCoop es un instrumento de medición de nuestro impacto social que evalúa la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.

El logro de un balance social positivo es parte de nuestra razón de ser, porque no somos emporios de explotación, ni somos indiferentes ante los temas que afectan a la humanidad, como la pérdida de principios y valores y el deterioro de la dignidad de la vida.

En Coomeva practicamos con excelencia los valores y principios solidarios y los unimos a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar y valor para todos, proyectando nuestro Balance Social más allá de las comunidades en las cuales actuamos, en términos económicos, sociales y medioambientales.

Nuestro Balance de 2014 es positivo; ha sido un año de grandes logros para Coomeva y su Grupo Empresarial Cooperativo. Se mejoraron los resultados de manera sustancial, hemos impactado positiva y significativamente a los asociados a través de más servicios, más uso y más beneficios; hemos mejorado la calidad de nuestra gestión,

con claridad en los propósitos, con equipos de alto desempeño, y proyectos que generan cambio y avance en los objetivos definidos.

El 2015 será sin duda el "Año del desarrollo de la comunidad" y así lo hemos declarado, dándole un mayor énfasis al desarrollo de la comunidad de asociados, buscando atraer los segmentos de profesionales definidos en la estrategia de la cooperativa, asegurar que encuentren aquí apoyo en la solución a sus necesidades y las de su familia, impactar favorablemente su calidad de vida y con ello ganar su compromiso y lealtad, y lograr que el asociado obtenga y perciba claramente, el valor que se crea al ser parte de la principal asociación de profesionales de Colombia.

Presentamos hoy este Balance Social con la certeza que en esta etapa de madurez de Coomeva nos esperan los mejores años y los mayores logros. Contamos siempre con nuestros asociados, dirigentes y colaboradores para fortalecer nuestra visión responsable y sostenible como ciudadanos corporativos en pos de la contribución al logro común de disfrutar y hacer algo mejor de nuestras vidas, de nuestras empresas, de nuestra sociedad y de nuestros países, con mayor felicidad, prosperidad y calidad de vida para todos, en un mundo mejor y más sostenible.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Coomeva



01

Premios y reconocimientos

COOMEVA, SELLO 100% COOPERATIVA

Recibimos visita de seguimiento para ratificación del Sello 100% Cooperativa. Las conclusiones demuestran que Coomeva conserva plenamente las condiciones y los estándares sociales y financieros que la hicieron merecedora del Sello. Se destacan importantes avances frente a las oportunidades de mejoramiento identificadas durante la primera evaluación en el año 2013.



PREMIO COLOMBIANO A LA CALIDAD DE LA GESTIÓN 2014

Ésta es la distinción empresarial más importante que otorga la Presidencia de la República de Colombia desde hace 39 años a organizaciones públicas y privadas que logran la excelencia en sus sistemas de gestión.

La Fundación Coomeva para el Desarrollo Empresarial actúa como integradora de las necesidades y soluciones de los asociados actuales y potenciales, articulando su Modelo de Fomento Empresarial Sostenible, Fems. A partir del año 2000 entendió la necesidad de desarrollar y articular los elementos que hoy conforman su Sistema de Gestión Integral, orientado a la creación de valor sostenible para los grupos de interés, e inició un proceso de aprendizaje, realizando la primera autoevaluación con base en los criterios del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.



En octubre de 2014 la Fundación Coomeva obtuvo el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión en la categoría de Pequeña Empresa, constituyéndose en la primera fundación en Colombia que recibe este reconocimiento. En 2011 Coomeva fue la primera cooperativa en Colombia en hacerse acreedora al premio.

PREMIO ECOMICRO

EcoMicro es un fondo de asistencia técnica subvencionado por el Fondo Multilateral de Inversiones, Fomin, adscrito al Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y al Fondo Nórdico de Inversiones, NDF. EcoMicro busca brindar asistencia técnica y otorgar recursos a 12 entidades microfinancieras de América Latina y el Caribe para el desarrollo de productos financieros “verdes”.

Dentro de un proceso competitivo en el que participaron 21 países, la Fundación Coomeva fue la única organización colombiana escogida como beneficiaria en la tercera ronda de este programa, junto con otras tres instituciones de Paraguay, Bolivia y Jamaica.



BANCOOMEVA

- Logramos la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de servicios de captaciones, colocaciones y recursos financieros bajo la norma ISO 9001:2008.
- Obtuvimos una calificación en Índice ROS con nivel Alto, ubicándonos en uno de los mejores rangos de calificación por los reportes enviados a la UIAF relacionados con la administración de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- Ocupamos el segundo lugar en la Central CIFI como entidad con la mejor calidad de información entre el Grupo 3, conformado por HelmBank, GNB Sudameris, Bancamia, WWB, CorpBanca, HSBC, Popular, Procredit, Pichincha, Falabella y Scotiabank.
- Nos posicionamos dentro de los primeros 20 lugares en la clasificación de las marcas colombianas de servicios más valiosas de 2014. Fuente: COMPSBRANDING. Publicado por la Revista Portafolio. Ver enlace. <http://www.portafolio.co/sites/portafolio.co/files/Marcas%20servicios.pdf>

COOMEVA MEDICINA PREPAGADA EN EL TOP OF MIND

Por sexto año consecutivo Coomeva Medicina Prepagada fue catalogada como la empresa de medicina prepagada número 1 en la mente de los colombianos (Top of Mind) dentro de la categoría de empresas de medicina prepagada y de planes voluntarios en Colombia.



PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA DE LA INDUSTRIA DE CONTACT CENTER & BPO

Coomeva Servicios Administrativos obtuvo el Bronce en la categoría "Mejor Contribución Tecnológica", en el Premio Nacional a la Excelencia de la industria de Contact Center & BPO. Este premio busca reconocer a empresas que con la implementación de iniciativas innovadoras logren construir mejores prácticas empresariales, en el marco de la gestión estratégica, operacional, tecnológica y del recurso humano del sector.

El Premio fue otorgado al caso "Gestión Efectiva a los requerimientos de soporte en el Centro de Contacto" mediante el desarrollo de una aplicación web, "Ses-hat" que integra las tareas de soporte técnico y los servicios de tecnología informática y permite controlar tareas de soporte logístico.





02

Acerca de este informe de Balance Social Cooperativo

Éste es nuestro tercer informe anual acerca del Balance Social Cooperativo. Corresponde al Ejercicio Económico – Social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014 y la información reportada corresponde a los lugares de Colombia en los que operamos.

El Balance Social Cooperativo, BSCoop, es una metodología desarrollada por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, como herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medir su impacto social en las comunidades, evaluar la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios y rendir cuentas a los asociados, en su calidad de propietarios, gestores, usuarios y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar. Su estructura reporta el cumplimiento integral ponderado de los principios cooperativos que conllevan la identidad y por lo tanto la esencia de la Cooperativa Coomeva y su Grupo Empresarial, así como el avance de la gestión de nuestros compromisos con la sostenibilidad frente a los asuntos que son materiales para nuestros grupos de interés.

El BSCoop conlleva una evaluación sistemática que permite:

- Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa, demostrando su importancia para el desarrollo socio económico de las comunidades.
- Visibilizar lo invisibilizado de los servicios.
- Identificar el compromiso de las cooperativas con sus comunidades.
- Sensibilizar hacia la importancia y el fortalecimiento de una actuación socialmente responsable y sostenible y evaluar sus resultados.

La convicción acerca de los valores y la vivencia de los principios es lo que brinda a las cooperativas estrategias óptimas de sostenibilidad que las conducen al logro de resultados positivos en términos de balance social, pues ellos nos permiten garantizar la creación de valor sostenible en términos económicos, sociales y medioambientales.

- Validar la necesidad de asumir -de ser necesario- los cambios para el cumplimiento de la misión.
- Fortalecer la identidad cooperativa.

Para Coomeva el Balance Social y la Responsabilidad Social Empresarial son una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar en toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y de sociedad.



El presente Balance Social Cooperativo sigue los lineamientos generales establecidos por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional, realizándose una adaptación integral a la realidad y características de la Cooperativa Coomeva.

Responsable en Balance Social Cooperativo de Coomeva:

Liliana Patricia Guzmán
González
Certificada por la
Universidad Nacional de
Tres de Febrero y
Cooperativas de las
Américas,
Región de la ACI

Proceso de la medición de la Responsabilidad Social Cooperativa en Coomeva

La Asamblea General de Delegados y el Consejo de Administración de Coomeva durante el año 2012 solicitaron a la Administración preparar y presentar a partir de ese año el BSCoop de manera anual con reportes de avance periódicos a lo largo del año, para lo cual todas las áreas brindan apoyo e información.

03

Quiénes somos

EL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO AL QUE PERTENECEMOS

COOMEVA

Es una cooperativa que actúa como Matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia.

En Coomeva practicamos con excelencia los valores y principios solidarios y los unimos a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar y valor para todos nuestros grupos de interés, proyectándonos más allá de las comunidades en las cuales actuamos.

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Desarrollamos un exitoso modelo empresarial cooperativo.

...

17 empresas organizadas en cuatro sectores y cinco unidades.

...

Brindamos servicios en educación, vivienda, seguros, salud, financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación, turismo, outsourcing administrativo, call center, entre otras.

...

Atendemos con nuestros servicios a cerca de 4 millones de colombianos en todo el país.

La Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva fue constituida el 4 de marzo de 1964. Tiene cobertura nacional y su domicilio principal está en Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.

Página web: <http://www.cooameva.com.co/>

LO QUE SOMOS

La comunidad de asociados

Somos el más importante colectivo de profesionales de Colombia, y nuestro gran objetivo institucional es crear valor al asociado en sus tres roles:

COMO USUARIO

Creamos esta organización para satisfacer nuestras necesidades, aspiramos a servicios de calidad y con un valor agregado y diferencial.

COMO GESTOR

Dirigimos y orientamos el accionar de la organización aprovechando las estructuras y medios que nos aporta el modelo cooperativo.

COMO INVERSIONISTA

Aportamos capital y recursos para que sean utilizados por la Cooperativa en forma segura, protegiendo el valor del dinero en el tiempo y una rentabilidad adecuada.

- Somos la más importante comunidad de profesionales de Colombia.
- Somos la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano.
- Como Grupo estamos entre las empresas más grandes de Colombia por nivel de activos y de ingresos.
- Hemos madurado en el modelo de gestión, lo que nos ha permitido enfrentar las dificultades sin comprometer los niveles de servicio, ni el desarrollo del Grupo.

COOMEVA EN CIFRAS

Asociados:
255.692

Fondos sociales:
\$1.824.913
Inversiones empresariales:
\$397.417
Inversiones de portafolio:
\$91.520
Índice de Confianza
del Asociado en la
Administración: 82.8%
Índice de Satisfacción:
83.4% (a junio 2014)

Índice de Clima
Laboral Coomeva
Cooperativa 2014:
74.5%

Índice de Clima Laboral
Grupo Empresarial
Cooperativo Coomeva
2014: 71.2%

Activos:
\$ 7,15 Billones
Ingresos totales:
\$ 4,01 Billones
Patrimonio:
\$ 1,31 Billones

Empleos directos:
13.976
Empleos
indirectos:
28.000

PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA:

Usuarios Coomeva
Medicina
Prepagada:
347.263 personas
Usuarios Coomeva
EPS: 3.008.694
personas
Cientes del Banco:
360.616

EN DONDE ESTAMOS

NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO EN COLOMBIA

Estamos presentes
en 1.081 municipios
(localidades) del total
de 1.123 con los que
cuenta Colombia

- 9 Centros de Atención Coomeva, CAC.
- 6 sedes Regionales de Coomeva.
- 91 oficinas Bancoomeva.
- 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS/Salud.
- 135 puntos de atención de Coomeva EPS.
- 49 puntos de atención de Coomeva Medicina Prepagada.
- 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada.
- Sede Clínica Farallones.
- Sede Clínica Palma Real.
- 37 oficinas de Coomeva Corredores de Seguros.
- Sede Club Campestre Los Andes.
- 16 oficinas de Turismo Coomeva.
- 55 oficinas de Corporación para la Recreación.
- 96% del territorio nacional.

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

LÍNEA DE TIEMPO CORPORATIVA

Origen y Organización de Coomeva

1960 - 1980

Nace Coomeva. Vinculación solo para profesionales.

Nacen los servicios de ahorro, crédito, educación, recreación, turismo, vivienda, comercialización de bienes y servicios, seguros y servicios de previsión, asistencia y solidaridad.

Inauguración del Edificio Coomeva Av. Estación, Cali.

Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.

Colegio Coomeva (Cali).

Apertura de la Regional de Medellín.

Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

1980 - 1990

Creación de la Agencia de Turismo Coomeva en Bogotá (Procultur).

Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.

Construcción de Coomeva Terranova. 100 apartamentos.

Nace Coomeva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.

Servicios de odontología y de auxilio funerario para proteger a los familiares de los asociados.

Nace la Fundación Coomeva para el Desarrollo Social.

Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva".

Gestión, Crecimiento, Diversificación

1991 - 2000

Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.

Nacen: Coomeva EPS S.A., Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.

Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.

Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.

Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

Gobierno Corporativo, Consolidación y Sostenibilidad

2001-2014

Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.

Nuevas oficinas y agencias en todo el país.

Certificación ISO 9001 para todas las empresas.

Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A. y Conecta Salud S.A.

Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.

Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Integración de las empresas por sectores.

Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión (Estrategia, Procesos y Cultura). Adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.

Creación de Bancoomeva

Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.

Primer Informe de Sostenibilidad.

Sello 100% Cooperativa.

Alineación organizacional.

Creación Gerencias Zonales.

Año Internacional de las Cooperativas (ONU).

Presidencia Comité Mundial de Equidad de Género.

Participación en Consejo Regional de la ACI.

Presidencia del Comité de Cooperativas Financieras.

Primer Congreso Ideológico de Coomeva.

Fundación Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.

Conmemoración de los 50 años de Coomeva.

NUESTRO OBJETO SOCIAL

En Coomeva, el Acuerdo Cooperativo es entendido como el acto en virtud del cual unas personas unen recursos y voluntades a través de una empresa asociativa con el propósito de satisfacer necesidades que les son comunes. Tiene como fin el procurar para sus asociados la satisfacción de dichas necesidades, la protección mutual y social, su desarrollo integral y el de sus familias, así como la promoción de sus economías familiares y empresariales.



MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.



VISIÓN

Coomева es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.



POLÍTICA DE CALIDAD

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios y la creación de valor sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados y sus familias.



04

Prometemos perdurar:



Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Cooameva y todas sus empresas en razón de su naturaleza cooperativa son socialmente responsables y además han adoptado políticas de sostenibilidad como ejes de su modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y futuro crecimiento, garantizando así como resultado la permanencia a largo plazo, es decir ser sostenibles y perdurar.

Somos conscientes de que la única forma en que podemos materializar la sostenibilidad es mediante:

- La vivencia de nuestra naturaleza cooperativa.
- El éxito de la estrategia corporativa.
- El crecimiento y la garantía de la creación de valor sostenible a largo plazo.

Día a día aportamos al desarrollo sostenible, brindando alternativas para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de todos nuestros grupos de interés. A través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente a toda la sociedad.

LOS SUEÑOS COMPARTIDOS

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo tiene como referente de actuación los principios y valores cooperativos que están definidos a nivel mundial por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI. Son ellos los que nos brindan nuestra identidad y es a partir de ellos que planteamos los valores corporativos que todas las empresas compartimos.



NUESTRA FILOSOFÍA CORPORATIVA:

En lo que creemos

VALORES CORPORATIVOS

Solidaridad
Honestidad
Servicio
Trabajo en equipo
Cumplimiento de compromisos
Confianza

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Membresía abierta y voluntaria
Control democrático de los miembros
Participación económica de los miembros
Autonomía e independencia
Educación, entrenamiento e información
Cooperación entre cooperativas
Compromiso con la comunidad

NUESTRA PROMESA DE VALOR

Coomeva
nos facilita
la vida

NUESTRO MARCO NORMATIVO

Las políticas y normas relacionadas con Derechos Humanos, Derechos Laborales, Derechos Medioambientales, Anticorrupción, Ética y Gobierno Corporativo se encuentran en:

- > Estatutos
- > Códigos de Buen Gobierno
- > Códigos de Ética
- > Resolución de Políticas Generales Corporativas
- > Reglamento Interno de Trabajo
- > Código de Conducta
- > Normas Anticorrupción



NUESTRAS POLÍTICAS

Lo que vivimos

NUESTRA POLÍTICA CORPORATIVA DE RSE: EN LO QUE CREEMOS

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.

NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL CORPORATIVA

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos más allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.

NUESTRA POLÍTICA EN DERECHOS HUMANOS

Respetamos y cumplimos las normas legales de derecho nacional e internacional, nos esforzamos por garantizar que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en Colombia, aplicando la debida diligencia y respetando los principios rectores universales de 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.

Durante 2014 no tuvimos ninguna sanción por violación a los Derechos Humanos.

POLÍTICA DE MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE CON SENTIDO SOCIAL

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 de 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.

POLÍTICA DE 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.



NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES - PACTO GLOBAL



Pacto Global Colombia

Como adherentes al Pacto Global aceptamos y nos hemos comprometido a divulgar, adoptar e incorporar a Bancoomeva sus 10 principios, los cuales son lineamientos que nos impulsan a actuar, por lo cual declaramos que:

Los principios del Pacto Global forman parte de nuestra misión, visión y valores y se despliegan a través de nuestros objetivos, de las normas, los procesos y la cultura, al definirnos como un modelo de banca solidaria, que actúa mediante principios éticos, de honestidad y de responsabilidad social, que se interesa por los demás y aporta soluciones para satisfacer las necesidades y retos comunes y que construye y genera confianza en sus relaciones con todos sus grupos de interés. Y así es como permanentemente, día a día a través de nuestra operación, buscamos mejorar nuestro balance social.



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

- **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.



ISO 26000



- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.

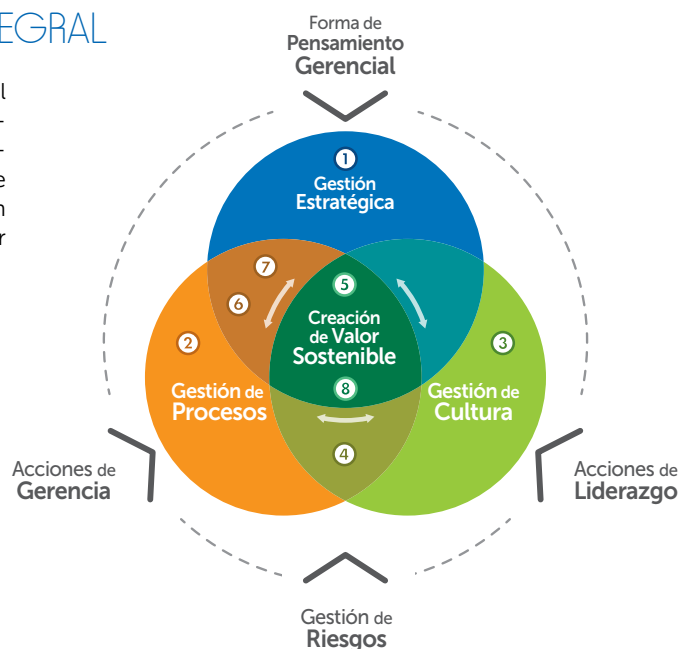
QUÉ HACEMOS, CÓMO LO HACEMOS

Nuestros Modelos de Gestión

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Desarrollamos nuestro Modelo de Negocio a través del Sistema de Gestión Integral: Desplegamos el pensamiento estratégico de los líderes a través de grandes propósitos que gestionamos a través de los procesos, mediante equipos de trabajo y colaboradores empoderados, con pasión por el servicio y orientados a la creación de valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.

- ① Direccionamiento Estratégico
- ② ISO 9001:2008
- ③ Principios, valores y gestión ética
- ④ Sistema por competencias
- ⑤ Sistema Administración de Riesgos - SAR
- ⑥ Balanced Scorecard
- ⑦ Gestión de proyectos
- ⑧ Responsabilidad Social Empresarial



CADENA DE VALOR



SOMOS UNA COOPERATIVA CENTRADA EN SUS ASOCIADOS: Nuestra cadena de valor está estructurada con el objetivo de cumplir la promesa de valor, puesto que a partir de las necesidades y expectativas de nuestros asociados y grupos de interés se orientan nuestros procesos estratégicos, misionales y de apoyo hacia la garantía de la satisfacción de dichas necesidades y expectativas.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Buscamos interpretar las necesidades de nuestros asociados a fin de satisfacerlas a través de áreas de negocios propias o de terceros, con el fin de hacer visible la creación de valor social, económico y ambiental, y para que el asociado perciba EL VALOR DE PERTENECER A LA COMUNIDAD COOMEVA.

Coomeva nos facilita la vida



Servicios a través de Empresa



En consecuencia, nuestro Modelo de Operación permite definir la respuesta a necesidades y expectativas en el BACK, su estructuración y operación multiactiva por áreas en el MIDDLE y su entrega de manera integral e integrada a través del FRONT en cada una de las zonas, mediante contacto directo y de cara al asociado.

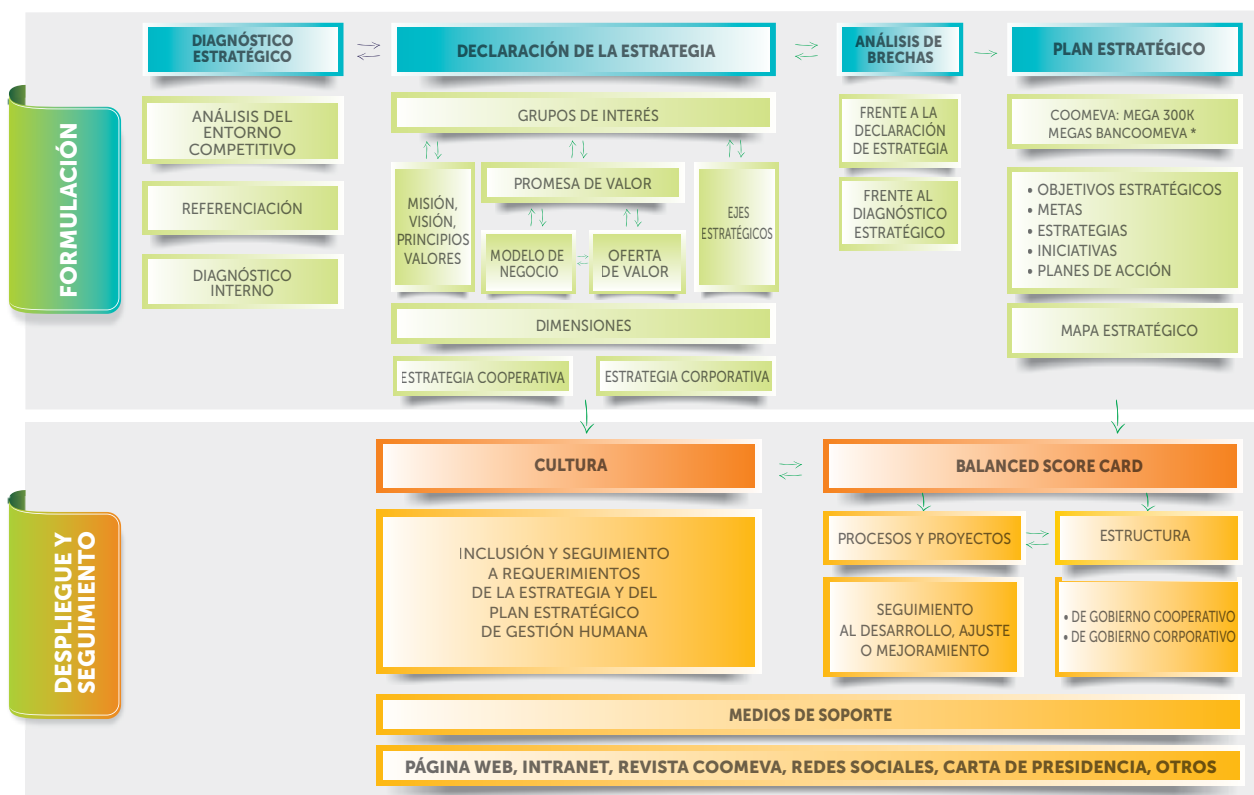
MODELO DE OPERACIÓN DE COOMEVA



En consecuencia, nuestro Modelo de Operación permite definir la respuesta a necesidades y expectativas en el BACK, su estructuración y operación multiactiva por áreas en el MIDDLE y su entrega de manera integral e integrada a través del FRONT en cada una de las zonas, mediante contacto directo y de cara al asociado.

Desarrollamos la Gestión Estratégica de cara a nuestros Grupos de Interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



El Plan Estratégico de Coomeva fue actualizado con la amplia participación de la Dirigencia de la Cooperativa desde las zonas, las regiones y el nivel nacional. El Plan recoge el consenso que la Dirigencia y la Administración tienen sobre el futuro posible y ofrece el marco estratégico hasta el 2019 para la Cooperativa y para el grupo de empresas que le pertenecen.

DECLARACIÓN DE ESTRATEGIA COOPERATIVA

La estrategia de Coomeva se orienta a asegurar la prestación de servicios múltiples e integrados que satisfagan a los asociados a lo largo de su vida y le generen valor.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



GESTIONAMOS EL TRABAJO DIARIO Y EL CONOCIMIENTO

Documentamos los procesos y disponemos de una estructura de consulta y gestión para facilitar a los colaboradores la realización de las labores diarias.

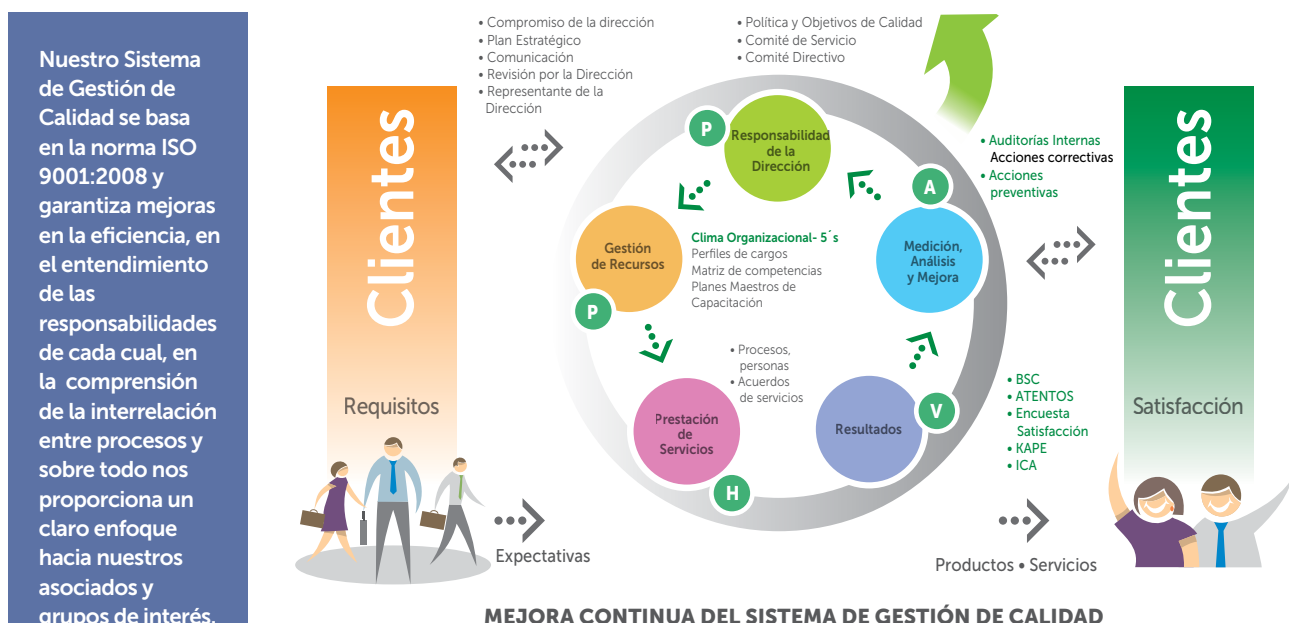
ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL



NUESTROS PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRINCIPIO	APLICACIÓN
Enfoque al cliente. Liderazgo. Participación del personal. Enfoque basado en procesos. Enfoque del sistema para la gestión. Mejora continua. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Portafolio productos, encuestas satisfacción, canales de comunicación. Comités de gestión, correos de gerencia, equipos de alto desempeño. Plan corporativo de sugerencias, Sistema Atentos Coomeva - Cliente interno. Cadena de Valor. Comités de gestión y resultado. Equipos de mejoramiento Encuestas, plataforma tecnológica, estados financieros. Manual de aseguramiento de proveedores.

FORTALECEMOS LA GESTIÓN DE PROCESOS MEDIANTE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



MEJORAMOS CONTINUAMENTE LOS PROCESOS

1

Implementamos la plataforma Enterprise Resource Planning (ERP) que nos permite gestionar integralmente y en línea los recursos.

2

Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

3

Implementamos la metodología de Business Process Management (BPM) y establecimos un gerenciamiento y control de procesos en línea de principio a fin.

FORTALECEMOS NUESTRO MODELO DE GESTIÓN MEDIANTE:

Inclusión del enfoque de RSE y sostenibilidad en la gestión integral

Inclusión en estándares y mejores prácticas en RSE y Sostenibilidad

Fortalecimiento del modelo de Gestión del Riesgo

Fortalecimiento del modelo de Mejoramiento Continuo de la Calidad

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



Una organización sostenible es aquella que gestiona adecuadamente sus riesgos, pues la sostenibilidad está determinada por la capacidad de la organización para aprovechar las oportunidades, gestionar los riesgos estratégicos y lograr el balance que le garantice el cumplimiento de su estrategia y el éxito de sus planes de negocios.

1	Identificación de riesgos
2	Análisis de insumos
3	Análisis de riesgos
4	Valoración de riesgos inherentes
5	Análisis de causa efecto
6	Determinación de controles, estrategias e indicadores
7	Inventario de controles
8	Determinación de riesgos residuales
9	Plan de mantenimiento, ajuste y mejora

NUESTRO PROCESO CORPORATIVO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Contamos con una metodología de gestión para el Grupo Empresarial Cooperativo y estamos implementando la gestión de riesgos de conglomerado.



NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE LA CULTURA

Elemento fundamental para el logro de los objetivos estratégicos.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura es la vivencia de los valores corporativos que se fomentan mediante el estilo de liderazgo participativo y los comportamientos del líder Coomeva, en función del cumplimiento de la promesa de valor.

La cultura organizacional moviliza los resultados, desde la Estrategia hasta la operación del día a día, mediante competencias de liderazgo.

MONITOREAMOS LOS RESULTADOS

Hacemos seguimiento y mejora continua a través de indicadores estratégicos, tácticos y operativos, bajo la metodología del Balanced Score Card, (BSC).



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Estos compromisos nos permiten brindar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés, respetar sus derechos y anticiparnos a sus expectativas, fortaleciendo el gobierno y la estructura de la organización de manera que nos garantice el perdurar en el tiempo de manera exitosa y sostenible.

Los compromisos brindan un lenguaje y un marco común de políticas para todo el Grupo Coomeva.



PROMETEMOS PERDURAR:



Vivimos los principios y valores



Facilitamos la vida



Crecemos con nuestra gente



Avanzamos con nuestros aliados



Devolvemos vida al Planeta



Democratizamos la riqueza



Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos

**COMPROMISOS
CON LA
SOSTENIBILIDAD
QUE ORIENTAN
NUESTRA
GESTIÓN**

Estos compromisos los desarrollamos a través de:

- Los principios y valores cooperativos.
- Las políticas, las estrategias, los planes y los procesos de la organización.
- Los principios de actuación y los temas de gobernanza de la norma ISO 26.000.
- Los diez principios del Pacto Global.
- Los compromisos con la certificación del Sello Equipares (equidad de género).
- El Pacto Verde Cooperativo.
- Las mejores prácticas y los indicadores GRI 4, Ethos, Accountability, SA 8000, entre otras.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Informamos sobre el cumplimiento de nuestros compromisos a través de reportes a los grupos de interés:

- Informe Anual a la Asamblea General de Delegados.
- Balance Social Cooperativo, BSCoop.
- Comunicación de Progreso al Pacto Global, COP con metodología GRI.



NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Gobierno, gestión ética y transparencia.
Respeto a Derechos Humanos.
Estructura democrática, capacidad y calidad de la gestión de la dirigencia.
Comunicación con Gestión Humana y rendición de cuentas.



Vivimos los principios y valores

Mercadeo y consumo responsable.
Cumplimiento de la oferta de valor.
Calidad de la gestión
Sinergia empresarial



Facilitamos la vida

Respeto a derechos laborales y trabajo digno.



Crecemos con nuestra gente

Prácticas justas y extensión de políticas de RSE a proveedores.



Avanzamos con nuestros aliados

Responsabilidad ambiental.



Devolvemos vida al Planeta

Creación de valor económico para el asociado y los grupos de interés.



Democratizamos la riqueza

Compromiso con la comunidad.

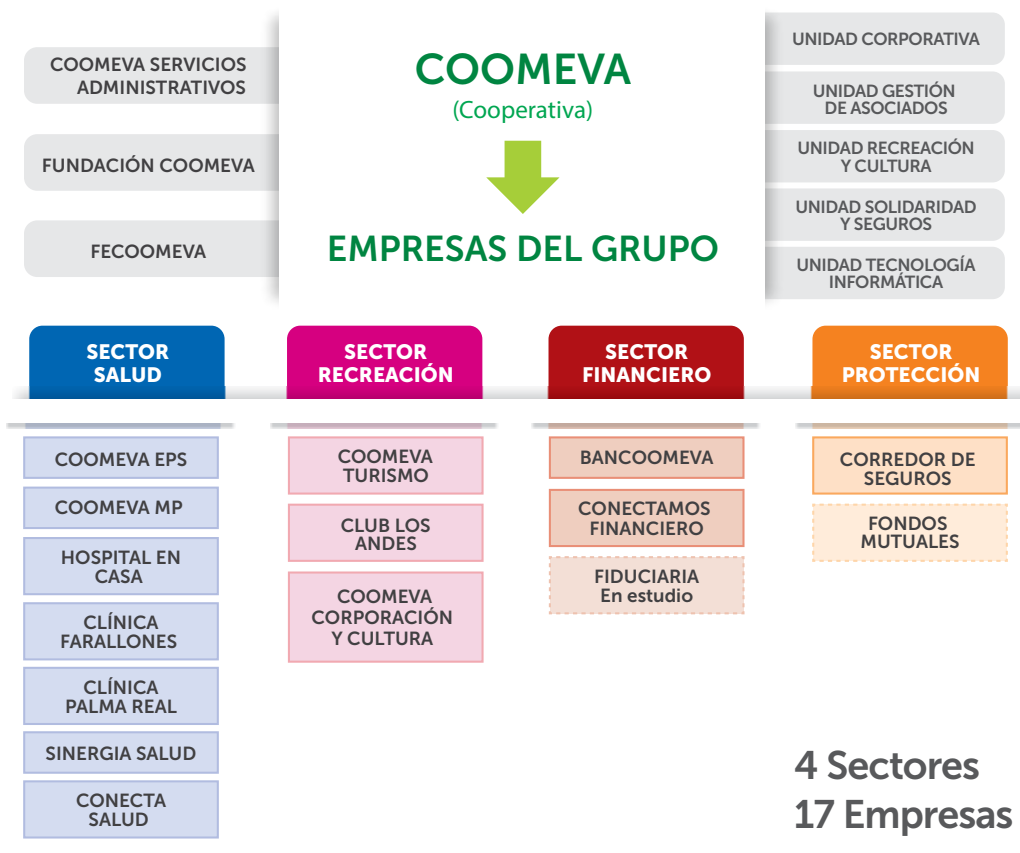


Una comunidad empresarial para todos los colombianos

ESTRUCTURA Y GOBIERNO CORPORATIVO



ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL



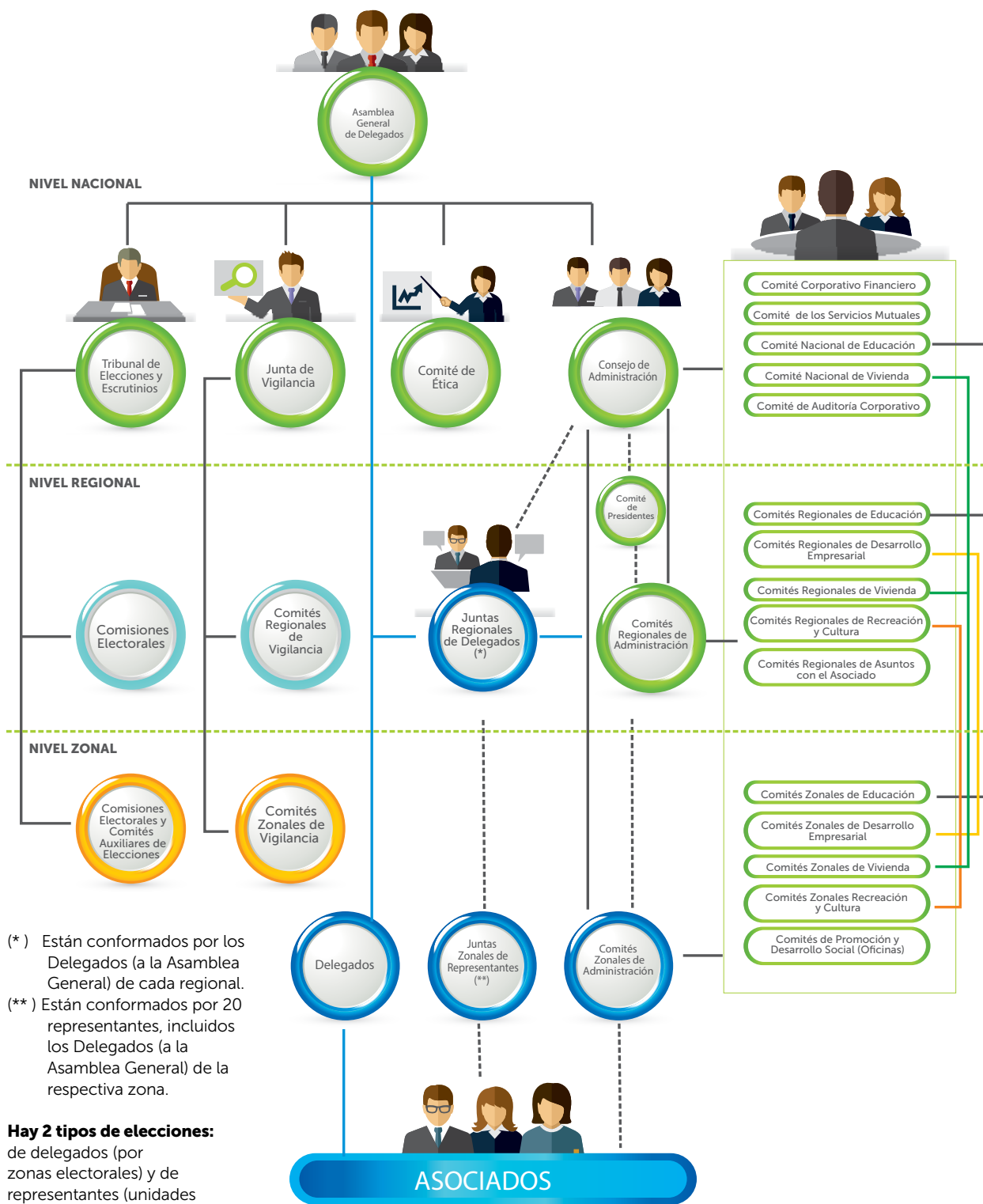
ESTRUCTURA DE GESTIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA DE COOMEVA

	PARTICIPACIÓN	ADMINISTRACIÓN	COORDINACIÓN
	Representantes de los asociados	Responsables de la gestión de las empresas	Contribuyen a la gestión
Corporativo	• Asamblea • Consejo de Administración • Junta de Vigilancia • Comités Nacionales	• Presidencia Ejecutiva • Gerencias Corporativas	• Comités Corporativos Nacionales
Regionales y Zonas	• Comités Regionales y Zonales	• Gerencias Regionales Corporativas	• Comités Regionales de la Administración
Sectores Empresas Unidades de Negocio	• Sector Salud • Sector Financiero • Sector Recreación • Sector Protección		• Comités de Empresas o Sectores



La mayor riqueza de la cooperativa está en sus asociados y la aprovechamos mediante su participación como dirigentes a lo largo de todo el país y en todos los niveles de la estructura administrativa y de gobierno de la Cooperativa.

DIRIGENCIA DE COOMEVA (DIAGRAMA DE RELACIONES)



05

Análisis del cumplimiento de los principios cooperativos

PRIMER PRINCIPIO

Asociación voluntaria y abierta

Dimensiones de Ponderación

- 5.1. Apertura cooperativa.
- 5.2. Salida voluntaria.
- 5.3. No discriminación
- 5.4. Nivel de satisfacción de asociados/as.

