

# Comunicación de PROGRESO • COP Pacto Global

## 2011

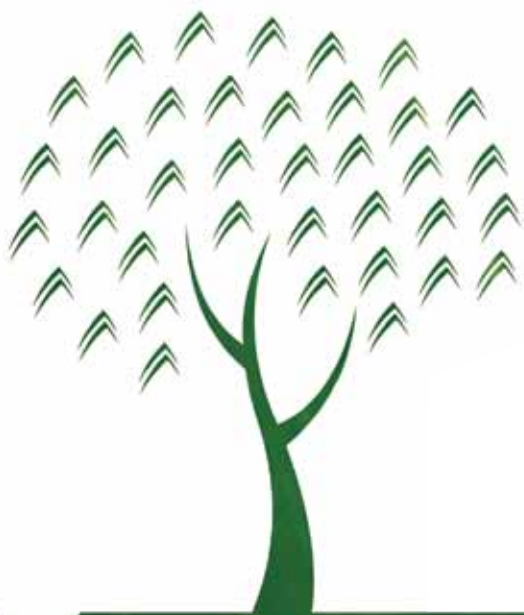


Pacto Global  
Colombia



**Grupo  
Coomeva**

Nos facilita la vida



## INFORME COP 2011

Coordinación general y redacción:  
LILIANA PATRICIA GUZMÁN GONZÁLEZ  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE

Asesores externos:  
CORPORACIÓN RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL EN COLOMBIA

Coordinación Editorial:  
MARÍA MYRA HURTADO SILVA  
Dirección Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas  
Miembro Comité Corporativo de RSE