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



Coomeva es una cooperativa incluyente y pluralista, abierta a quienes cumplen los requisitos necesarios y manifiestan su voluntad de ingresar, permitiéndoles su retiro cuando así lo desean, sin ningún tipo de discriminación, respetando plenamente sus decisiones, la dignidad fundamental y los Derechos Humanos.

Fortalecemos en nuestros asociados el conocimiento y la aceptación de sus responsabilidades cooperativas, lo cual refleja el valor de la autorresponsabilidad, al asumir como suya la Cooperativa, aceptando las obligaciones que ello conlleva. Para cumplir este compromiso Coomeva actúa con transparencia y permanentemente fortalece los espacios de inclusión, escucha e información con el fin de lograr la confianza de sus asociados.

Buscamos ofrecer las soluciones que nuestros asociados necesitan, posibilitando la utilización de los servicios de la Cooperativa, puesto que su esencia como empresa es satisfacer sus necesidades. Los asociados son el centro y la razón de ser de nuestra organización y sus necesidades orientan los objetivos, los planes, el modelo de negocios, la forma de operación y nos comprometen con los más altos estándares de servicio.

5.1. DIMENSIÓN: APERTURA COOPERATIVA

Según el Estatuto, las personas inscritas en el registro social de Coomeva tienen el carácter de asociados. También podrán inscribirse y obtener dicho carácter:

1. Profesionales, técnicos y tecnólogos con título reconocido por el Estado, su cónyuge o compañero (a) permanente y los hijos del asociado, padres y hermanos.
2. Los empleados de la Cooperativa, de las empresas que conforman su Grupo Empresarial Cooperativo y de las asociaciones u organizaciones en donde la Cooperativa tenga el control administrativo o financiero.
3. Las personas jurídicas de derecho público, las del sector solidario y las demás de derecho privado sin ánimo de lucro.
5. Las empresas o unidades económicas cuando sus propietarios trabajen en ellas y prevalezca el trabajo familiar o asociado.
6. Los estudiantes de los dos (2) últimos años de carrera de las instituciones de educación superior reconocidas por el Estado.

7. El cónyuge o compañero (a) permanente, los hijos, padres y hermanos de un asociado fallecido.
8. Los asesores comerciales del Grupo Empresarial Cooperativo, Coomeva, que cuenten con una antigüedad mínima de dos (2) años.

VARIABLES

Evolución del crecimiento de asociados

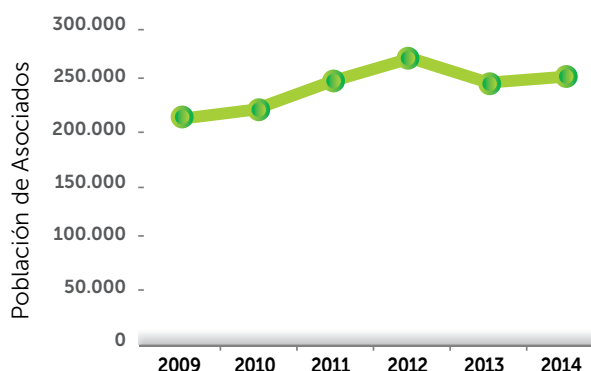
EN 2014...

Se logró un crecimiento neto de 4.391 asociados, para cerrar con un total de 255.692 asociados.



Año	Asociados a diciembre
2009	213.102
2010	225.003
2011	250.174
2012	273.513
2013	250.703
2014	255.692

EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO DE ASOCIADOS
2009 - 2014



La Cooperativa ha experimentado su crecimiento más acelerado durante los últimos 10 años, pues durante los 40 años anteriores vivió etapas de expansión territorial, de fortalecimiento de servicios, de generación de empresas y de planificación.

Sin embargo, durante 2012 fue necesario hacer un alto en dicho crecimiento y adoptar un nuevo modelo de mercado orientado a satisfacer al asociado, de forma que éste

aprovechara plenamente los beneficios de la asociatividad. Esto lo buscamos mediante una efectiva conexión con los productos y servicios de Coomeva y sus empresas, fortaleciendo así su permanencia, evitando su deserción y garantizando un crecimiento sostenible de la Cooperativa.

Esta decisión implicó depurar más de 26 mil asociados inactivos en ese año, con un decrecimiento de 23.000 asociados entre 2012 y 2013.

QUIÉNES SON NUESTROS ASOCIADOS

PERFIL DEL ASOCIADO

Regionales*			Antigüedad			Tipo de vinculación		
Cali	76.802	30,0%	Menos de 1 año	33.261	13,0%	Graduado	188.947	73,9%
Medellin	57.943	22,7%	1 año	24.835	9,7%	Jóvenes asociados	27.347	10,7%
Bogotá	58.282	22,8%	2 años	28.045	11,0%	Familiar asociado	21.819	8,5%
Caribe	33.886	13,3%	3 años	18.957	7,4%	Empleado	4.794	1,9%
Eje Cafetero	19.909	7,8%	4 años	14.755	5,8%	Persona jurídica	2.527	1,0%
Palmira	8.870	3,5%	5 años	12.078	4,7%	Educación no formal	10.258	4,0%
			6 o más años	123.761	48,4%			
Actividad**			Estado civil**			Estratos**		
Asalariado	160.664	63,5%	Casado	03.824	41,0%	Estrato 1	4.148	1,6%
Independiente	63.536	25,1%	Soltero	103.331	40,8%	Estrato 2	28.341	11,2%
Pensionado	7.056	2,8%	Union Libre	28.810	11,4%	Estrato 3	90.269	35,7%
Sociedad	3.222	1,3%	Separado/Divorciado	12.073	4,8%	Estrato 4	66.141	26,1%
Sin actividad	18.480	7,3%	Viudo	4.081	1,6%	Estrato 5	37.240	14,7%
						Estrato 6	13.774	5,4%
Nivel académico**			Género de la base de asociados**			Edad		
Doctorado	1.785	0,7%	Femenino	143.226	56,6%	Menor de 25 años	10.302	4,1%
Magister	4.508	1,8%	Masculino	109.939	43,4%	[25-29] años	30.326	12,0%
Especialización	25.266	10,0%				[30-34] años	35.980	14,2%
Profesional	162.363	64,1%				[35-39] años	32.479	12,8%
Técnico o Tecnólogo	32.716	12,9%				[40-44] años	27.245	10,8%
Bachiller	12.863	5,1%				[45-49] años	27.790	11,0%
Primaria	307	0,1%				[50-54] años	28.378	11,2%
Otros	590	0,2%				[55-59] años	22.768	9,0%
						[60-64] años	18.096	7,1%
						65 años o más	19.743	7,8%
						Edad promedio		44,5

* Las características regionales, antigüedad y tipo de vinculación incluyen tanto la población de personas jurídicas como naturales. Las demás características solo clasifican a las personas naturales.

** Los porcentajes no suman el 100% porque no se tiene en cuenta la categoría sin información.

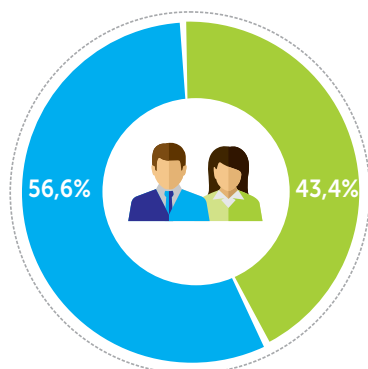
En cuanto a nuestros asociados:

- La mayoría están ubicados en las regionales de Cali, Bogotá y Medellín.
- El 53% tiene una antigüedad mayor de cinco años en la Cooperativa.
- El 10% son jóvenes asociados, quienes se convierten en un grupo cada vez más representativo.
- El 63,5% son asalariados y los independientes representan un 25%. Lo anterior muestra que Coomeva es una cooperativa de personas, con solamente un 1% de asociados personas jurídicas.
- El 52,4% vive con su pareja y el 40,8% son solteros, separados o viudos.
- El estrato socioeconómico se ha modificado durante los últimos años, desplazándose de estratos 5 y 6 a estratos 2, 3 y 4, lo cual representa un riesgo y a la vez un reto para la Cooperativa.
- El 73.9% son profesionales y graduados.
- El 56,6% son mujeres.

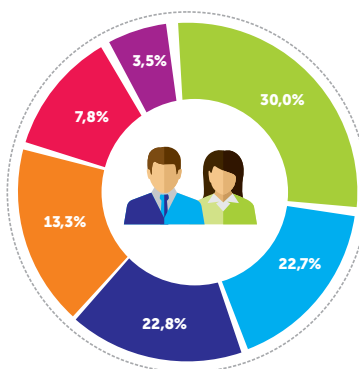
Desde hace un tiempo se ha buscado revertir la tendencia al envejecimiento de la población, lo cual se ha logrado durante los últimos años.



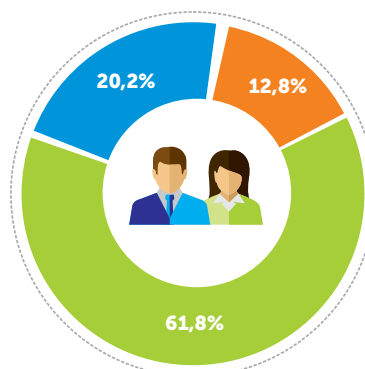
PERFIL DEL ASOCIADO



● Femenino
● Masculino



● Cali
● Medellín
● Bogotá
● Caribe
● Eje Cafetero
● Palmira



● Estratos 1 y 2
● Estratos 3 y 4
● Estratos 5 y 6

Enfoque de mercadeo: Buscamos crecer moderadamente esperando lograr una mayor satisfacción y permanencia de los asociados, a través de una mejor atención y de una vinculación en los segmentos adecuados que garantice el uso de los productos.

CUMPLIMIENTO PERFIL

El 83% de los nuevos asociados se ajustaron al perfil (esto incluye una edad, un ingreso, una calidad profesional y un nivel de acierto), superando la meta del 80% que nos habíamos fijado.

Los asociados que tienen el perfil y la capacidad para utilizar los servicios de la Cooperativa no se retiran, permanecen en ella.

Buscamos conocer mejor al asociado para ser más asertivos y responder con mayor efectividad a sus necesidades, para lo cual diseñamos estrategias de segmentación.

USO DE SERVICIOS

EN 2014

- Brindamos más de 45 millones de atenciones.
- Recibimos más de 9,5 millones de llamadas de asociados y clientes.
- Bancoomeva entregó 4,3 millones de atención en barras.
- Se realizaron 3,3 millones de transacciones con nuestros medios de pago

Los resultados fueron positivos. La tenencia pasó de 3,0 a 3,32 productos en promedio, y en los asociados con producto a 3,99. Al mismo tiempo los asociados sin productos bajaron por primera vez hasta 16,9%. El resultado más alentador es el incremento de los asociados con 6 o más productos, que pasan de 16,3% a 20,6%.

USO DE SERVICIOS

Periodo	Dic 2013		Dic 2014	
Población	250.703		255.692	
Producto promedio por asociado con servicios	3,67		3,99	
Producto promedio por asociado	3,00		3,32	
Servicios	Asociados	%	Asociados	%
1	39.847	15,9	38.654	15,1
2	38.551	15,4	38.005	14,9
3	34.491	13,8	33.403	13,1
4	29.191	11,6	27.896	10,9
5	21.793	8,7	21.862	8,6
6	15.364	6,1	16.529	6,5
7	10.413	4,2	12.243	4,8
8	6.428	2,6	8.841	3,5
9	3.994	1,6	5.825	2,3
10 o Más	4.878	1,9	9.193	3,6
Ningún Servicio	43.268	17,3	43.241	16,9



Los esfuerzos que se vienen realizando en cuanto a la creación de nuevos canales, la integralidad en la prestación del servicio, la focalización de la oferta como producto de la profundización en el conocimiento y segmentación de los asociados, el desarrollo de un modelo de servicio, la recomposición de las fuerzas comerciales, el mejoramiento de los canales de comunicación con el asociado, entre otras importantes iniciativas, han contribuido al incremento en la tenencia de productos.

En la medida en que el asociado utiliza nuestros servicios cumplimos nuestra misión, generamos fidelidad y permanencia.



5.2. DIMENSIÓN: SALIDA VOLUNTARIA DE LA COOPERATIVA

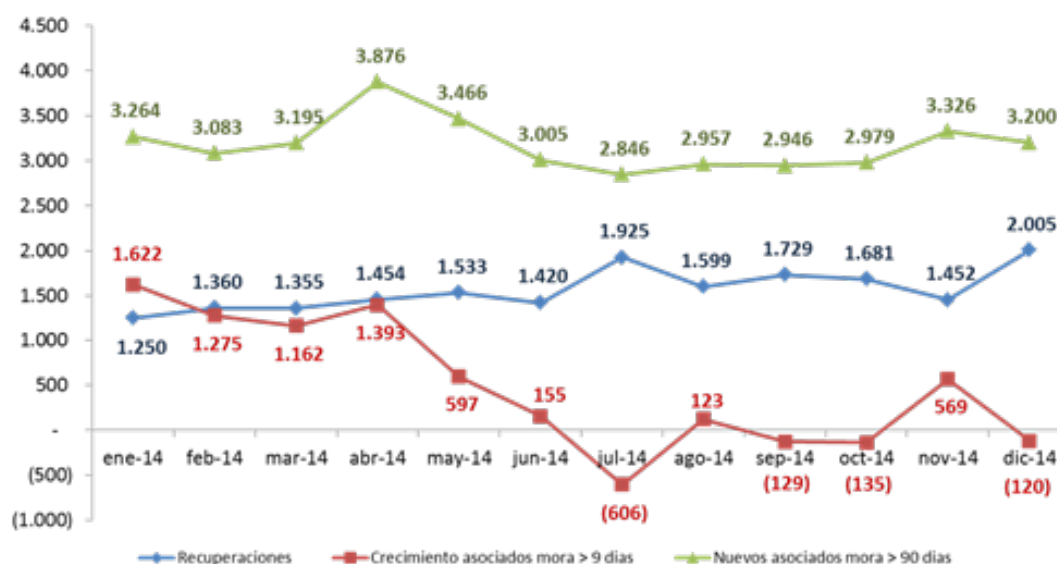
El rápido crecimiento de asociados y el cambio del perfil se reflejaron en el incremento de asociados con un menor nivel de ingresos y un menor perfil general, lo que conllevó a la disminución en el uso y tenencia de productos y servicios y por tanto a menores niveles de satisfacción, con la percepción de que Coomeva no podía responder a sus necesidades. Esta situación se reflejó en el aumento de la morosidad en el pago de las cuotas sociales, el aumento de asociados inactivos y el incremento de retiros voluntarios.

Durante los últimos años esta situación se ha constituido tal vez en el reto más importante de Coomeva. Para enfrentarlo se han venido adelantando múltiples estrategias orientadas a enfocarse en el perfil de asociados que pueden aprovechar la Cooperativa, a conocer y responder a las necesidades de los asociados actuales y a generar mayor satisfacción a través del servicio.



Brindamos apoyo y opciones de permanencia a nuestros asociados en mora o que desean retirarse y que reúnen el perfil para aprovechar los beneficios que les brinda la Cooperativa.

Los asociados en mora mayor a 90 días cerraron en 32.498 asociados (un 12,7% del total). Sin embargo, se lograron recuperar 18.724 asociados reactivados en el año 2014.



Total retiros 2014	31.032
Retiros voluntarios	17.226
Fallecidos	631
Exclusiones	13.173

Motivos del retiro voluntario	N°	%
Económicos	6.338	37%
Personales-viaje al exterior	5.750	33%
Inconformidad con servicios de salud, de crédito, cobro intereses, seguros, facturación y cobro cartera	2.697	16%
Desempleo	1.090	6%
Asociado a otra cooperativa	547	3%
Inconformidad con el asesor	467	3%
Inconformidad con la atención en general	167	1%
Cambio de ciudad	135	1%
Inconformidad con puntos de pago	35	0%
Total	17.226	100%



5.3 DIMENSIÓN: NO DISCRIMINACIÓN

Asociados	2012	2013	2014	% variación 2013-2014
Total asociados	273.513	248.209	253.165	2%
Hombres	118.678	108.699	109.939	1%
Mujeres	152.050	139.510	143.226	3%
Porcentaje de mujeres	56,2%	56%	57%	1%

Nota: Se excluyen las personas jurídicas del conteo.

Dirigencia	2012	2013	2014	% variación 2013-2014
Total de dirigentes	791	791	890	13%
Dirigentes hombres	530	530	596	13%
Dirigentes mujeres	261	261	294	13%
Porcentaje de mujeres dirigentes	33%	33%	33%	0%

Consejo de Administración	2012	2013	2014	% variación 2013-2014
Total integrantes del Consejo	18	18	18	0%
Consejeros hombres	14	12	12	0%
Consejeras mujeres	4	6	6	0%
Porcentaje de mujeres en el Consejo	22%	33%	33%	0%

El total de integrantes comprende principales y suplentes en los comités que tienen esta composición.

Comités. Órganos de participación	Total	Hombres	Mujeres	% mujeres
Delegados (principales y suplentes)	199	143	56	28%
Junta de Vigilancia	6	6	0	0%
Tribunal Electoral	6	6	0	0%
Comité de Educación	9	3	6	67%
Comité de Vivienda	9	6	3	33%
Comité de Ética	3	2	1	33%
Comité Financiero	6	5	1	17%
Comité de Inversiones	4	3	1	25%
Comité de Fondos Mutuales	7	5	2	29%
Comité de Recreación	6	5	1	17%
Comité de Auditoría	5	3	2	40%

	Indefinido	Término fijo	Temporales	Práctica
Total de colaboradores	12.985	522	2.298	587
Hombres	4.238	74	596	420
Mujeres	9.853	448	1.702	167
Porcentaje de mujeres	76%	86%	74%	28%



Cuadro de "No discriminación"	2014
Asociadas mujeres	143.226
% del total asociados/as	57%
Delegadas mujeres	58
% del total delegados/as	28%
Dirigentes mujeres	294
% del total de dirigentes	33%
Mujeres en el Consejo de Administración	6
% mujeres en el Consejo de Administración	33%
Mujeres en la Junta de Vigilancia	0
% mujeres en la Junta de Vigilancia	0%
Mujeres en el Tribunal Electoral	0
% de mujeres en Tribunal Electoral	0%
Mujeres Comité de Vivienda	3
% de mujeres en el Comité de Vivienda	33%
Mujeres Comité de Educación	6
% de mujeres en el Comité de Educación	67%
Mujeres en el Comité de Auditoría	2
% mujeres Comité de Auditoría	40%
Mujeres en el Comité de Fondos Mutuales	2
% mujeres Comité de Fondos Mutuales	29%
Mujeres en el Comité de Inversiones	1
% mujeres Comité de Inversiones	25%
Mujeres en el Comité Financiero	1
% mujeres Comité Financiero	17%
Mujeres en el Comité de Recreación	1
% mujeres en el Comité de Recreación	17%
Personal mujeres	16.392
% mujeres del total del personal	74%

Cerca del 57% de nuestros asociados son mujeres. Sin embargo, cerca del 70% del total de los dirigentes, delegados y miembros del Consejo de Administración, máximo órgano rector de la Cooperativa, son hombres.

En los máximos organismos de Vigilancia y Control, Junta de Vigilancia y Tribunal Electoral, el 100% de sus integrantes son hombres.

En cuanto a los comités asesores, en los comités de Educación y de Fondos Mutuales se cuenta con una participación de las mujeres acorde con su representatividad en el número de asociados. En todos los demás comités la participación de mujeres oscila entre el 17% y el 33%.

Respecto a colaboradores, 16.392 personas laboran en Coomeva y de ellos el 74% son mujeres.

LÍDERES DE EQUIPO*	TOTAL	%
Total	1.058	100%
Hombres	404	38%
Mujeres	654	62%



El 62% de los cargos de liderazgo en Coomeva son ejercidos por MUJERES.

PRESIDENTES, GERENTES, DIRECTORES, JEFES	TOTAL	%
Total	790	100%
Hombres	309	39%
Mujeres	481	61%



El 61% de los cargos directivos de Coomeva son ejercidos por MUJERES.

5.4. DIMENSIÓN: MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASOCIADOS

¿CÓMO SE SIENTE EL ASOCIADO?

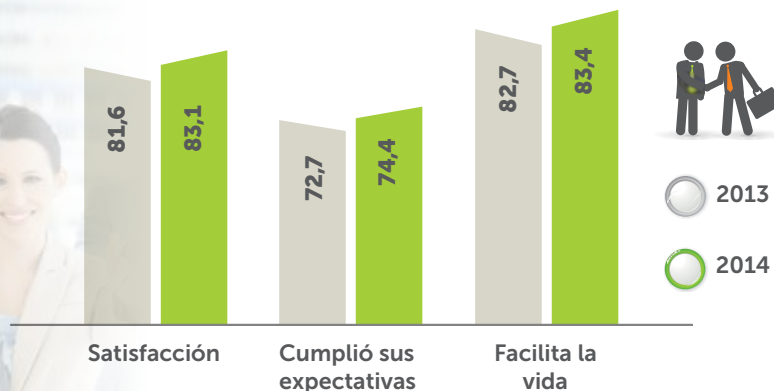
En 2013 el Consejo de Administración aprobó el "Modelo de Servicio" y declaramos el 2014 como "El año del servicio y la generación de valor", movilizand o a todos los colaboradores para volver realidad esta cultura. Para ello desarrollamos estrategias y actividades estructuradas que permitieron romper esquemas y replantear a Coomeva en torno al servicio al asociado, buscando que la experiencia en cualquiera de nuestros puntos de contacto sea memorable.

Medimos el nivel de satisfacción y de uso de los servicios mediante entrevistas personales estructuradas aplicadas a una muestra representativa de asociados usuarios a nivel nacional



GESTIÓN DIMENSIÓN COOPERATIVA - SATISFACCIÓN

La satisfacción de los asociados se sigue consolidando. En el primer semestre del año 83,1% de los asociados presentó un alto nivel de satisfacción, superando el registro del año anterior (81,6%)



La percepción del cumplimiento de las expectativas se incrementó del 72.7% al 74.4%, al igual que la promesa de facilitar la vida, que pasó de 82.7% al 83.4%

(No contamos aún con el desglose de los datos de satisfacción en 2014 porque los resultados estarán disponibles solo hasta finales de marzo. Por eso presentamos los de 2013).

SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL GRUPO COOMEVA

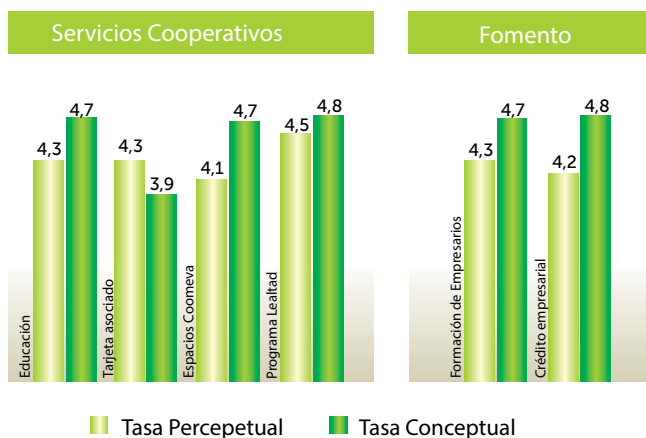
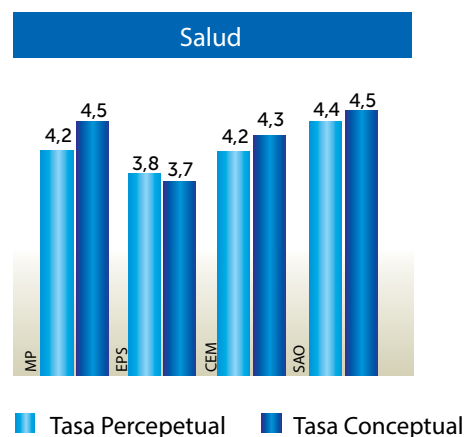
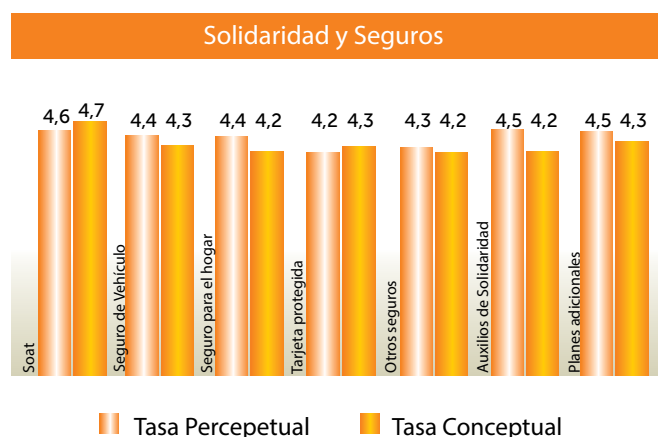
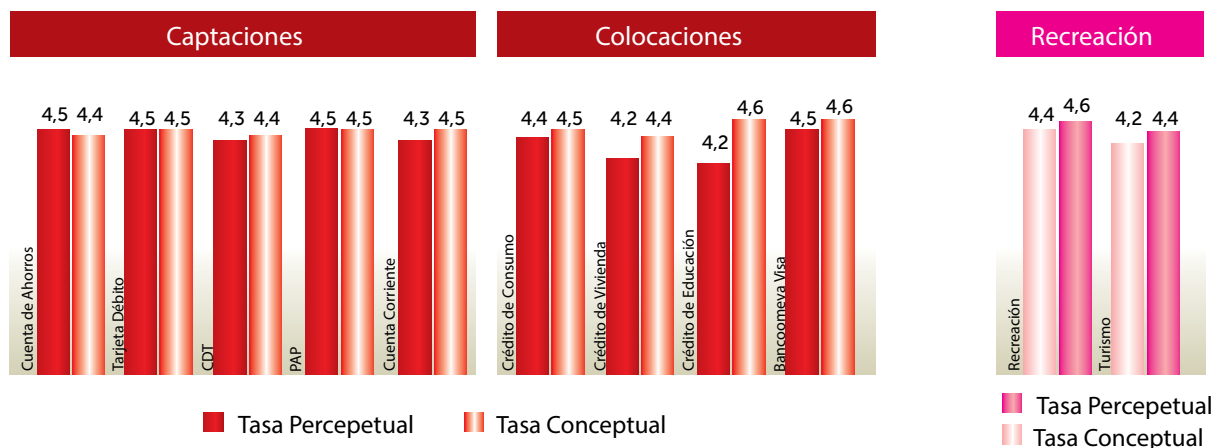
Para la medición aplicamos técnicas de muestreo con un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales.

Medimos la satisfacción de dos maneras:

TASA PERCEPTUAL = Se establece de manera espontánea así use o no el producto.

TASA CONCEPTUAL = Califican quienes usan o han usado el producto.

Nota máxima = cinco (5)



Productos con mejores niveles de satisfacción:

Recreación..... **90,2%**
 Crédito de consumo .. **88,5%**
 Cuenta de ahorros **86,8%**
 SOAT..... **89%**
 Medicina Prepagada ... **87,9%**

RESULTADOS ENCUESTA KAPE (KNOWLEDGE, ACTITUDE, PRACTICE, EXPECTATIONS)

Desde 1999 aplicamos anualmente esta encuesta, con mediciones semestrales en los años 2007 a 2010. La información se obtiene de una muestra desproporcionada de asociados, seleccionados con un punto de arranque aleatorio de un arreglo estratificado de la población según regional, y ponderando sexo y antigüedad. La encuesta tiene un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 2.29% para el total nacional, y entre el 5.4% y 6% para las Regionales. La encuesta es aplicada por una firma externa experta mediante entrevista individual, utilizando un cuestionario estructurado aplicado en forma personal, en el lugar definido por el asociado.

La encuesta KAPE tiene como propósito identificar el conocimiento, el uso y la satisfacción de los asociados con los servicios que ofrece la Cooperativa, así como su opinión y actitud hacia ésta como organización. Constituye un esfuerzo sistemático y científico de Coomeva para conocer la valoración que el asociado hace de nuestros servicios, así como del cumplimiento de sus expectativas.

RAZONES DE PLENA SATISFACCIÓN

Hemos trabajado para garantizar el cumplimiento de las expectativas del asociado, indicador que guarda una fuerte relación con la tasa de satisfacción. El cumplimiento de expectativas está soportado en el mejoramiento del perfil de asociado que se ha venido logrando desde el 2013. Se

considera que al contar con asociados con el perfil correcto, se aumenta la probabilidad de que puedan acceder al portafolio de servicios ofrecido durante la vinculación, haciendo que estas personas vean cumplidas sus expectativas al ingresar a la Cooperativa.

Razones no plena satisfacción	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
No ha utilizado todos los servicios	35,6	37,7	↑
Falta de información	21,6	21,4	↓
No existe trato preferencial por ser asociado	18,1	19,1	↑
Costo / beneficio	12,1	14,4	↑
Falta de apoyo al socio / poco apoyo para los créditos	4,7	5,4	↑
El portafolio es insuficiente	4	3,8	↓
Muchos trámites / documentación	4,8	3,3	↓
El aspecto de salud es malo / mucho inconveniente	nd	2,6	
Factura no llega a tiempo / publicidad / correspondencia	nd	2,5	
Mal servicio / Más asesoría de calidad que esté pendiente del asociado / visita de los asesores	nd	2,2	
Aún no le ve beneficios	2,3	2,2	↓

↓ Disminución de la insatisfacción con respecto a la medición anterior.

↑ Aumento de la insatisfacción respecto a la medición anterior.

Entre las principales razones dadas por nuestros asociados para explicar su insatisfacción, la que resulta más frecuente es el "no haber utilizado todos los servicios, la falta de información y el no existir un trato preferencial por ser asociado".

Razones de expectativas satisfechas	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
Variedad de Créditos (Vivienda, educación, vehículo, consumo)	52	49	↓
Buena Atención / atención personalizada	36	42	↑
Recreación / cultura / turismo	33	32	↓
Información personalizada, por internet, correo, volantes	25	21	↓
Atención en clínicas / salud / EPS	21	21	
Solidaridad / perseverancia	3	3	
Ahorro programado / ahorro	2	2	
Servicios de seguros	2	1	↓
Auxilios de Incapacidad / temporal / permanente	1	1	
Capacitaciones / conferencias / seminarios / charlas	ND	1	
Auxilio funerario	1	1	↓
Tarjeta de asociado	ND	1	

(Base: 1,554)

↑ Aumento de expectativas satisfechas con respecto a medición anterior.

↓ Disminución de expectativas satisfechas con respecto a medición anterior.

Para enfrentar las causas de no satisfacción:

- Hemos fortalecido la capacitación de personal en cooperativismo y en liderazgo para el servicio.
- Diseñamos procesos más flexibles, basados en el conocimiento del asociado para facilitar el acceso a servicios.
- Mejoramos la manera de comunicarnos con el asociado para que conozca los servicios y beneficios de la Cooperativa y entiendan cómo usarlos.

Razones de expectativas no satisfechas	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
Mas información de los servicios	46	47	↑
Mas apoyo al asociado	38	42	↑
Tasas más bajas de interés	28	30	↑
Apoyo / mayor facilidad para diversos créditos	34	29	↓
Menos papeleo / tramitación	21	22	↑
Mejores beneficios	3	3	
Atención rápida / atención personalizada	1	2	↑
Mejor servicio en la EPS / MP	ND	2	
Cumplir con lo prometido	ND	1	
Información personalizada	4	1	↓
Respaldo y apoyo al asociado como empresario	2	1	↓

(Base: 841)

↓ Disminución de expectativas insatisfechas con respecto a medición anterior.

↑ Aumento de expectativas insatisfechas respecto a la medición anterior.

El grupo con expectativas incumplidas ha castigado a Coomeva con calificaciones más bajas.

PRINCIPALES RAZONES COMO COOMEVA LE HA FACILITADO LA VIDA

Razones	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
Facilidades para créditos / préstamos	51	48	↓
A través del portafolio de servicios	34	33	↓
Con ahorro / retribución a futuro	26	29	↑
En recreación / cultura / teatro / cine	26	24	↓
En salud (EPS / MP)	25	24	↓
Atendiendo a mis necesidades / apoyo al asociado	1	2	↑
Un buen servicio al cliente	ND	1	
Entregando información oportuna	1	1	
En solidaridad	1	1	
Con educación	1	1	
En seguros de SOAT- pendientes de fechas de vencimiento	2	1	↓

(Base: 1.419)

↑ Aumento del cumplimiento de la promesa respecto a la medición anterior.

ASÍ CUMPLIMOS NUESTRA PROMESA DE VALOR.

PRINCIPALES RAZONES COMO COOMEVA LE FACILITARÍA MÁS LA VIDA

Razones	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
Mas información sobre los servicios / productos	40	38	↓
Tasas de interés mas bajas	35	35	
Así esta bién	15	18	
Menos papeleo / tramitología	18	15	
Mayor oportunidad de créditos	19	15	
Más agilidad	13	8	
Portafolio	2	1	
Mas oficinas / descentralizcion de oficinas	2	1	
Mejor atención en salud (EPS, Clínicas) oficinas	2	1	
Contacto mas personalizado / acercamiento personal	3	1	
Precios de los servicios más económicos	ND	1	

(Base: 1.419)

¿CÓMO MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA PROMESA DE VALOR?

Los asociados proponen que podríamos "facilitarles aún más la vida" con mayor información de servicios, tasas de interés bajas en créditos y en segunda medida disminuir los trámites y mejorar las oportunidades de acceso a créditos.

PRINCIPALES RAZONES COMO COOMEVA LE HA FACILITADO LA VIDA

Razones	% Respuestas 2012	% Respuestas 2013	
Trato preferencial al asociado	49	58	↑
Con mayor información	43	44	↑
Tasas de interés más bajas / competitivas	38	42	↑
Facilidad para préstamos / créditos	41	36	↓
Más agilidad	23	22	↓
Que el asociado sienta el cooperativismo	4	3	↓
Cumplimiento con lo establecido con auxilios de Plan Básico de Solidaridad	2	2	
Menos tramitología	ND	2	
NS/NR	ND	2	
Colocando asesores externos	ND	1	
Atención oportuna en EPS / Reestructuración en EPS	2	1	↓
Brindando mayor cobertura	ND	1	

(Base: 235)

↓ Aumento del mejoramiento del cumplimiento de la promesa respecto a la medición anterior.

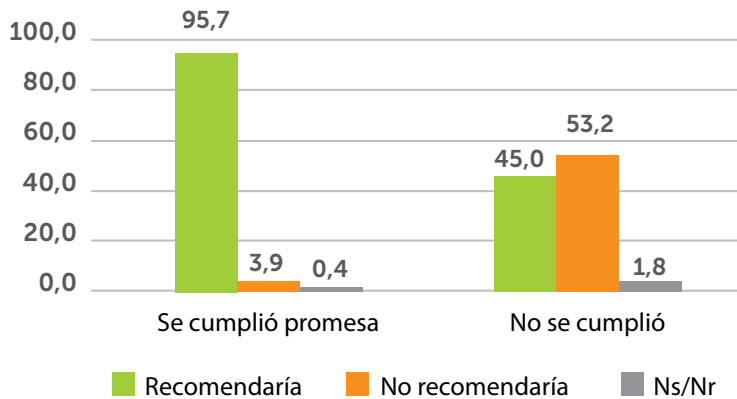
CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA

En estos indicadores destacamos la excelente calificación que obtiene la amabilidad y cortesía en la atención por parte de nuestro personal, haciendo que éste sea un pilar fuerte en nuestro modelo de servicio, seguido de la información y la orientación apropiada a la necesidad del asociado. Ratificamos que la comunicación de los beneficios al asociado es un elemento fundamental.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA SEGÚN INDICADOR

Indicadores de calidad	Excelente %	Bueno %	Regular %	Malo %	Pésimo %	
Amabilidad y cortesía del personal que le atendió	57,7%	35,1%	4,7%	0,9%	0,4%	
Información recibida	43,9%	39,8%	11,6%	2,0%	1,2%	↑
Orientación y alternativas frente a su necesidad	38,8%	39,6%	13,2%	3,4%	1,5%	
Agilidad en la atención	38,0%	41,5%	13,6%	2,9%	1,8%	
Información sobre los beneficios de los productos y servicios	32,4%	38,9%	20,3%	3,4%	2,2%	
Atención del personal vía telefónica	34,1%	34,5%	9,4%	3,1%	3,0%	↑
Promedio Indicadores	40,8%	38,2%	12,2%	2,6%	1,7%	↑

PRINCIPALES RAZONES COMO COOMEVA LE HA FACILITADO LA VIDA



La referenciación es un indicador inequívoco de lealtad y compromiso con la Cooperativa, y en este sentido el resultado es muy positivo.

El no cumplimiento de la promesa impacta de manera contundente el nivel de recomendación de los asociados. Sin embargo hay un grupo al que aún no se le ha cumplido la promesa y que estaría dispuesto a recomendar a la Cooperativa; estas personas estarían esperando a que se vea cumplida la promesa en un futuro próximo.

recogida mediante una entrevista telefónica estructurada, aplicada a una muestra de población estadísticamente representativa, a nivel nacional y regional.

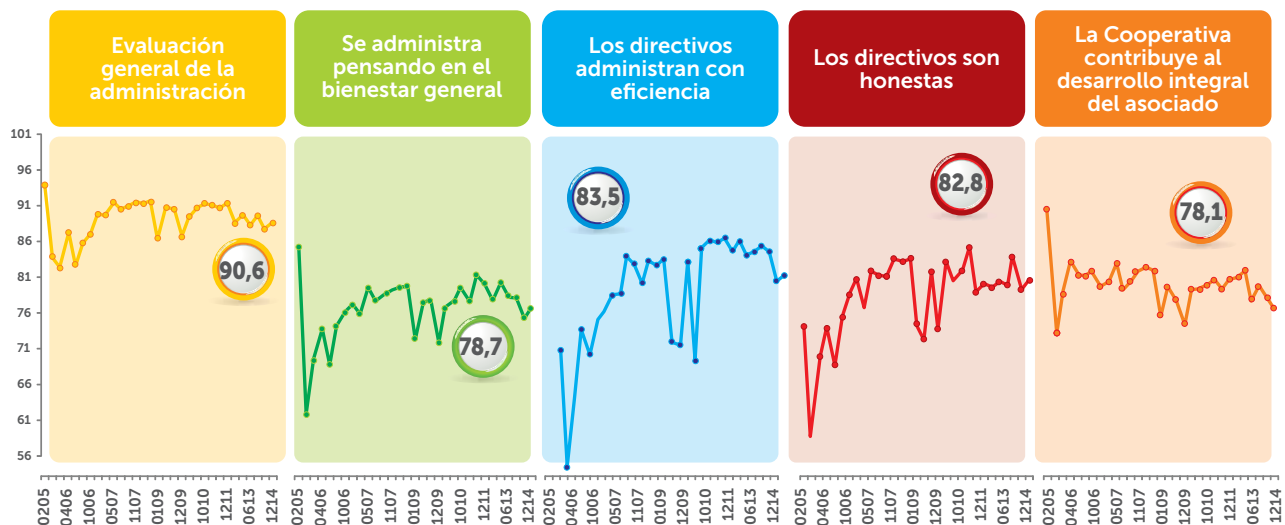
La confianza en la administración continúa en un alto nivel. Al cierre de año 2014 el Índice de Confianza en la Administración se ubica en el 82,8%, producto del resultado de cinco factores, entre los que se resaltan: 1) La buena evaluación general de la Administración, con el 90,7%; 2) Directivos administrando con eficiencia 83,6% y 3) Directivos honestos, con el 82,9%.

CONFIANZA

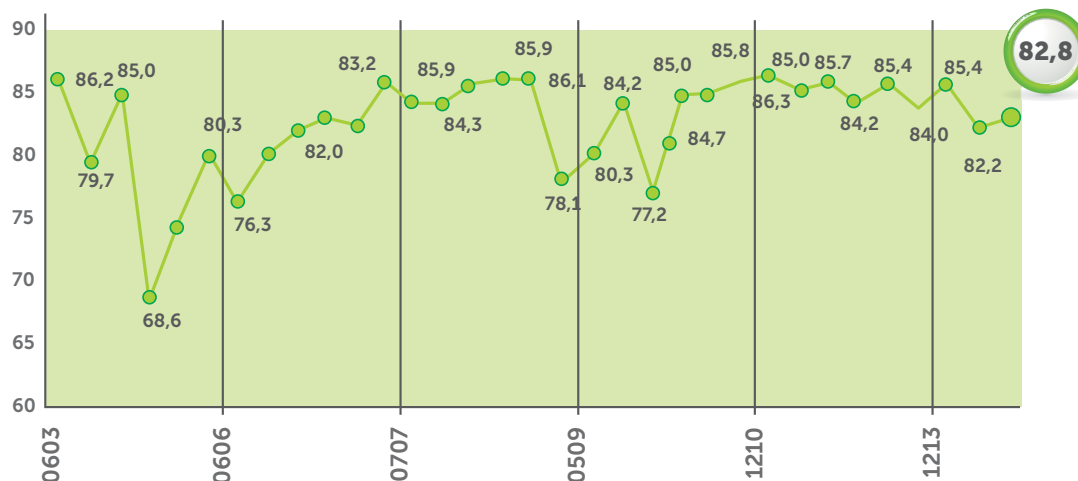
La medición del Índice de Confianza en la Administración (ICA) se realiza mediante una metodología diseñada en Coomeva tomando como referencia métodos similares usados en países como Argentina, Uruguay y Perú, entre otros, donde este tipo de indicador constituye una herramienta valiosa para monitorear, en forma periódica, la confianza de la sociedad en el gobierno. La información es

Los resultados obtenidos nos llevan a poner un mayor énfasis en los factores de: 1) La Administración pensando en el bienestar general y 2) La Cooperativa contribuyendo al desarrollo integral del asociado.

ÍNDICE DE CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN



ÍNDICE DE CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN 2003 - 2014



ESCUCHAMOS LA VOZ DE NUESTROS ASOCIADOS

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva privilegia y estimula la conexión con las expresiones de los asociados, clientes y usuarios. Para ello cuenta con el sistema Atentos.

Fortalecemos la cultura en los colaboradores para que registren las manifestaciones de asociados a través de la herramienta "Atentos".



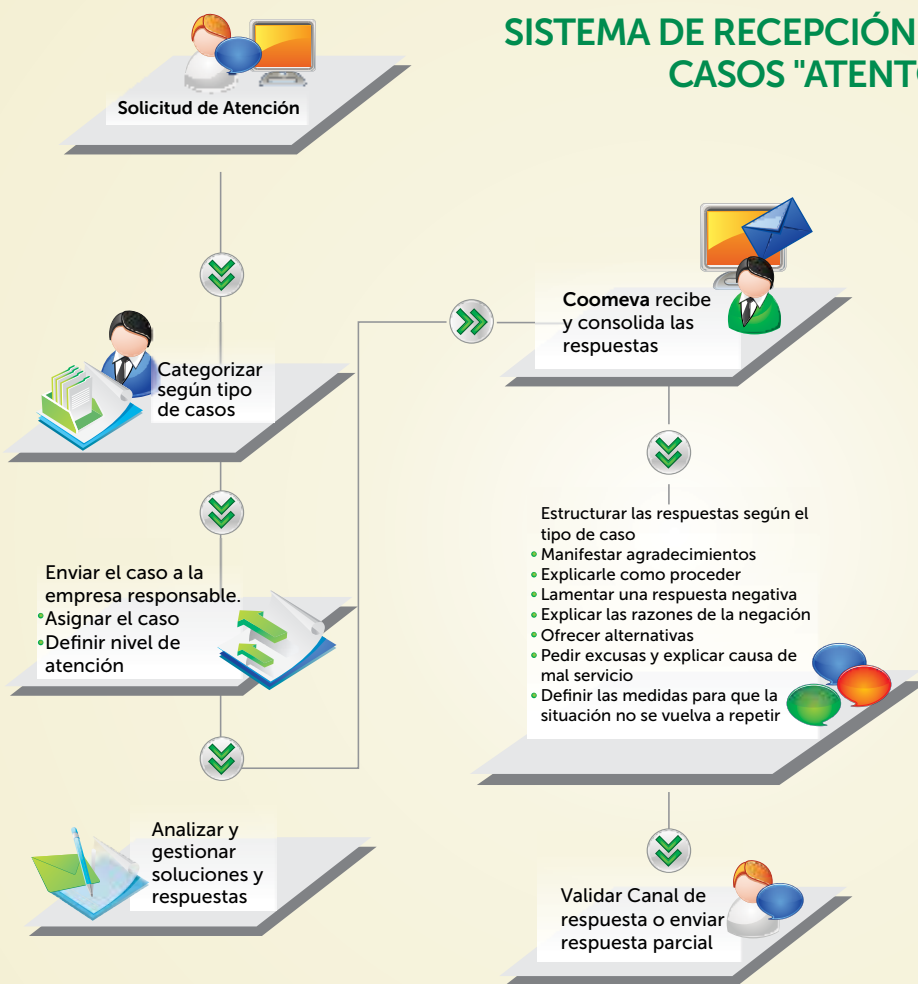
Atentos Coomeva



SISTEMA DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS "ATENTOS COOMEVA"



Proceso de
recepción y
respuesta a las
manifestaciones
del cliente



Desde el 2001 contamos con un medio amigable y accesible de comunicación permanente con nuestros grupos de interés, para la recepción de casos, quejas, sugerencias y felicitaciones, que permite el seguimiento y gestión integral de cada caso hasta su resolución final.



COOMEVA COOPERATIVA

En 2014 recibimos 17.000 manifestaciones

1.452 manifestaciones promedio mes.

558 quejas y reclamos/mes, el 36% del total.

148 quejas/mes por el servicio.

127 quejas/mes por facturación.

LAS 17 EMPRESAS DEL GRUPO

Brindamos 5 millones de atenciones y servicios mensuales.

Recibimos 3.000 quejas/mes.

El 60% de ellas son del Sector Salud.

En total se reciben en promedio 4.408 casos/mes de los cuales, el 44% (1.894) son Quejas y Reclamos.

Además por este canal los asociados gestionaron:

28.608 solicitudes de servicios

804 agradecimientos

341 recomendaciones y sugerencias.

Durante 2014 buscamos mejorar la experiencia del asociado con este punto de contacto mediante:

- Rediseño de la forma de contactarnos con el asociado.
- Reformulación de las comunicaciones de respuestas a sus solicitudes, quejas y reclamos. Durante el 2014 se logró mantener un indicador promedio del 93% en cuanto a la claridad del lenguaje.
- Lanzamiento de Smart Atentos como herramienta de categorización, gestión y respuesta al asociado.

- Centralización y estabilización del proceso de quejas y reclamos que llegan por los canales de la Dirigencia para garantizar trazabilidad y respuesta oportuna de las diferentes expresiones de los asociados.
- Seguimiento y control de los casos que llegan por las diferentes vías y empresas, garantizando respuestas en tiempos definidos.
- Implementamos un esquema de control de calidad y validación de la satisfacción del asociado con este servicio, obteniendo elementos esenciales para la mejora del mismo.





06

SEGUNDO PRINCIPIO

Control democrático de los asociados

Dimensiones de Ponderación

- 6.1 Asambleas
 - Participación en elecciones
 - Participación de delegados en asambleas
- 6.2. Accesibilidad a cargos sociales
- 6.3. Dedicación directiva
- 6.4. Equilibrio real de poder entre los asociados
- 6.5. Democracia en el trabajo – Clima laboral



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

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), al tiempo que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.”

La democracia es parte esencial del cooperativismo. Este principio nitidamente destaca el valor de lo social frente a lo económico, visibilizando el hecho que en las cooperativas el factor humano prima sobre el capital. Al establecer la regla de “una persona, un voto” resalta que el dinero se utiliza sólo como un elemento al servicio de las personas y no las personas al servicio del dinero.

En este Principio se sustenta el Modelo de Gestión de las Cooperativas como organizaciones democráticas en las cuales son los asociados quienes eligen entre ellos mismos y delegan a aquellos que han de dirigir la cooperativa y son los asociados delegados, reunidos en Asamblea General, los que ostentan el máximo poder y autoridad en ella.

Este Principio define la naturaleza de las cooperativas, marcando una diferencia fundamental entre ellas y el resto de entidades de distinta naturaleza, en las cuales el poder de influencia de cada socio en la orientación de la organización depende generalmente del capital que posea en las mismas. En las cooperativas, en cambio, el poder de decisión depende de las personas en sí mismas y no del capital que las apoya, estableciendo la igualdad de todos los asociados en derechos, en capacidad de decisión y en oportunidades de expresión y de participación en la toma de decisiones.

6.1. DIMENSIÓN: ASAMBLEAS

Nuestro liderazgo es participativo a través de una democracia representativa y mediante procesos electorales en los que elegimos a los asociados que dirigen la organización.

Cada tres años los asociados, mediante votación personal, eligen a 100 delegados y sus suplentes, para que a través de la Asamblea General los representen en la conducción de la Cooperativa. La última elección se llevó a cabo en 2013 y la próxima será en 2016.

Según nuestro Estatuto, la Asamblea General de Coomeva está conformada por cien (100) delegados, con sus correspondientes suplentes numéricos. Ninguna regional podrá superar el treinta y tres por ciento (33%) del total de delegados.

Los empleados, corredores o promotores comerciales de entre ellos mismos eligen un (1) delegado para cada una de las seis regionales de Coomeva. El resto de delegados se distribuye en cada una de las Zonas Electorales de manera proporcional al número de asociados hábiles, aplicando el sistema de cuociente y garantizando que todas cuenten al menos con un (1) delegado. Solo podrán ser candidatos quienes acrediten la formación mínima en cooperativismo establecida en el Estatuto.

La Asamblea General Ordinaria se reúne una vez al año, convocada por el Consejo de Administración con una anticipación no menor de quince (15) días hábiles y mediante comunicación escrita a cada delegado. El quórum es el previsto por la Ley. El sistema de votación de la Asamblea es secreto. Cada delegado tiene derecho solamente a un voto y no podrá delegar su representación.

Los delegados convocados a la Asamblea General deberán tener a su disposición en las oficinas de la Cooperativa, quince (15) días hábiles antes, los documentos, balances, estados financieros e informes que se presentarán a su consideración.

A nivel regional y zonal la participación se da a través de la Junta Regional de Delegados y del Comité Regional de Administración. Las juntas se reúnen ordinariamente una vez al año y presentan propuestas a la Asamblea General por conducto del Consejo de Administración.

Los Comités Regionales de Administración con siete (7) miembros cada uno, son elegidos por la Junta Regional de Delegados, para un período de tres (3) años.

6.1.1. PARTICIPACIÓN EN ELECCIONES

En 2014 elegimos los representantes a las Juntas Zonales período 2014-2017

Fueron elegidos 326 representantes, de un potencial de 331 porque la Zona Electoral Neiva con posibilidad de elegir 19, eligió 14, por falta de renglones en una de las planchas con suficientes votos para obtener un mayor número de representantes.

Respecto a los tres (3) períodos anteriores (2005 - 2011) se logró la votación más alta con un crecimiento en votos del 84% respecto del 2005.

- Elección presencial por el sistema de urnas, con papeleta.
- 6.023 votos con un crecimiento del 110% respecto del período anterior.
- Índice electoral del 12%, 4% mayor al del período anterior.

Período Electoral	N° Zonas Electorales	Total asociados Zonas Electorales	Total asociados hábiles	% Asociados hábiles	Planchas inscritas por Zona	Total votos	Índice electoral	Represent. elegidos	Variación frente al período anterior
2005-2008	13	39.634	27.452	69,3%	103	3.264	11,8%	235	
2008 - 2011	16	50.904	38.949	76,5%	103	2.868	7,4%	286	-11%
2011 - 2014	17	63.894	37.935	59,4%	86	2.871	7,6%	312	0%
2014 - 2017	18	78.733	51.869	65,9%	88	6.023	11,6%	326	110%

6.1.2. PARTICIPACIÓN DE DELEGADOS EN LA ASAMBLEA

Durante 2014 la convocatoria para asambleas y comités se realizó al 100% de los miembros principales con la debida anticipación y se confirmó su asistencia. En caso de que éstos no pudieran asistir se convocaron a sus respectivos suplentes, garantizando así la asistencia del 100% de los miembros y la posibilidad de votación del 100% de los mismos.

En Coomeva los dirigentes participan de manera amplia y permanente, desarrollando sus compromisos con responsabilidad, lo cual denota el nivel de compromiso con su cooperativa.

6.2 DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD A CARGOS SOCIALES

La organización de la Cooperativa se da en tres órdenes fundamentales: nacional, regional y zonal. Los órdenes regional y zonal funcionan enmarcados siempre dentro de las políticas, planes y programas de carácter nacional definidos por la Asamblea General y el Consejo de Administración.

La Asamblea General es el máximo órgano de autoridad, administración y control de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados.

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la Cooperativa; está subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. Es responsable ante los asociados por el buen funcionamiento de la Cooperativa y para el efecto delega la gestión administrativa y operativa en el Presidente Ejecutivo. Está integrado por nueve (9) miembros principales, con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para períodos de tres (3) años. Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser elegidos para más de dos (2) períodos continuos.

La Junta Regional de Delegados está conformada por los delegados de cada Regional y elige a los miembros del Comité Regional de Administración. Además define propues-

tas para la Asamblea General, por conducto del Consejo de Administración.

El Comité Regional de Administración está conformado por siete miembros principales y sus suplentes. Es el órgano permanente de administración de la Unidad Regional. Sus miembros son elegidos por la Junta Regional de Delegados, para un período de tres (3) años.

Las Juntas Zonales de Representantes tienen en su ámbito las mismas funciones previstas para la Asamblea General y para la Junta Regional. Están conformadas por veinte (20) representantes elegidos por el sistema de planchas con cuociente electoral, e incluye a los delegados de la respectiva Zona.

El Comité Zonal de Administración es el órgano permanente de administración a nivel Zonal. Está conformado por cinco (5) miembros principales, con sus correspondientes suplentes, elegidos por la Junta Zonal para un período de tres (3) años.

Los órganos de vigilancia y control de Coomeva son: la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios y la Revisoría Fiscal.

La Junta de Vigilancia tiene a su cargo el control social. Dicho control es de naturaleza técnica e interna y tiene como objetivos el control de los resultados sociales; el de los procedimientos para lograrlos y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados. Está conformada por tres (3) miembros, con sus respectivos suplentes personales elegidos por la Asamblea General para un período de tres (3) años. Sus miembros no podrán ser elegidos para más de dos (2) períodos continuos.

La Junta de Vigilancia delega sus funciones en lo pertinente, en los Comités de Vigilancia Regionales y Zonales.

El Tribunal de Elecciones y Escrutinios es el organismo encargado de dirigir las elecciones, velar porque éstas se lleven a cabo en un marco legal y garantizar que éstas reflejen la voluntad del elector. Está conformada por tres (3) miembros principales y tres (3) suplentes personales, asociados elegidos por la Asamblea General de Delegados de ternas enviadas por las Juntas Regionales de Delegados.

El Comité de Ética es el 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 a lo largo del Estatuto y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral. Está integrado por tres asociados con sus respectivos suplentes personales, elegidos para un período de cuatro (4) años por la Asamblea General, de ternas que presenten los Comités Regionales de Administración y podrán ser reelegidos.

PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS Y ÓRGANOS DEMOCRÁTICOS COOPERATIVOS

Comités. Órganos de participación	Total	Hombres	Mujeres	% Mujeres
Total asociados	253.165	109.939	143.226	57%
Delegados (principales y suplentes)	199	143	56	28%
Dirigentes Cooperativos	890	596	294	33%
Consejo de Administración	18	12	6	33%
Junta de Vigilancia	6	6	0	0%
Tribunal electoral	6	6	0	0%
Comité de Educación	9	3	6	67%
Comité de Vivienda	9	6	3	33%
Comité de Ética	3	2	1	33%
Comité Financiero	6	5	1	17%
Comité de Inversiones	4	3	1	25%
Comité de Fondos Mutuales	7	5	2	29%
Comité de Recreación	6	5	1	17%
Comité de Auditoría	5	3	2	40%

6.3. DEDICACIÓN DIRIGENCIAL

Total reuniones del Consejo de Administración	18
Horas de trabajo del Consejo de Administración	1.296
Horas de trabajo de la Junta de Vigilancia	552
Horas de trabajo del Comité de Educación	324
Total de comités directivos	174
Horas de dedicación directiva	28.676
Indicadores de asistencia directiva Asamblea	100%

La estructura democrática de la Cooperativa está conformada por 174 entes de gobierno que operan a nivel nacional, regional y zonal, con una importante inversión de recursos, lo cual nos permite comunicar a los asociados la gestión y los resultados alcanzados y abrir espacios de discusión sobre el devenir de la Cooperativa. El número de Comités se incrementa cuando hay elecciones locales pues se conforman las Comisiones Electorales de las sedes regionales



2014	PARTICIPACIÓN DE LA DIRIGENCIA
174	Comités activos en todo el país
1.632	Cargos dirigenciales a nivel país
267	Cargos dirigenciales nacionales
350	Cargos dirigenciales regionales
905	Cargos dirigenciales zonales
80	Cargos dirigenciales locales
890	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
81.550	Horas académicas de Dirigentes
28.676	Horas de trabajo dirigencial
3.920	Millones de inversión en la gestión de la Dirigencia
1.224	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

Éste es uno de los activos más valiosos que le brinda a Coomeva su naturaleza cooperativa, puesto que ello enriquece la visión y orienta la gestión de la administración, enfocándola hacia el servicio y el beneficio de la comunidad de asociados y fortaleciendo su capacidad de planificación y de gestión desde una perspectiva local.

La Dirigencia de Coomeva dedica 81.550 horas para capacitarse y 28.676 horas de trabajo al año en cumplimiento de sus responsabilidades como gestores de la Cooperativa.

Cooameva invierte \$3.920 millones para que la Dirigencia pueda realizar su gestión.

COOMEVA APOYA LA GESTIÓN DE LA DIRIGENCIA y para ello en 2014 avanzó en la creación y fortalecimiento de un Sistema de Gestión de la Dirigencia con el que se busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión de los dirigentes. Los resultados son:

- **Desarrollo de la plataforma documental**, que permite el alojamiento de la documentación propia de la Dirigencia, la automatización de las actas, la programación de las reuniones y la evaluación del cumplimiento de las funciones de cada estamento.
- **Desarrollo de un sitio web** para facilitar en un solo lugar el acceso a la información, documentos, aplicativos, novedades, reglamentación, temas de interés, entre otros.

- **Desarrollo del aplicativo de autoevaluación y su modelo de operación**, que permitirá conocer los resultados de la gestión e implementar procesos de mejora. En 2015 se llevará a cabo la primera autoevaluación.
- **Desarrollo de tableros de gestión** que permite a los presidentes de los comités de Administración contar con información en línea sobre el desempeño de Coomeva y hacer seguimiento a los resultados en cada zona y regional. Actualmente en el tablero de gestión de la Dirigencia se cuenta con los siguientes indicadores:
 - » Mapa Estratégico PE2019.
 - » Dinámica de asociados.
 - » Desempeño Regional y Zonal.
 - » Perfil de asociado.
 - » Informe de tenencia.
 - » Segmentación de asociados.
 - » Beneficios integrales a los asociados.
 - » Transaccionalidad del Grupo Coomeva.
 - » Perfil de asociados jóvenes y por género.



6.4. EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE LOS ASOCIADOS

Acceso de la mujer a cargos dirigenciales	2014
% mujeres del total asociados/as	57%
% de mujeres del total delegados/as	28%
% de mujeres del total de dirigentes	33%
% mujeres en el Consejo de Administración	33%
% mujeres en la Junta de Vigilancia	0%
% de mujeres en Tribunal Electoral	0%
% de mujeres en el Comité de Vivienda	33%
% de mujeres en el Comité de Educación	67%
% mujeres Comité de Auditoría	40%
% mujeres Comité de Fondos Mutuales	29%
% mujeres Comité de Inversiones	25%
% mujeres Comité Financiero	17%
% mujeres en el Comité de Recreación	17%

GÉNERO REPRESENTANTES EN CARGOS DE ELECCIÓN

Género	Total	%
Femenino	132	40%
Masculino	194	60%
Total general	326	

PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES

	Dirigentes Mujeres	Total Dirigentes
Comités Regionales y Zonales	457	1352
Comités Nacionales	22	80
Delegadas	56	199
Total Participación	535	1631
%	33%	

	Dirigentes Mujeres Principales	Dirigentes Mujeres Suplentes
Comités Regionales y zonales	393	64
Comités Nacionales	18	4
Delegadas	29	27
Total Participación	440	95
Total mujeres dirigentes	535	

No obstante los grandes esfuerzos que se vienen adelantando con el fin de mejorar el acceso de las mujeres a los cargos directivos, aún falta camino por recorrer. La participación global de las mujeres todavía es baja, especialmente en los cargos nacionales y de decisión, lo cual representa un desequilibrio real de poder entre los asociados y asociadas.

DURANTE 2014:

- Se eligieron 326 representantes a Juntas Zonales.
- Los votantes aumentaron en un 110%.
- Índice electoral del 12% (4% más que el alcanzado el periodo anterior).
- Se avanzó en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Dirigencia.
- Se capacitaron 634 dirigentes en el programa Saber Coomeva.



6.5. DIMENSIÓN: DEMOCRACIA EN EL TRABAJO (CLIMA LABORAL)

Creemos con
nuestra gente



Nuestros colaboradores son aliados esenciales para el desarrollo y la consolidación de nuestra organización.

¡Ustedes son nuestra gente y nosotros crecemos con nuestra gente...!

Creamos las condiciones necesarias de bienestar e impulso del desarrollo humano integral, para que nuestros colaboradores progresen como profesionales competentes dentro del marco de los valores de Coomeva, enfocados en la consecución de resultados orientados a la creación de valor y al servicio al asociado.

6.5.1. TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Busca asegurar que los sistemas y procesos de Gestión Humana se focalicen al cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Coomeva para el logro de resultados extraordinarios con innovación, simplicidad y calidez.



Estructura organizacional:

Busca garantizar crecimiento con sinergia, eficiencia y resultados medibles a través de índices costo/beneficio.

Se realizan estudios de arquitectura organizacional para garantizar el cambio y la alineación organizacional de las áreas.

Presupuesto total de gasto de personal \$232.821.566.047

Estructura salarial

Por primera vez se realizaron incrementos salariales en todas las áreas, para nivelar salarios, cerrando brechas frente al mercado. Se desarrollaron herramientas para análisis salariales.

- Actualización de análisis de competitividad salarial interna entre empresas del Grupo y externa, de mercado.
- Incremento del salario a 332 colaboradores.
- Se invirtieron más de \$1.500 millones.
- Disminuyó la rotación de personal a menos de 1.2%.

Garantizamos así COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO y EQUIDAD INTERNA entre las propias empresas del Grupo.

Lo anterior busca:

- Estructurar paquetes de compensación para nuevos empleados o ascensos.
- Atender inquietudes de empleados frente a la competitividad de su compensación.
- Revisar los puntos de anclaje de bandas salariales.
- Planeación de incrementos salariales.

Pago por resultados

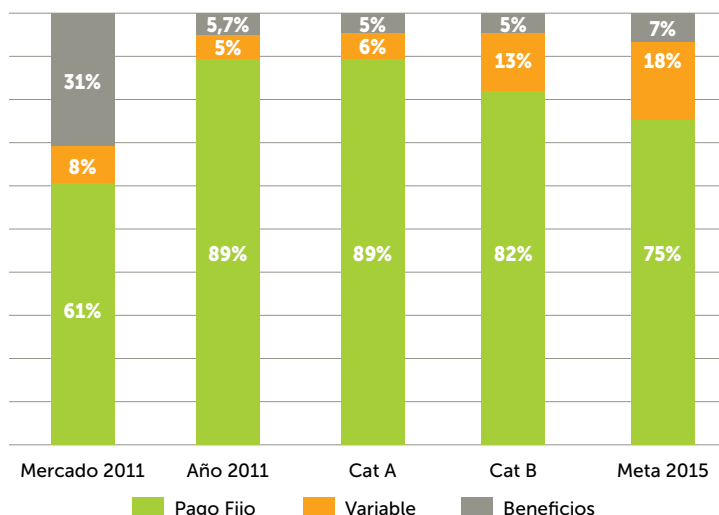
Avanzamos frente a los modelos de pago por resultados (variable) con mayor participación del componente variable e incremento del balance fijo/variable.

Remuneración Variable Estratégica, RVE

Propósito: Potenciar los resultados en periodos trimestrales.



285 cargos claves con pago variable.
18% del total de la paga es variable.



Productividad: Validamos el cumplimiento de metas teniendo en cuenta la llave de entrada y los indicadores de seguimiento.

Compensación Flexible: 3.407 colaboradores.
Busca beneficios tributarios y ahorros para el trabajador.
Se revisó la legalidad tributaria y la efectividad del sistema.

Beneficios Extralegales:

Se incrementó la base de cálculo de cupo del 45% al 50% de un salario al año.
Beneficios adicionales para pago de servicios de Coomeva Medicina Prepagada y Club Los Andes
Cada colaborador gestiona sus beneficios en la herramienta PeopleNet.

PROTECCIÓN	AHORRO	BALANCE VIDA Y TRABAJO	ASISTENCIA MONETARIA	INVERSIÓN
- Seguro de Vida - Seguro de Accidentes Personales - Medicina Prepagada - Auxilio Visual - Auxilio de hijos especiales - Crédito de Calamidad	- Plan de ahorro en fondo de pensiones - Plan de ahorro Personal	- Días adicionales de descanso - Club Los Andes - Prima de Vacaciones	- Bono Semestral - Auxilio de Alimentación - Auxilio de Vivienda - Auxilio de Transporte - Tarjeta de Alimentación - Tarjeta de Gasolina	- Pago de la cuota de asociado a la Cooperativa - Pago de cuota al Fondo de Empleados - Auxilio de Estudio - Crédito de Vivienda

PROGRAMA DE BIENESTAR CORPORATIVO



INVERSIÓN EN BENEFICIOS EXTRALEGALES

Datos en \$miles de pesos

INDICADOR	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
 Valor créditos otorgados	\$ 331.710.204	\$ 390.041.945	\$ 439.268.620	\$ 582.997.757	\$ 1'225.410.935	\$ 2'579.570.140	\$ 793.019.057	\$ 440.494.962
 Beneficios Extralegales	\$ 5.602.025	\$ 2.467.446	\$ 482.57	\$ 908.141	\$ 18.749	\$ 19.522	\$ 17.838	\$ 18.321

Durante 2013 se invirtieron \$18.321 millones en beneficios extralegales para los colaboradores y se otorgaron créditos por \$440.494.983 millones de pesos.

Respetamos los Derechos Humanos y laborales, actuamos con equidad y no ejercemos ningún tipo de discriminación en nuestras actividades.

6.5.2. DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO

Modelo de desarrollo centrado en el ser y las habilidades de liderazgo innovador en conexión con el modelo de cultura.

A cada empleado se le brinda la descripción de su trabajo y se le prepara continuamente para su desempeño.

Sistema de Administración de Desempeño

- Se identificaron las necesidades de capacitación transversales.
- Se concentraron los recursos hacia las necesidades prioritarias.
- Se realizaron incrementos salariales del 2.5% y 3% por cumplimiento frente a metas de desempeño.
- Se logró la alineación de los objetivos de los colaboradores con el Plan Estratégico.
- Se mejoró la herramienta para acompañamiento y coaching por cada objetivo de desempeño y por cada competencia.

Programas de Desarrollo Integral

PROGRAMA ALTOS POTENCIALES

- Diplomado "Cooperativismo y Desarrollo", Universidad Cooperativa de Colombia= 8.320 horas de formación cooperativa a 104 colaboradores.
- 208 horas de acompañamiento a altos potenciales por parte de los líderes para la construcción de sus planes de desarrollo.
- 70% de participación de los altos potenciales en presentación de 72 iniciativas de proyectos que se trabajaron con la PMO.



PLAN DE CONTINGENCIAS Y CUADROS DE REEMPLAZO

Identificamos e implementamos medidas preventivas y proactivas para mitigar los impactos de la fuga de conocimiento de la organización.

Para asegurar la continuidad del Grupo y minimizar la afectación del servicio y de los asociados.

PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN

Se brindaron 36,658 horas de formación cooperativa a 10.810 colaboradores.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

- Taller de Espíritu Cooperativo
- Programa para Directivos "Saber Coomeva"
- Curso Básico de Cooperativismo
- Curso Coomeva empresa cooperativa, su estructura y funcionamiento
- Cooperativismo y Desarrollo
- Creando Líderes Excelentes
- Concurso Coomeva 50 años- Aventura Coomeva

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO Y LIDERAZGO

36 horas de trabajo y 60 horas de coaching personalizado.
48 horas: Taller Creando Líderes Excelentes

ALTA GERENCIA

El grupo directivo identificó una meta crucialmente importante y se propuso metas en equipo para su cumplimiento.

Participaron los líderes regionales a través de la medición de características personales, estilos de liderazgo y clima organizacional.

GERENCIA MEDIA Y SUPERVISORA

1.056 horas de formación a 132 líderes para el desarrollo de la competencia de Orientación al Logro.

Desarrollo de Habilidades Gerenciales: 32.760 horas a 390 colaboradores.
Costo \$595.682.838 con cofinanciación Sena del 60%.

PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL (PDI)

Con base en resultados de los acuerdos de desempeño de 2013 y los resultados de la realimentación de 2014 evaluamos el logro de los objetivos frente a la estrategia y el nivel de competencia individual de nuestros colaboradores y conjuntamente definimos procesos de cierre de brechas mediante las siguientes formaciones:

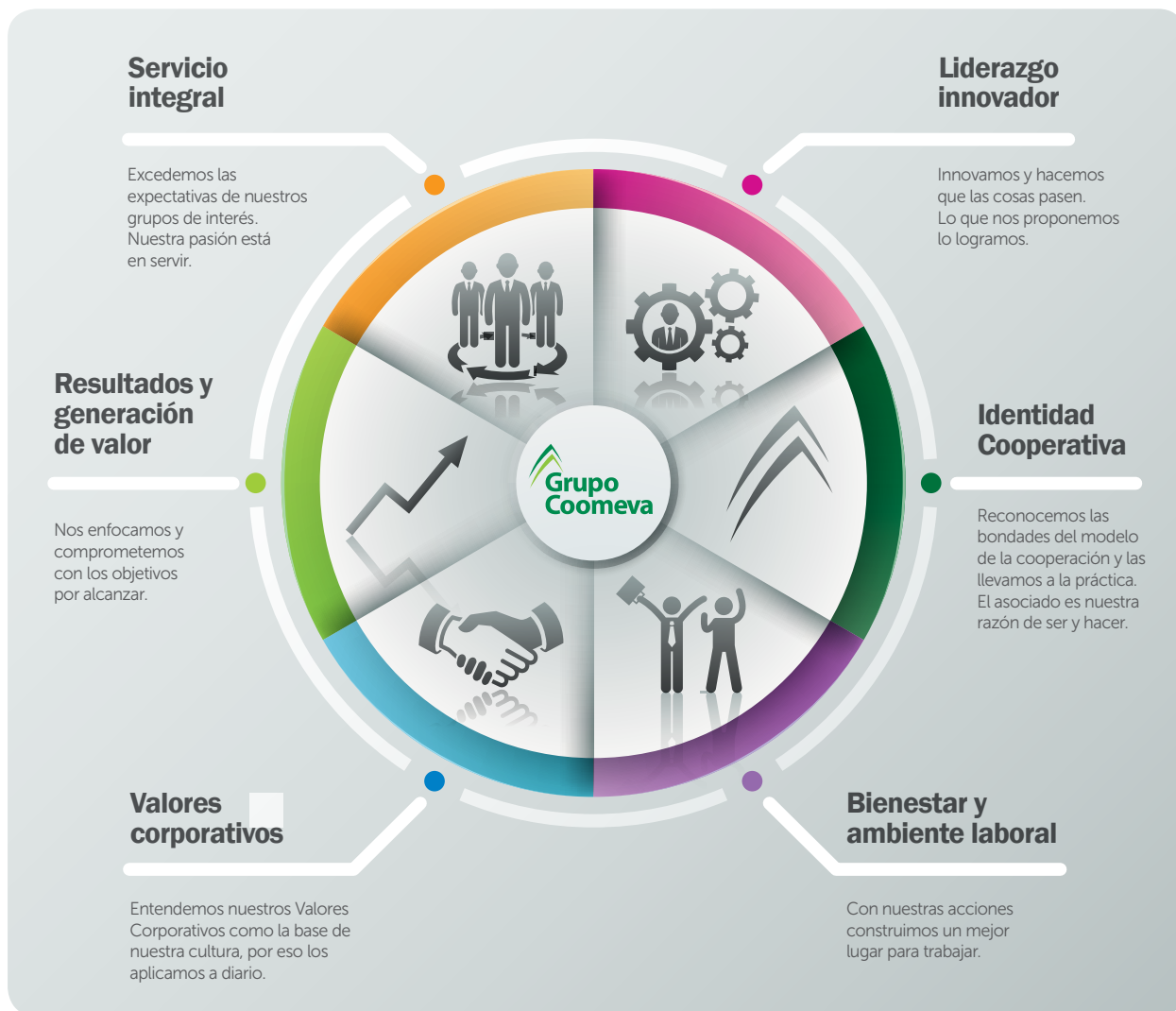
- Orientación al logro - Taller 'Accountability': 1.074 horas a 213 colaboradores operativos.
- Comunicación directa - Taller "El Arte de Saber Escuchar": 272 horas a 34 colaboradores.
- Formador de formadores - Desarrollo del Ser para un Mejor Servicio: 168 horas a 7 colaboradores.
- Desarrollo del Ser para un Mejor Servicio: 1.032 horas a 129 colaboradores del Front.
- Manejo Efectivo del Tiempo: 72 horas a 18 colaboradores.
- Taller de Conflictos Rentables: 100 horas a 18 colaboradores.
- Formación virtual en Modelo de Servicio: 4.846 horas a 9.692 colaboradores.
- Formación Virtual en Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: 8.25 horas a 825 colaboradores.
- Formación virtual Habeas Data: 1.572 horas a 1.572 colaboradores.



6.5.3. ALINEACIÓN CULTURAL

El nuevo Plan Estratégico de Coomeva fomenta una cultura centrada en el asociado, enfocada a la generación de valor y en la mejora de sus estándares de servicio. Lo an-

terior hace necesario adelantar un proceso de alineación cultural, de modificación de nuestros modelos de operación, y de ejemplo desde el liderazgo.

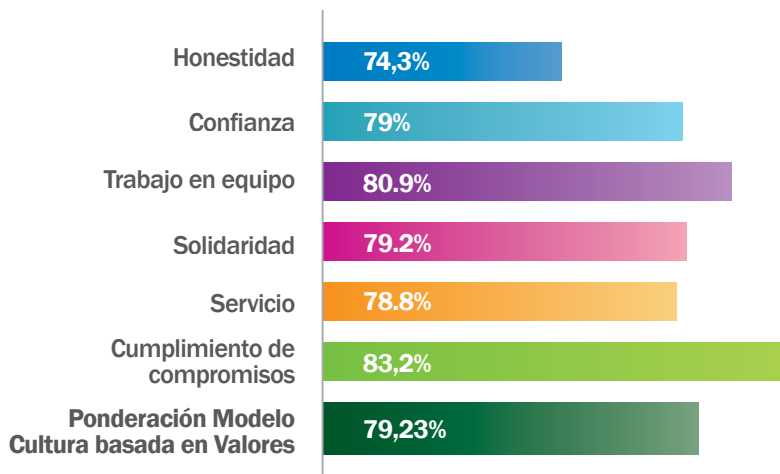


Acciones implementadas

- Mapeo estratégico de iniciativas de alineación cultural.
- Sensibilización, para llevar la información básica a nivel de conocimiento a todos los colaboradores.
- Adhesión, para lograr que los colaboradores quieran vincularse a este cambio y participen por voluntad propia.
- Pericia, para lograr que los nuevos comportamientos sean practicados y aprehendidos por el público objetivo.
- Impacto en Modelos de Gestión, para lograr que los cambios sean permanentes y vinculados a los modelos organizacionales.
- Diagnóstico de la cultura actual en el Grupo.



RESULTADOS PONDERADOS MEDICIÓN DE CULTURA EN COOMEVA BASADA EN VALORES CORPORATIVOS



Gestión del Cambio y Comunicaciones

- Se divulgó el Modelo de Cultura Organizacional.
- Se identificó y capacitó a los agentes de cambio para conformar y poner en funcionamiento una red de líderes naturales y de opinión que apoyen la implementación del programa de Alineación Cultural.
- Se realizó el lanzamiento oficial del Modelo de Cultura Organizacional con la campaña Reconócame en la que se exploraron los comportamientos de nuestra cultura orientados a servicio y la generación de valor, obteniendo una gran aceptación en los líderes y colaboradores a nivel nacional. La campaña tuvo una participación de 9.032 colaboradores del Grupo, con un cumplimiento del 72% del resultado esperado.



Resultados y Generación de Valor

GRUPOS PRIMARIOS

Se socializó la metodología para realizar Grupos Primarios que busca:

- Utilizar este espacio como parte del sistema de rendición de cuentas.
- Crear espacios de comunicación directa y facilitar el flujo de información formal sobre temas de actualidad que al ser de interés general potencialmente afecta el logro de resultados de todos como Grupo.
- Inculcar en los líderes el acercamiento con su equipo de trabajo.

REFORZAMIENTO DE COMPROMISOS

Facilita el seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados con cada jefe inmediato.

LA SUCURSAL DEL CIELO RECIBE A LOS MEJORES

En 2014 se realizó con éxito un sentido reconocimiento al trabajo y al compromiso de 17 colaboradores de Coomeva provenientes de todas las regiones del país, quienes alcanzaron resultados sobresalientes comerciales y de servicio, coherentes con nuestra cultura organizacional.





Liderazgo Innovador

Se generó el modelo de gestión para la administración de la campaña "Apasionados por la Innovación" diseñada con el objetivo de incentivar una cultura de la innovación a través de una plataforma para la postulación de ideas, acumulación de puntos y redención de premios para lanzamiento en el 2015.

Valores Corporativos

Se logró enmarcar el Modelo de Cultura basado en Valores Corporativos, con el fin de contar con una herramienta que permita evidenciar los cambios en la transformación cultural e identificarlos frente a una cultura organizacional centrada en el asociado, enfocada en resultados y creación de valor y en el servicio, que se convierte en un diferenciador o ventaja competitiva de la Estrategia.

Implementamos la plataforma de reconocimientos "Apasionados", en donde disponemos de un módulo exclusivo para exponer y promover nuestros Valores Corporativos.



Servicio Integral

- Definimos el plan de intervención de servicio integral para las "personas", según las necesidades de la medición de cliente oculto y los lineamientos del Comité Directivo de Servicio al Asociado.
- Ajustamos la metodología de "intercambio de roles".
- Divulgamos los protocolos de presentación personal, atención telefónica y las pautas para manejo administrativo de líderes y colaboradores.
- Iniciamos la formación para los colaboradores del Front basada en el desarrollo del ser, Metodología de Ventas Coomeva y Pasión Coomeva.
- Socializamos a los líderes con personal a cargo la "lista de chequeo" para facilitar el seguimiento y control de los requisitos mínimos que sus colaboradores deben cumplir, para garantizar un estándar en cada uno de los componentes del Modelo de Servicio.
- Construimos la batería de selección basada en servicio, con el fin de lograr que todos los colaboradores que ingresen a nuestra organización cumplan con esta competencia y encajen en la cultura organizacional.

La calidad del servicio que brindan nuestros colaboradores determina la satisfacción, la lealtad y permanencia de los asociados, clientes y usuarios puesto que representa el mayor momento de verdad; aquel momento humano en el que el asociado vive y concreta su relación con la Cooperativa.



BIENESTAR Y AMBIENTE LABORAL

Programa de Bienestar Corporativo

El Programa de Auxilio para Hijos Especiales benefició a 51 colaboradores con un subsidio de medio salario mínimo al mes.

Plan de Apoyo al Retiro (PAR)

Su objetivo es preparar para enfrentar la jubilación a los colaboradores cercanos a la edad de cumplimiento de requisitos para la pensión.

- Asesoramos 437 colaboradores a nivel nacional y se contactaron otros 185.



Ambiente Laboral

A continuación presentamos los resultados del Índice de Ambiente Laboral 2011-2014 del Grupo Coomeva:

Para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, ser considerados como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia se convierte en una prioridad estratégica como elemento diferenciador de la Cultura.