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

# Comunicación de Progreso COP 2011



**Grupo Coomeva**  
Nos facilita la vida

## Consejo de Administración

María Eugenia Pérez Zea  
*Presidente*

Gustavo José Aroca Martínez  
*Vicepresidente*

Danilo Reinaldo Vivas Ramos  
*Secretario*

Camilo José Moreno Lozano

Diana Uribe Jiménez

León Darío Villa Villa

Martín Alonso Pinzón Echeverri

Mauricio Alberto Ocampo Montoya

Octavio Alberto Uribe Villaquirán

## Junta de Vigilancia

José Vicente Torres Osorio  
*Presidente*

Iván Elías Torres Nadjar  
*Vicepresidente*

Rodrigo Restrepo López  
*Secretario*

## Presidente Ejecutivo Corporativo

Alfredo Arana Velasco

## Comité Directivo de Presidencia

**Fernando Rada Barona**

*Auditor Corporativo*

**Luis Fernando Sandoval Manrique**

*Gerente Corporativo Administrativo*

**José Luis Blanco Sáenz**

*Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo*

**Alfredo Rincón Angulo**

*Gerente Corporativo Financiero*

**Manuel Felipe Issa Abadía**

*Gerente Corporativo Gestión Humana*

**Luis Fernando Caicedo Fernández**

*Gerente Corporativo Jurídico*

**Juan Camilo Bueno Delgadillo**

*Gerente Corporativo Servicio al Asociado*

**Víctor Manuel Torres Carvajal**

*Gerente Corporativo Tecnología Informática*

**María Myra Hurtado Silva**

*Directora Corporativa Comunicaciones  
y Relaciones Públicas*

**María Rita Valencia Molina**

*Directora Corporativa Educación y  
Gestión Democrática*

**Diana María Monsalve Guevara**

*Directora Corporativa Operaciones*

**Liliana Patricia Guzmán González**

*Asesora Presidencia Ejecutiva*

**Víctor Hugo Pinzón Parra**

*Asesor Presidencia Ejecutiva*

**Paul Semaan Riascos**

*Asistente de Presidencia*

**Leidy Lorena Restrepo Ramírez**

*Analista Presidencia*

**José Miguel Terreros Ospina**

*Presidente Bancoomeva*

**Piedad Cecilia Pineda Arbeláez**

*Gerente General Sector Salud*

**Carlos Armando González Rengifo**

*Gerente General Coomeva EPS*

**Jorge Alberto Zapata Builes**

*Gerente General Coomeva Medicina Prepagada*

**Juan Carlos Márquez Ortiz**

*Gerente General Sinergia en Salud (E)*

**Mario Hernández Rueda**

*Gerente General Clínica Farallones*

**Fabián Osorio Flórez**

*Gerente General Hospital en Casa*

**Luis Fernando Sandoval Manrique**

*Gerente General Coomeva Recreación y Cultura (E)*

**Isabel Cristina Rincón Fernández**

*Gerente General Coomeva Turismo*

**Carlos Alberto Muñoz Mera**

*Gerente General Club Los Andes*

**Víctor Manuel Torres Carvajal**

*Gerente General Coomeva Servicios Administrativos*

**Esteban Madero Crump**

*Gerente General Corredores de Seguros*

**Luis Mario Giraldo Niño**

*Gerente Nacional Solidaridad y Seguros*

**Marco Antonio Rizo Cifuentes**

*Director Ejecutivo Coomeva Fundación*



 **Grupo Coomeva**

# »» Contenido



8

Mensaje del Presidente  
Ejecutivo del Grupo Empresarial  
Cooperativo Coomeva

9

Coomeva; Premio Nacional a  
la Calidad de la Gestión 2011

10

Acerca de este informe



13

Nuestro Grupo  
Empresarial  
Cooperativo



25

**Capítulo 1**  
Prometemos  
perdurar



35

**Capítulo 2**  
Derechos  
Humanos



55

**Capítulo 3**  
Principios  
Laborales



69

**Capítulo 4**  
Responsabilidad  
Ambiental



79

**Capítulo 5**  
Lucha contra la  
corrupción

# MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

## En Coomeva avanzamos hacia la sostenibilidad, por eso, prometemos perdurar

Este es nuestro primer Comunicado de Progreso sobre el Pacto Global de Naciones Unidas. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, la honestidad, la igualdad, la equidad y la solidaridad, para alcanzar el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental por encima del lucro económico. Son estos los elementos diferenciadores y de éxito, que garantizan que nuestras empresas sean socialmente responsables por naturaleza y es gracias a ellos que nos hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de los grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también esta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

Hoy entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable y que no basta con que creemos valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción, asumiendo además la responsabilidad por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011, todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, visibilizar y llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los derechos humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas y por eso todas las empresas del Grupo estamos presentando este, nuestro primer comunicado de avance.

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; también lo fueron las tribulaciones y desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: El mejor resultado en crecimiento de los últimos 8 años, superando los 250.000 asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo, adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; dimos inicio al nuevo concepto de servicios integrales a través de Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para lograr una gestión más eficiente, integral y competitiva; lanzamos la Nueva Imagen Corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; dimos al servicio el banco BanCoomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real y creamos Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), quedando conformado el Grupo Empresarial Cooperativo por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos, como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300.000 asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una Gestión Humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## Coomeva, Premio Nacional a la Calidad de la Gestión 2011

**A**l finalizar el 2011 Coomeva fue designada como la ganadora del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, convirtiéndose en la primera organización del sector de la economía solidaria en Colombia y en la segunda empresa de origen vallecaucano en ingresar a la lista de las galardonadas con el premio más importante que entrega el Gobierno colombiano a organizaciones públicas y privadas en nuestro país. Este Premio evalúa la competitividad, la innovación y la capacidad de aprendizaje de la organización, como elementos fundamentales de un modelo de gestión que debe desarrollar para su éxito sostenible.

El Premio a la Calidad de la Gestión es uno de los más antiguos del mundo y de los más avanzados y reconocidos en Iberoamérica, por el alto nivel de sus contenidos, así como por la estructura de apoyo y los procesos de calidad que promueve en las empresas. En Colombia el galardón es otorgado por la Presidencia de la República a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Corporación Calidad.

Cuando una empresa se postula al Premio a la Calidad de la Gestión, se compromete a aplicar en sus prácticas organizacionales los criterios de los más altos estándares internacionales. Por esta razón el galardón es considerado por sus promotores como una herramienta de especial valor en las empresas, para guiarse en el camino hacia la excelencia.

Coomeva logra esta importante distinción luego de una década de desarrollar sus sistemas de calidad alrededor de un modelo de gestión robusto. Para lograrlo se ha necesitado una equilibrada conjugación entre las metas sociales y las económicas. El compromiso de los colaboradores ha permitido que los procesos y sistemas de gestión se desarrollen, se formalicen y se mejoren continuamente para ir escalando hasta lograr ser merecedores del Premio.

Sin un método de gestión hoy es casi imposible liderar bien en el largo plazo y de forma integral una organización, y menos una de la dimensión y complejidad de nuestra Cooperativa. Por eso en Coomeva venimos trabajando consistentemente en nuestros sistemas de gestión, adoptando mejores prácticas e innovando en servicios y modelos para facilitarle la vida al asociado y a su familia.