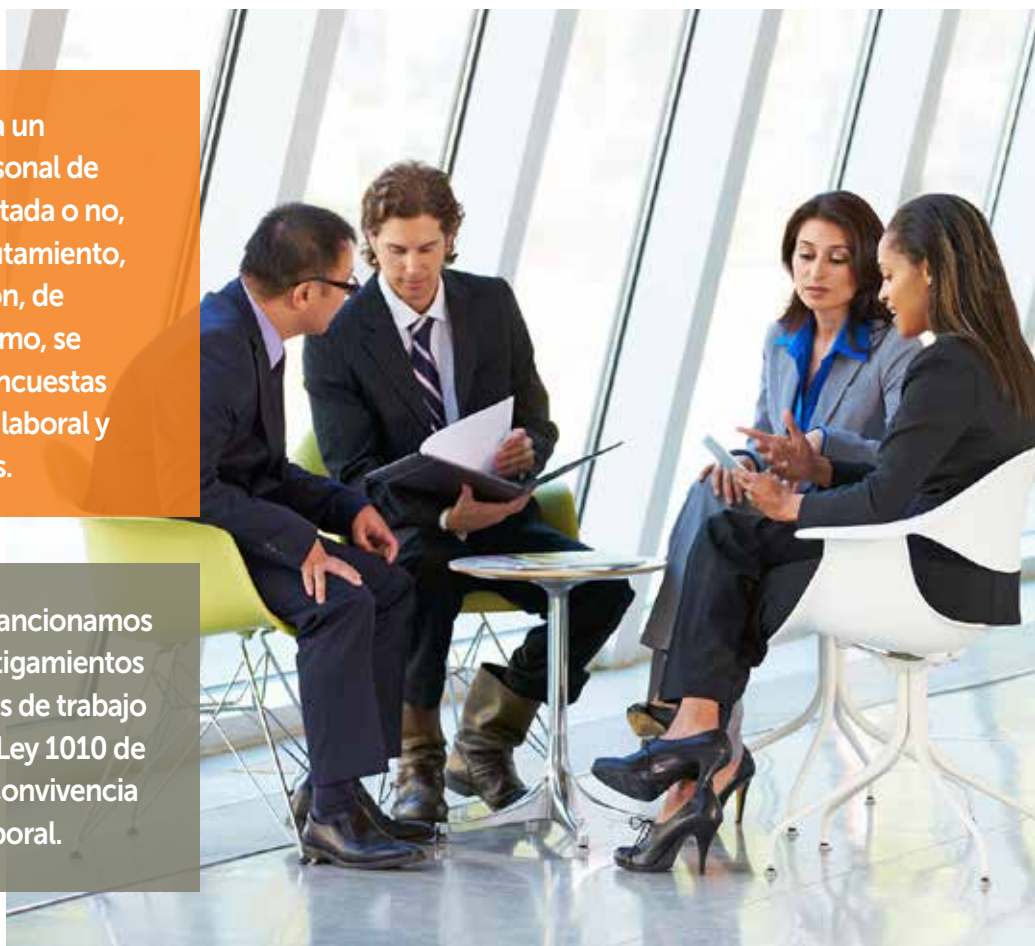


- A partir de los resultados de medición del índice de ambiente laboral obtenidos en el año 2013 se construyeron los 17 planes de trabajo para cada una de las áreas del Grupo Coomeva y se realizó seguimiento mensual a los mismos.
- En 2014 por segunda vez se realizó la encuesta de Ambiente Laboral a través de la medición del Instituto Great Place to Work (Gran Lugar para Trabajar). El resultado obtenido del Índice de Ambiente Laboral (IAL) para el Grupo Empresarial Cooperativo fue de 71.2%, con un precedente en el año 2011 del 66.7. Para Coomeva Cooperativa el resultado de 2014 fue de 74.5% y en el año 2011 de 72.4; lo que implica una disminución en la brecha hacia la excelencia del 3.2%. Es de destacar que en 2014 se logró un 88% de participación en la medición.

Empresa	Índice de Ambiente Laboral 2011	Índice de Ambiente Laboral 2014
Fondo de Empleados	64,9	76,6
Hospital en casa	60,5	76,5
Sector Protección	70,5 (Cooameva Corredores de Seguros)	75,5
Cooperativa Médica del Valle	72,4	74,5
Fundación Coomeva	79	73,2
Cooameva Medicina Prepagada	63,9	70,6
Sinergia Global		70,6
Bancoomeva	70,6	70,1
Clínica Farallones	63,3	69,2
Cooameva EPS	65,6	69
Clínica Palma Real	80,1	66,1
Cooameva Servicios Administrativos	65,6	65,6
Turismo Coomeva	43,3	62,2
Club Campestre Los Andes	44,7	61,4
Cooameva Recreación y Cultura	72,1	54,7
Grupo Coomeva	66,7	71,2

En esta Dimensión se realiza un análisis de la política de personal de la entidad. Si se tiene explicitada o no, cómo es el proceso de reclutamiento, de motivación, de evaluación, de beneficios, etcétera. Así mismo, se analiza si se han realizado encuestas con el personal sobre clima laboral y cuáles fueron sus resultados.

Prevenimos, corregimos y sancionamos el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo y damos cumplimiento a la Ley 1010 de 2006. Nuestro Comité de Convivencia revisa los casos de acoso laboral.



07

TERCER PRINCIPIO

Participación económica de los socios

En Coomeva
democratizamos
la riqueza



Dimensiones de Ponderación

- 7.1. Capital como propiedad común
- 7.2. Asignación de excedentes
- 7.3. Precio justo de la operación
- 7.4. VAC (Valor Agregado Cooperativo)
 - Valor Agregado Cooperativo Visibilizado, VACV
 - Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, VACI

"Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa.

Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía."

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente; está al servicio de los asociados y no es el amo de la organización. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

Los asociados reciben una compensación por sus aportes y por ello hay que garantizar los esfuerzos para obtener, mantener, incrementar y retribuir el capital, así como para distribuir excedentes. La formación de capital no necesariamente debe ser igualitaria, pero si equitativa. Hay que procurar que no se desmotiven aquellos que puedan aportar más, pero hay que poner límites y estar alertas frente a sus consecuencias sobre la propiedad y el consecuente poder de control de la empresa cooperativa.

La participación económica de los socios no se limita a "poner" dinero, sino que también les corresponde decidir el destino de los excedentes que pueda generar la actividad de la cooperativa, para dotarla de reservas; apoyar actividades de beneficio común y recompensar a los socios a través del "retorno cooperativo" por su apoyo, calculado equitativamente y siempre en función del grado de participación y de la actividad del asociado en el desarrollo de la cooperativa, y nunca en función del capital aportado.

7.1. DIMENSIÓN: CAPITAL COMO PROPIEDAD COMÚN

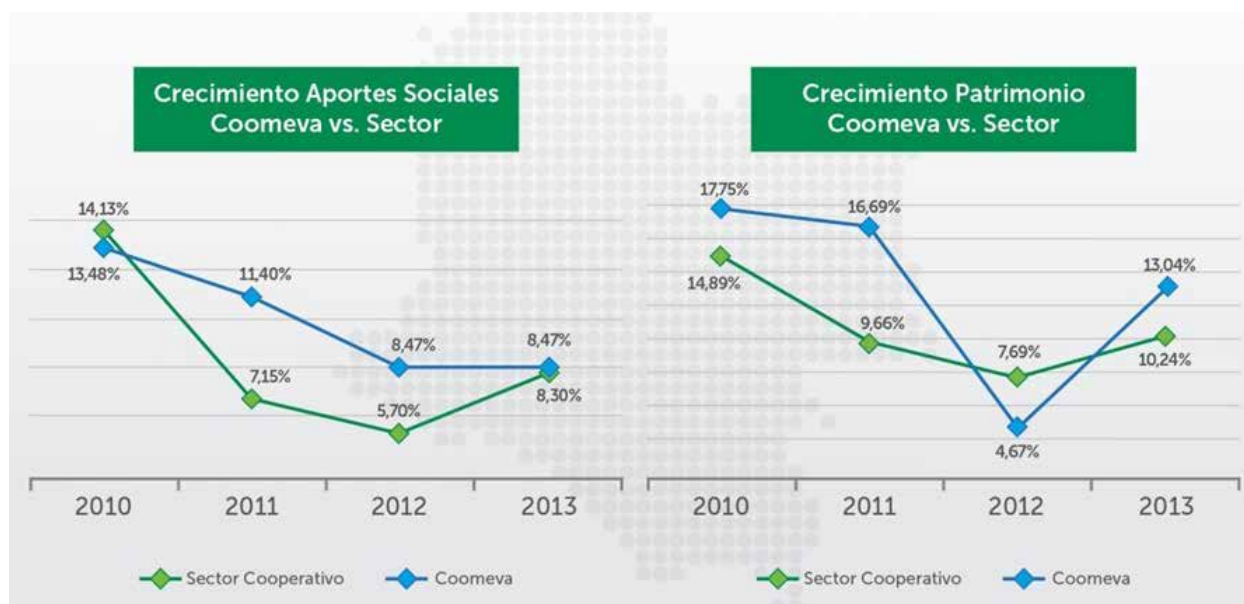
VARIABLES E INDICADORES

Cifras en \$Millones

	2010	2011	2012	2013	2014
Aportes	414.502	461.752	500.867	543.305	593.430
Variación de Aportes	49.230	47.250	39.115	42.439	50.125
Reservas	10.407	12.672	14.997	19.401	23.052
Variación de reservas	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651
Resultados del Ejercicio	11.325	11.626	22.021	18.254	25.693
Variación de resultado del ejercicio	932	301	10.395	(3.767)	7.439

GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL COMPARATIVO SECTOR

... lo que permitirá mantener su posicionamiento en el Sector Cooperativo como la
Cooperativa más importante del país por nivel de Aportes y Patrimonio



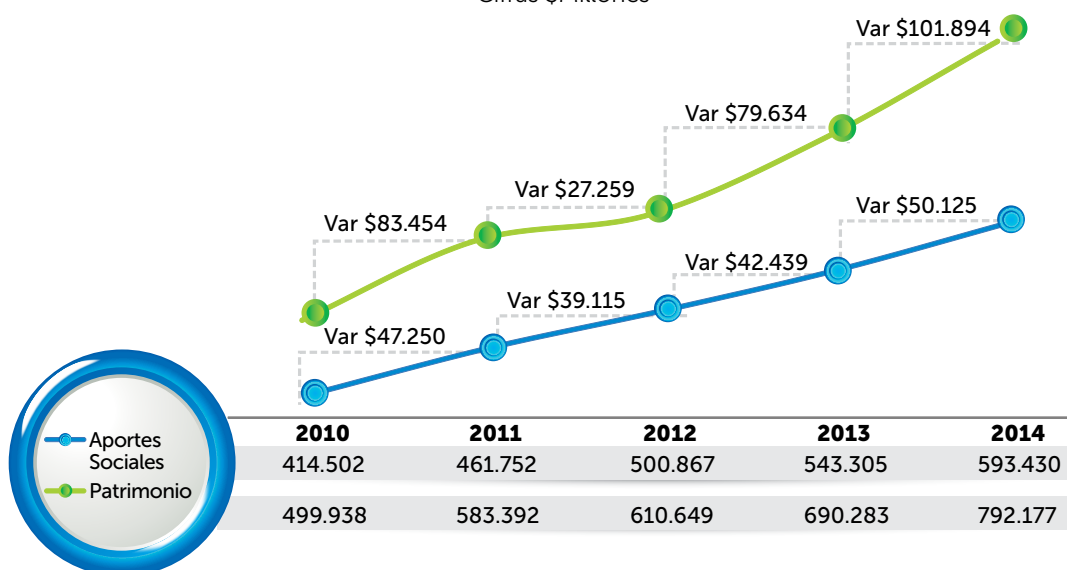
Durante los últimos años la Cooperativa ha presentado un permanente crecimiento en los aportes y en las reservas, ello a pesar de la reducción del número de asociados como consecuencia del ajuste del perfil de los mismos. De igual manera se ha logrado un incremento permanente en los resultados del ejercicio, con excepción del año 2013, que se vio afectado por la reducción de dividendos de las empresas de \$29.921 millones presupuestados a \$6.271 millones reales, debido a la grave crisis del Sistema de Salud Colombiano que ha venido afectando a Cooameva EPS. A pesar de ello, nuestro comportamiento es similar y generalmente superior a lo observado en el Sector.

\$593.430 millones en aportes sociales
Crecimos en \$50.125 millones (9.2%)
frente al año 2013.
Esto nos permite mantener la posición
como la cooperativa más grande de
Colombia.

DINÁMICA DE APORTES SOCIALES Y PATRIMONIO

AÑO 2014

Cifras \$Millones



La capitalización permanente de la cooperativa y el alto nivel de los Aportes Mínimos Irreducibles (\$434.644 millones) son algunos de los factores que explican nuestra solidez patrimonial.

Patrimonio \$792.177 millones.
 Crecimiento del Patrimonio de 14,8%.
 Aumento de \$101.894 millones en 2014
 como consecuencia del crecimiento de los aportes sociales,
 los excedentes logrados y el incremento de la valorización
 de las inversiones en más de \$40.000 millones.

7.2. ASIGNACIÓN DE EXCEDENTES Y BENEFICIOS

En 2014 distribuimos \$18.255 millones en excedentes, apropiados según la Ley. El resto se asignó para amortizar y revalorizar aportes, con un Índice de Revalorización del 1,40%, valor inferior al nivel inflacionario.

Esta distribución no tiene en cuenta la totalidad del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado (VACV), ni el Valor Cooperativo Invisibilizado (VACI), puesto que la compensación

recibida por los asociados no está limitada al capital, dado que los beneficios más importantes los reciben a través de descuentos, productos y servicios gratuitos o en condiciones más favorables que las del mercado. Lo anterior remunera sus aportes al capital social, como lo presentamos más adelante, pues al tener en cuenta el VACV y el VACI, el Índice de Revalorización supera el IPC.

DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES COOMEVA

Cifras en \$Millones

		2009	2010	2011	2012	2013	2014
Excedente del ejercicio		10.393	11.324	11.626	22.021	18.255	25.693
Apropiaciones de ley:							
Fondo de Solidaridad	10%	1.039	1.132	1.163	2.202	1.826	2.569
Fondo de Educación	20%	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139
Reserva Protección Aportes Sociales	20%	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139
Excedentes por distribuir		5.196	5.662	5.813	11.011	9.128	12.846
Cobertura de Desempleo			750				
Amortización de Aportes		2.000	1.000	1.000	1.000	1.500	1.500
Vida en Plenitud					2.503		
Celebración 50 Años							
Revalorización de Aportes (1)		3.196	3.912	4.813	7.508	7.628	11.346
Índice Revalorización de Aportes (2)		0,84%	0,94%	1,04%	1,50%	1,40%	1,91%

(1) Revalorización a aplicar en 2014 en caso de ser aprobada la propuesta de distribución de excedentes presentada a la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

(2) Este índice corresponde a la revalorización de aportes aplicada al año siguiente.

La revalorización de aportes sociales que se propone aplicar en 2015 representa un crecimiento del 49% frente al año anterior, alcanzando un índice del 1,91%, que si bien está por debajo del IPC, muestra una tendencia de crecimiento sostenido.

Con los excedentes alcanzados aseguramos la entrega de beneficios a los asociados en 2015 por un monto de \$20.554 millones, descontando la Reserva de Protección de Aportes. Estos beneficios se entregarán a través de Auxilios de Calamidad, Becas Gente Pila y a través de la amortización y revalorización de aportes.

7.3. DIMENSIÓN: PRECIO JUSTO DE LA OPERACIÓN

SERVICIOS Y BENEFICIOS COOPERATIVOS

Coberturas y protección al asociado

Ofrecemos un esquema mutual de ahorro de largo plazo y protecciones compartidas con un diseño solidario, tales como la Perseverancia, los cuales impactan la calidad de vida del asociado. Este producto diferencia a nuestra

cooperativa y nos brinda una ventaja competitiva a través de una serie de coberturas con beneficios derivados del Fondo de Solidaridad, así como del Fondo de Calamidad y Desempleo o disminución de ingresos.

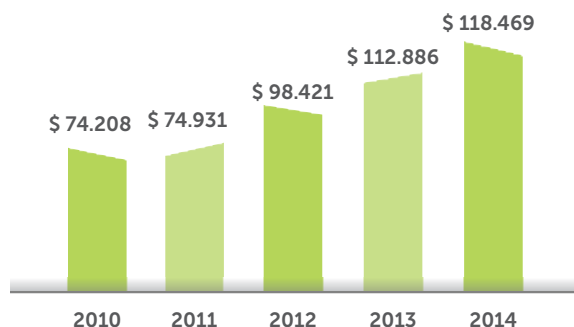
Plan Básico: Flexible. El asociado, según sus necesidades y su capacidad de pago, diseña sus coberturas en tres líneas de previsión: Perseverancia, Vida (muerte, muerte accidental, gran invalidez, incapacidad permanente parcial, total y absoluta, auxilio funerario, etcétera), e incapacidad temporal (valor de renta diaria por incapacidad).

El Consejo de Administración autorizó el pago anticipado de la Perseverancia para asociados con más de siete años de antigüedad, con el fin de apoyarlos en ciertos momentos críticos: Beneficiamos a 796 asociados con \$11.361 millones.

Brindamos auxilios de solidaridad y funerarios a 36.565 asociados por valor de \$129.830 millones.

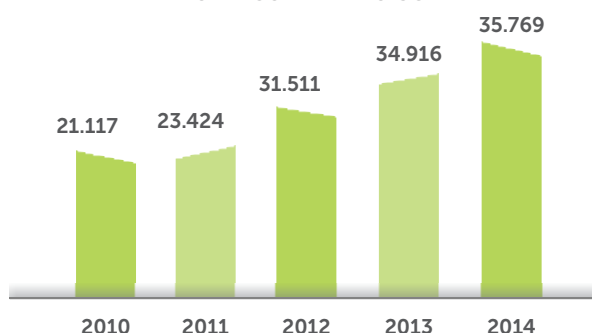
TOTAL AUXILIOS PAGADOS FONDO SOLIDARIDAD SIN ANTICIPOS

Cifras en \$Millones



Otorgamos auxilios funerarios a 4,303 asociados por \$13.143 millones.

ASOCIADOS BENEFICIARIOS AUXILIOS PLAN BÁSICO



COBERTURA DE DESEMPLEO

Forma parte del Plan Básico del Fondo de Solidaridad. Asiste económicamente al asociado ante un eventual desempleo, disminución de ingresos o padecimiento de una enfermedad grave.

Somos pioneros en Colombia en el desarrollo de iniciativas de protección mutual, esta vez al brindar la cobertura del SEGURO DE DESEMPLEO, que representa un gran beneficio para nuestros asociados. La fortaleza del modelo mutualista, en el que la contribución de muchos permite el beneficio común, es lo que nos permitió entregar a los asociados este servicio innovador.

Ofrecimos amparos a 4.071 asociados por \$12.747 millones, así:

Por Desempleo.....	3.482
Por Pérdida de Ingresos.....	342
Por Enfermedades Graves.....	247

Ofrecemos una solución integral frente al desempleo o la disminución de ingresos mediante:

- Apoyo para la búsqueda de empleo.
- Apoyo para la generación de empleo (crear empresa).

La siniestralidad acumulada del 66% (Pagos de Auxilios/Recaudo) permiten garantizar los pagos presentes y futuros y por tanto la suficiencia y sostenibilidad en el tiempo.

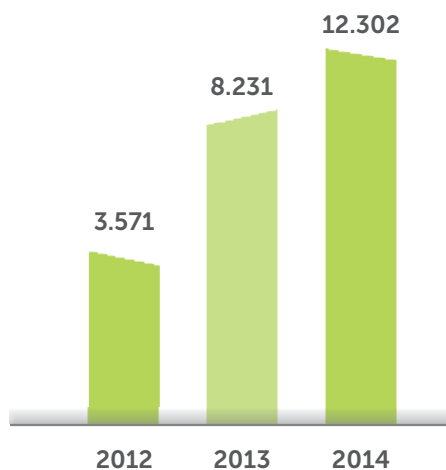
AUXILIO DE DESEMPLEO ACUMULADO

AUXILIOS ACUMULADOS PAGADOS POR AUXILIO DE DESEMPLEO

Cifras en \$Millones



ASOCIADOS BENEFICIARIOS AUXILIO DESEMPLEO



GESTIÓN DIMENSIÓN COOPERATIVA FONDOS SOCIALES

Cobertura	2012		2013		2014	
	No de Casos	Valor pagado	No de Casos	Valor pagado	No de Casos	Valor pagado
Perseverancia	2,135	49,329	2,450	53,894	2,749	58,809
Perseverancia Anticipadas	2,577	42,826	1,670	21,916	796	11,323
Auxilio Muerte Asociado	209	4,885	255	7,227	323	6,141
Incapacidad Temporal	8,729	5,594	9,860	6,246	10,550	6,286
Incapacidad Parcial	16	103	31	255	28	173
Incapacidad Total	61	1,852	64	2,200	83	2,780
Incapacidad Absoluta	8	197	4	137	5	126
Auxilio Funerario Asociado	418	1,724	478	1,969	542	2,312
Devolución por Retiro Asociado	10,344	10,599	10,479	11,367	10,322	9,981
Desempleo	3,571	9,082	4,656	14,118	4,071	12,747
Coberturas Adicionales	1,644	3,520	2,337	3,637	2,795	6,010
Gastos funerarios familiares Adicionales	3,950	10,982	4,124	11,985	4,145	12,546
Coberturas Adicionales	97	277	106	356	156	597
Asistencias Juridicas atendidas					2,309	
Total	33,759	140,969	36,514	135,305	38,874	129,830

78. 692 asociados cuentan con 156.016 Planes Complementarios como cobertura adicional. Brindamos auxilios por Planes Complementarios a 2.951 asociados por \$6.607 millones.

PLANES COMPLEMENTARIOS MONTO AUXILIOS

Cifras en \$Millones

TIPO AUXILIO	2010	2011	2012	2013	2014
Herencia	-	10	-	24	-
Mejora Incapacidades Temporales	78	150	222	362	373
Enfermedad Alto Costo	168	159	158	217	558
Hospitalización	4	18	42	76	117
Perseverancia Corto Plazo	86	298	494	752	1.580
Devoluciones por retiro solvencia	359	900	1.620	1.399	1.903
Gastos Funerarios asociado adicional	-	29	7	26	9
Accidentes Personales	332	323	976	745	1.000
Vida Cásica	-	-	-	35	470
Gastos Funerarios Familiares adicionales	199	280	277	356	597
Total	1.227	2.167	3.797	3.993	6.607
Variación anual		77%	75%	5%	65%

ASOCIADOS BENEFICIADOS CON PLANES COMPLEMENTARIOS

TIPO AUXILIO	2010	2011	2012	2013	2014
Herencia	-	3	-	1	-
Mejora Incapacidades Temporales	394	560	665	865	1.106
Enfermedad Alto Costo	8	7	9	14	33
Hospitalización	17	62	84	146	234
Perseverancia Corto Plazo	16	179	82	187	187
Devoluciones por retiro solvencia	204	420	487	393	377
Gastos Funerarios asociado adicional	-	8	2	5	3
Accidentes Personales	153	406	644	792	834
Vida Cásica	-	-	-	2	19
Gastos Funerarios Familiares adicionales	74	95	97	106	158
Total	866	1.740	2.070	2.511	2.951
Variación anual		101%	19%	21%	18%

Plan Educativo. Plan voluntario que asegura el estudio universitario de los hijos y que en caso de fallecimiento del asociado cubre los estudios de básica primaria y secundaria.

Asistencia Jurídica. El asociado o sus familiares directos pueden acceder cuando lo requieran a asesorías legales especializadas en Derecho Civil, Derecho Administrativo, Derecho Político, Derecho de Familia, Derecho del Consumidor, Derecho Laboral y Seguridad Social.

Asistencia Pensional. A partir de febrero de 2015 el asociado podrá obtener orientación general frente a su rea-

lidad pensional a través de profesionales especializados. Este servicio solo cubre al asociado y tendrá un límite de diez (10) consultas anuales no acumulables y dos (2) cálculos por año no acumulables.

Segunda Opinión Médica. Los asociados y sus familiares pueden acceder a la revisión de su caso en las más reconocidas entidades de salud del mundo y por parte de los mejores especialistas de la patología que los aqueje, con el fin de contar con otro concepto acerca de su diagnóstico y manejo.

CENTRO DE EMPLEABILIDAD VIRTUAL COOMEVA

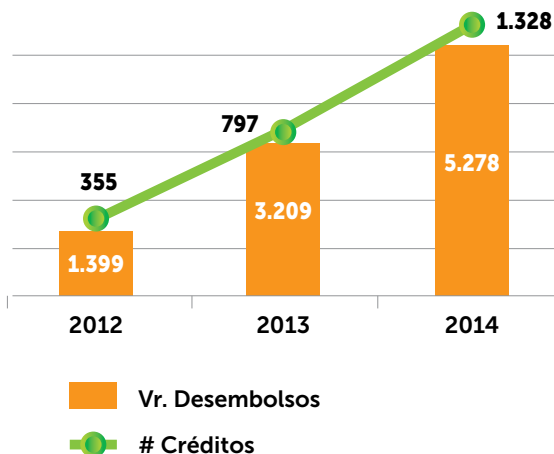
Apoyamos a nuestros asociados más vulnerables, complementando la cobertura de desempleo, con el Programa "Empleos Coomeva" que busca que los asociados cuenten con apoyo y herramientas que les permitan rápidamente encontrar un nuevo empleo y solucionar su situación.

Frente al desempleo brindamos apoyo para:

- Enfrentar el impacto emocional.
- Preparar adecuadamente su hoja de vida.
- Tener acceso preferencial a los portales de empleo.
- Recibir información periódica sobre ofertas de empleo.
- Mejorar el desempeño durante las pruebas y procesos de selección.
- Enfrentar el mundo laboral conociendo sus fortalezas y potenciando sus áreas de oportunidad.
- Motivación y capacitación empresarial, consultoría para emprendedores y empresarios y financiación y respaldo financiero a través de Microcrédito de Emprendimiento para la creación de empresa y consolidación de negocios de los asociados.

CREDISOLIDARIO

Alternativa de crédito flexible y de fácil acceso exclusivo para asociados, otorgado por la Cooperativa, que ofrece una solución financiera a asociados con más de 3 años de antigüedad y que por su situación financiera no pueden acceder a créditos bancarios.



- Otorgamos 1.332 créditos por valor \$5,295 millones.
- Cartera de \$7.220 millones.
- Reducción de tiempo de respuesta de 15 a 5 días.

TARJETA COOMEVA

Beneficios exclusivos a través de tarjeta marca propia para los asociados, integrando transacciones financieras y no financieras que le permiten: ser medio de pago, brindar descuentos en comercios aliados, utilizar cupos de crédito con condiciones preferenciales, campañas exclusivas y utilización del bolsillo de la tarjeta para la redención de premios del Programa Lealtad Coomeva

- La Tarjeta Coomeva desembolsó \$59,735 millones.
- 64.029 asociados con cupo de crédito vigente.
- 320 comercios aliados.
- Ahorros por \$1.289 millones a 11.596 asociados.
- Primera tarjeta dual del país con dos funcionalidades: tarjeta débito y tarjeta crédito.



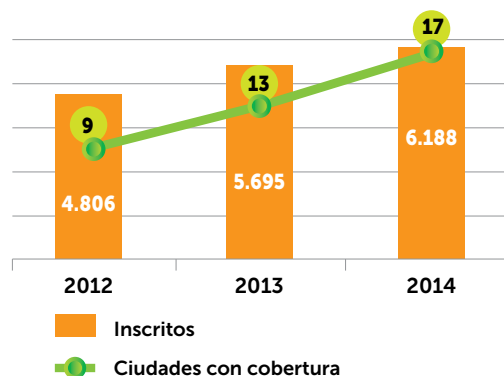
ESPACIOS COOMEVA

Estructuramos alternativas que permitan a los asociados acceder a soluciones de vivienda, oficinas, consultorios y locales comerciales. Para ello la Cooperativa actúa como Gestor Social mediante el impulso de proyectos cooperativos y esquemas participativos y actúa también como Promotora a través de convenios con una red de constructoras aliadas en todo el país para ofrecer a nuestra comunidad ofertas integradas con descuentos especiales y financiación a través de Bancoomeva.

- 98 constructoras aliadas en todo el país.
- 454 asociados compraron vivienda con descuentos por \$835 millones.
- Bancoomeva otorgó 136 créditos por \$12.600 millones.



VIDA EN PLENITUD



Ofrecemos un portafolio de servicios especializados para la persona mayor, asociados y padres de asociados, con un enfoque integral de servicio y acompañamiento, que no solamente busca cubrir todas las necesidades e interacciones del adulto mayor con la Cooperativa, sino que además aborda al asociado desde etapas tempranas, buscando una preparación desde la juventud para el disfrute pleno de esta etapa de la vida.

PREVISIÓN

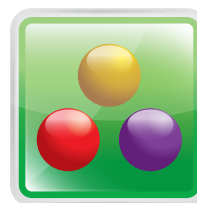
Estamos construyendo un seguro especial previsorio en caso de incapacidad física total, el cual pueda ser pagado desde edades tempranas y ser utilizado en la vejez a través de Vida en Plenitud o en situación de discapacidad, disponer del seguro.

La Fundación Coomeva iniciará en 2015 el proyecto MENTORÍAS, el cual busca ofrecer a los asociados mayores la posibilidad de asesorar a los asociados empresarios.

Cooameva cuenta con 56.187 asociados mayores de 55 años. De ellos:

- 15.325 están afiliados en salud a Cooameva EPS.
- 10.513 cuentan con Cooameva Medicina Prepagada.
- 3.112 cuentan con Cooameva Emergencias Médicas.
- 29.545 tienen productos financieros de captación.
- 236 se beneficiaron del credisolidario por un monto de \$2.089 millones.
- 2.749 recibieron \$58.770 millones en auxilios de perseverancia.
- 2.860 participaron en campañas de la Tarjeta Cooameva y recibieron beneficios por \$255 millones.
- 52 compraron vivienda y obtuvieron ahorros por \$171 millones.
- 6.188 adultos mayores conforman la comunidad de Vida en Plenitud que brinda servicios en 17 ciudades.
- Llevamos a cabo el Concurso Nacional de Escritores Cooameva 50 años con participación de 236 asociados.
- Realizamos el V Encuentro Nacional con participación de 300 asociados.

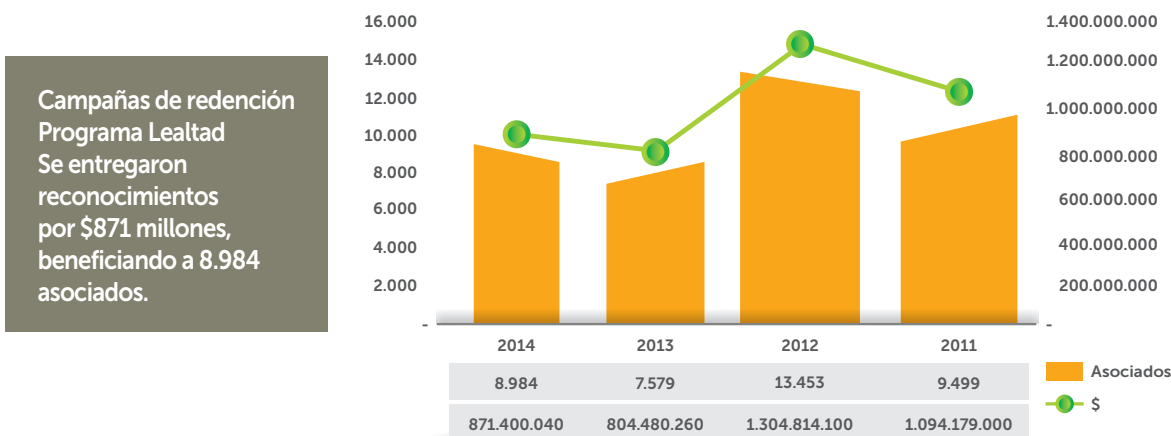
PROGRAMA LEALTAD



Lealtad Cooameva

Nuestro Programa de Lealtad reconoce "pinos" por la participación de los asociados en el ejercicio de los tres roles: Gestor, Usuario e Inversionista. Cuenta con una plataforma amigable en línea, por medio de la cual el asociado conoce el Programa, escoge y auto gestiona sus premios para redimir los pinos acumulados. Durante sus cinco años de funcionamiento ha ejecutado seis campañas de redención por valor de \$4.075 millones y han participado 39.515 asociados.

REDENCIÓN LEALTAD COOAMEVA



REDENCIÓN POR REGIONAL



El 64% de quienes redimen son mujeres.

DESARROLLO EMPRESARIAL

En 2014 la Fundación Coomeva apoyó la creación de 437 empresas, el fortalecimiento de 1.220 empresas más y la generación de 2.182 empleos formales.

Se desembolsaron \$19.401 millones en microcréditos y se alcanzó una Cartera Bruta de \$23.144 millones.

Desde el 2003, con el apoyo de la Fundación Coomeva se han creado 3.529 empresas y 7.850 se han fortalecido, generando 18.728 empleos formales.



INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014			ACUM
					META	REAL	CUMP	2003 - 2014
Formación empresarial (asociados)	37.144	43.834	49.660	38.991	17.816	21.503	121%	352.810
Empresas creadas	344	352	386	398	400	437	109%	3.529
Empresas fortalecidas	1.245	1.394	956	861	681	1.220	179%	7.850
Monto de microcréditos desembolsados (MM\$)	0	6.169	10.234	13.204	21.685	19.401	89%	49.008
Empleos directos generados	1.978	2.195	2.350	1.835	1.500	2.182	145%	18.728

- Abrimos el Programa de Microcréditos en tres (3) nuevas zonas -Cartagena, Bucaramanga y Popayán- alcanzando así un total de 11 zonas.
- Innovamos en el Sector al crear la línea de crédito rotativo para satisfacer las necesidades de capital de trabajo de sus negocios.
- Indicador de cartera 4.88%, inferior al del Sector en Colombia, que supera el 7% al cierre de 2014.
- La Fundación Coomeva se sometió a un proceso de calificación con una Microrate, logrando un reporte positivo BETA de su actividad microfinanciera, que la define como una entidad con buena solvencia y manejo de riesgos de mercado y adecuado diseño de la metodología.
- Según estudio de la organización Altum, el 68% de las empresas apoyadas por la Fundación continúan activas después de 2 años, lo que supera ampliamente el promedio colombiano que está por debajo del 7%.
- Se fortalecieron 1.220 empresas de asociados a Coomeva, logrando aportarle a Colombia 2.182 empleos formales en 2014.
- En 2104 participaron 21.503 asociados en actividades de fomento empresarial y desde 2002 han participado 362.229 acumulados.



SEGUROS

- A través de la atención de siniestros y asistencias hemos logrado acompañar a 33.113 asociados.
- Realizamos 26 mil asistencias en la póliza de automóviles.
- Traslamos a nuestros asociados beneficios económicos por \$5.671 MM.
- Se atendieron 3.412 autos asegurados con un valor de siniestralidad de \$18 mil MM.



Tasa de uso 2013:
32%

Tasa de uso 2014:
41%

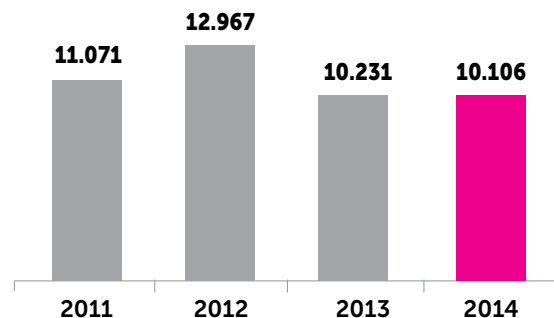
**\$10.106 millones en beneficios
para los asociados.**

RECREACIÓN Y CULTURA

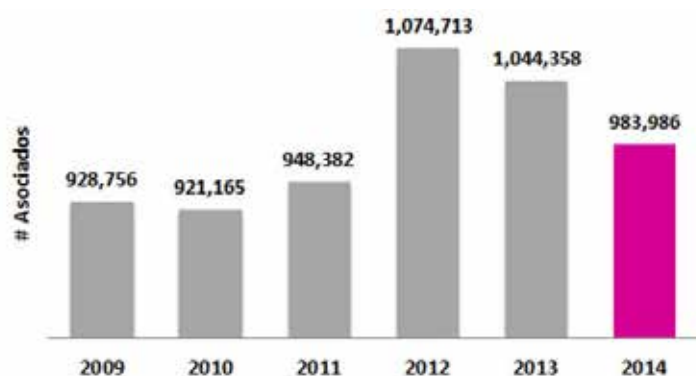
Contribuimos al desarrollo integral del asociado a Coomeva y su familia, del sector solidario y de la comunidad, fortaleciendo el tejido familiar, generando cultura de recreación y buen uso del tiempo libre, maximizando la oferta de valor.

- Logramos incrementar la tasa de uso de nuestros servicios recreativos por parte de los asociados.
- Realizamos 2.097 eventos, con asistencia de 983.986 personas, que incluyen asociados y sus familias.
- Alcanzamos un 41% de asociados como usuarios de los servicios de Recreación.
- Entregamos más de \$10.000 millones en beneficios a los asociados en programas de Recreación.
- Otorgamos \$235 MM a los asociados por medio de 4.707 bonos de descuento en paquetes turísticos.
- Atendimos 33,759 visitantes en el Club Los Andes.
- Mejoramos procesos operativos para garantizar mayor oportunidad y calidad en los servicios.

Valor agregado (Mill \$)



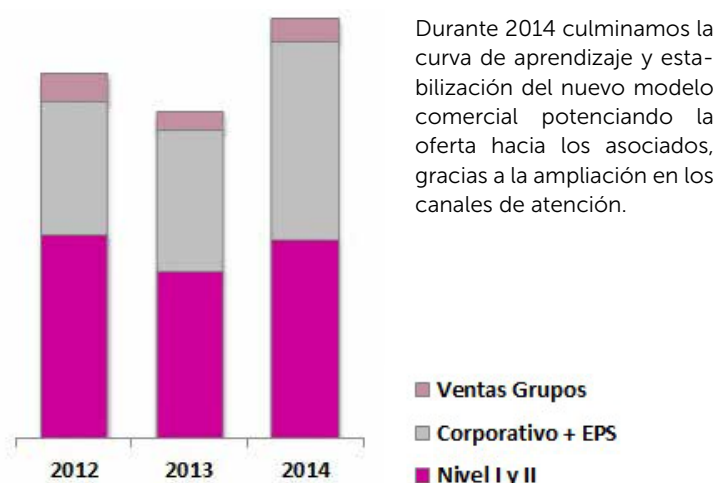
COBERTURA ANUAL



En la Unidad de Recreación, La cobertura alcanzada responde a la estrategia de incrementar la tasa de uso. Buscamos que un mayor número de asociados disfruten de la oferta de servicios de Recreación.

Brindamos servicios a 983.986 personas.

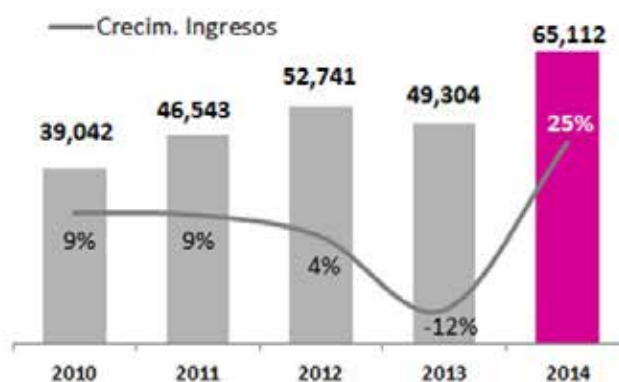
TURISMO



Durante 2014 culminamos la curva de aprendizaje y estabilización del nuevo modelo comercial potenciando la oferta hacia los asociados, gracias a la ampliación en los canales de atención.



PASAJEROS MOVILIZADOS



Crecimiento en:

- Ventas: 28.4%
- Ingresos: 25%
- Pasajeros movilizados: 32%
- Pasajeros movilizados asociados: 14%

BANCOOMEVA

- Brindamos 910.289 nuevas soluciones financieras a 147.756 clientes.
- Beneficiamos a 1.893 jóvenes menores de 23 años con 4.220 soluciones financieras.
- Apoyamos con soluciones a más de 1.800 madres cabeza de hogar.
- Acompañamos a 11.766 personas en la construcción de su sueño de vivienda, a 7.243 en su sueño de vehículo y 2.248 en su desarrollo profesional.
- Promovemos activamente el ahorro, lo que se refleja en un crecimiento del 256% en la apertura de Planes de Ahorro Programado.



MEDICINA PREPAGADA

Otorgamos descuentos
por \$34.755 millones a
nuestros asociados



BENEFICIOS DISTRIBUIDOS A LOS ASOCIADOS

Distribuimos a los asociados \$109.137 Millones a través de ahorros, descuentos o de la entrega gratuita de productos y servicios.

Estos beneficios forman parte del Valor Agregado Cooperativo Visibilizado distribuido a los asociados (VAC Visibilizado).