# Acerca de este informe

Esta es nuestra Primera Comunicación de Progreso, COP, como adherentes al Pacto Global de 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 los avances logrados en cuanto a su adopción e incorporación en la estrategia, en la cultura y en las actividades empresariales que realizamos.

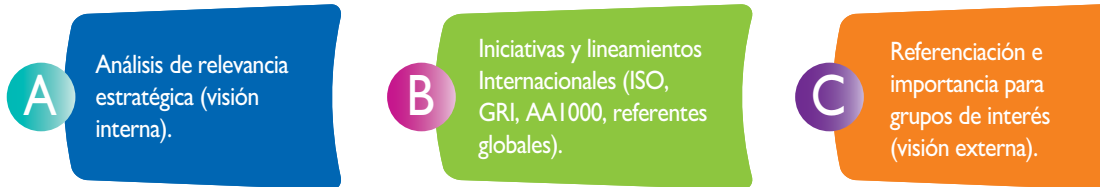
Los compromisos contenidos en el presente informe se definieron en los siguientes escenarios:

- ▲ Alineación de los temas estratégicos con los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y enfoque de riesgo, así como definición de lineamientos y políticas corporativas de sostenibilidad y RSE.
- ▲ Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
- ▲ Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios.
- ▲ Análisis de resultados de la evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
- ▲ Evaluación de la gestión por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
- ▲ Resultados de autoevaluación en RSE.
- ▲ Valoración de riesgos y oportunidades.
- ▲ Referenciación y mejores prácticas.
- ▲ Test de Materialidad.

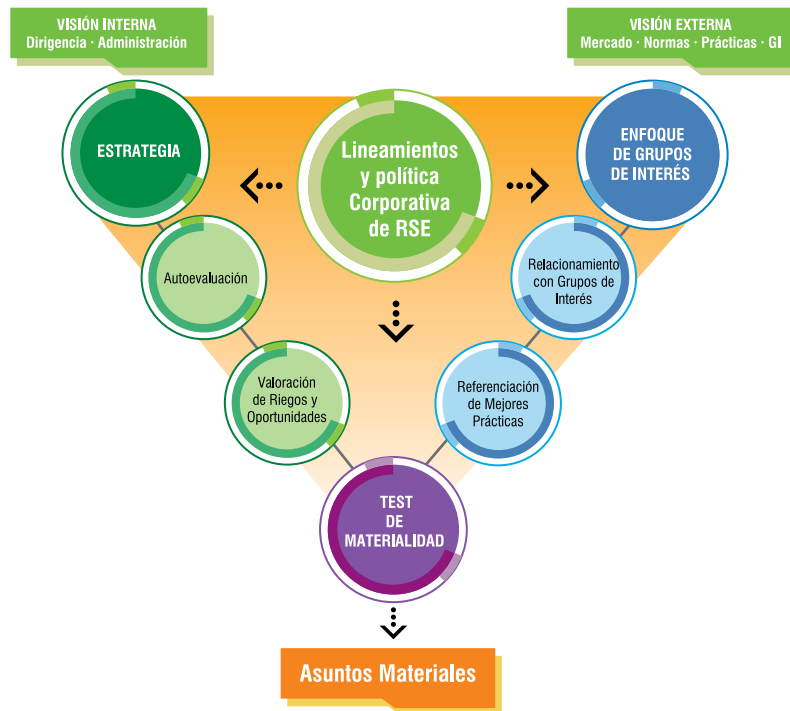
Priorizamos y focalizamos nuestras acciones y compromisos con los insumos anteriores, mediante el Test de Materialidad:

## Test de Materialidad

Nos dice qué es lo que debemos gestionar para lograr ser sostenibles.



### FOCO Y RELEVANCIA



Este informe comprende el periodo de 2011 y la información reportada corresponde a los lugares del país en los cuales operamos.