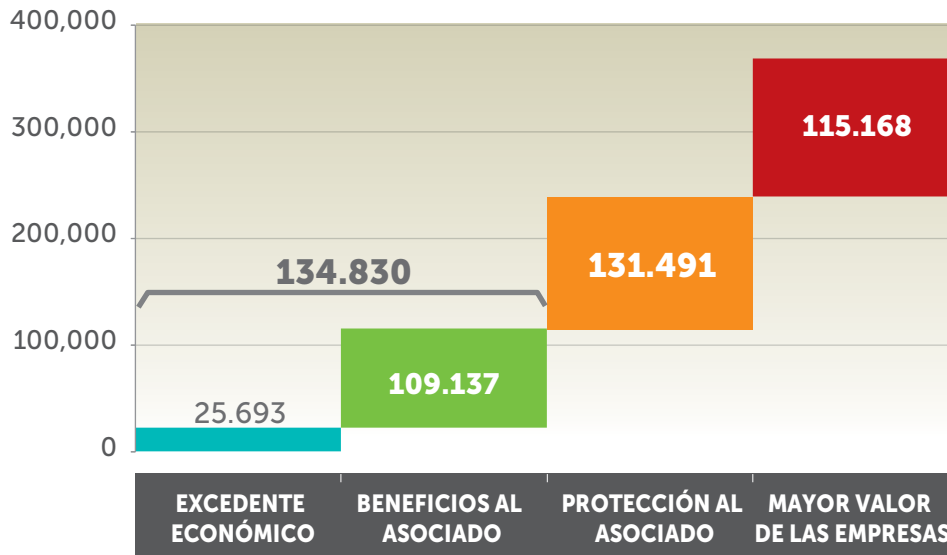
BENEFICIOS AL ASOCIADO

Cifras en \$Millones

	2010	2011	2012	2013	2014
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	70.225	68.684	82.397	81.908	115.703
Educación	8.438	9.735	6.770	8.291	9.160
Servicios Coomeva	353	1.916	4.037	2.789	2.947
Campañas Tarjeta Coomeva	353	822	1.537	1.984	1.289
Servicio Vivienda - Espacios Coomeva(*)	NA	NA	NA	NA	786
Lealtad Coomeva	NA	1.094	2.500	805	871
Sector Salud	27.306	26.317	26.338	23.851	34.755
Descuentos Otorgados en el Plan Salud MP(*)	27.306	26.317	26.338	23.851	34.755
Sector Recreación	11.682	11.117	12.988	10.193	11.151
Valor Agregado en el Programa de Recreación	11.620	11.072	12.946	10.153	10.524
Descuentos Otorgados en Tiquetes	62	45	42	40	627
Sector Financiero	13.232	14.384	7.299	10.976	39.593
Descuentos Otorgados en Productos y Servicios (*)	13.232	14.384	7.299	10.976	39.593
Fondo de Solidaridad	7.720	3.723	23.785	24.426	17.134
Mayor Rentabilidad del FS y AF sobre el Rendimiento de Mercado	7.720	3.723	23.785	24.426	17.134
Fundación Coomeva	1.493	1.492	1.179	1.383	961
Programas de Motivación, Capacitación, Asesoría y Acompañamiento	1.493	1.492	1.179	1.383	961

Aquí aún no están incluidos otros beneficios como la inversión en educación y el apoyo al fortalecimiento y funcionamiento de la estructura de la democracia.

Entregamos a los asociados \$129.830 millones en auxilios a través del Fondo de Solidaridad y Auxilio Funerario. Además de los aportes, estos fondos se alimentan también con los rendimientos generados por la administración de los mismos.



Generamos \$134.830 millones en beneficios económicos, otorgamos auxilios y beneficios de protección por \$131,491 y valorizamos las inversiones empresariales en \$115.168 millones.

Gestionamos las empresas, los activos y las inversiones generando valor económico, pero también garantizando a los asociados múltiples beneficios ligados a los servicios, como parte de la creación de Valor Agregado Cooperativo, VAC, lo cual exige:

- Generar excedentes económicos como resultado de la gestión empresarial.
- Generar beneficios económicos para el asociado (ahorros, descuentos, etcétera) directamente, a través de las empresas del Grupo o a través de terceros.
- Incrementar el valor del portafolio de inversiones, creando riqueza potencial para los Asociados.
- Generar beneficios mutuales para el asociado, garantizando la suficiencia y crecimiento de los Fondos Estatutarios.



7.4. DISTRIBUCIÓN DEL VAC (VALOR AGREGADO COOPERATIVO)

Según la ACI “La cuenta de valor agregado calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa. Muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad.”

El VAC es un concepto ampliado de “excedente”. Las cooperativas generan beneficios que otorgan a sus asociados a través de servicios gratuitos, descuentos y mejores precios.

Las cooperativas generan también un VAC Invisibilizado, que tal como su nombre lo indica es “el valor agregado cooperativo que se genera, pero que no surge de la contabilidad tradicional, por lo que significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para sus asociados/as en algunos casos y en otros como generador de riqueza en la región.”

En este modelo, crear valor significa:

- Generar excedentes como producto de la gestión económica de la Cooperativa.
- Generar beneficios económicos para el asociado mediante la concesión de descuentos y ahorros de manera directa a través de Coomeva y el Grupo Empresarial, o indirecta a través de terceros.
- Incrementar el valor del portafolio de inversiones mediante una gestión empresarial adecuada y prudente que permita alcanzar los niveles de rentabilidad que se requieren para asegurar la creación de riqueza potencial para los asociados.
- Generar beneficios mutuales para el asociado mediante una gestión adecuada de los fondos estatutarios que permita asegurar su suficiencia y crecimiento.

7.4.1. VALOR AGREGADO COOPERATIVO VISIBILIZADO, VACV

Todos sus importes y valores surgen de datos ponderados por el sistema contable pero que se exponen -a los efectos del Balance Social Cooperativo- de una manera diferente y en función de los distintos grupos de interés implicados, y a los cuales produce directamente el beneficio.

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

Busca visibilizar cómo se ha realizado la Distribución del Valor: Es decir, a quienes ha beneficiado el VALOR AGREGADO COOPERATIVO.

VAC Visibilizado generado \$ 226.751.680.895, distribuido:
24% para los trabajadores
65% para los asociados
Incremento anual permanente





7.4.2. VALOR AGREGADO COOPERATIVO INVISIBILIZADO, VACI

Éste surge en función de considerar a la Cooperativa como una "empresa social de servicios" o "empresa con fines sociales". Se manifiesta en los conceptos que forman parte y le dan sentido al Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, el cual corresponde a valores e importes que no surgen directamente del sistema contable de la entidad, sino que son beneficios no contables que no generan ingresos en la contabilidad de la Cooperativa, pero que sí producen un ahorro o beneficio al asociado y también a la comunidad. Se calcula teniendo en cuenta:

- Los servicios que la Cooperativa brinda en forma gratuita a sus asociados o a la comunidad, calculados a precio de mercado.
- Los servicios que se brindan a menor costo que otras empresas del mercado, calculando esa diferencia frente a los precios promedio del mercado.

Se evalúan los aspectos que cualifican el impacto social que la Cooperativa tiene en la comunidad y que no se han podido cuantificar y permiten fortalecer el concepto de Identidad Cooperativa.

VACI: 88.905.336.100

**Distribuido 100% entre los asociados
Con un permanente crecimiento anual.**

El Valor Agregado Cooperativo Total nos permite exponer y demostrar cómo nuestras entidades cooperativas, en su carácter de "empresas sociales de servicios" o "empresas con fines sociales" favorecen al desarrollo sostenible de las comunidades.

**VALOR AGREGADO COOPERATIVO TOTAL
= VAC Visibilizado+ VAC Invisibilizado**

VAC COOPERATIVO TOTAL = \$ 315.657.016.995

**El 17% para los trabajadores
El 75% para los asociados**

	2010	2011	2012	2013	2014
VAC VISIBILIZADO	206.617.323.535	174.150.561.951	212.384.876.167	225.384.360.321	226.751.680.895
1.1 VAC Trabajadores	27.312.207.000	32.913.163.457	37.294.705.827	45.748.890.609	54.329.384.715
1.2 VAC Financiero	243.064.309	141.896.218	135.611.699	11.449.000.248	12.140.244.355
1.3 VAC Comunidad	8.473.081.866	11.098.895.005	11.343.473.813	9.025.065.988	9.865.951.538
1.4 VAC Asociados	168.510.461.792	127.731.722.893	161.285.837.899	154.757.203.476	146.765.100.287
1.5 VAC Patrimonio Común	2.078.508.567	2.264.884.378	2.325.246.930	4.404.200.000	3.651.000.000
VAC INVISIBILIZADO	55.768.000.000	55.680.929.080	51.679.841.265	50.986.900.000	88.905.336.100
VAC Asociados - Descuentos	55.768.000.000	55.680.929.080	51.679.841.265	50.986.900.000	88.905.336.100
VALOR COOPERATIVO TOTAL	262.385.323.535	229.831.491.031	264.064.717.432	276.371.260.321	315.657.016.995

DISTRIBUCIÓN % VAC VISIBILIZADO

VAC VISIBILIZADO	100%	100%	100%	100%	100%
1.1 VAC Trabajadores	13%	19%	18%	20%	24%
1.2 VAC Financiero	0%	0%	0%	5%	5%
1.3 VAC Comunidad	4%	6%	5%	4%	4%
1.4 VAC Asociados	82%	73%	76%	69%	65%
1.5 VAC Patrimonio Común	1%	1%	1%	2%	2%

DISTRIBUCIÓN % VAC TOTAL

VAC TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%
1.1 VAC Trabajadores	10%	14%	14%	17%	17%
1.2 VAC Financiero	0%	0%	0%	4%	4%
1.3 VAC Comunidad	3%	5%	4%	3%	3%
1.4 VAC Asociados	85%	80%	81%	74%	75%
1.5 VAC Patrimonio Común	1%	1%	1%	2%	1%



08

CUARTO PRINCIPIO

Autonomía e independencia

Dimensiones de Ponderación

- 8.1. Independencia financiera/económica
- 8.2. Prevención en la lucha contra LA/FT y cumplimiento normativo
- 8.3. Sistema de Gestión de Riesgos

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

Este Principio reafirma el carácter independiente del cooperativismo, así como su vínculo esencial con el Asociado y resalta la propiedad de la empresa cooperativa por sus miembros, la cual no puede transferirse a elementos externos, ni siquiera al Gobierno. Las cooperativas tampoco pueden ceder autonomía a cambio de capital porque pierden la identidad.

Las empresas cooperativas constituyen el modelo de una forma humana y sostenible de organización social que se basa en la equidad, la justicia y la solidaridad, e incluyen en



el proceso de desarrollo a todos los sectores de la sociedad. La empresa cooperativa es gobernada por sus propios socios y se organiza siguiendo los postulados cooperativos, distribuyendo los beneficios producidos de manera equitativa, haciendo partícipes de ellos a todos los que se esfuerzan en su consecución y cumpliendo las normas vigentes.

Este Principio tiene mucha relación con el segundo (“Control Democrático de los miembros”). Uno conlleva al otro y empresarialmente es una continuación del tercer principio.

En este Principio surgen dos valores esenciales para los socios, la dignidad humana y la responsabilidad, sin los cuales no pueden comprenderse estos principios, pues sin comprensión plena de la dignidad humana y sin la actuación responsable frente a nuestros deberes como miembros de la Cooperativa, será difícil que ésta sea verdaderamente autónoma independiente de las fuerzas externas que pretendan avasallarla.

8.1. DIMENSIÓN: INDEPENDENCIA FINANCIERA/ECONÓMICA

Contamos con \$2,7 billones en activos, con un crecimiento del 10.4% en 2014 (\$252.276 Millones) y un crecimiento anual compuesto entre 2008-2013 del 10.2% (\$1'2 billones), superior al 9,57% registrado en el sector cooperativo.

INDICADORES DE INDEPENDENCIA FINANCIERA AMPLIA (COMPARATIVAMENTE AÑOS 2010, 2011, 2012, 2013 Y 2014)

Indicadores de Crecimiento					
Crecimiento Ingresos	-3,1%	18,2%	24,2%	-1,6%	14,2%
Crecimiento Excedentes	9,0%	2,7%	89,4%	-17,1%	40,8%
Crecimiento Activos	10,9%	13,3%	7,0%	8,6%	10,4%
Crecimiento Aportes Sociales	13,5%	11,4%	8,5%	8,5%	9,2%
Crecimiento Patrimonio	17,8%	16,7%	4,7%	13,0%	14,8%
Indicadores de Solvencia/Endeudamiento					
Patrimonio/Activo total	27,2%	28,0%	27,4%	28,5%	29,7%
Endeudamiento - Total	72,8%	72,0%	72,6%	71,5%	70,3%
Endeudamiento - Sin Fondos Sociales	6,3%	5,6%	5,9%	5,2%	6,4%
Indicadores de Eficiencia y Productividad					
Eficiencia Operacional *	89,4%	90,8%	85,9%	88,2%	85,4%
Productividad Activos **	23,4%	23,6%	25,4%	23,7%	24,2%
Indicadores de Rentabilidad					
Margen Neto	10,6%	9,2%	14,1%	11,8%	14,6%
ROA - Activo Total	0,7%	0,6%	1,1%	0,8%	1,1%
ROA - Activo Total sin Fondos Sociales	2,5%	2,2%	3,6%	2,8%	3,5%
ROE	2,7%	2,3%	3,8%	3,0%	3,7%

CRECIMIENTO DE RECURSOS ADMINISTRADOS

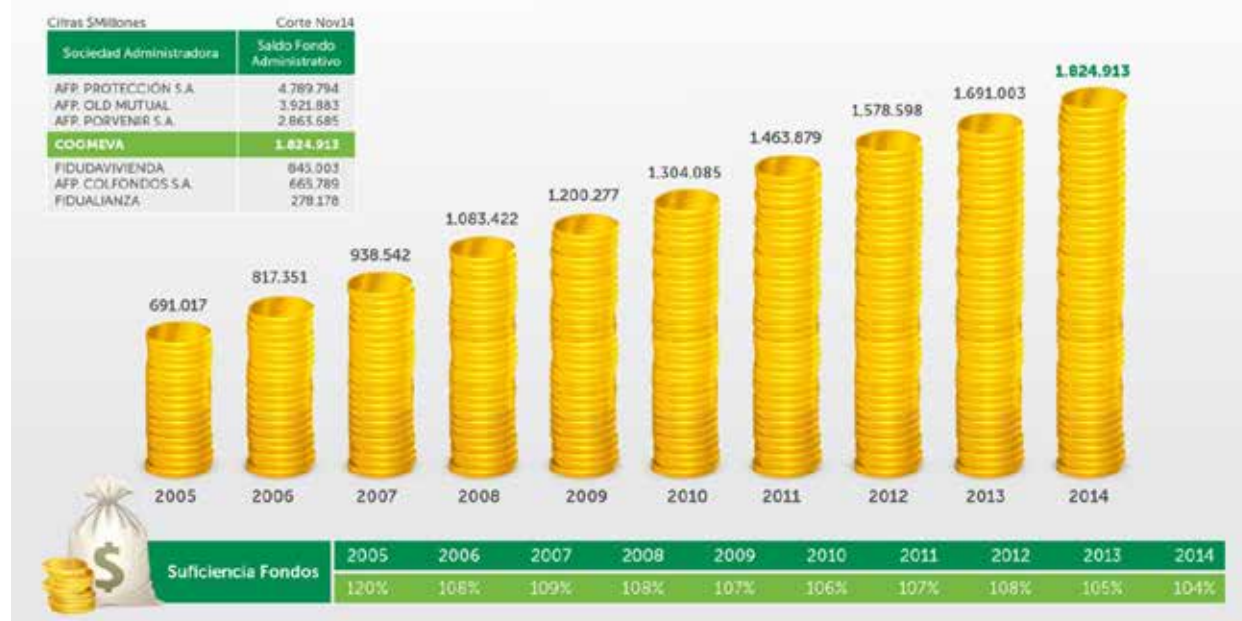
Dinámica de Aportes Sociales y Patrimonio - Año 2014

Como resultado de la gestión de la asociatividad, los aportes de la Cooperativa crecieron en este último año en \$50.125 millones, lo que sumado a los excedentes generados por \$25.693 millones, contribuyó al fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa.



Crecimiento de recursos administrados

Igualmente la dinámica de las contribuciones de los asociados a los Fondos Sociales, así como los resultados de la gestión de inversiones de estos recursos, no sólo mantienen a la Cooperativa en el primer lugar en el Sector Cooperativo sino que también la podrían ubicar como la cuarta administradora de fondos de pensiones voluntarias más importante del país.



En 2014 crecimos los Fondos Sociales y Mutuales en \$133.910 millones (7,9%).

INGRESOS DE LA COOPERATIVA

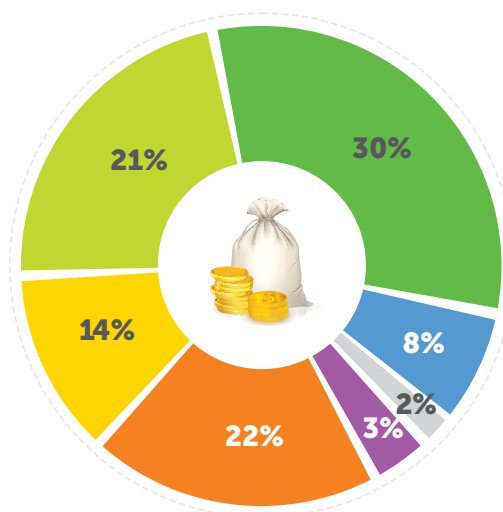
Gestión Dimensión Empresarial - Ingresos Cooperativa

Los ingresos totales de la Cooperativa alcanzaron un valor de \$176.072 millones, lo que representa un cumplimiento presupuestal del 101% y un crecimiento del 14,2% frente al año anterior relacionados principalmente con el incremento que presentaron los ingresos por dividendos y los ingresos por los productos y servicios cooperativos.



Los ingresos de Coomeva se generan producto de la gestión de la comunidad y de la gestión del portafolio de inversiones.

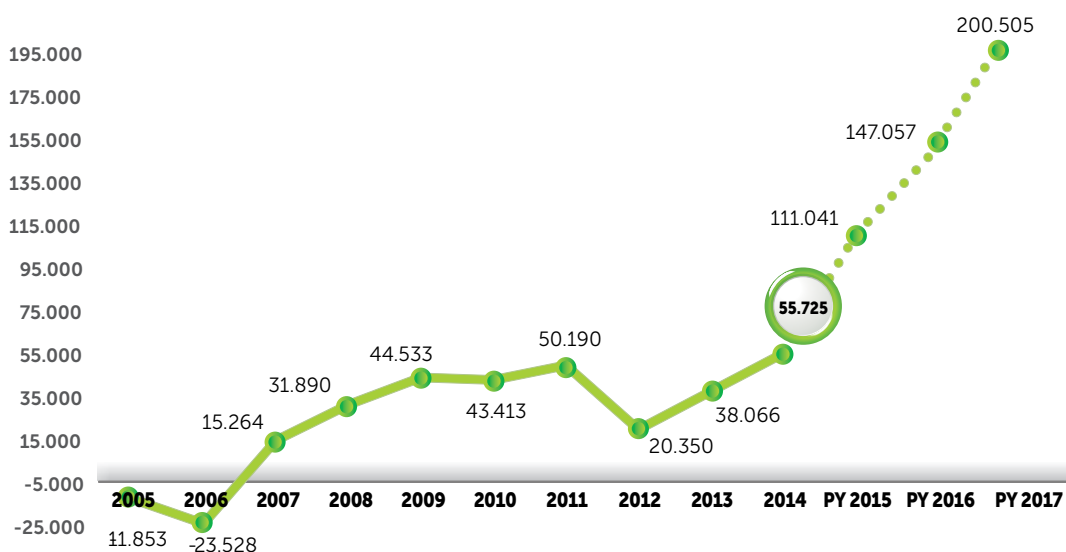
- **Gestión de la Comunidad:** Ingresos generados por el uso de los productos cooperativos y la gestión del Fondo de Solidaridad, entre otros. Cumplimiento presupuestal del 97% y crecimiento del 14% frente al año anterior.
- **Gestión Portafolio de Inversiones:** Incluye los ingresos por dividendos, servicios prestados a las empresas del Grupo Coomeva, la gestión inmobiliaria y los rendimientos de las inversiones de tesorería, entre otros. Cumplimiento presupuestal del 105% y crecimiento del 15% frente al año anterior.



	2013	2014	Incremento		
			\$Millones	%	
Gestión Comunidad	87.277	99.237	11.960	14%	
Fondos Sociales	35.748	37.948	2.200	6%	
Productos Cooperativos	22.990	24.318	1.328	6%	
Otros	28.540	36.972	8.432	30%	
Gestión Portafolios de Inversión	66.840	76.836	9.995	15%	
Inversiones Empresariales	29.073	53.589	24.516	84%	
Gestión Inmobiliaria	27.242	14.150	-13.092	-48%	
Otros	7.634	3.573	-4.060	-53%	
Inversiones de tesorería	2.892	5.523	2.632	91%	
TOTAL INGRESOS	154.118	176.072	21.955	14%	

DESEMPEÑO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO

EXCEDENTES GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Los recursos administrados por la Cooperativa al cierre de 2014 ascendieron a \$2.6 billones, cifra superior en \$252.276 millones a la alcanzada en 2013.

Cifras en \$Millones

FUENTES Y USOS

FUENTES						
APORTES	RESERVAS	EXCEDENTES	OTROS PASIVOS	VALORIZACIONES	FONDOS SOCIALES	TOTAL FUENTES
593.430	25.306	25.693	54.485	147.748	1.824.913	2.671.576



USOS						
INVERSIONES EMPRESARIALES	INVERSIONES PORTAFOLIO	INVERSIONES PPYE	CARTERA DE CRÉDITO Y OTROS ACTIVOS	VALORIZACIONES ACTIVOS	INVERSIONES FONDOS SOCIALES	
					Inv. Portafolio	845.397
					Cartera	64.845
					Bonos	914.671
396.617	91.532	98.363	112.403	147.748		1.824.913
						2.671.576

Nuestra fuente principal de recursos y de ingresos son los aportes de los asociados. No contamos con donativos, ni ninguna otra forma de financiación de terceros. Nuestros activos se financian fundamentalmente con fondos propios.

El 99% de los recursos administrados por Coomeva corresponden a los Fondos de Solidaridad y Auxilio Funerario, los cuales presentan un nivel de suficiencia de reserva del 104%.

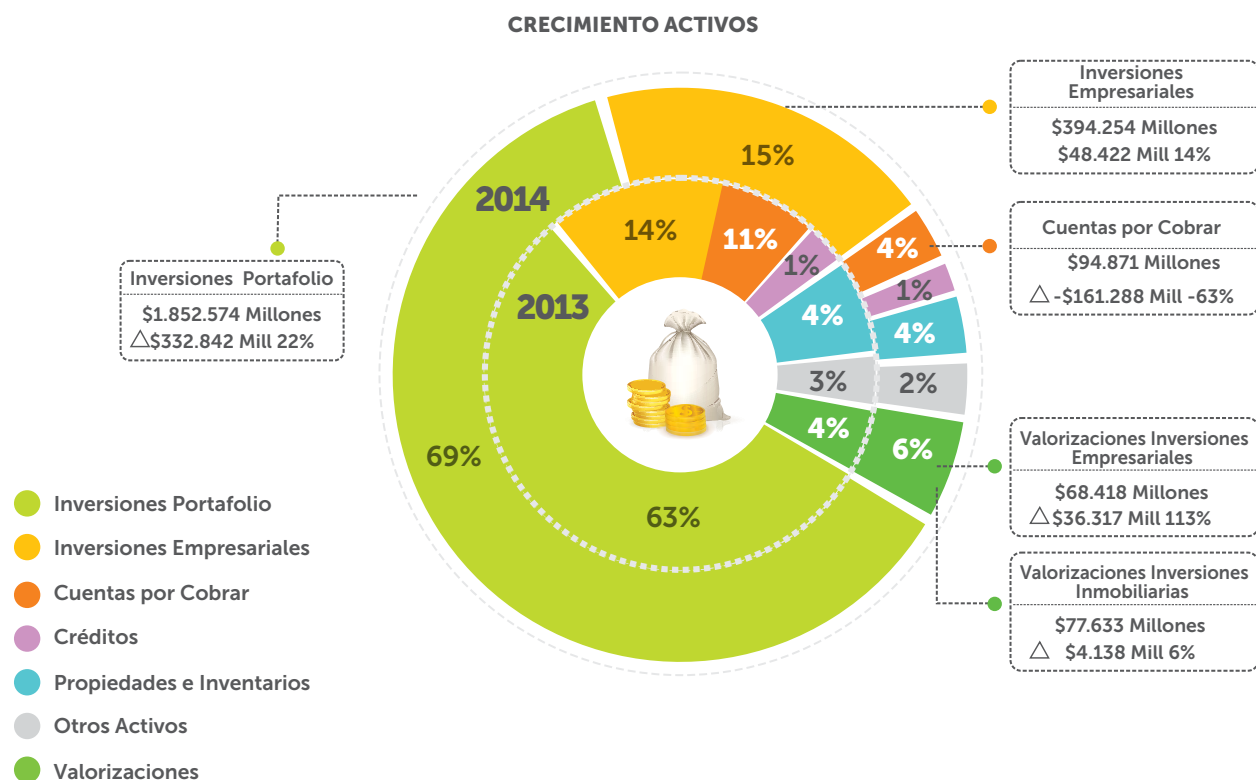
Crecimiento de Recursos Administrados

Cooameva cierra el año con activos por \$2.7 billones alcanzando un crecimiento del 10.4% frente al año anterior (\$252.276 millones) y un crecimiento anual compuesto entre 2008 - 2013 del 10.2% (\$1.177.849 millones), superior al registrado en el Sector Cooperativo entre 2008 - 2013 (9.57%).

La Cooperativa, descontando los Fondos Sociales, logró un ROA del 3,53%, por encima del registrado en el Sector al cierre de noviembre de 2014 (2,28%), como resultado de las estrategias implementadas para asegurar la "Creación de valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado", objetivo contemplado en el Plan Estratégico 2019.



El crecimiento de los activos frente al año anterior (\$118.366 millones) se concentró principalmente en el desarrollo del portafolio de inversiones empresariales (13%), del crecimiento de los excedentes e inversiones de tesorería (86%) y de la valorización de las inversiones empresariales e inmobiliarias (38%).



Inversiones Empresariales

La Asamblea General Ordinaria de Delegados aprobó inversiones hasta por \$127.000 millones en 2014.

Ejecutamos inversiones por \$47.440 millones, de los cuales el 52% se invirtió en el Sector Financiero y el 46% en el Sector Salud.

Estas inversiones se realizaron principalmente a través de la capitalización de dividendos (\$26.128 millones) y de pasivos (\$18.548 millones).

	Costo Histórico 2013	Inversiones 2014	Costo Histórico 2014	Provisión	Valorización
Banco Colpatría	99	-99	0	0	0
Banco del Estado en Liquidación	15	-15	0	0	0
Banco Coomeva S.A.	181.751	24.592	206.343	0	17.917
Conectamos S.A.	357	0	357	-71	0
SECTOR FINANCIERO	182.222	24.478	206.700	-71	17.917
Cooameva MP	37.885	0	37.885	0	32.153
Cooameva EPS	85.625	12.306	97.931	-19.586	0
Clínica Farallones	17.464	136	17.600	0	6.437
Hospital en Casa	2.258	414	2.672	0	666
Sinergia Global en Salud S.A.S	22.000	8.914	30.914	0	4.974
Clínica Somer	9.352	0	9.352	0	1.250
Conecta Salud	416	0	416	-95	0
SECTOR SALUD	175.000	21.770	196.770	-19.681	45.480
Cooameva Servicios Administrativos	5.763	1.154	6.917	0	2.112
Cooameva Corredor de Seguros	1.533	0	1.533	0	2.054
Cooameva Turismo	931	0	931	0	774
Induguadua	1.028	0	1.029	-412	0
Acción Verde S.A.	500	38	538	0	82
OTROS SECTORES	9.756	1.192	10.948	-412	5.021
TOTAL	366.978	47.440	414.418	-20.164	68.418

RESULTADOS FINANCIEROS EMPRESAS GRUPO COOMEVA

Como resultado de la implementación y continuidad de los planes de acción e iniciativas que se vienen desarrollando desde el año 2013, los resultados de las Empresas del Grupo Coomeva vienen mejorando y recuperando así la tendencia de crecimiento sostenido que se presenta desde 2007. Esto ha impactado positivamente los ingresos por dividendos que recibe Coomeva en su calidad de inversionista.

Durante este año los excedentes se vieron afectados por los resultados de Coomeva EPS que afronta la crisis del Sistema de Salud colombiano.



RESULTADOS FINANCIEROS

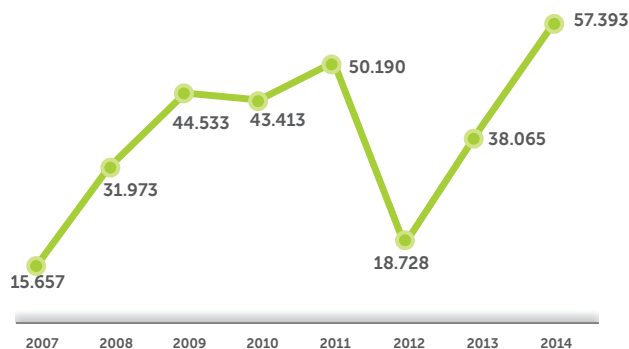
RESULTADOS FINANCIEROS

Cifras en \$Millones

EMPRESA	Activos	Patrimonio	Ingresos Totales	Ppto a dic-2014	Utilidad Neta	Ppto a dic-2015
Cooameva	2.671.576	792.177	176.072	25.871	25.693	32.924
COOMEVA	2.671.576	792.177	176.072	25.871	25.693	32.924
Bancoomeva	2.917.643	238.583	467.662	26.765	31.010	40.102
Conectamos Financiera	1.392	679	912	31	100	258
SECTOR FINANCIERO	2.919.035	239.261	468.574	26.796	31.110	40.360
Cooameva EPS	1.004.554	37.645	2.472.174	(11.205)	(35.190)	119
Cooameva Medicina Prepagada	264.589	72.997	549.642	15.047	18.812	20.346
Sinergia Salud	89.528	51.555	114.547	2.458	5.653	6.608
Clínica Farallones	99.083	50.059	88.950	3.253	3.779	3.850
Clínica Palma Real	35.534	10.264	39.690	540	174	1.019
Hospital en Casa	27.129	10.409	56.448	1.924	2.431	2.444
Conecta Salud	902	780	357	-	26	50
SECTOR SALUD	1.521.318	233.657	3.321.808	12.017	(4.315)	34.438
Cooameva Recreación y Cultura	31.761	16.600	10.350	707	1.058	20
Turismo Cooameva	6.718	2.290	4.667	201	340	308
Club Campestre Los Andes	13.501	11.916	5.889	28	38	47
SECTOR RECREACIÓN	51.979	30.806	20.905	936	1.437	375
Corredor de Seguros	7.348	4.798	9.538	1.902	2.434	1.704
SECTOR PROTECCIÓN	7.348	4.798	9.538	1.902	2.434	1.704
Cooameva Servicios Administrativos	26.617	8.889	62.869	284	396	299
Fundación Cooameva	29.780	10.745	8.197	570	639	940
OTRAS EMPRESAS	56.397	19.634	71.066	854	1.035	1.239
GRUPO EMPRESARIAL	7.227.653	1.320.386	4.067.964	68.375	57.393	111.041

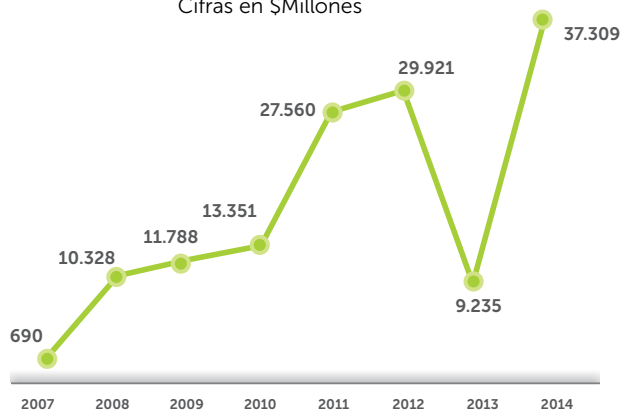
EXCEDENTES GRUPO COOMEVA

Cifras en \$Millones



DIVIDENDOS COOMEVA

Cifras en \$Millones



INVERSIONES DE PORTAFOLIO

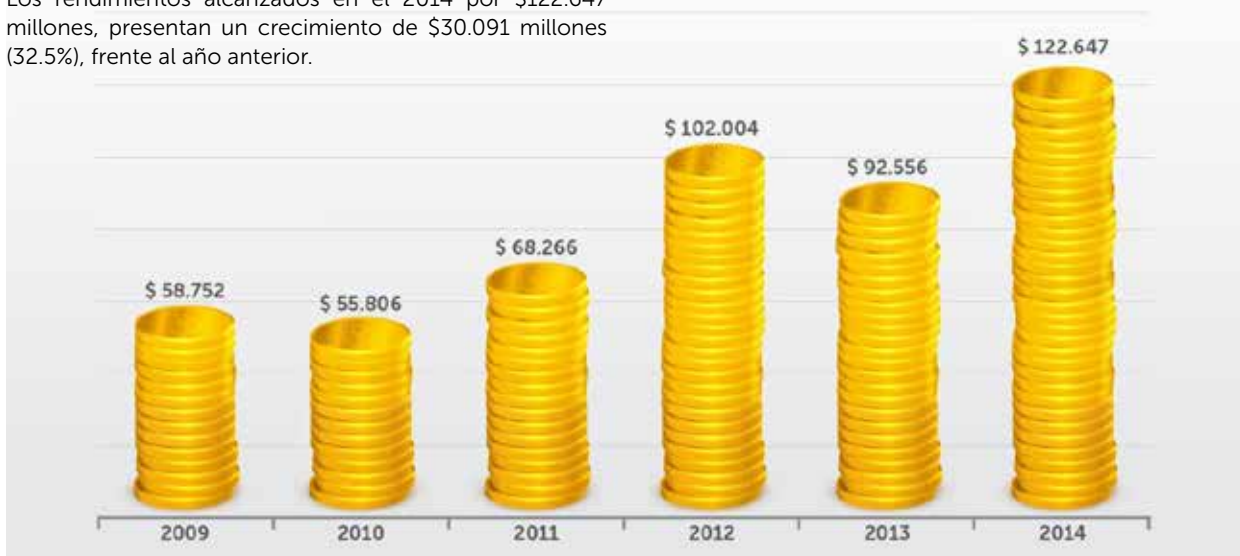
Al cierre del año el saldo de los Portafolios de Inversión ascendió a \$1,85 billones, lo que representa un crecimiento de \$332.842 millones frente al año anterior (22%), el cual se concentra básicamente en los portafolios del Fondo de

Excedentes de Tesorería (96%) y de Fondo de Solidaridad (21%). En el año se obtuvieron rendimientos por \$122.647 millones, de los cuales el 96% corresponde a los Fondos Sociales, lo que ha contribuido a su crecimiento.

PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN	Saldo 2013	Saldo 2014	Rent. Prom Dic 2014	Plazo Prom Días 2014	Rend Acum 2014
EXCEDENTES TOTAL	46.669	91.532	5,79%	464	4.449
FONDO DE SOLIDARIDAD TOTAL	1.401.489	1.696.542			
Reserva Liquidez	218.811	233.699	6,56%	1.080	23.759
Conv Bancoomeva	780.686	914.671	6,76%	1.166	58.900
Otras Inversiones	394.551	548.173	8,63%	3.051	30.371
Trading	7.441				
FONDO AUX FUNERARIO TOTAL	55.525	48.823			
Reserva Liquidez	21.234	36.882	7,09%	1.185	1.437
Otras Inversiones	34.291	11.941	7,81%	3.721	2.605
FONDO CONTINGENCIAS LABORALES	3.510	3.541	7,32%	435	218
FONDO CALAMIDAD	1.031	411	5,90%	112	95
FONDO RECREACIÓN	7.599	6.977	6,56%	220	485
FONDO EDUCACIÓN	1.409	-	5,41%	0	103
FONDO FONAE		624	5,04%	114	57
FONDO VIDA EN PLENITUD	2.500	4.125	5,47%	142	163
Total	1.519.733	1.852.574	7,25%		122.647

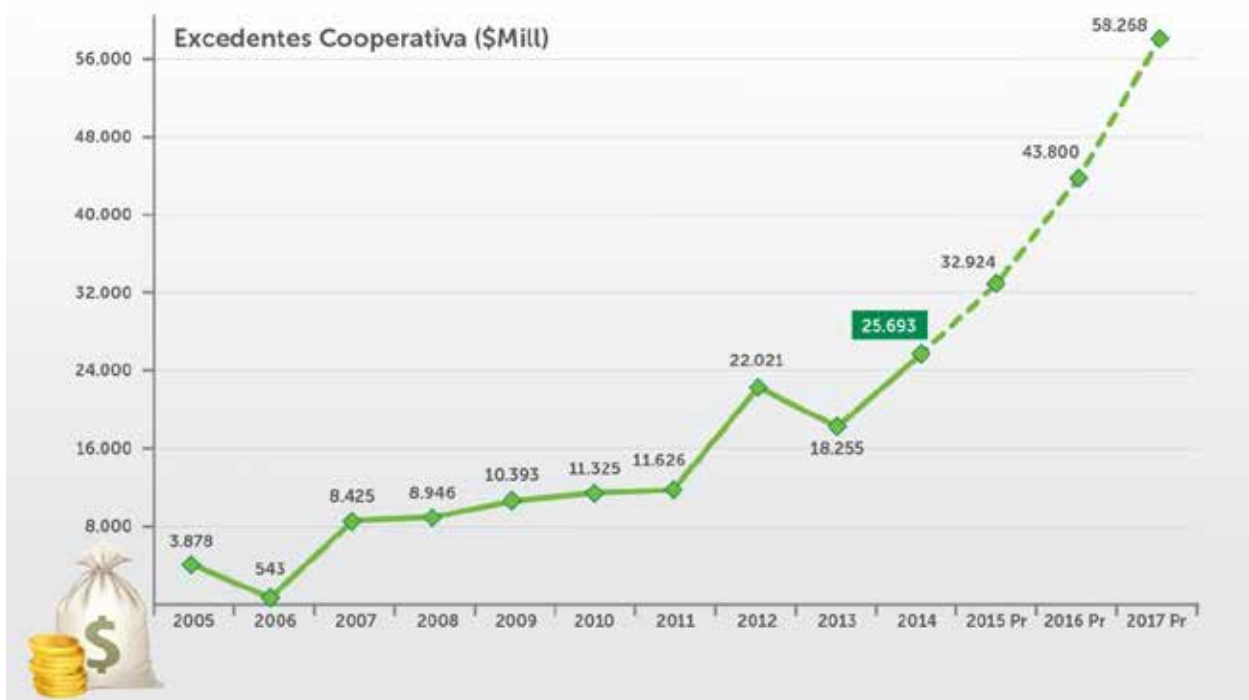
RENDIMIENTOS INVERSIONES DE PORTAFOLIOS

Los rendimientos alcanzados en el 2014 por \$122.647 millones, presentan un crecimiento de \$30.091 millones (32.5%), frente al año anterior.





EXCEDENTES COOMEVA



INDICADORES FINANCIEROS

	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresos Totales	106.679	126.141	156.682	154.118	176.072
Costos Totales	1.396	1.587	2.043	1.238	1.419
Gastos Operacionales	89.690	107.504	126.500	126.401	142.624
Gastos No Operacionales	4.268	5.424	6.118	8.224	6.337
Excedentes	11.325	11.626	22.021	18.254	25.693
Activo Total	1.837.650	2.081.843	2.227.667	2.419.300	2.671.576
Disponible	17.184	27.302	59.717	42.067	50.155
Pasivo Total	1.337.712	1.498.450	1.617.019	1.729.017	1.879.398
Fondos Sociales	1.304.085	1.463.879	1.578.598	1.691.003	1.824.913
Patrimonio	499.938	583.392	610.648	690.283	792.177
Capital Social	414.502	461.752	500.867	543.305	593.430
Reservas	10.407	12.672	14.997	19.401	23.052

	2010	2011	2012	2013	2014
Indicadores de Crecimiento					
Crecimiento Ingresos	-3,1%	18,2%	24,2%	-1,6%	14,2%
Crecimiento Excedentes	9,0%	2,7%	89,4%	-17,1%	40,8%
Crecimiento Activos	10,9%	13,3%	7,0%	8,6%	10,4%
Crecimiento Aportes Sociales	13,5%	11,4%	8,5%	8,5%	9,2%
Crecimiento Patrimonio	17,8%	16,7%	4,7%	13,0%	14,8%
Indicadores de Solvencia/Endeudamiento					
Patrimonio/Activo total	27,2%	28,0%	27,4%	28,5%	29,7%
Endeudamiento - Total	72,8%	72,0%	72,6%	71,5%	70,3%
Endeudamiento - Sin Fondos Sociales	6,3%	5,6%	5,9%	5,2%	6,4%
Indicadores de Eficiencia y Productividad					
Eficiencia Operacional *	89,4%	90,8%	85,9%	88,2%	85,4%
Productividad Activos **	23,4%	23,6%	25,4%	23,7%	24,2%
Indicadores de Rentabilidad					
Margen Neto	10,6%	9,2%	14,1%	11,8%	14,6%
ROA - Activo Total	0,7%	0,6%	1,1%	0,8%	1,1%
ROA - Activo Total sin Fondos Sociales	2,5%	2,2%	3,6%	2,8%	3,5%
ROE	2,7%	2,3%	3,8%	3,0%	3,7%

* Eficiencia Operacional = [(Costos+Gastos) / Ingresos]

** Productividad Activos = Ingresos/Activos sin Fondos

8.2. DIMENSIÓN: PREVENCIÓN EN LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En cumplimiento de lo dispuesto por la Circular Externa 006 de marzo de 2014 emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, durante 2014 Coomeva implementó metodologías, políticas y procedimientos para la prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De acuerdo con su estructura organizacional, el Consejo de Administración designó un Empleado de Cumplimiento, quien desarrolla sus labores apoyado por los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios para cumplir su misión de prevención y control.

De conformidad con la normatividad citada, Coomeva presentó oportunamente al Consejo de Administración los informes sobre la implementación de dicha Circular, conjuntamente con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

En cuanto al deber de colaboración con las autoridades, se efectuaron las acciones necesarias para cumplir con los reportes establecidos con destino a la Unidad de Información y Análisis Financiero, UIAF. De igual manera, cumplió con el programa de capacitación institucional.

Certificamos que cumplimos con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, dando cumplimiento al artículo 1 de la Ley 603 de 2000 y con todas las normas legales que nos son aplicables.





8.3. DIMENSIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Coomeva, en su compromiso con la gestión de los riesgos para el logro de resultados económicos, sociales y ambientales sostenibles ha venido desarrollando el Sistema de Gestión de Riesgos. Esto lo viene avanzando con base en las normas que rigen al Grupo y las específicas para los diferentes sectores económicos en donde sus empresas actúan. Así mismo, 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, adoptando las mejores prácticas, mediante la revisión de los documentos técnicos y el análisis de las buenas prácticas adoptadas por otros conglomerados.

Durante 2014 en Coomeva se lograron avances importantes en la definición e implementación del Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos (SGR-ERM), aunque a nivel del Grupo, dadas las exigencias normativas, empresas como Bancomeva, Corredor de Seguros y Coomeva EPS ya cuentan con un importante nivel de desarrollo de sistemas propios de Administración de Riesgos (SAR).

Cooameva cuenta con un buen nivel de desarrollo en cuanto a Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez y Operativo, aplicados juiciosamente a la gestión de Tesorería-Portafolios de Inversión, a los cuales se han incorporado de manera responsable los estándares de buenas prácticas del sector financiero, desde hace aproximadamente 10 años, a pesar de que dicha normatividad no obligaba a las empresas del sector cooperativo.



09

QUINTO PRINCIPIO

Educación, capacitación e información

Dimensiones de Ponderación

- 9.1 Inversión en educación y capacitación cooperativa
- 9.2 Inversión en comunicación

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes y creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.”

El principio de la educación es el “principio de principios”, puesto que es condición indispensable para conocer y poner en práctica los demás principios. Lo que busca, en última instancia, es defender la esencia suprema del cooperativismo: el ser humano como centro de la actividad empresarial.

Hay que invertir en la formación de nuestros asociados, puesto que sin conocimiento ellos no pueden ejercer el rol de poder frente al direccionamiento de la cooperativa, ni pueden conocer y aprovechar los beneficios de su asociación. Es a partir de la educación como se puede llegar a comprender que la cooperación es una herramienta eficiente para generar mejores condiciones de vida y para prosperar colectivamente.

Las empresas cooperativas competimos en entornos cada vez más hostiles y complejos. Es por eso que este principio es la síntesis y la clave del éxito de todo el enfoque empresarial cooperativo.

El desarrollo del principio educativo debe conducir a que la Cooperativa cuente con asociados hábiles en el manejo de su organización, conocedores de la gestión, las finanzas, los riesgos, la planeación o la dirección económica. Pero también debe generar herramientas e instrumentos que permitan formar a sus asociados como seres humanos capaces de desplegar sus competencias personales y ser más sensibles ante las personas, sus necesidades y frente a los grandes talentos y oportunidades que cada individuo posee.

Hay que invertir en la formación de nuestros directivos y líderes, así como de aquellos que toman las decisiones y orientan la organización en el largo plazo, pues eso es invertir en nuestra cooperativa, asegurando la eficacia y eficiencia de la empresa. No solamente hay que hacer que la gente conozca los valores y principios cooperativos sino que los asuma, los hagan suyos y los vivan.

Complemento de la educación y formación es la información, no sólo en los aspectos relacionados con el interior de la organización, sino con el complejo mundo que rodea las relaciones económicas, políticas o sociales.

GESTIÓN DE EDUCACIÓN

PROGRAMAS	Nº DE BENEFICIADOS 2014	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	123.902	Número de procesos educativos realizados: 1.665 Cumplimiento de la meta vs presupuesto: 113%
Inducción de nuevos asociados	44.825	Cumplimiento de la meta: 144% Del total de asociados con inducción el 49% lo hizo presencial y el 51% en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos	6.706	Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de \$2.984 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.
Curso de Cooperativismo virtual para empleados del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	11.313	Curso Básico de Cooperativismo: 9.434 colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva aprobaron el curso. Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento: 1.150 colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva aprobaron el curso. Taller de Espíritu Cooperativo: Participaron 266 colaboradores cuyo cargo no exige computador en su actividad laboral y ejecutivos de vinculación. Diplomado Cooperativismo y Desarrollo: Se inició con 102 colaboradores participantes en el Programa de Altos Potenciales, que se forman como futuros líderes de la organización y en donde la formación cooperativa se considera factor clave de sostenibilidad de nuestro modelo de organización cooperativa. Taller de Inducción Directivos: Desarrollado con los colaboradores del nivel Directivo, con el cual se busca sensibilizar a la gerencia y mandos medios de la organización de la importancia del rol del dirigente para fomentar una relación de colaboración entre la dirigencia y las empresas, obteniendo una participación de 336 colaboradores.
Red Juvenil Coomeva	237	En el periodo 2014-A participaron 11 zonas que en su mayoría desarrollaron actividades de emprendimiento social, económico y financiero. En este periodo se obtuvo una participación de 237 niños. En el periodo 2014-B participaron 9 zonas con una asistencia de 138 niños.
Día Clásico Profesional	32.026	En 2014, 32.026 asociados activaron su suscripción por dos meses al Plan Platinum en www.pasalapagina.com , que se otorga a los asociados con motivo de la conmemoración de su Día Profesional. La suscripción es gratuita y en ella encuentra para su consulta, las 40 mejores revistas de Colombia.
Gente Pila Coomeva - Becas educativas	6.657	En 2014 se asignaron \$3.650 millones para becas educativas y se llevó a cabo la VII convocatoria mediante la cual se adjudicaron 390 becas educativas para educación Básica y Media y Superior en los niveles de pregrado y postgrado. Desde el inicio del programa se han becado 6.657 beneficiarios y se encuentran activos 3.175, la diferencia corresponde a beneficiarios que han terminado la beca o han perdido el beneficio por bajo rendimiento académico o por retiro de la Cooperativa. Se realizó un desembolso total de \$2.925 millones, de los cuales \$646 millones corresponden al 100% de las nuevas becas adjudicadas en 2014. Así mismo se giró a 519 beneficiarios de instituciones para niños y niñas con necesidades educativas especiales por \$182 millones y a 15 beneficiarios del Colegio Coomeva por \$86 millones.
Saber Coomeva- Programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia de Coomeva	634	El programa de formación y capacitación de la Dirigencia en 2014 contó con 634 participantes en los Módulos Introdutorios periodo 1 y 2, y Módulos Profesionales.

NUESTRO OBJETIVO

Diseñar y ejecutar una oferta educativa que contribuya a mejorar la calidad de vida de los asociados, sus familias y la comunidad en general, reconociendo la economía solidaria como alternativa de desarrollo económico y social.

» OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar apropiación del Direccionamiento Estratégico de la Unidad de Educación y Democracia, que permita la orientación y ejecución de los procesos educativos en Coomeva y que pueda ser evaluado y ajustado de manera permanente.
- Ejecutar estrategias que permitan incrementar la cobertura, el acceso, la participación y la permanencia de los participantes, para la realización de sus proyectos de vida.
- Diseñar y desarrollar un plan de estudios sistemático, por competencias y movilidad académica, con proyectos transversales propios de la educación solidaria, con alto sentido de formación y criterio investigativo, así como un sistema de evaluación de aprendizajes que asegure el mejoramiento continuo de la gestión educativa.
- Crear directrices que permitan generar y optimizar los recursos para el desarrollo de la gestión académica, considerando la cadena de valor de la Unidad de Educación y Democracia.
- Generar vínculos con los egresados y con el entorno, mediante programas de proyección, extensión y seguimiento, en especial con el sector cooperativo, solidario y con la comunidad en general.

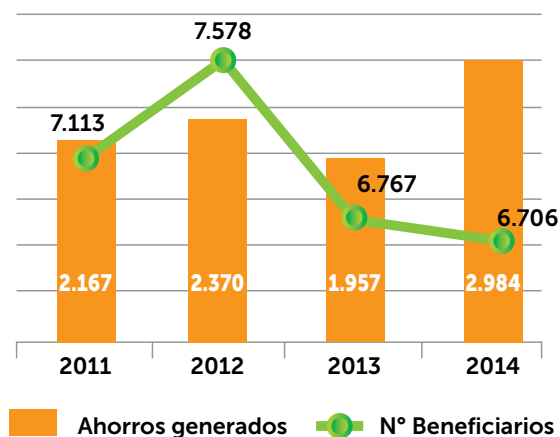


9.1 DIMENSIÓN: INVERSIÓN EN EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN COOPERATIVA

EDUCACIÓN

Logramos la participación de 123.902 personas en 1.665 procesos educativos de fomento de cultura cooperativa y de fortalecimiento de las competencias profesionales y personales de los asociados y su grupo familiar.

BENEFICIOS POR CONVENIOS EDUCATIVOS



Cumplimos el 113% de la meta.

Se incrementó el indicador de uso en programas de educación, de 15,3% en 2013 a 21,1% en 2014.

6.706 asociados se beneficiaron con descuentos por \$2.984 millones en las instituciones educativas aliadas.

COOMEVA EDUCA

Coomeva Educa es la estrategia propuesta por la Asamblea General de Delegados y aprobada por el Consejo de Administración, que fortalece convenios con las Instituciones de Educación Superior. Se trata de una solución integral de educación que facilita medios académicos, económicos y complementarios para apoyar el desarrollo y futuro profesional del asociado y su familia, adaptada a distintos segmentos y etapas de la vida, e integrando las capacidades distintivas y los recursos de las diferentes empresas del Grupo Coomeva. Su implementación inicia en mayo de 2015.

FORMACIÓN COOPERATIVA PARA EMPLEADOS

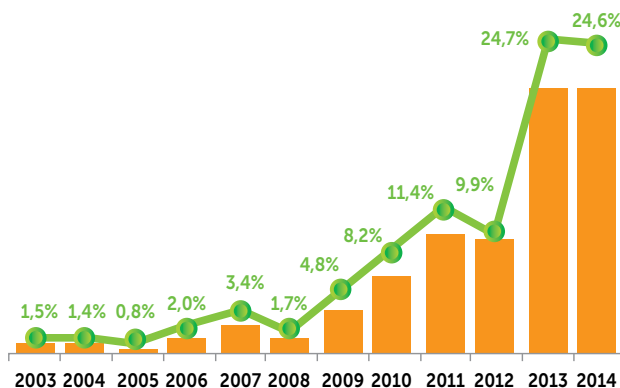
A través de programas presenciales y virtuales.

Cobertura a 11.313 colaboradores.
83% del total de empleados del Grupo Coomeva.

Amplia participación de la alta gerencia en la III Cumbre Cooperativa de las Américas.

Diplomado de Cooperativismo y Desarrollo para los futuros líderes de la organización que participan en el Programa de Altos Potenciales.

PARTICIPANTES EN PROGRAMAS VIRTUALES



Doce años de experiencia en el desarrollo de programas de educación virtual nos brindan importantes avances en calidad, acceso y cobertura.

Participaron 62.895 personas en los programas virtuales.
Cubrimiento del 24,6% de los asociados en la modalidad virtual.

■ N° Participantes
● % Cobertura población

FORMACIÓN DE LA DIRIGENCIA

En 2014 se realizaron las siguientes actividades que contribuyeron a la formación de los dirigentes cooperativos en Coomeva:

» SEMINARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Instrumento de planeación y evaluación estratégica, que permite evaluar los logros obtenidos y los desafíos del año. El seminario contó con 45 participantes.

» JORNADAS DIRIGENCIALES

Se realizaron dos jornadas con la Dirigencia, en las cuales se abordaron temas de coyuntura económica y del Sistema de Salud en Colombia. En las jornadas se tuvo una participación de 117 dirigentes.

» CAPACITACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

Esta actividad de capacitación estuvo dirigida a los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia. Fue realizada en la Universidad de Los Andes.

» TALLER DE CAPACITACIÓN a coordinadores de los comités de Vigilancia, con asistencia de 32 personas.

» III CUMBRE COOPERATIVA DE LAS AMÉRICAS

Con la asistencia de 70 dirigentes.



» Participación en eventos nacionales e internacionales de carácter cooperativo, a los que asistieron 12 dirigentes.

» SABER COOMEVA

Programa educativo integral, diseñado para profesionalizar nuestra Dirigencia, brindarle conocimiento profundo acerca del cooperativismo, generar competencias dirigenciales y de liderazgo, entendimiento acerca de sus competencias y la naturaleza de sus responsabilidades como dirigentes y ofrecer un entendimiento acerca de Coomeva y sus empresas, de forma que puedan desempeñar su rol con mayor efectividad.



Saber Coomeva

**1.101 dirigentes formados desde 2009.
634 dirigentes y asociados formados en 2014.**

El Programa Saber Coomeva cuenta con los siguientes módulos:

1. Introductorios.
2. Profesionales: De direccionamiento estratégico y de garantía de la administración.
3. Control en Coomeva y sus empresas y asesoría.
4. Módulo para aspirantes a delegados.

» COMPUTADORES PARA LA DIRIGENCIA

Se realizaron 33 desembolsos por \$55.778.799 con 0% tasa de interés y un plazo máximo de 36 meses para compra de computadores. Se logró así un acumulado de 182 dirigentes beneficiarios por esta línea de financiación por valor acumulado de \$290.719.350.

» CONFERENCIA "PERSPECTIVAS DEL COOPERATIVISMO EN SU DIMENSIÓN ASOCIATIVA Y EMPRESARIAL".

Roberto Rodrigues. Durante la Asamblea General Ordinaria de Delegados participó el reconocido experto cooperativista brasileiro, Roberto Rodrigues.



» **III CUMBRE COOPERATIVA DE LAS AMÉRICAS:**

Más de 1.400 personas de 29 países participaron en la Cumbre. Asistieron 98 personas entre asociados y colaboradores de Coomeva. ARRIBA TAMBIÉN YA SE MENCIONÓ Y SE DIJO QUE ASISTIERON 70 DIRIGENTES. SE PUEDE UNIFICAR?

» **CONCURSO DE CONOCIMIENTOS COOMEVA 50 AÑOS**

Concurso dirigido a los asociados y empleados del Grupo Coomeva. Juego que profundizó en el conocimiento acerca de Coomeva. 17.036 personas participaron en el juego. Entre los concursantes se sortearon dos vehículos y 20 mini I-pads

» **CONCURSO DE ESCRITURA PALABRAS MAYORES COOMEVA 50 AÑOS**



Participaron 236 asociados adultos mayores de todas las regionales de Coomeva del país. Se evaluaron escritos en las categorías testimonios, crónica y cuento.

PROGRAMA GENTE PILA COOMEVA:



Coomeva creó el Fondo de Educación al cual se destinan por ley parte de los excedentes de la Cooperativa. Mediante este Fondo otorgamos subsidios para financiar estudios de educación Básica, Media y Superior en el nivel de pregrado y postgrado, para los hijos e hijas de los asociados de estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 y para asociados de estos estratos, estudiantes de último año de educación superior nivel pregrado y postgrado. Además financiamos anualmente a seis instituciones de educación especial, que atienden a niños y niñas en situación de discapacidad.

Garantizamos al estudiante el subsidio por los años que le queden faltando para culminar los estudios.

Datos acumulados:

Hemos aportado \$28.736 millones.

Se han beneficiado 6.653 estudiantes.

Terminaron sus estudios: 1.563.

Perdieron la beca por retiro de la Cooperativa o por bajo rendimiento: 1.726.

En 2014:

Otorgamos 390 nuevas becas, por valor de \$3.651 millones.

Desembolsamos \$2.925 millones.

Contamos con 3.364 estudiantes activos en total.

- Se entregaron a los asociados \$2.925 millones correspondientes al primer desembolso de 390 nuevas becas adjudicadas en 2014 y a 1.787 becas renovadas, para un total de 2.177 beneficiarios con desembolsos efectivos.
- Se giraron al Icetex \$3.651 millones para la convocatoria 2014 y se adjudicaron 390 nuevas becas. Se desembolsó un monto inicial de \$307.053.550. Así mismo se giraron \$182.193.265 para beneficiar a 519 niños y niñas de instituciones que atienden necesidades educativas especiales. También se apoyaron 15 beneficiarios del Colegio Coomeva por un valor de \$86.250.294.

En nueve años se han desembolsado \$8.100 millones y \$20.619 se tienen provisionados para atender las cohortes futuras de estudio de los beneficiarios.

En 2014 se adjudicaron 390 nuevas becas, de las cuales 131 correspondieron a educación básica y media; 169, a pregrado y 94, a posgrado, por valor de \$3.651 millones. De éstos se desembolsaron en la primera adjudicación \$307 millones.



DESCUENTOS EDUCATIVOS PARA ESTUDIOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

6.706 beneficiarios recibieron descuentos educativos por valor de \$2.984 millones.

CAPACITACIÓN A LA DIRIGENCIA - SABER COOMEVA

- 634 dirigentes participaron en el Programa en 2014 y se invirtieron \$951 millones.
- Inversión Total en Educación en 2014: \$1.419 millones en costos.



SEMINARIO EXPOSER

Seminario que se ha institucionalizado anualmente, orientado al desarrollo personal, al crecimiento espiritual y al mejoramiento del ser. El seminario es un aporte del Grupo Coomeva a la construcción de un mejor mundo, de respeto al Planeta y de contribución a la paz y la armonía. Al seminario Coomeva lleva los mejores conferencistas del mundo en los temas que se tratan y se facilita el acceso a los asociados brindándoles importantes descuentos en la inscripción.

9.2. DIMENSIÓN: INVERSIÓN EN COMUNICACIÓN

POLÍTICA COMUNICACIONAL DE LA ENTIDAD

Total de inversión en comunicación y difusión: (pendiente procesar lo que se realiza a través de mercadeo).

EJECUTADO 2014	
Revista Coomeva	485.323.130
Radio CoomevaTV	240.000.000
Medios Virtuales	125.040.000
Total	850.363.130

FORMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN COOMEVA COOPERATIVA			
Medio	Público	Forma	
		Impreso	Virtual
Portal Coomeva Internet	Todos los públicos		X
Minisitio Vida en Plenitud	Adultos mayores		X
Minisitio Educación	Asociados		X
Minisitio Tarjeta Coomeva	Asociados		X
Minisitio Espacios Coomeva	Asociados		X
Minisitio Dirigencia Coomeva	Dirigentes		X
Minisitio Mujer	Todos los públicos		X
Minisitio Red Juvenil Cooperativa (para hijos de asociados)	Asociados		X
Minisitio Apasionados	Colaboradores		X
Minisitio Lealtad	Asociados		X
Minisitio Referidos	Asociados		X
Minisitio Redcoo (para empresarios y emprendedores)	Asociados		X
Portal Coomeva Intranet	Colaboradores		X
Radiocomevatv (emisora virtual)	Todos los públicos		X
Boletín Lógralo (promociones y de eventos educativos y recreativos)	Colaboradores	X	X
Correo de Presidencia	Colaboradores		X
Comunicados gerenciales	Colaboradores		X
Boletín Asociados	Asociados		X
Boletín Clic	Colaboradores		X
Emailings	Asociados Colaboradores		X
Pantallazos	Colaboradores		X
Boletín y afiches de Bienestar Social	Colaboradores	X	X
Mensajes de espera telefónica	Todos los públicos		
Pantallas de video en oficinas	Todos los públicos		X
Mensajes de texto (en smartphones)	Asociados		X
Mensajes en pantallas de teléfonos fijos	Colaboradores		X
Comerciales en televisión	Todos los públicos		X
Cuñas de radio	Todos los públicos		X
Avisos en periódicos y revistas	Todos los públicos	X	
Videos institucionales	Todos los públicos		X
Informes de Gestión y RSE	Todos los públicos	X	X
Tarjetas de invitación a eventos	Todos los públicos	X	X
Ayudaventas	Todos los públicos	X	X
Stands	Todos los públicos	X	
Pendones y pasacalles	Todos los públicos	X	
Cursos virtuales	Asociados Colaboradores		X
Demos de aplicativos	Todos los públicos		X
Reuniones informativas y de inducción (presenciales y virtuales)	Asociados Colaboradores		X
Juegos virtuales	Asociados Colaboradores		X

10

SEXTO PRINCIPIO

Cooperación entre cooperativas

Dimensiones de Ponderación

- 10.1. Integración a efectos representativos y económicos.
- 10.2. Integración a efectos de negocios.
- 10.3. Colaboraciones brindadas y recibidas a/de otras cooperativas.

“Las cooperativas sirven a sus miembros eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.”

La cooperación entre cooperativas es un principio que asegura la extensión de la cooperación hacia otros niveles de impacto.

Cada cooperativa y, en general, cada organización debe tener la capacidad de intercooperar para generar mejores condiciones de bienestar y prosperidad para sus grupos de interés.

LA COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS SE BASA EN LA SOLIDARIDAD.

Las cooperativas solamente pueden maximizar su impacto mediante la colaboración de unas con las otras a nivel nacional e internacional, aprovechando las inmensas oportunidades que esta sinergia les ofrece para proteger, mejorar y ampliar los intereses directos de la gente corriente, de sus asociados, a lo largo del Planeta, entendiendo que podemos cooperar por encima de fronteras, sectores de producción o sistemas políticos, pues tenemos algo en común que proteger: la identidad cooperativa.

Este principio también tiene relación con el modo de gestión, fundamento distintivo de la Cooperativa. Con éste se busca gestionar el servicio a partir del empoderamiento de los grupos que tienen interés en la Cooperativa. Esto es hacerlos partícipes de la vida de la organización, realizar alianzas estratégicas, negocios solidarios en formas de cadenas de valor, actividades asociativas y circuitos económicos, desarrollando así nuevos productos y servicios de beneficio tanto para asociados, como para los mismos grupos de interés.



10.1. DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN A EFECTOS REPRESENTATIVOS Y ECONÓMICOS

Cooomeva está integrada con las siguientes entidades a nivel regional y nacional:

ORGANISMO	VALOR ANUAL	TOTAL
Cooperativas de las Américas	\$ 17.743.449	\$ 177.434.494
Confecoop Nacional	\$ 3.480.400	\$ 87.010.000
Gestando	\$ 4.000.000	\$ 60.000.000
Ascoop	\$ 8.075.094	\$ 201.877.350
Fecolfin	\$ 29.568.000	\$ 147.840.000
Confecoop Antioquia	\$ 6.997.760	\$ 139.955.200
Confecoop Atlántico	\$ 1.478.376	\$ 29.567.520
Confecoop Quindío	\$ 1.142.500	\$ 22.850.000
Confecoop Risaralda	\$ 2.217.600	\$ 44.352.000
Confecoop Valle	\$ 3.480.400	\$ 69.608.000
Confecoop Tolima	\$ 3.660.000	\$ 73.200.000
Confecoop Llanos	\$ PDTE.	\$ PDTE.
Confecoop Caldas	\$ PDTE.	\$ PDTE.
Seguros Generales La Equidad	\$ 350.000.000	\$ 350.000.000
Seguros de Vida La Equidad	\$ 500.000.000	\$ 500.000.000
Cordesu	\$ 150.000.000	\$ 150.000.000
Coimpresores	\$ 500.000.000	\$ 500.000.000
Alanzo Comatur	\$ 545.000.000	\$ 545.000.000
Coopcentral	\$ 75.000.000	\$ 75.000.000
Ecoop	\$ 550.000.000	\$ 550.000.000
TOTAL	\$ 2.751.843.579	\$ 3.723.694.564

10.2 INTEGRACIÓN A EFECTOS DE NEGOCIOS

Varias cooperativas son socias nuestras como inversionistas en algunas de las empresas del Grupo Coomeva, así:

- » En Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A. participa Seguros la Equidad con \$231.569 millones.
- » En Coomeva Cooperativa Financiera (en liquidación) participan: Saludcoop con \$283.369.992 pesos; La Equidad Seguros de Vida O.C. \$165.299.162; La Equidad Seguros Generales \$47.228.332; Fecooameva \$47.228.332.
- » En Bancoomeva participan: La Equidad Seguros de Vida O.C con \$31.265.000; La Equidad Seguros Generales O.C. \$90.604.000 y Fecooameva con \$90.604.000.
- » En Conectamos Financiera participan: Cooperativa de Justicia Juriscoop Ltda. con \$17.500.000; Financiera Juriscoop con \$17.500.000; Fondo de Empleados Médicos de Colombia con \$7.000.000 y Fecooameva con \$7.000.000.
- » En Induguadua participan: La Equidad Seguros de Vida O.C con \$248.707.000; Cooperativa de Justicia Juriscoop con \$248.707.000 y Fecooameva con \$1.244.000

ENTIDADES INTERNACIONALES

Cooperativas de las Américas (Antes ACI Américas).

No tenemos Integración de capital en entidades internacionales.

No se lleva registro formal de asistencia a eventos de organismos sectoriales e intrasectoriales. Sin embargo, asistimos a las Asambleas de los organismos con los cuales tenemos relaciones y de aquellos en los cuales participamos económicamente. Además asistimos a capacitaciones y reuniones convocadas por los diferentes organismos cooperativos, en especial Confecoop y Ascoop, pero también por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia, Supersolidaria.

Participamos en todos los consejos, cumbres y reuniones de Cooperativas de las Américas, así como en las reuniones del Cofia, comité presidido por nuestro Presidente Ejecutivo. También tomamos parte en las reuniones del Comité Mundial de Equidad de Género de la ACI, el cual en 2014 fue presidido por nuestra Presidenta del Consejo de Administración.

10.3. DIMENSIÓN: COLABORACIONES BRINDADAS Y RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS.

COLABORACIONES Y ASISTENCIA RECIBIDAS DE OTRAS COOPERATIVAS

No se lleva registro formal ni sistemático de estas actividades.

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE OTRAS COOPERATIVAS

Participación en diferentes asambleas, seminarios, congresos, jornadas, entre otros espacios de entidades cooperativas.





11

SÉPTIMO PRINCIPIO

Compromiso con la comunidad

Dimensiones de Ponderación

Eventos realizados con la comunidad.

Mejora de la calidad de vida.

Presencia comprometida de la cooperativa con la comunidad.

Cuidado y preservación del medio ambiente.

“La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.”



Coomeva ha sabido interpretar que lo que hace verdaderamente grande a una cooperativa y lo que materializa su gran potencial, no es otra cosa que su capacidad de incidir en el bienestar y el progreso de sus asociados, de las comunidades a las que sirve y de todos sus grupos de interés.

Incorporamos prácticas responsables y sostenibles en la estrategia de negocio a fin de abordar los problemas sociales más acuciantes a través de la actividad de negocio de las empresas del Grupo. Estamos convencidos de que nuestra capacidad empresarial de ser exitosos y crecer depende de la existencia de una sociedad próspera y sostenible, y que tanto las carencias sociales, como la destrucción ecológica generan impactos materiales negativos en las empresas.

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de nuestro Grupo porque hemos nacido de una comunidad y nos debemos a ella. Por ello actuamos bajo prácticas éticas, transparentes, solidarias y responsables, basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital; comprometido con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

Para cumplir nuestra promesa de perdurar y crear valor sostenible nos hemos adherido y cumplimos año a año nuestros compromisos con el Pacto Global. Durante el 2014 avanzamos en la adopción de los criterios de sostenibilidad en nuestras actividades y continuaremos trabajando en la prevención y disminución de nuestros riesgos sociales, económicos y ambientales.

Consideramos relevante la presentación de informes de nuestra gestión sostenible porque nos ayudan a comunicar lo hecho y lo proyectado a nuestros distintos grupos de interés, para que se visualicen nuestros compromisos y la forma como los asumimos con responsabilidad.

Nuestra sostenibilidad se materializa en el éxito de la estrategia corporativa y en el crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo. Para alcanzar estos propósitos hemos establecido nuestros compromisos con la sostenibilidad que nos permitan perdurar exitosamente en el tiempo.



DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA

Somos conscientes de que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal en nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

En Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos mas allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.



PRINCIPALES LOGROS 2014

Nuestros principales logros en materia de sostenibilidad y RSE, como Balance Social, se presentan a lo largo de este informe como parte de los resultados económicos y sociales de cada una de las empresas, áreas y unidades de negocios. Sin embargo, en términos generales destacamos los siguientes logros principales:

- Como adherentes al Pacto Global presentamos nuestro tercer informe o Comunicación de Progreso –COP– ante las Naciones Unidas. El propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los Principios del Pacto Global, en términos económicos, sociales y ambientales, y en especial frente a los avances logrados en cuanto a su adopción e incorporación en la estrategia, en la cultura y en las actividades empresariales que realizamos.
- Coomeva EPS fue elegida en la vicepresidencia del Comité Directivo de Pacto Global Colombia. Fundación Coomeva y Club Los Andes también forman parte del Comité Directivo en la categoría de pymes y en fundaciones.
- Como parte de la implementación del Sistema de Gestión del Riesgo se construyeron los mapas de Riesgo Estratégico y de Conglomerados para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Se analizaron las posibilidades de riesgo y sus probables impactos. De la misma forma se está avanzando en la definición e implementación de medidas de prevención y control para mitigar su severidad.
- Mantenemos diálogo constante con nuestro principal grupo de interés, los asociados, a través de los órganos y mecanismos de participación democrática y también a través de los sistemas de comunicación y recepción de solicitudes, quejas y reclamos. También mediante la aplicación de sistemas científicos y confiables para determinar sus necesidades, percepción, confianza y satisfacción con la Cooperativa.
- Buscamos permanentemente que nuestras operaciones se lleven a cabo de una manera segura y confiable y que nuestros servicios y productos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de Coomeva y sus familias, así como el de los diferentes grupos de interés. Todo esto se reporta a lo largo de este informe.

- Como adherentes al Pacto Global reconocemos los derechos laborales de los trabajadores y para ello apoyamos y activamente gestionamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la erradicación efectiva del trabajo infantil. Promovemos la abolición de la discriminación en materia de empleo y ocupación, buscando garantizar la igualdad de oportunidades de trabajo para todos los colaboradores y solicitantes debidamente calificados.

COLEGIO COOMEVA.

Institución que nació hace 40 años como una idea del Consejo de Administración de Coomeva y que hoy sigue siendo parte de nuestras iniciativas en beneficio de la comunidad.



Desde 2009 del Fondo de Educación se asigna el 10% para apoyar al Colegio Coomeva en sus proyectos de bilingüismo, tecnología y modelo cooperativo. Esto ha permitido apoyar a 45 niños de estratos 1 y 2 cubriendo el 100% de sus costos educativos durante su cohorte de estudios, por valor de \$1.285 millones, de los cuales se han desembolsado \$717 millones.

Buscamos fortalecer y posicionar el Colegio Coomeva como una alternativa de educación para la familia del asociado y la comunidad en general mediante la articulación de programas, conocimientos, capacidades y recursos que le permita alcanzar niveles de excelencia académica, sostenibilidad y creación de valor económico y social. Apoyamos las siguientes iniciativas:

- Programa de fomento y apoyo a la educación mediante becas para estudiantes de estratos 2 y 3.
- Recursos para el mejoramiento de la infraestructura física: sede administrativa, secretaría académica, recepción, baños para docentes, Unidad de Residuos, Laboratorio, ornamentación.
- Apoyo al Proyecto Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el currículo.

- Proyecto bilingüismo para la adquisición progresiva del inglés como segunda lengua.
- Apoyo al Proyecto Aprendizaje Integral Solidario, PAIS.
- Apoyo al proceso de certificación de calidad (EFQM).

El Colegio Coomeva cuenta con un total de 525 estudiantes, de los cuales 180 son hijos de asociados.

En 2014 aportamos recursos por inversión y donación, distribuidos así:

- **Por inversión:** \$66.495.949 (recursos para el mejoramiento de la infraestructura física).
- **Por donación:** \$90.000.000 para apoyo a los proyectos objeto de la alianza.

Desde 2006 el Grupo Coomeva es el patrocinador oficial de la natación en Colombia. A través de la Federación Colombiana de Natación, Fecna, aportamos \$378.200.063 que se destinan al fortalecimiento de este deporte y de los deportistas en el país.

Somos socios donantes del PROGRAMA BiblioTEC, que reúne los componentes de bibliotecas, educación, tecnología y cultura. Tiene como propósito modernizar la infraestructura física y tecnológica de las bibliotecas escolares y comunitarias y contribuir a la creación de un portafolio de servicios educativos, culturales y de formación vocacional. En el 2014, nuestra contribución fue \$50.000.000.

- Continuamos robusteciendo las actividades propias de las empresas del Grupo, tales como la generación de empleo a través de la formación empresarial, el impulso al emprendimiento, la creación y fortalecimiento de empresas, las acciones para el cuidado de la salud de los colombianos, la educación e inclusión financiera, la recreación, el deporte y la integración familiar, entre otras.
- Iniciamos el programa Escuela de Consumidores, con el cual pretendemos desarrollar una nueva conciencia

sobre consumo responsable mediante procesos de información, formación y educación. La Escuela está dirigida a nuestros asociados y sus familias, colaboradores y usuarios de los servicios.

- Difundimos los principios del Pacto Global a nuestros colaboradores. Ampliamos su conocimiento y compromiso en el cumplimiento de los principios y en nuestro rol como adherentes a la red. En torno al tema este año llevamos a cabo cinco capacitaciones, que contaron con una participación de 83 colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo.
- Apoyo a Instituciones de educación especial. Dentro del marco de operación del Programa Gente Pila, Coomeva destina un 5% de los recursos de este Programa para apoyar a seis (6) Instituciones del país que atienden niños y niñas con Necesidades Educativas Especiales (NEE). Se definen como estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) a aquellas personas con capacidades excepcionales o con alguna discapacidad de orden sensorial, neurológico, cognitivo, comunicativo, psicológico o físico-motriz, y que puede expresarse en diferentes etapas del aprendizaje.

Coomeva, consciente de la realidad de muchos de estos niños, se vincula con estas entidades con el ánimo de contribuir en la estructuración de sus procesos formativos y su desarrollo individual y social. Este apoyo inició en 2007 y a la fecha se han entregado recursos por \$796.051.560 a un total de 1.900 beneficiarios. En 2015 se hará el desembolso correspondiente a 2014 por valor de \$182 millones.

En Coomeva nos comprometemos a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reutilización de ciertos insumos e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.

APORTES REALIZADOS A INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD

La Fundación Coomeva fue la entidad en Colombia escogida como beneficiaria del programa “EcoMicro” con el que recibirá asistencia técnica y recursos para el desarrollo de productos financieros “verdes”.

La Fundación Coomeva fue escogida en la tercera ronda de este programa junto con tres instituciones más de Paraguay, Bolivia y Jamaica, en un proceso competitivo en el que participaron 21 países.

El objetivo es que en 2015 la Fundación Coomeva implemente un proyecto piloto de asesoría y transferencia tecnológica en el marco de un programa de uso racional y eficiente de energía aplicable a las Mipymes. Como parte del Programa, posteriormente, se propone la creación de la línea de Microcréditos Verdes, para beneficiar empresas de los asociados de Coomeva que se encuentren en diferentes sectores de la industria y que sean vulnerables al cambio climático por inundaciones, sequías, tormentas y eventos climáticos extremos, falta de acceso a red eléctrica o baja fiabilidad del suministro, mayor costo energético, entre otros.

El propósito es contribuir a la productividad y competitividad de estas empresas. Estos productos estarían dirigidos a las micro, pequeñas y medianas empresas, Mipymes, asociadas a Coomeva, que deseen acceder a energías limpias y eficientes o que necesiten adaptarse al cambio climático.

EcoMicro es un fondo de asistencia técnica subvencionado por el Fondo Multilateral de Inversiones, Fomin, adscrito al Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y el Fondo Nórdico de Inversiones, NDF. EcoMicro busca capacitar y otorgar recursos a 12 entidades microfinancieras de América Latina y el Caribe.

CAPACITACIONES DE PACTO GLOBAL 2014

Para nosotros en el Grupo Coomeva es primordial mejorar día a día nuestra gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los principios del Pacto Global. Por tanto, durante el 2014 llevamos a cabo diversas capacitaciones que generaron mayor conocimiento y motivación de algunos colaboradores de las empresas del Grupo, de acuerdo con sus roles y responsabilidades. Éstas fueron:

Anticorrupción: Estatuto anticorrupción y modelo de gestión de lavado de activos

- 16 horas
- 14 asistentes

La ética y la transparencia deben ser ejes transversales en todas nuestras actividades.

Para gestionar la corrupción es necesario contar con un esquema de gestión que permita identificar los riesgos a los que se está expuesto y gestionarlos para prevenir o mitigar su ocurrencia en nuestra organización.



Marketing responsable y consumo

- 8 horas
- 23 asistentes

El verdadero negocio de las empresas es generar bienestar para sus empleados y clientes, entendiéndose este bienestar como el progreso social a partir de la satisfacción de las necesidades. Estamos en un entorno cambiante y la innovación social es el eje que puede marcar la diferencia para convertirnos en Líderes.

Medio ambiente - ABC

- 8 horas
- 19 asistentes

La tendencia en términos ambientales es disminuir la norma y aumentar la autogestión.

La gestión ambiental es un llamado a conocer los impactos de cada una de nuestras acciones para determinar medidas de prevención y mitigación. Es nuestro deber garantizar el compromiso interno, con nuestros procesos, productos y servicios, y también hacia afuera con nuestros grupos de interés.

Gestión responsable de la cadena de suministro

- 16 horas
- 10 asistentes

Los riesgos empresariales se encuentran en toda la cadena de valor de una organización y deben ser gestionados con la importancia y relevancia que estos tienen. El reto consiste en identificar qué hay antes y después del diseño, elaboración, uso y disposición final de nuestros productos para generar impactos positivos que perduren en nuestra sociedad.

COP avanzado

- 4 horas
- 17 asistentes

En esta capacitación se generó un acercamiento al Modelo de Gestión de Pacto Global y sus principios rectores, para familiarizarnos con los temas y herramientas que nos facilitan nuestra gestión de sostenibilidad.

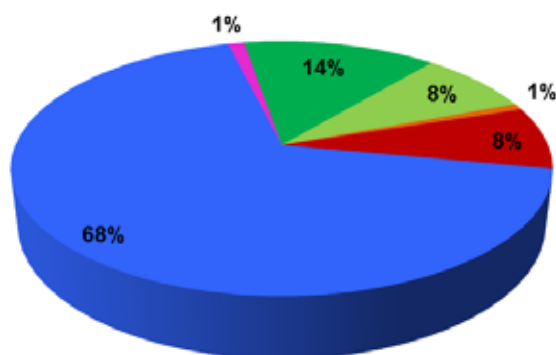
APARTADO N° 1 » EMPLEADOS

Creemos con
nuestra gente



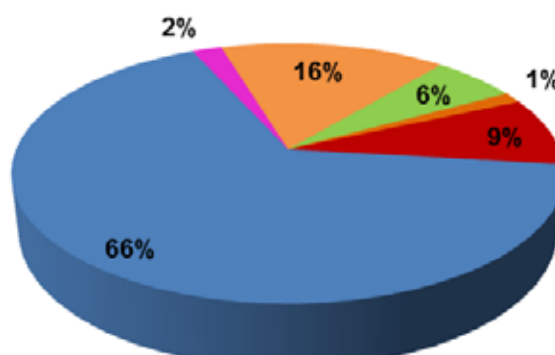
1. EMPLEO Y SOSTENIBILIDAD LABORAL

1.1 Total colaboradores directos y temporales



■ Coomeva Total: 1140
 ■ Sector Protección Total: 111
 ■ Sector Financiero Total: 1116
 ■ Sector Salud Total: 9579
 ■ Sector Recreación Total: 162
 ■ Total No sectorizadas Total: 1936

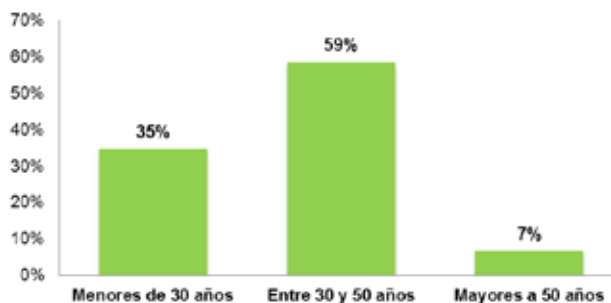
Total: 14.044 colaboradores directos



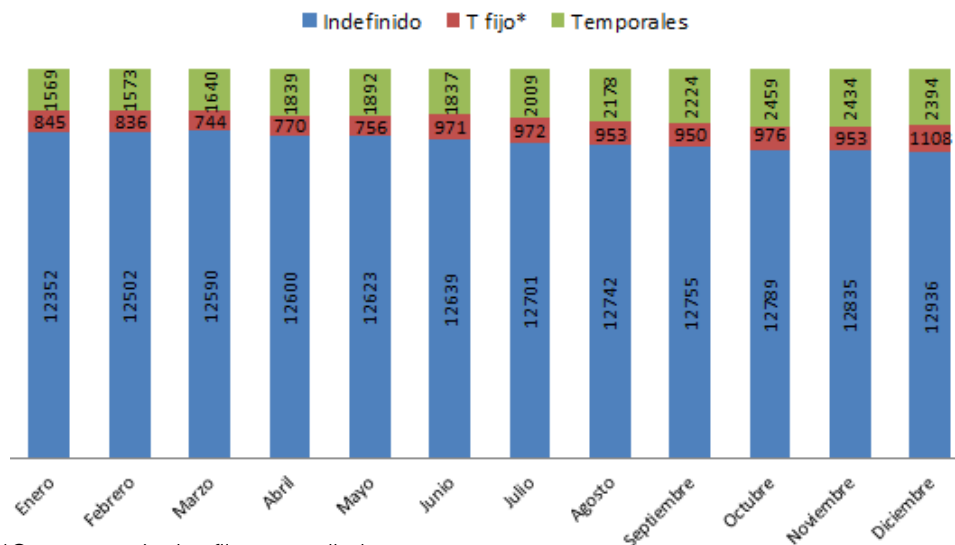
■ Coomeva Total: 141
 ■ Sector Protección Total: 32
 ■ Sector Financiero Total: 204
 ■ Sector Salud Total: 1.590
 ■ Sector Recreación Total: 49

Total: 2.394 colaboradores temporales

1.2 Número de colaboradores por rango de edad Grupo Coomeva



1.3 Histórico colaboradores por tipo de contrato Grupo Coomeva



*Contratos a término fijo y aprendizaje.