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



**Liliana Patricia Guzmán G.**

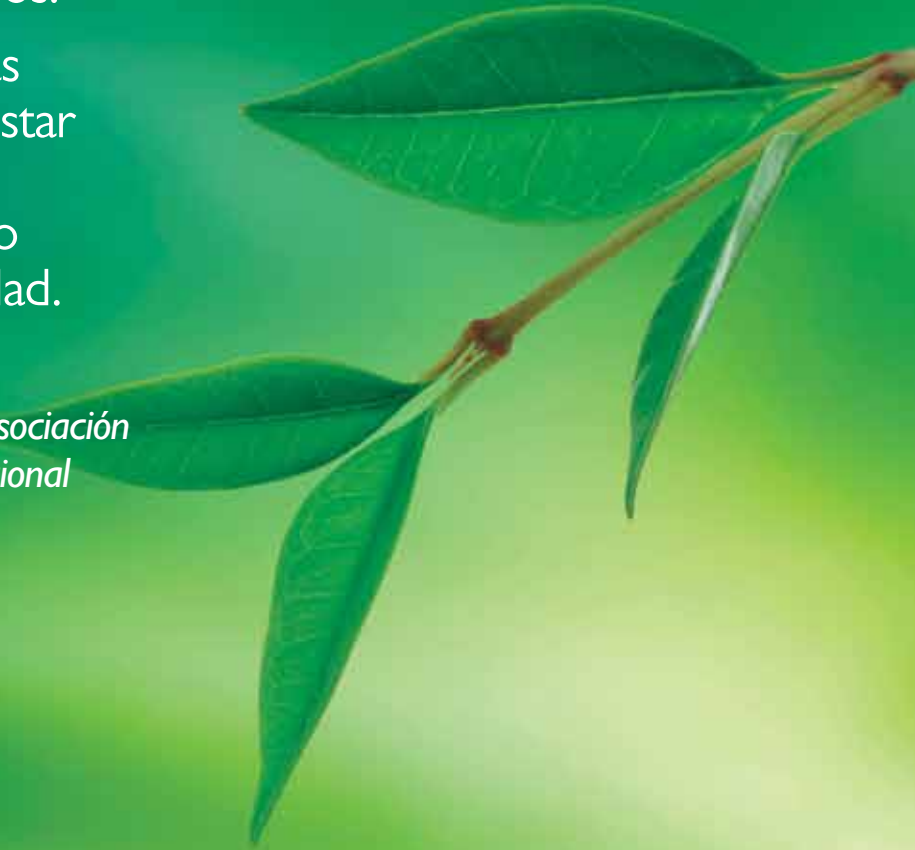
Líder Corporativa de RSE  
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3  
Cali, Colombia  
lilianap\_guzman\_contratista@coomeva.com.co



Las cooperativas siguen siendo el medio para realizar los sueños.

Las cooperativas producen bienestar y democracia, pero sobre todo producen felicidad.