1.4 Porcentaje colaboradores por género

Género	%
Hombres	30%
Mujeres	70%

1.5 Tiempo de Servicio

Tiempo de servicio	# Colaboradores	%
Menos de 5 años	9.279	66%
De 5 a 15 años	4.153	30%
De 15 a 25 años	567	4%
Mayores de 25 años	45	0,3%
Total	14.044	100%

1.6 Rotación de colaboradores

Ingresos de Colaboradores al GECC														
Durante el año 2014 al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ingresaron 4.632 personas, teniendo un promedio mensual de 386 contrataciones. El motivo mas frecuente es Vacante por ampliación de estructura (cargo ya existente)														
MOTIVO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	% participación por motivo
Contratación o reemplazo gene	170	155	140		1		59	43	52	139	134	303	1.196	26%
Vacante por ampliación de estructura (cargo ya existente)	160	224	209	202	275	359	314	279	321	207	171	264	2.985	64%
Vacante por nuevo cargo	15	18	7	118	7	193	27	5	11	14	17	19	451	10%
Total General	345	397	356	320	283	552	400	327	384	360	322	586	4.632	
% participación por mes	7%	9%	8%	7%	6%	12%	9%	7%	8%	8%	7%	13%		

Egresos de Colaboradores del GECC														
Durante el 2014 se retiraron un total de 2.482 colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Estos datos corresponden a personal contratado a término indefinido														
MOTIVO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	% participación por motivo
Por motivo del colaborador	174	164	168	161	124	152	193	168	176	156	138	120	1.894	76%
Por parte de la empresa	39	36	48	40	55	72	26	44	60	58	55	52	585	24%
Otros motivos						1		1			1		3	0%
Total	213	200	216	201	179	225	219	213	236	214	194	172	2.482	
% participación por mes	9%	8%	9%	8%	7%	9%	9%	9%	10%	9%	8%	7%		

$$\frac{\sum \text{Retiros mes}}{\sum \text{Empleados mes}} \times 100\%$$

En el 2014 el índice de rotación del GECC promedio fue de 1,6%

2. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL CAPITAL HUMANO

Garantizamos procesos operacionales ágiles y eficientes en la administración del capital humano.

a. Acuerdos de Servicio con Coomeva Servicios Administrativos: Apoyamos a nuestros colaboradores con la realización de sus trámites de incapacidades o licencias de maternidad.

b. Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

2.1. Cumplimiento en programación de actividades

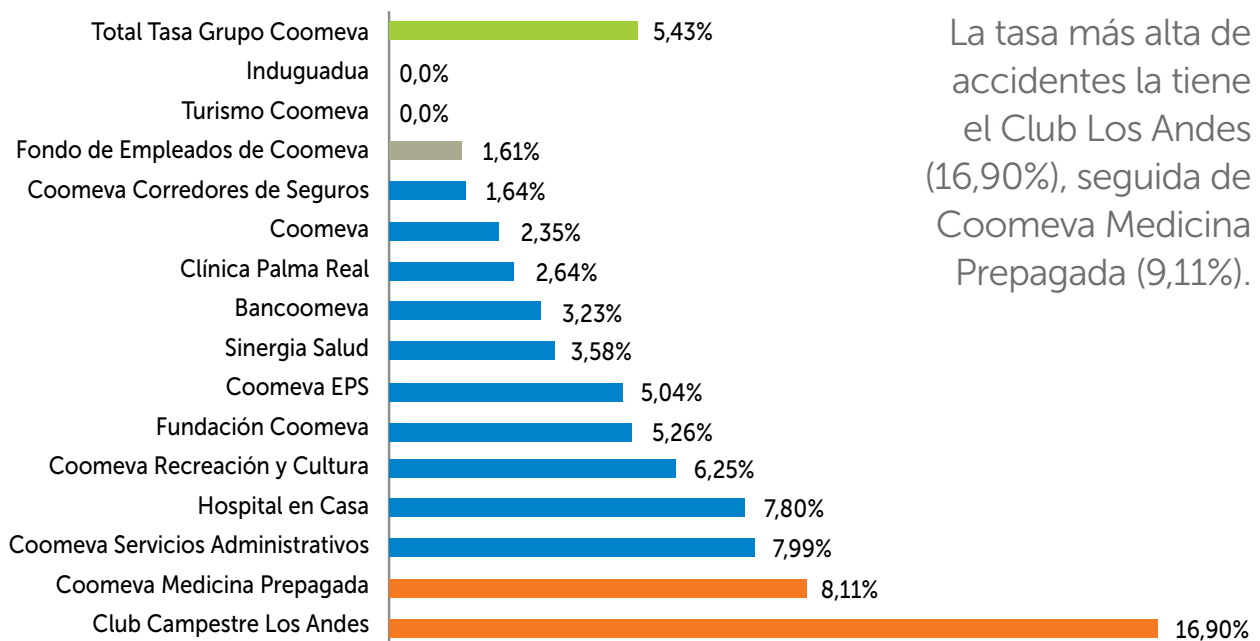
Resultados de la PRIMERA JORNADA DE SALUD con cobertura a todas las empresas del Grupo Coomeva:

Indicador	Resultado Promedio
Participación General	89%
Cobertura	75%
Total Sedes	17
Participación por sede	154%
Costo para el colaborador	Gratuito

* Se inició Programa de Intervención al Ausentismo (PIA).

* Cumplimos la normatividad, garantizando información y formación de los colaboradores en la prevención de sustancias psicoactivas, involucrando su vida laboral y familiar.

2.2 Tasa de accidentalidad por empresa



PREVENIMOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

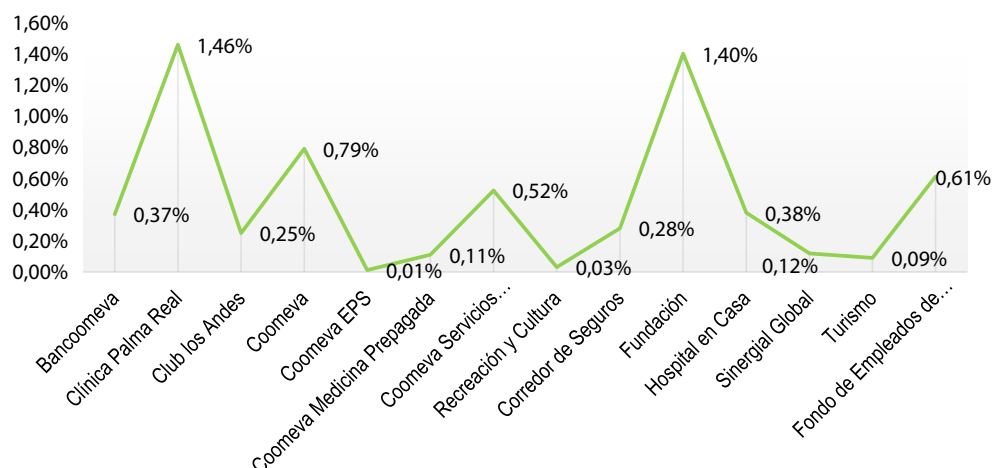
No presentamos muertes por causas ocupacionales o de trabajo.

Invertimos \$535 millones en Salud Ocupacional.

Empresa	Inversión - Salud Ocupacional
Coomeva	\$ 152.014.951
Corredor	\$ 9.924.080
Bancoomeva	\$ 37.924.406
Coomeva EPS	\$ 280.628.414*
Hospital en Casa	\$ 3.789.838
Coomeva Servicios Administrativos	\$ 51.587.730
Fundación Coomeva	\$ 85.000
Total	\$ 535.954.419

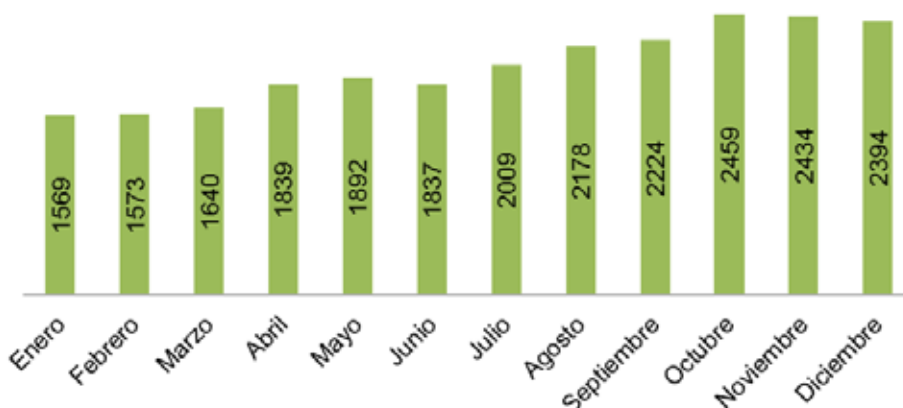
2.3 Tasa de Ausentismo

Gestionamos activamente las causas de ausentismo. La Clínica Palma Real tiene el mayor ausentismo global, con 1,46%.



2.4 Administración de empresas de contratación temporal

COMPORTAMIENTO DE PERSONAL TEMPORAL



Nuestra política es que los empleados sean vinculados mediante contrato laboral con Coomeva.



PROVEEMOS SALUD Y PREVISIÓN SOCIAL PARA TODOS NUESTROS TRABAJADORES

El 100% están afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales.

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.

Durante el 2014 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos ni Laborales, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo Coomeva en este sentido.

APARTADO N° 2 » DE JUVENTUDES



Los jóvenes son el futuro de nuestra organización, por ello divulgamos nuestros principios y valores entre los hijos de los asociados, los jóvenes asociados y la juventud en general.

El Acuerdo 412 de 2013 del Consejo de Administración establece las POLÍTICAS DIRIGIDAS A JÓVENES ASOCIADOS DE COOMEVA Y A JÓVENES QUE INTEGRAN EL GRUPO FAMILIAR DEL ASOCIADO, que orientan nuestras actividades y nos llevan a desplegar los esfuerzos necesarios para conocer, entender y satisfacer sus necesidades y expectativas.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE JÓVENES

1. Promover programas de formación que preparen a las nuevas generaciones de asociados para asumir el liderazgo y asegurar la sostenibilidad de Coomeva y del cooperativismo en el futuro.
2. Promover su participación en los escenarios de gestión y decisión de la Cooperativa, como escuela de formación de nuestros futuros líderes.
3. Incentivar la permanencia de los jóvenes asociados como miembros activos de la Cooperativa, usando y beneficiándose de la oferta de servicios del Grupo Coomeva, desde su rol de inversionistas y usuarios.

POLÍTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

POLÍTICAS DE PROMOCIÓN

Orientadas a la formación, la promoción del liderazgo, el emprendimiento solidario y la participación.

A desarrollar medios de comunicación para posicionar la importancia del cooperativismo en la juventud y permitir el intercambio entre los jóvenes, y, a conservar para ellos condiciones especiales de vinculación como asociados, acordes con su capacidad económica, en su rol de dueños.

POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Orientadas a asegurar la participación de los jóvenes en los escenarios de gestión y decisión de la Cooperativa, fortaleciendo su rol mediante formación, reuniones, asambleas e intervención activa en procesos electorales.

POLÍTICAS PARA LA PERMANENCIA

Orientadas a incentivar la permanencia de los jóvenes en la Cooperativa en su rol de inversionistas, mediante un portafolio de productos y servicios ajustado a sus expectativas, necesidades y realidades, a través de medios y lenguajes apropiados, promoviendo acceso a la educación, fomentando el ahorro, el manejo de finanzas personales, el desarrollo de proyectos productivos, las redes profesionales y la generación de contactos de negocios.

NUESTROS LOGROS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS EN 2014

Políticas de Promoción

Estrategias

1. Programa de formación en liderazgo juvenil

Se suscribieron convenios con instituciones que promueven el liderazgo juvenil:

- AIESEC Colombia. Asociación Internacional de Estudiantes de Educación Superior, que promueve programas de intercambios sociales y profesionales en el exterior.
- INCAE, Costa Rica. Programas de formación de jóvenes. Producto del convenio con AIESEC.

**57 jóvenes
beneficiados.**

Red Juvenil Coomeva:

Mediante actividades presenciales y virtuales busca formar un semillero de futuros asociados con liderazgo cooperativo, espíritu emprendedor y conciencia ambiental. Se formaron en el período 2014-A 237 niños y en el período 2014-B 138 niños, mediante actividades presenciales y virtuales.



**375 niños
formados.**



2. Programa de formación en emprendimiento

Diseño de la RUTA DEL JOVEN EMPRENDEDOR: servicio gratuito que incluye una red social, el directorio empresarial y el aplicativo PROYECTA para la formulación de planes de negocio.

- Motivación y capacitación empresarial a 3.219 jóvenes.
- 113 créditos por líneas de Microcrédito Empresarial por \$1.051.450.000.

3. Activación del sitio Web COOMEVA PIENSA JOVEN

El sitio será rediseñado en el 2015 como parte del Proyecto Coomeva Digital.

4. Vinculación de jóvenes a Coomeva

El sitio será rediseñado en el 2015 como parte del Proyecto Coomeva Digital.

18.035 jóvenes asociados.
7% del total de asociados

- Ingresaron 4.676 jóvenes en 2014. 15% del total de nuevos asociados.
- Se asignó cupo de crédito en la Tarjeta (TAC) a 9.120 jóvenes (14% del total de cupos otorgados).

Coomeva Educa:

Promoción de Coomeva en nueve universidades del país, con estudiantes de los dos últimos semestres, impulsando la línea de crédito Educar de Bancoomeva, así como el descuento educativo de los convenios de Coomeva con las Universidades: Ahorros a asociados por \$20 millones y 31 créditos educativos.

Gente Pila Coomeva:

250 nuevas becas para educación superior y renovación de 969 becas.

5. Atracción del talento

El 26% (3.658) de colaboradores de Coomeva están en la categoría Joven y de ellos el 29% (1.068) son asociados a Coomeva.

Políticas de participación democrática

Se realizó la línea de base de participación democrática de los jóvenes:

- El 6% participó en las elecciones de Asamblea y Juntas Zonales.
- El 3% de los elegidos son jóvenes asociados.
- El 1% (9) del total de dirigentes corresponde al segmento joven.
- En 2015 se presentará propuesta para involucrar a jóvenes en las estructuras democráticas de la Cooperativa.

Políticas de Permanencia

Estrategias desarrolladas:

1. Adecuación de la oferta de productos y servicios

Benchmarking de todos los servicios y productos y revisión de la oferta de las empresas alineadas, analizando: características, ventajas, coberturas, precios y canales. Como resultado se elaboró un informe de recomendaciones para que sean incorporados en los planes de acción 2015.

2. Potenciar la comunicación a través de distintos canales

Proyecto Coomeva Digital - Estrategias digitales de comunicación: Redes sociales como Instagram, Pinterest, Twitter, etcétera.

3. Caracterizar el segmento de jóvenes según perfil y tenencia.

DISTRIBUCIÓN DE JÓVENES

Regional Cali: 34%
Regional Medellín: 21%
Regional Bogotá: 18%
Regional Caribe: 13%
Regional Eje Cafetero: 10%
Regional Palmira: 4%

- 60% son mujeres y 40% hombres.
- 35% son menores de 25 años y el 65% se encuentra entre 25 a 28 años.
- 2.2 años de antigüedad promedio en la Cooperativa vs 8.4 años en el total de asociados.
- El 86% son solteros.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Estrato 2= 18%

Estrato 3 y 4= 65%,

Estratos 5 y 6= 13%



TENENCIA DE PRODUCTOS

- 67% tiene al menos un producto vs 83% en el total de asociados.
- 41% con productos financieros (27% créditos, depósitos 18%) vs 65% en el total de asociados.
- El 20% tiene seguros vs 35% en el total de asociados.
- * 31% con servicios de salud (27 % Plan Obligatorio, 11% Medicina Prepagada) vs 39% en el total de asociados.

NIVEL EDUCATIVO

Profesionales	85%
Técnicos y Tecnólogos	12%
Bachilleres	3%
Similar a total de asociados	

PERMANENCIA A 5 AÑOS

(2009 – 2014)=

40% vs 42% en el total de asociados.

APARTADO N° 3 » DE EQUIDAD DE GÉNERO

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio universal y un requisito para el desarrollo económico, político y social, pleno y armónico de la sociedad. Sin embargo hoy persisten inmensas brechas entre el reconocimiento de los derechos de las mujeres y su ejercicio efectivo.

Los gobiernos hoy reconocen que la integración de las mujeres constituye un motor del desarrollo económico y social, que hace que las familias sean más fuertes, que las economías sean más estables y las sociedades, más prósperas.

Las empresas son actores sociales determinantes en la configuración de relaciones sociales justas, equitativas y satisfactorias.



Las cooperativas están compuestas por hombres y mujeres a quienes debemos garantizarles un trato equivalente, reconociéndoles el mismo valor y brindándoles apoyo por igual, acorde con sus respectivas necesidades y en condiciones de igualdad de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades,

es decir con equidad de género, de manera que primen los méritos y habilidades de las personas por encima de otras condiciones, eliminando las brechas de género y la discriminación, lo cual abre las puertas para la creación de ambientes más diversos, tolerantes, inclusivos y por lo tanto democráticos.

En tal sentido, el Consejo de Administración mediante el Acuerdo N° 414 de 2013, adoptó la Política de Igualdad y Equidad de Género, como resultado de la proposición votada por la XLIX Asamblea General de Delegados.

La equidad de género ayuda a las cooperativas a demostrar que la conciliación entre los intereses individuales y colectivos es posible.

POLÍTICA: Coomeva 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 de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier discriminación explícita o implícita por razón de sexo.

Una relación de equidad de responsabilidades entre mujeres y hombres es una manera de poner en práctica nuestros valores y principios y mantenerlos vivos. Es un elemento esencial para la promoción de la excelencia cooperativa social y económica, asegurando la práctica de los principios y especialmente de valores como la democracia a través de la representación por género.

DIMENSIONES DE LA POLÍTICA

Dimensión Gestión y participación

Busca la participación activa de mujeres asociadas y de colaboradoras de Coomeva en los órganos de dirección y en los espacios de toma de decisiones, así como el fortalecimiento de su liderazgo individual y colectivo.

Dimensión Laboral

Busca consolidar un ambiente laboral y un sistema de relaciones que brinde igualdad de oportunidades laborales, bajo condiciones de equidad, reconocimiento de las diferencias vitales y de las capacidades, independientemente del sexo. Abarca los procesos de selección, ascensos, bonificaciones, estímulos y reconocimientos, así como los manuales de funciones, Comités de Convivencia y mecanismos para la conciliación de la vida laboral y familiar.

Dimensión Productos y Servicios

Define parámetros que aseguren que la oferta de productos y servicios se ajuste a las características de género para garantizar mayor acceso y oportunidad, tanto para hombres como para mujeres.

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva como signatario del Pacto Global de Naciones Unidas, fomenta la adopción y promoción de los Derechos Humanos e impulsa también los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, centrados en la promoción de la igualdad de género en el trabajo, en el mercado y en la comunidad, mejorando y ampliando la incorporación de las mujeres mediante políticas y prácticas empresariales.

NUESTROS LOGROS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA EN 2014

DIMENSIÓN GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN Estrategias:

1. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE GÉNERO

El Consejo de Administración nombró el Comité de Género.

- * Seis reuniones en 2014.
- * Aprobó Plan de Acción e indicadores de seguimiento.
- * Promoción de iniciativas de sensibilización.

Se realizó la LÍNEA DE BASE DE PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA:

- El 33% de dirigentes son mujeres mientras que un 56% de la población de asociados son mujeres.
- En los procesos electorales locales la participación de las mujeres es 39% y en los procesos regionales y nacionales es de 28%.
- En los cargos de elección el 34% son mujeres, pero en cargos principales solo el 29% son mujeres y 66% hombres.
- Cuando la participación en comités es por nombramiento, el 58% son hombres y el 42% por mujeres. En la Junta de Vigilancia y el Tribunal de Elecciones y Escrutinios el 100% son hombres y en el Comité de Género el 100% son mujeres. En los estamentos regionales y zonales la participación de las mujeres es del 33%.
- A nivel regional, el Eje Cafetero presenta la mayor participación de mujeres en sus estamentos, con un 43%, y la más baja participación se da en la Regional Bogotá, con un 22%.
- En los comités de Educación y de Recreación la mayoría son mujeres.

- En los comités de Desarrollo Empresarial y Vivienda la mayoría son hombres.

2. FORTALECIMIENTO DEL LIDERAZGO PERSONAL Y PROFESIONAL

- * 19 conferencias con enfoque de género con 3.159 asistentes.
- * En los programas de formación profesional participaron 11.307 mujeres, el 50% del total de asistentes.

GALARDÓN COOMEVA

Cooomeva reconoce a los asociados emprendedores que aportan a la economía y a la generación de empleo de calidad en el país, a través del Galardón Coomeva, el cual incluye las siguientes categorías: Gran Empresa, Mediana Empresa, Pequeña y Micro empresa y la categoría Mujer Emprendedora y Empresa Solidaria.

La categoría de Mujer Emprendedora reconoce la importancia de la mujer líder en las empresas finalistas en el proceso de evaluación del Galardón, las cuales son postuladas por dichas empresas.

3. CREACIÓN Y ACTIVACIÓN SITIO WEB MUJER COOMEVA

Sitio web MUJER COOMEVA. Busca difundir la Política de Género y sensibilizar a los asociados sobre la igualdad y equidad de género.

Se realizaron 38 publicaciones educativas sobre derechos de la mujer, la participación de las mujeres en diferentes esferas de la sociedad, salud de las mujeres y fechas conmemorativas.

DIMENSIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Estrategias

1. Adecuación de la oferta de productos y servicios.
2. Potenciamiento de la comunicación a través de distintos canales.
3. Caracterización del segmento Mujer.
4. Capacitación sobre la Sentencia C-355/2006 sobre interrupción voluntaria del embarazo (IVE).
5. Implementación de la Resolución 459/2012 por la cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para las víctimas de violencia sexual.
6. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad (cáncer de mama, cáncer de cérvix y maternidad segura).

7. Campaña de comunicación para promover la no violencia contra la mujer.

Se realizó benchmarking de todos los productos y servicios de la oferta, teniendo en cuenta las características, ventajas, coberturas, precios y canales. Como resultado se elaboró un informe de recomendaciones para las empresas del Grupo Coomeva.

DIMENSIÓN LABORAL

Estrategias

Estrategia para el desarrollo de la dimensión = Vinculación del Grupo Coomeva al Programa de Equidad de Género y a la búsqueda de la certificación en el "Sello de Equidad Laboral- EQUIPARES" promovido por el PNUD y el Ministerio de trabajo.

OBJETIVO: Contribuir al fomento de igualdad y equidad de género en el Grupo Coomeva como elemento estratégico para la competitividad. Con este se propicia igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en el acceso al empleo, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, capacitación y participación en los procesos de toma de decisiones.

RESULTADOS 2014

- Diagnóstico organizacional para la identificación de brechas de género.
- Participación en los talleres del Ministerio de Trabajo y el PNUD: Interpretación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG); prevención del acoso sexual y laboral; Política de Igualdad de Género y Plan de Acción; comunicación y lenguaje inclusivo.
- Firma de compromiso contra la violencia en la Mujer durante el II Foro Regional de Empresas por la Igualdad y se comprometió a desarrollar políticas y protocolos internos para promover el fin de la violencia contra la mujer, además de sensibilizar y capacitar al personal, así como detectar y derivar casos de violencia en la organización.
- Designación de los líderes del proyecto en las empresas, capacitándolos en enfoque de género y en el proceso de certificación por parte del Ministerio de Trabajo.
- Participación de todas las empresas del Grupo en la primera parte del proceso (Diagnóstico e identificación de brechas de género).
- Sensibilización y socialización a los colaboradores del Grupo.

APARTADO N° 4 » DE PROVEEDORES Y COMPRAS

Avanzamos con nuestros aliados



Si desarrollamos nuestras operaciones, brindamos productos y servicios y cumplimos nuestras metas es también gracias a nuestros proveedores y contratistas

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.

En el Grupo Coomeva trabajamos día a día por fortalecer la relación con los proveedores, desarrollando estrategias basadas en la cooperación, la transparencia e igualdad de condiciones, lo que nos permite construir alianzas sólidas para beneficio de la comunidad y la empresa.

En 2014 revisamos y fortalecimos los procesos a fin de garantizar un sistema de gestión de proveedores con métodos claros de selección, contratación y aseguramiento de calidad frente a la prestación de productos y servicios contratados y con mecanismos de evaluación de desempeño que permitan establecer acciones conjuntas de mejora.

Conformamos seis mesas de trabajo para la definición del Manual de Compras y Contratación de manera colaborativa, con participación de las empresas y partiendo de sus experiencias y necesidades.

El Consejo de Administración aprobó el nuevo Manual de Compras y Contratación para el Grupo.

PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Toda contratación está regulada por el Manual Corporativo de Compras y Contratación.

A lo largo de todo el proceso de compra evaluamos la aptitud de calidad del proveedor.

Compramos nuestros servicios, productos, insumos de oficina e infraestructura física a través de Coomeva Servicios Administrativos SA y también contratamos algunos servicios directamente en cada empresa.

Las compras se evalúan y autorizan en los Comités de Compras, Contratación y Gastos. El Comité Corporativo de Compras autoriza aquellas compras de carácter corporativo -que beneficien a más de una empresa- y que superen los 600 SMMLV.

El Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de Coomeva describe la forma de evaluar a los proveedores periódicamente y de establecer planes de acción como resultado de las evaluaciones.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

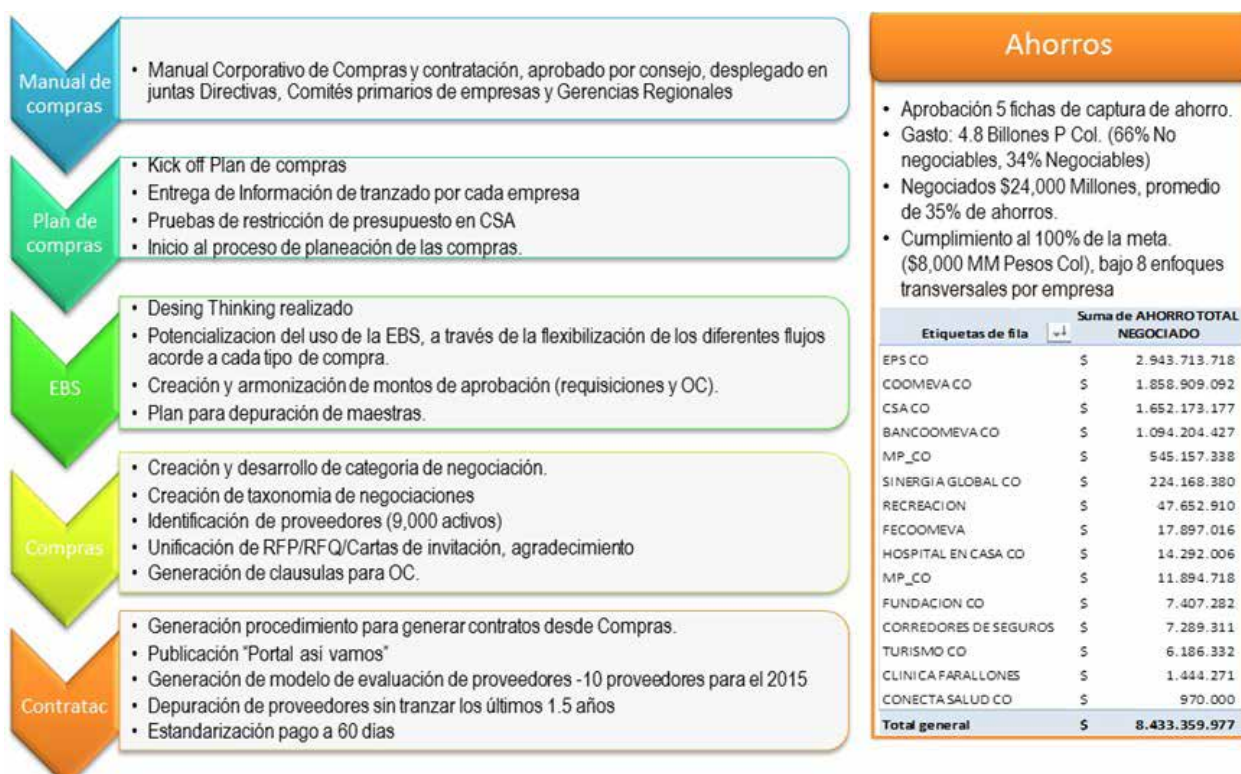
Al momento de la contratación exigimos a los proveedores pólizas que amparen el pago de las prestaciones a sus empleados.

El manejo integral de los proveedores se inicia con la selección y registro del proveedor. Se acompaña el desempeño utilizando herramientas como: la medición de reclamaciones en cuanto a oportunidad y calidad de los bienes y servicios prestados, la evaluación de desempeño, referencial de auditoría y seguimiento a los planes de acción acordados con los proveedores.

Administramos una lista maestra de proveedores.

Realizamos seguimiento aplicando el Manual de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de Coomeva.

RESULTADOS DEL PROYECTO "IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DESDE LA PLANIFICACIÓN DE LAS COMPRAS HASTA EL CIERRE DEL CONTRATO":

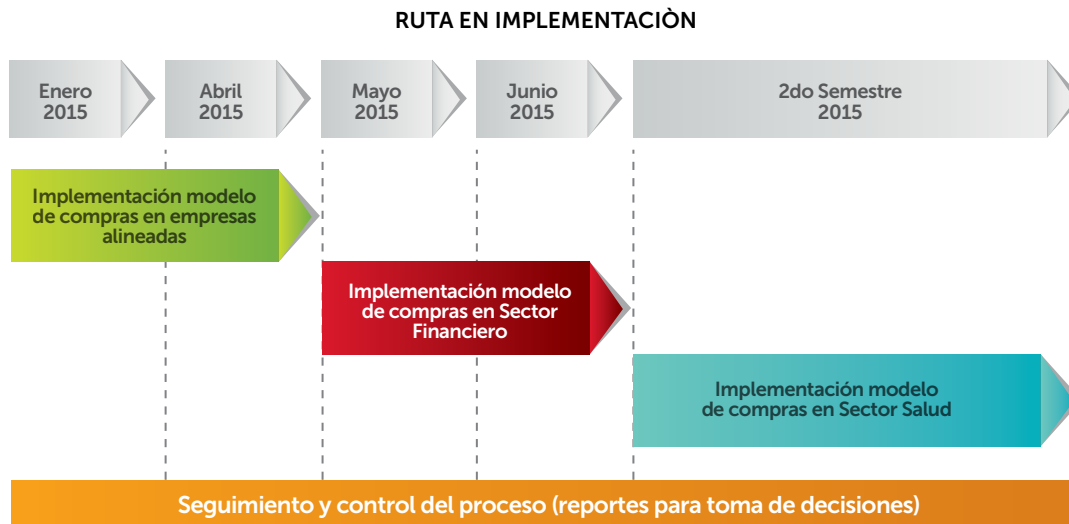


- » Creamos los flujos de compras.
- » Contratamos negociadores para los equipos de compras.
- » Realizamos análisis del gasto.

Actualizamos el procedimiento de creación y aprobación de proveedores.

Durante el último trimestre de 2014 se reenforzó el equipo de negociación. Esto ha permitido su participación activa de las compras de carácter corporativo y en las empresas del Sector Recreación, Fundación Coomeva y Coomeva.

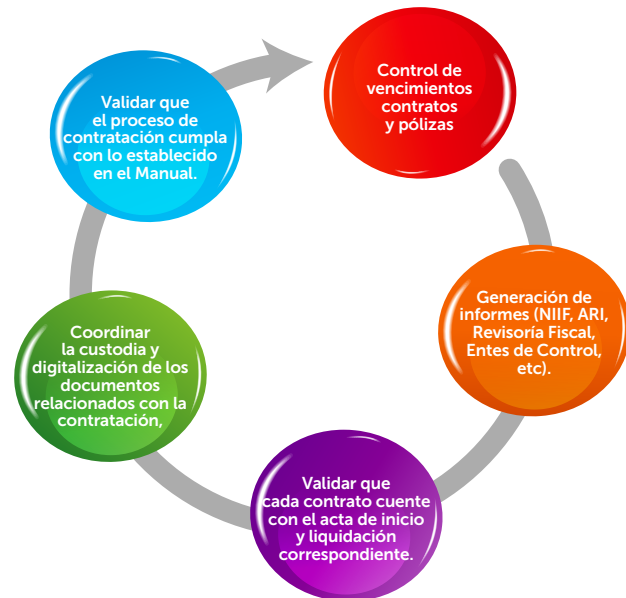
Se logró planear la salida en producción del nuevo modelo de compras y contratación a nivel del Grupo, para el cual se contempla la siguiente ruta de implementación:



Administración de contratos

En septiembre de 2014 se estructuró un área para la “administración de contratos”. En su fase inicial finalizada en diciembre cumplió con el análisis de 546 contratos Coomeva y 389 de sus empresas, de conformidad con lo requerido por las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

El área continuará desarrollando labores de monitoreo, seguimiento y control de los contratos de Coomeva y sus empresas y alcance de alineación con la respectiva generación de indicadores para la oportuna toma de decisiones.



CREEMOS EN NUESTRO PAÍS

Realizamos nuestras compras en nuestro país y nuestros proveedores son locales (Colombia).

**El 99.4% de los
proveedores son
colombianos**

EXTENSIÓN DE POLÍTICAS DE RSE A PROVEEDORES

Con el apoyo del equipo del Pacto Global, Red Colombia, tenemos como meta iniciar un trabajo conjunto con nuestros proveedores a fin de motivarlos y acompañarlos en la adopción de compromisos y mejores prácticas de RSE y Sostenibilidad.

APARTADO N° 5 » RESULTADOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Coomeva y sus empresas alcanzaron un resultado de \$55.646 millones, con un crecimiento del 46% frente al año anterior, pese a la pérdida de -\$35.178 millones en Coomeva EPS.

En la siguiente tabla se analiza la creación de valor económico frente a los costos ponderados de capital de cada empresa, en relación con sus patrimonios contables y sus valoraciones. Por otro lado se adiciona a los resultados financieros generados el valor de los beneficios entregados a los asociados por la suma de \$109 mil millones, para tener perspectiva integral de la creación de valor en el Grupo Coomeva:

RESULTADOS FINANCIEROS

Datos en revisión

Cifras en \$Millones

EMPRESA	Activos	Patrimonio	Ingresos Totales	Ppto a dic-2014	Utilidad Neta	Ppto a dic-2015
Coomeva	2.671.576	792.177	176.072	25.871	25.693	32.924
COOMEVA	2.671.576	792.177	176.072	25.871	25.693	32.924
Bancoomeva	2.917.643	238.583	467.662	26.765	31.010	40.102
Conectamos Financiera	1.392	679	912	31	100	258
SECTOR FINANCIERO	2.919.035	239.261	468.574	26.796	31.110	40.360
Coomeva EPS	1.004.554	37.645	2.472.174	(11.205)	(35.190)	119
Coomeva Medicina Prepagada	264.589	72.997	549.642	15.047	18.812	20.346
Sinergia Salud	89.528	51.555	114.547	2.458	5.653	6.608
Clínica Farallones	99.083	50.059	88.950	3.253	3.779	3.850
Clínica Palma Real	35.534	10.264	39.690	540	174	1.019
Hospital en Casa	27.129	10.409	56.448	1.924	2.431	2.444
Conecta Salud	902	780	357	-	26	50
SECTOR SALUD	1.521.318	233.657	3.321.808	12.017	(4.315)	34.438
Coomeva Recreación y Cultura	31.761	16.600	10.350	707	1.058	20
Turismo Coomeva	6.718	2.290	4.667	201	340	308
Club Campestre Los Andes	13.501	11.916	5.889	28	38	47
SECTOR RECREACIÓN	51.979	30.806	20.905	936	1.437	375
Corredor de Seguros	7.348	4.798	9.538	1.902	2.434	1.704
SECTOR PROTECCIÓN	7.348	4.798	9.538	1.902	2.434	1.704
Coomeva Servicios Administrativos	26.617	8.889	62.869	284	396	299
Fundación Coomeva	29.780	10.745	8.197	570	639	940
OTRAS EMPRESAS	56.397	19.634	71.066	854	1.035	1.239
GRUPO EMPRESARIAL	7.227.653	1.320.386	4.067.964	68.375	57.393	111.041

A continuación se presenta una breve descripción de los resultados alcanzados en 2014 en cada una de las empresas del Grupo.

SECTOR PROTECCIÓN



Cooameva Corredores de Seguros

Al término del cuarto año de operaciones, Cooameva Corredores de Seguros SA continúa posicionándose en la clasificación de las 15 empresas de intermediación de seguros más grandes del país por sus ingresos (Fuente Superintendencia Financiera). Esto se ha logrado gracias a una gestión focalizada en la generación de valor para los asociados, brindando acompañamiento, respaldo y un portafolio de servicios diferencial, ampliado y cada vez más ajustado a las necesidades de los usuarios. Más de 276 mil pólizas colocadas, 34 mil asociados acompañados en la atención de siniestros y asistencias y 26 mil asistencias en la póliza de automóviles, son algunas de las cifras que soportan el avance hacia el fortalecimiento de la marca Cooameva en el segmento Seguros a nivel nacional. A su vez reafirman la orientación estratégica de proveer soluciones efectivas de protección que faciliten la vida a la comunidad de asociados, a colectividades de naturaleza solidaria y demás grupos de interés.

Principales logros 2014

- Colocación de 276.344 pólizas, lo cual representa un crecimiento del 9% frente a 2013. Se cerró el año con 34.339 asociados con seguro de autos; 2.516 más que el año anterior. En SOAT se creció en 9.521, totalizando 47.165.
- Ampliación de coberturas en la póliza de autos.
- Creación de nuevas coberturas en la póliza de hogar

tales como gastos de mudanza, urgencias médicas de terceros incluyendo el servicio doméstico, cobertura para equipos tecnológicos bajo el amparo de todo riesgo, entre otras.

- Ampliación de la red de datáfonos en oficinas e incorporación de datáfonos móviles para los Ejecutivos Comerciales con el propósito de facilitar a los asociados el trámite de pago.
- Nueva plataforma tecnológica que optimizará el proceso de expedición de pólizas en el ramo de automóviles y productos de medicina prepagada.
- Mejoramiento de las coberturas para los asociados.
- Implementación del proceso de verificación de información del cliente según normatividad de SARLAFT.

SECTOR SALUD



El 2014 fue un año de grandes logros para el Sector Salud de Cooameva, teniendo en cuenta los resultados de los indicadores de salud, servicio y crecimiento de las empresas que integran el Sector. En materia de resultados financieros, el desempeño de las empresas de prestación y aseguramiento voluntario fue excepcional, a diferencia de la situación financiera que presenta Cooameva EPS como consecuencia de la crisis del Sistema de Salud.

Los resultados en salud reflejan el aporte de Cooameva al mejoramiento de la salud de los colombianos: Se prestaron más de 26 millones de consultas de las cuales se resaltan: 14 millones con médico general y especialista, ocho millones de exámenes paraclínicos, 844 mil atenciones de urgencias, 256 mil hospitalizaciones y 771 mil cirugías electivas en Cooameva EPS.