*Roberto Rodrigues  
Expresidente de la Asociación  
Cooperativa Internacional*



# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo

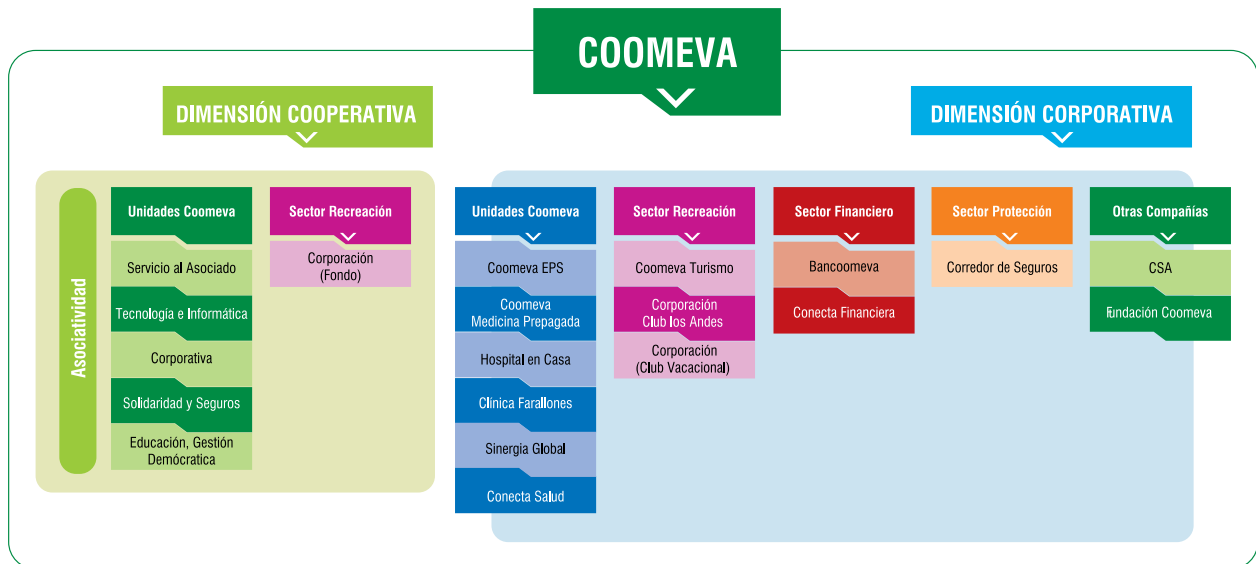


Coomeva nació en 1964 en la ciudad de Cali. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización y a nuestra cadena de valor, posibilitando el logro de metas y la permanente realimentación estratégica. A través de las empresas del Grupo brindamos a los asociados y a sus familias, así como a millones de colombianos, servicios con valor agregado, que buscan satisfacer plenamente sus necesidades.

La Cooperativa es la matriz del Grupo Coomeva -constituido por 16 empresas- y es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de las empresas garantice el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa. Por su parte, las empresas son responsables, exitosas y sostenibles de cara a sus propios grupos de interés y a los asociados de la Cooperativa en su calidad de dueños.

Las empresas están organizadas por sectores y brindan servicios a cerca de **3.5 millones** de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento y desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

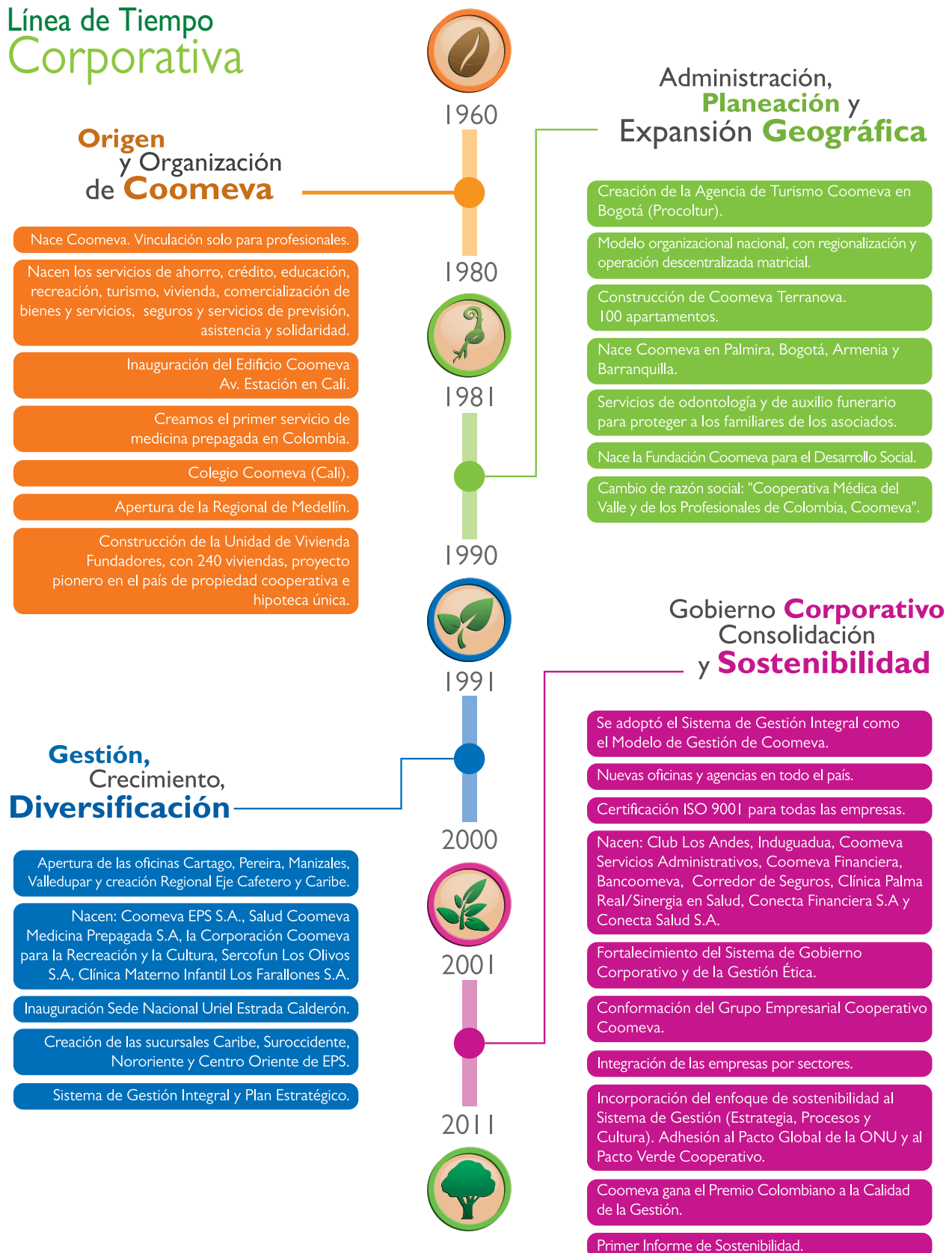
● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Hoy nuestros asociados y sus familias conforman la más importante comunidad de profesionales de Colombia. Coomeva es la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano. Hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo y un sólido Sistema de Gobierno Corporativo y estamos ubicados entre las 20 empresas más grandes e importantes de Colombia.