En Cooameva Medicina Prepagada se realizaron cuatro millones de actividades asistenciales dentro de las cuales 868 mil corresponden a consultas con médico general y especialista, tres millones a ayudas diagnósticas, 124 mil

atenciones de urgencias, 45 mil hospitalizaciones, entre otras. Sinergia prestó siete millones de servicios a través de sus Unidades de Atención Ambulatoria. Las Clínicas Palma Real y Farallones prestaron cerca de 153 mil servicios. En Hospital en Casa se atendieron más de 56 mil usuarios y se prestaron más de 4 millones de servicios.

En el año se crearon mecanismos alternos para la atención al usuario como el portal web, canal web, correo electrónico y mensajes de texto, con los cuales se logró evitar desplazamientos innecesarios, descongestionar las Salas de Atención y mejorar la oportunidad en la respuesta.

En la encuesta de satisfacción al usuario que realiza la firma CD&M Research el resultado para Coomeva EPS fue satisfactorio alcanzando un 90% y un 98% para Coomeva Medicina Prepagada. Hospital en Casa y Clínica Farallones obtuvieron una calificación del 95%; mientras que la Clínica Palma Real alcanzó un índice del 93%, aumentando 7 puntos porcentuales frente al año anterior.

Cooameva EPS al cierre de 2014 contó con un crecimiento poblacional que superó los tres millones de afiliados, lo que le permite mantenerse como la segunda EPS más grande del país. Con respecto a Coomeva Medicina Prepagada su crecimiento superó el 100% en todos sus productos (Medicina Integral, Salud Oral y CEM) y planes (Asociados, Colectivo y Familiar).

Como resultado de las estrategias y los planes de acción que se han implementado, los resultados financieros de las empresas del Sector Salud, excluyendo Coomeva EPS, vienen mejorando sustancialmente, contribuyendo de esta manera al aseguramiento de la creación de valor económico para nuestros asociados. Al cierre de 2014 las empresas alcanzaron utilidades por \$30.875 millones, creciendo un 56% (\$11.111 millones) frente al año 2013.

Cooameva EPS

Los resultados financieros de Coomeva EPS, a diferencia del resto de las empresas del Sector Salud, continuaron deteriorándose como consecuencia de la situación de crisis que atraviesa el Sistema de Salud en Colombia. Al cierre de 2014 esta crisis se ha profundizado, no obstante los esfuerzos del Ministerio de Salud, debido a que no se han realizado las reformas estructurales que se requieren para garantizar la protección de los intereses y derechos de los afiliados y asegurar las condiciones de viabilidad financiera y de continuidad empresarial de todos los actores del Sistema, especialmente, las reformas relacionadas con la administración, prestación y pago de las atenciones no incluidas en el POS.

Se trabajó intensamente con todas las instancias de Gobierno con la finalidad de construir en conjunto estrategias

que permitan una evolución positiva del Sistema de Salud en el mediano plazo.

Resultados Financieros

Cooameva EPS cierra al final de año con \$35.190 millones de pérdida. Las grandes debilidades en la regulación y la falta de definición oportuna de los ajustes profundos que se requieren, afectaron las condiciones estructurales del Sistema. La principal causa identificada como la mayor amenaza contra la viabilidad de la empresa y la continuidad e integralidad de la atención radica en que se ha visto obligada a asumir la administración, prestación y pago de las atenciones no incluidas en el POS, así como la inclusión de nuevas coberturas que suponen costos no reconocidos o una insuficiencia en la UPC estimada en el 1.73% en relación con los ingresos.

Principales Logros 2014

- Incremento en la tenencia de asociados, de 32,9% en diciembre de 2013, a 33,1% en diciembre 2014, pasando de 82.384 a 84.680 asociados con Coomeva EPS.
- Disminución en un 91% y 66% comparado con el año 2013, en las reclamaciones por demora en el proceso de autorización de órdenes POS (de 24.420 a 2.221) y No POS (de 3.524 a 1.184) respectivamente.
- Envío de mensajes de texto para informar al usuario sobre el estado de la orden evitándole así desplazamientos innecesarios a los puntos de atención. Al cierre de 2014 se han enviado 366.631 mensajes de texto.
- Resolutividad inmediata del 98% de la atención preferencial a grandes empleadores y fuerza comercial por la Línea de Atención LISA.
- Implementación del portal y canal web para realización de trámites.

Cooameva Medicina Prepagada

El 2014 fue un buen año para Coomeva Medicina Prepagada. Se mejoraron los estándares de gestión, los resultados de la operación y calidad de los servicios. La encuesta de satisfacción con prestadores reveló un indicador de satisfacción del 84% y la encuesta de Top of Mind de la Revista Gerente de agosto de 2014 posiciona a Coomeva Medicina Prepagada nuevamente en el primer lugar y por sexto año consecutivo.

Durante 2014 las perspectivas desde el enfoque mercado estuvieron dirigidas principalmente a profundizar el segmento de asociados, desarrollar las ciudades intermedias, generar innovaciones en productos y servicios, y por supuesto lograr una mayor eficiencia en los resultados del plan colectivo. El desempeño desde esta perspectiva fue más que destacado, logrando una población total de 347.263 usuarios, representado un crecimiento del 5,4%

frente al 2013 y 17.680 afiliados adicionales, con un cumplimiento presupuestal del 102,4%.

En Salud Oral se cierra con una población de 32.438 usuarios y con un cumplimiento del 102,5%, donde también se puede destacar el buen comportamiento de los retiros en esta línea de servicio. Por su parte Coomeva Emergencia Médica obtuvo muy buenos resultados alcanzando un total de 82.830 usuarios, con un cumplimiento presupuestal del 106,5%.

Principales Logros 2014

- Primer lugar en el Top of Mind por sexto año consecutivo en esta categoría.
- La encuesta de satisfacción del segundo semestre de 2014, realizada por la firma CD&M Research, se mantiene en un nivel positivo de 98%.
- Crecimiento en ingresos de ventas del 12,9% y una disminución del 5,6% en los retiros, con respecto al 2013.
- En coordinación con CEM se dio inicio a la prestación del servicio de Urgencias Odontológicas para los usuarios de todos los programas en todas las líneas de servicio.
- Mejoras en coberturas como: Nuevas tecnologías Pet Scan, ecografías ilimitadas en embarazo de alto riesgo, técnicas quirúrgicas de láser y laparoscopia, entre otras.
- Implementación del canal correo electrónico para autorización de órdenes de servicio a nivel nacional. De agosto a diciembre de 2014, se tramitaron 4.940 órdenes.
- Oportunidad de ordenamientos a menos de 48 horas, del 95,7%.
- Implementación del servicio de Telesalud operado por CEM, que brinda asesoría telefónica de psicología y nutricionista a usuarios de CEM y Medicina Integral.

Sinergia Salud

El 2014 representó para Sinergia Salud un año de crecimiento en su línea ambulatoria incursionando en los modelos de atención básica. Así mismo la línea hospitalaria representada por la Clínica Palma Real fue independizada como negocio para favorecer su desempeño y facilitar los procesos relacionados con el proyecto de acreditación.

Al cerrar el 2014 Sinergia cuenta con 37 Unidades de Atención Básica, 15 Unidades de Atención Integral, 14 Unidades de Prevención Clínica y dos Puntos de Atención Prioritaria.

Principales Logros 2014

- Apertura en Sinergia de 37 Unidades de Atención Básica bajo el cronograma del proyecto de especialización del Sector Salud, lo cual representa un incremento en 1.068.078 usuarios para atención en las unidades, 781

colaboradores sustituidos y capacitados, 18.320 activos fijos y misceláneos adquiridos.

- Apertura de nuevos modelos: Clínica de Obesidad, centros especializados en enfermedad renal implementando el programa de nefroprotección.
- Cumplimiento de los estándares de habilitación que hacen parte de la gestión desde la prestación del servicio definidos en la nueva normatividad.
- Inicio del proceso en certificación IAMI para todas las unidades de la Regional Nororiente, implementándose asesorías personalizadas en lactancia materna a cargo del personal asistencial certificado en éste.

Clínica Palma Real

En su primer año de operación como entidad independiente, la Clínica Palma Real logró importantes avances en la estabilización de su estructura en todos los frentes, logrando un incremento importante tanto en volumen como en la complejidad de servicios de cirugía, hospitalización y UCI. La ampliación del portafolio de servicios mediante la instalación de un nuevo quirófano, la renegociación con aseguradoras que permitió la continuidad de las unidades de Ginecobstetricia y UCI neonatal, y la dinamización en la prestación de servicios de apoyo diagnóstico, son algunos de los factores que explican un resultado financiero positivo al cierre de 2014.

En adelante la gestión estará enfocada en consolidar la tendencia positiva en los resultados, optimizando los niveles de ocupación e incrementando la participación de la mediana y alta complejidad, así como una mayor participación de otras aseguradoras. En este mismo orden, se espera dinamizar el mercado de pacientes particulares e internacionales.

Principales Logros 2014

- Consolidación del proceso de ajuste en todas las áreas y en el proceso de Acreditación en Salud al terminar con éxito su primer ciclo de autoevaluación. El plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación será implementado y medido en el siguiente año.
- Mejoramiento del portafolio de servicios con una capacidad instalada ampliada a mediados de año con un nuevo quirófano, una sala de procedimientos menores y la ampliación del servicio de imágenes diagnósticas.

Clínica Farallones

La gestión en 2014 estuvo orientada al fortalecimiento del enfoque de sostenibilidad con el propósito fundamental de crear valor para todos nuestros grupos de interés. Las principales estrategias para alcanzar este propósito se centraron en fortalecimiento financiero, optimización de la

capacidad instalada, mejoramiento continuo de los procesos e incremento de la satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores.

Principales Logros 2014

- Indicador Satisfacción del Cliente 95%
- Indicadores de salud destacados:
- Procedimientos quirúrgicos 13.179
- Uso de la capacidad instalada 81.3%
- Porcentaje Mortalidad Materna – ARO 0%
- Tasa de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud 1.3 / 1000 días estancia
- Consolidación del proceso de preparación para la Acreditación.
- Desarrollo e implementación del Modelo de Servicio con el propósito de mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios.
- Continuidad del programa de atención diferencial a asociados, generando mayor sentido de pertenencia de los asociados con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Certificación en Buenas Prácticas de Elaboración, BPE, de la Central de Mezclas.

Hospital en Casa

Los buenos resultados de 2014 en Hospital en Casa son fruto de la adecuada implementación de las estrategias. El enfoque estuvo dado en diversificación de clientes, control de la productividad y del costo asistencial, satisfacción de los clientes y calidad de la atención. Se alcanzaron los retos propuestos en todos los ámbitos, tanto en los resultados financieros como en el crecimiento de las ventas en general, especialmente a clientes diferentes a Coomeva EPS. De la misma manera se mantuvieron los indicadores positivos en la satisfacción de los usuarios, calidad y productividad, así como resultados positivos en la satisfacción de los colaboradores. Esto último se reflejó en la encuesta de Great Place to Work al obtener una calificación positiva.

Principales Logros 2014

- Reconocimiento, vía investigación de mercados, como la empresa más importante y más grande de las domiciliarias en salud, así como la mejor estructurada y reconocida en el mercado.
- Mantenimiento del Índice de Satisfacción de Usuarios en nivel satisfactorio del 95%, la satisfacción de las entidades en el 86% y de las clínicas e IPS, del 92%, lo que evidencia un gran reconocimiento del servicio prestado.
- Índice de Re-hospitalización de 1,2 % por debajo del te-

cho propuesto del 3%, al igual que el Índice de eventos clínicos que se mantiene en menos del 1%.

- Implementación de la Historia Clínica Médica Electrónica para usuarios de Coomeva EPS y su digitalización.
- Mejoramiento de 16.7 puntos frente al año 2011 en la encuesta de Ambiente Laboral, (Great Place to Work).
- Apertura de la sede Pasto en el mes de diciembre.

Conecta Salud

Para Conecta Salud el 2014 puede catalogarse como el año de inicio de los servicios productivos, enfocados en la misión de contribuir al mejoramiento de los procesos tecnológicos en el Sector Salud. En el Centro Médico Imbanaco de Cali se instalaron 20 dispositivos que permiten realizar autorizaciones y validaciones de usuarios de Medicina Prepagada en pocos segundos, con la finalidad de prestar un ágil servicio y evitar las suplantaciones. En total se realizaron 79.094 transacciones con resultados satisfactorios que permitieron brindar un oportuno servicio a nivel nacional.

Principales Logros 2014

- Consolidación del servicio de turnos en puntos de atención Sinergia y Coomeva EPS.
- Alianza realizada con NEODECK para la venta del servicio de historia clínica.
- Consolidación del servicio de control de horarios y reconocimiento facial en puntos de atención Sinergia y Coomeva EPS.

SECTOR FINANCIERO



Bancoomeva

Bancoomeva cierra el 2014 con resultados muy positivos, tanto en lo financiero como en el desarrollo de sus pro-

yectos estratégicos y de gestión. Se logró establecer una estructura financiera equilibrada que garantiza niveles de rentabilidad, liquidez y un manejo de riesgo más adecuado y sostenible. El Banco enfocó sus esfuerzos sobre cuatro aspectos fundamentales: captaciones, resultados económicos, mejoras en el servicio y optimización en las relaciones con los clientes.

El compromiso de mejorar la experiencia del cliente motivó la inversión en tecnología, la re-organización de procesos y el entrenamiento del equipo de trabajo para asegurar cambios sustanciales que faciliten la vida de los usuarios. La renovación y optimización de la red de canales también fue de especial importancia en este aspecto. Es así como durante el 2014 se brindaron 910.289 nuevas soluciones financieras a 147.756 clientes, destacándose entre ellos: 1.893 jóvenes menores de 23 años beneficiados con 4.220 soluciones financieras, más de 1.800 madres cabeza de hogar apoyadas con soluciones en sus diversos momentos de vida, 11.766 clientes apoyados en la construcción de su sueño de vivienda, 7.243 en su sueño de vehículo y 2.248 en su desarrollo profesional.

Durante el año también se lograron avances en el modelo de gestión y operación, alcanzando la certificación ISO 9001 y 27001, siendo la única entidad financiera del país en tener estas acreditaciones.

La apuesta estará centrada en una gestión que garantice soluciones y servicios diferenciales para los asociados a Coomeva que realmente faciliten su vida, y que contribuyan de manera efectiva al logro de sus sueños personales y profesionales, a la vez que se genera valor para todos los públicos de interés en la medida en que se avanza hacia una estructura óptima entre crecimiento y rentabilidad.

Principales Logros 2014

- Profundización en el relacionamiento con los asociados a través de campañas comerciales con productos financieros acordes con su perfil, lográndose así su fidelización y tenencia de productos tanto del activo como del pasivo en Bancoomeva.
- Maduración de los diferentes canales de venta brindando al cliente o asociado un mejor servicio con asesoría personalizada para construir relaciones a largo plazo.
- Promoción del ahorro entre los clientes, reflejándose en un crecimiento del 256% en PAP (Plan de Ahorro Programado) en 2014.
- Una red propia de 91 puntos de atención en 24 departamentos del país, además de 5.674 puntos de atención a través de alianzas estratégicas con Efecty y la red de Servibanca, con disponibilidad de cajeros electrónicos en todo territorio nacional. Así mismo, los clientes están utilizando sus tarjetas de crédito Visa en más de 93 mil establecimientos de comercio en el país.
- Más de 8,7 millones de transacciones anuales. Cada

cuatro segundos un cliente está realizando una transacción en el Banco. Más del 50% de estas transacciones se están realizando por canales virtuales.

- Se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo la norma ISO/IEC 27001:2013, resaltando que Bancoomeva es la primera entidad en Colombia en ser certificada en todos sus procesos en la versión actualizada de la norma ISO 27001 de 2013, y la segunda a nivel latinoamericano.
- Se confirmó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de servicios de captaciones, colocaciones y recursos financieros bajo la norma ISO 9001:2008.

Conectamos Financiera

Para Conectamos Financiera, el 2014 fue el año de fortalecimiento de sus servicios, cumpliendo la premisa de convertirse en el eje tecnológico del Sector Cooperativo. Para esto gestionó la conformación de la Red Conecta de Cooperativas logrando cerrar el año con 24 entidades en red, que representaron una cobertura nacional de 198 puntos de atención (22 departamentos y 138 municipios), a través de los cuales se efectuaron operaciones por un valor de \$1.579 millones, originados en transacciones de giros, consignaciones a cuentas y pago de facturación.

A través de la red de servicios se emitieron 140.264 tarjetas débito y 43.480 tarjetas de crédito para Bancoomeva. En el modelo de tarjeta de afinidad se atendieron 100.093 tarjetas débito para la Financiera Comultrasan, para un gran total de 283.837 tarjetas emitidas y atendidas. De igual forma, se procesaron compras por valor de \$1.029 billones y \$226.901 millones respectivamente, que comparados con el año anterior representaron un crecimiento del 270%.

Principales Logros 2014

- Inicio de prestación del servicio de identificación biométrica para reclamo de beneficios en Coomeva Solidaridad y Seguros.
- Consolidación de la operación de procesamiento de tarjetas débito y crédito.
- Participación activa y asesoría de Conecta en los proyectos de Bancoomeva (Adquirencia Tarjeta Empresarial, Tarjeta Combo, Corresponsales No Bancarios)

SECTOR RECREACIÓN

El 2014 fue un año de repensar en el Sector, actividad que incluyó entre otros, el análisis de la oferta de Recreación, su alcance y la estructura administrativa que desde Coomeva permita maximizar la oferta de valor para los aso-

ciados y lograr mayores eficiencias en los recursos que se administran.

Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura

El 2014 fue un año de transición. El reto de la nueva propuesta es lograr un contenido diferencial que se traduzca en la aceptación de los asociados, con mejores indicadores en la tasa de uso y de satisfacción, que nos obliga a avanzar en ajustes en los procesos, desarrollos tecnológicos, elaboración de indicadores, construcción de producto, mejora en el servicio y efectividad en mercadeo y comunicaciones.

En los eventos de orden nacional se destacan la conferencia con el gurú mundial Deepak Chopra, cuya asistencia fue de más de 1.497 personas. El concurso de Fotografía Buscarte, con una participación de 950 asociados; los programas del Club de Caminantes y de Súper-viajero en sinergia con Turismo Coomeva. Para este año el portafolio de productos de orden nacional tiene propuestas ambiciosas como los Récords Guinness Coomeva, que convocará la participación masiva de asociados con temas orientados principalmente a la asociatividad, solidaridad y otros que vinculen a Coomeva con las propuestas de conservación del medio ambiente.

Principales Logros 2014

Unidad de Recreación

- El valor agregado para los asociados, medido a través del ahorro logrado en las diferentes actividades programadas, alcanzó los \$10.230 millones.
- La tasa de uso de los servicios llegó al 41%. Se contó con 983.986 asistentes a eventos.
- Se logró eficiencia en la gestión de eventos e impresión de boletería.

Hoteles & Resorts Coomeva

Para Hoteles & Resort el desafío está en convertir a esta unidad en un importante complemento de la Línea Viajeros de Recreación; que diseñe propuestas atractivas para los asociados en sinergia con Turismo, orientadas a honrar los compromisos adquiridos en los programas vendidos, incrementar los indicadores de ocupación y generar excedentes al negocio.

- Ocupación promedio a nivel nacional del 51%.
- Desinversión en activos no estratégicos (Irama).
- Actualización del modelo operativo de venta del nuevo certificado de alojamiento.

Coomeva Turismo Agencia de Viajes

Durante el 2014 culminó la curva de aprendizaje y estabilización del nuevo modelo comercial potenciando la oferta hacia los asociados, gracias a la ampliación en los canales de atención. Este periodo representó grandes esfuerzos y replanteamientos de las estrategias comerciales y administrativas, logrando finalmente reflejar dicho proceso en los buenos resultados económicos alcanzados.

Las ventas totalizaron \$35.006 millones, con un cumplimiento del 95% frente al presupuesto. Para el 2015 se han preparado programas de salidas y campañas especiales de descuentos de diferente índole, con lo que se espera dar continuidad a un crecimiento sostenido mediante la potencialización de los canales actuales y la puesta en marcha de la agencia virtual, la cual ofrecerá una potencial alternativa de crecimiento.

Principales Logros 2014

- Realización del evento Exposer por cuarto año consecutivo, registrando 1.566 asistentes y manteniendo el reconocimiento de la marca Coomeva en la realización de grandes eventos a nivel nacional.
- Se alcanzó un total de 65.112 pasajeros movilizados.
- Avances en la implementación de la agencia virtual como nuevo canal comercial.

Club Campestre Los Andes

En 2014 se presentó una participación mayoritaria de eventos y afiliaciones en la composición de los ingresos, lo que ratifica la importancia de estas dos líneas de producto en la dinámica del negocio; alimentos & bebidas mantuvo su importancia como el mayor jalonador del negocio, gracias al mejoramiento en su propuesta de producto.

Principales Logros 2014

- Realización de la fiesta del Club Los Andes con una asistencia de 3.300 personas.
- Disminución en el índice de deserción del 13% en 2013, al 4% en 2014.
- Revisión y ajuste del modelo de operación del Club.

OTRAS EMPRESAS

Fundación Coomeva

La Fundación fue galardonada con la distinción más importante a la que pueda aspirar una empresa en Colombia, el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2014. Se

convirtió en la primera fundación en Colombia que recibe este reconocimiento desde la creación del premio en 1975.

La internacionalización de la Fundación Coomeva y el compromiso con el medio ambiente fueron dos de los propósitos fundamentales de la gestión. En este marco la Fundación presentó y ganó una propuesta al Banco Interamericano de Desarrollo, BID; Fondo Multilateral de Inversiones, FOMIN, y Fondo Nórdico de Desarrollo (NDF), en su convocatoria del programa EcoMicro, para subvencionar microcréditos “verdes” para pymes y entidades solidarias. La propuesta de la Fundación fue seleccionada como una de las “Actividades Faro 2014” por la iniciativa “Impulso para el Cambio” de la Secretaría de Cambio Climático de la ONU que destaca los mejores ejemplos de soluciones climáticas.

El Galardón Coomeva al Emprendimiento llevó a los asociados ganadores a Corea del Sur, líder mundial del emprendimiento y modelo empresarial, reafirmando que el reconocimiento es un gran factor de motivación para que los asociados a Coomeva amplíen sus redes de apoyo y vivan experiencia en empresas de clase mundial.

La Fundación Coomeva sigue siendo la única entidad en Colombia que financia a los emprendedores. Por ello ha sido elegida como miembro permanente de la Mesa Nacional de Emprendimiento.

Principales Logros 2014

Nos convertimos en un importante jugador del sector microfinanciero colombiano, siendo la entidad del sector de las microfinanzas no reguladas que mayor crecimiento porcentual tuvo en saldos de cartera en 2014. Abrimos el programa de microcréditos en tres nuevas zonas: Cartagena, Bucaramanga y Popayán. Con esto llegamos ya a 11 zonas. Abrimos la línea de crédito rotativa para las necesidades de capital de trabajo de sus negocios, siendo innovadores en el sector.

Coomeva Servicios Administrativos

Como centro de servicios compartidos (share services) brindamos el soporte empresarial a todas las empresas del Grupo Coomeva. Nuestro objetivo es ser una de sus palancas de crecimiento. Con este propósito, durante los dos años anteriores desarrollamos el programa de Proyectos CREA que nos llevó a cambiar el enfoque para el 2014 pasando de ser un centro de utilidades a convertirnos en un centro de ahorros y beneficios.

Principales Logros 2014

- Implementación del nuevo modelo de gestión que le generó a las empresas del Grupo Coomeva ahorros por \$8.016 millones y eficiencias por \$4.075 millones.
- Se alcanzaron ingresos por \$61.578 millones.
- Desde el rol de implementador del estándar internacional de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, se realizaron los balances de apertura, la actualización de políticas, memorandos, definiciones técnicas y la implementación de la herramienta Corvus, aprobada por la Superfinanciera.
- Se avanzó en el proyecto EBS + táctico el cual tiene como principal objetivo hacer de la E-Business Suite una herramienta más eficiente con el fin de generar mayor valor a las empresas del Grupo, mediante el mejoramiento continuo de procesos de soporte empresarial.
- Se inició la automatización de los procesos asociados a la gestión documental del Grupo Coomeva cuya finalidad es ubicar el servicio gradualmente en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, con seguridad, control y trazabilidad.
- Se obtuvo una calificación global del 86% en la encuesta anual de percepción del servicio realizada a 300 usuarios a nivel nacional.

APARTADO N° 6 » FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA, FECOOMEVA

El Fondo de Empleados de Coomeva, Fecooomeva, es una organización de economía solidaria, sin ánimo de lucro, creada por un grupo de colaboradores de Coomeva emprendedores e idealistas que reconocieron y transmitieron unos a otros el valor de la asociatividad, del trabajo unido y solidario, con el propósito de hacer posible una mejor calidad de vida, mayor progreso y bienestar para sus asociados y familias.

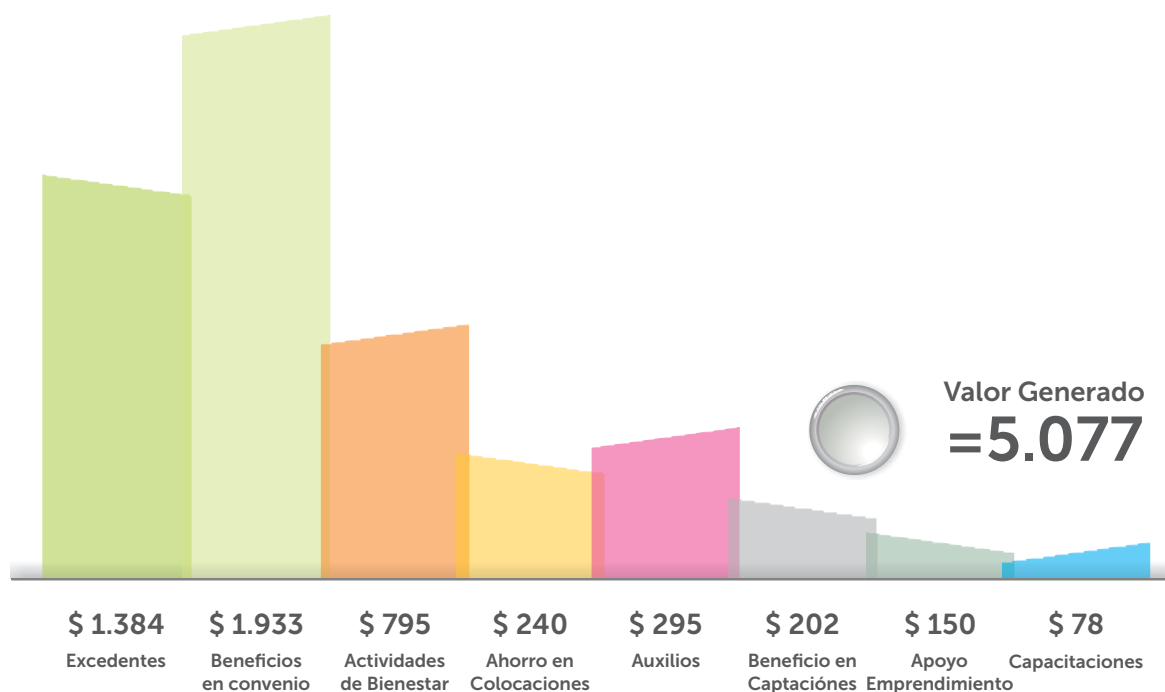
Fecooomeva es uno de los fondos más grandes e importantes de Colombia. Tiene 11.322 asociados y actúa a través de cinco (5) regionales, con cubrimiento en 36 ciudades del país y 12 puntos de atención.

Por medio de nuestros productos y servicios brindamos múltiples beneficios para los asociados y sus familias a través de mejores condiciones en productos de captación, apoyo al emprendimiento, ahorro en colocaciones, auxilios, capacitaciones y convenios con aliados comerciales

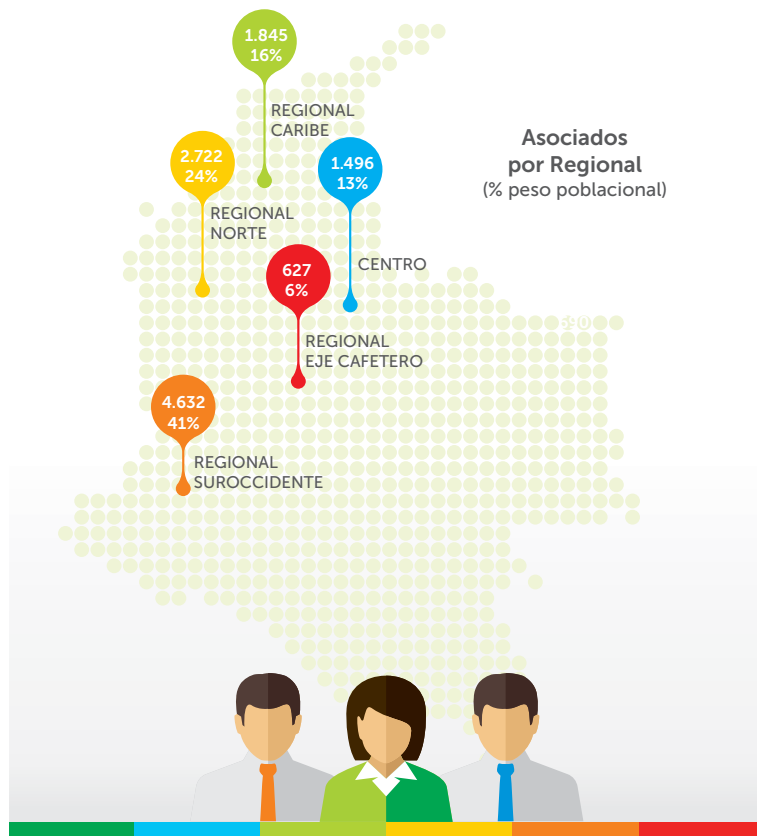
Categoría	Beneficio Generado (Millones)
Capacitaciones	78
Apoyo emprendimiento	150
Beneficio en Captaciones	202
Ahorro en colocaciones	240
Auxilios	295
Actividades de Bienestar	795
Excedentes	1.384
Beneficios Convenios	1.633
Total	4.777

que nos permitan brindar precios diferenciales en las distintas actividades de bienestar. De esta manera este año generamos beneficios económicos por \$ 5.077 millones de pesos para nuestros 11.322 asociados.

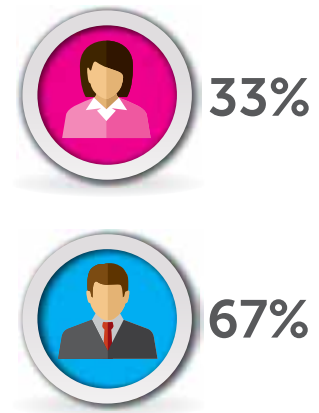
VALOR GENERADO A NUESTROS ASOCIADOS (Cifras en millones)



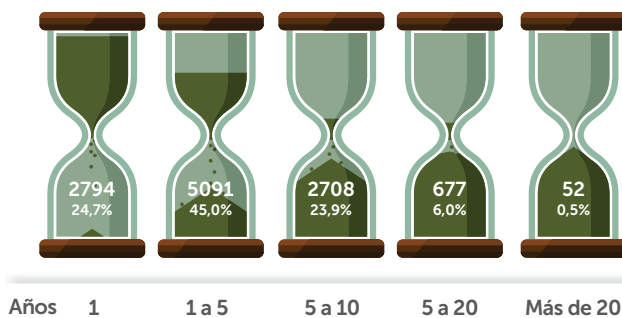
ASOCIADOS POR REGIONAL



GÉNERO

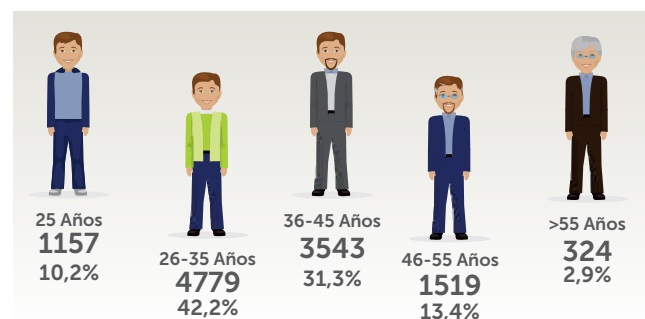


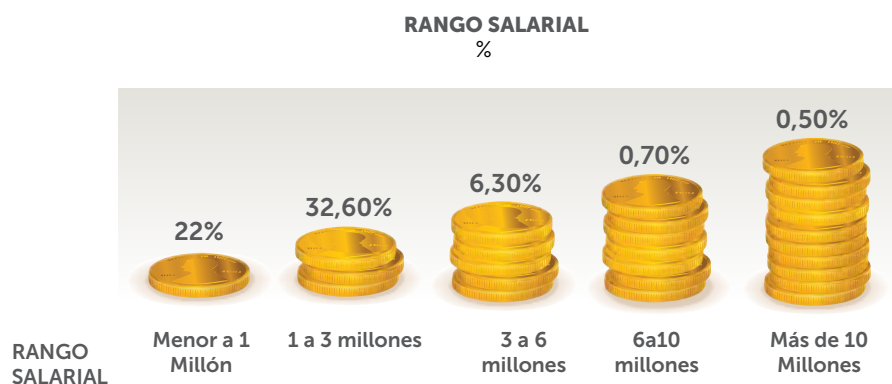
ANTIGÜEDAD



EDAD

Nº de Asociados / porcentaje





4.171 ahorradores
\$40.158 millones desembolsados en **28.206** créditos.

EMPRENDIMIENTO

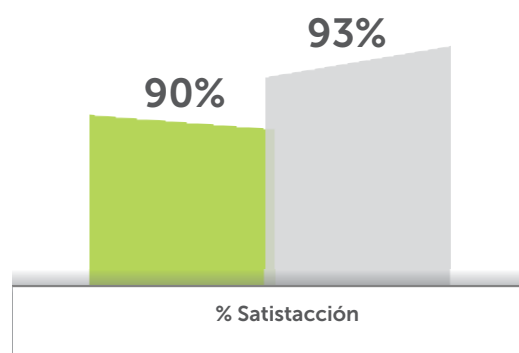
Durante 2014 desarrollamos una fase de formación y sensibilización a asociados, la cual incluyó un espacio de consultoría y acompañamiento para facilitar a los participantes establecer un plan de mercadeo, plan de negocio y plan operativo.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

SATISFACCIÓN ASOCIADOS

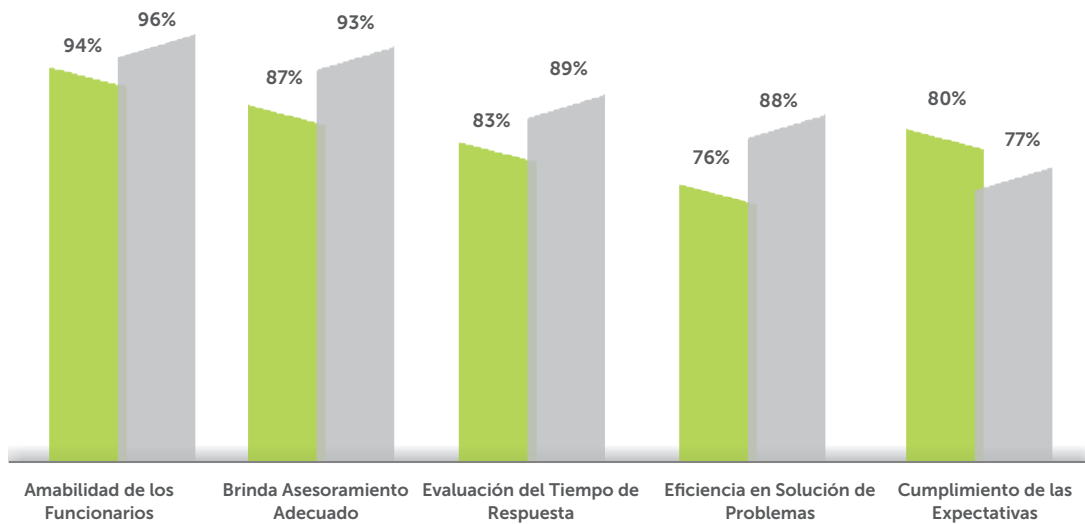
2013 2014



Aspecto Evaluado	Porcentaje	
	2013	2014
Amabilidad de los funcionarios	94%	96%
Asesoramiento adecuado	87%	93%
Tiempos de respuesta	83%	89%
Solución de problemas	76%	88%
Cumplimiento de expectativas	80%	77%

VARIABLES EVALUADAS

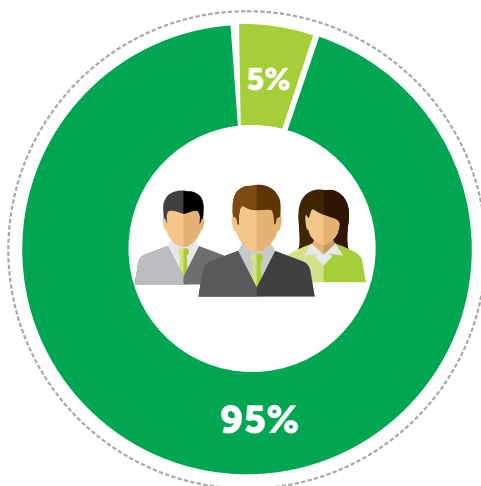
2013 2014



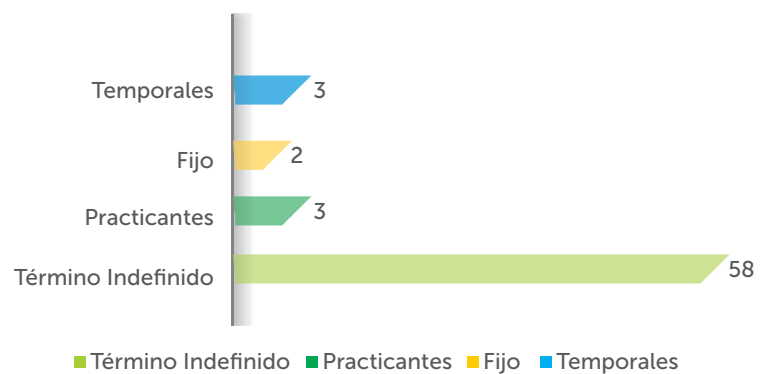
PERFIL DE LOS COLABORADORES

COLABORADORES

Directos Temporales

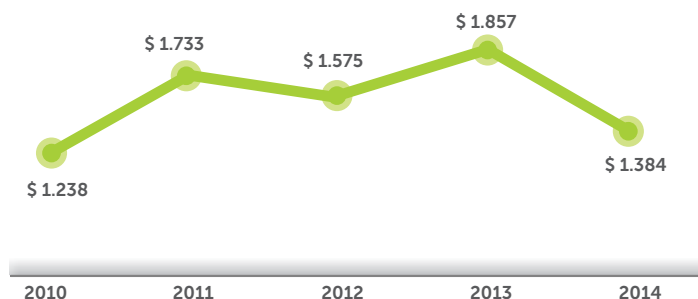


TIPO DE CONTRATO

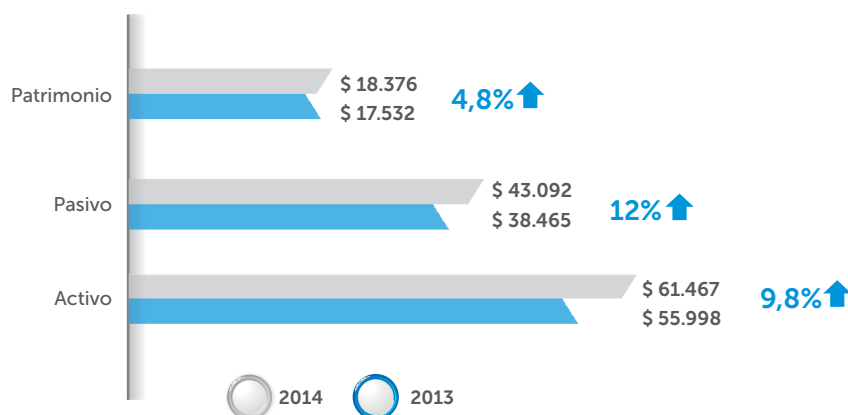


Logramos el mayor índice de ambiente laboral de 2014 en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. El estudio realizado por Great Place To Work arrojó una calificación del 76,6% versus un 64,9% obtenido en el índice de 2011.

INDICADORES DE RENTABILIDAD EXCEDENTES



CRECIMIENTO 2014 VS. 2013



FONDOS SOCIALES

Nuestros Fondos Sociales tuvieron un saldo al cierre de 2014 de \$5.624 millones de pesos utilizados así:

FONDO	UTILIZACIÓN
FONDO EDUCACIÓN	82 Millones
FODES	120 Millones
FONDO DE BIENESTAR	344 Millones
FONDO MUTUAL	255 Millones
FONDO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA	15 Millones
FONDO PROTECCIÓN DE CARTERA	247 Millones
FONDO DE FIDELIZACIÓN	28 millones



www.coomeva.com.co