# Línea de Tiempo Corporativa



## Los Sueños Compartidos

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, pues a través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente a toda la sociedad.

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:

### ● PRINCIPIOS COOPERATIVOS



### 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

Coomeva 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.

● VALORES COOPERATIVOS

**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.

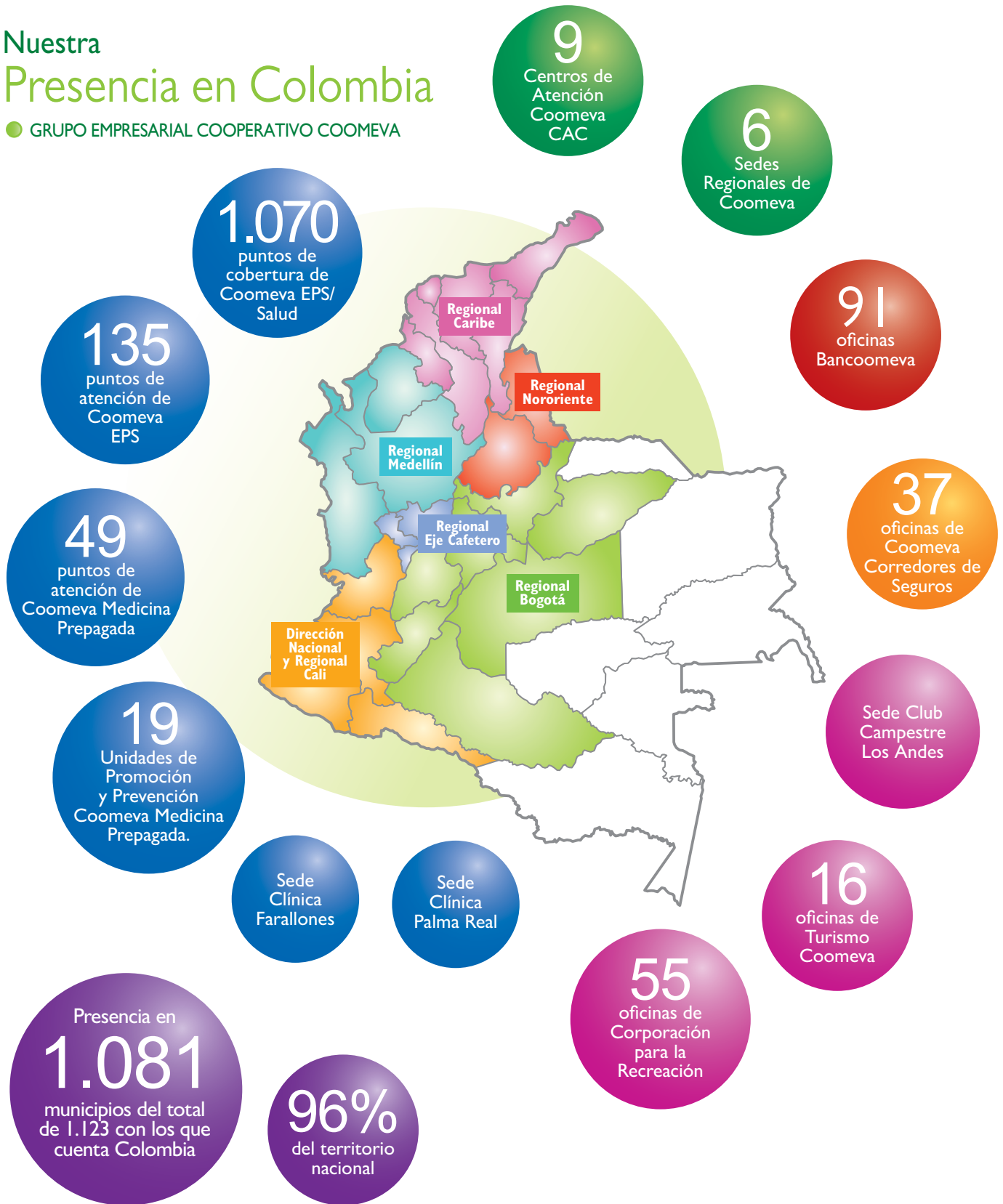


● VALORES CORPORATIVOS



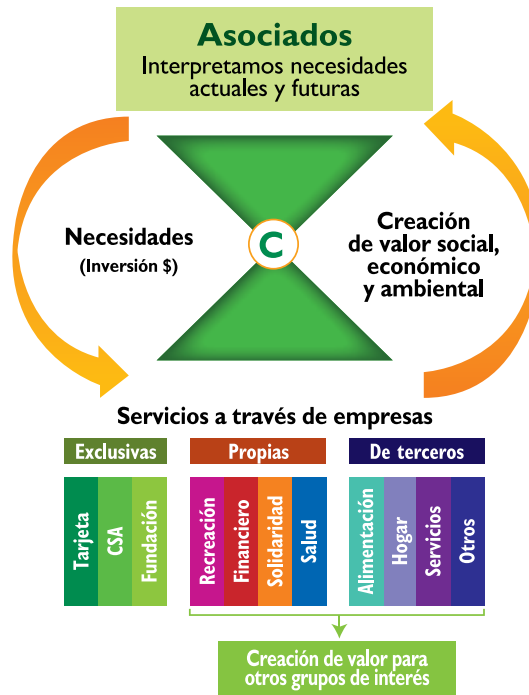
# Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



## Nuestro Modelo de Negocio

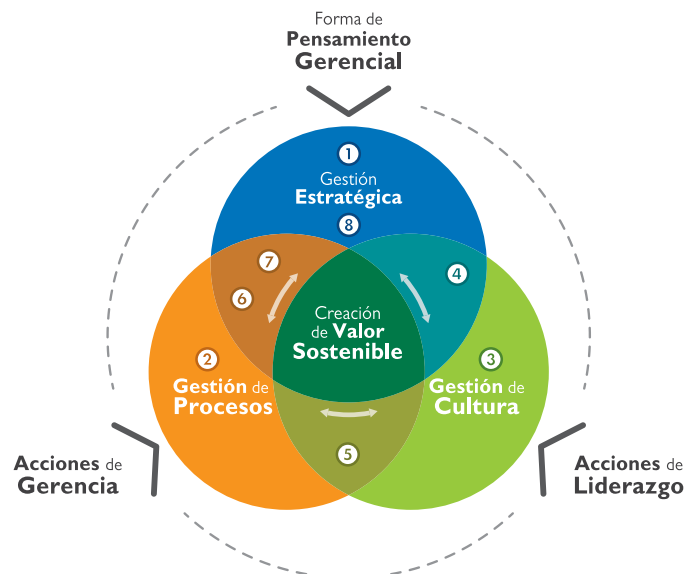
¡Cooameva nos facilita la vida!



## Modelo de Gestión Corporativo

A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su **Sistema de Gestión Integral**, que incorpora el pensamiento gerencial -valores, principios, misión y visión- en la gestión estratégica y lo materializa a través de los procesos y la cultura organizacional. A partir de 2011 incorporamos las políticas y lineamientos de RSE de manera transversal a todos los componentes del sistema.

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



Mediante acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia el gran propósito organizacional de crear valor sostenible para todos nuestros grupos de interés, articulando los tres elementos esenciales: Gestión de la Estrategia, Gestión de la Cultura y Gestión de los Procesos.

● RELACION LIDERAZGO - RESULTADOS



**La Gestión de la Estrategia** se basa en procesos participativos y responde a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, acorde con los cambios en el mercado y el entorno.

**La Gestión de la Cultura** busca lograr el desarrollo integral del talento humano y la transformación cultural requeridos para el éxito de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante competencias de liderazgo.

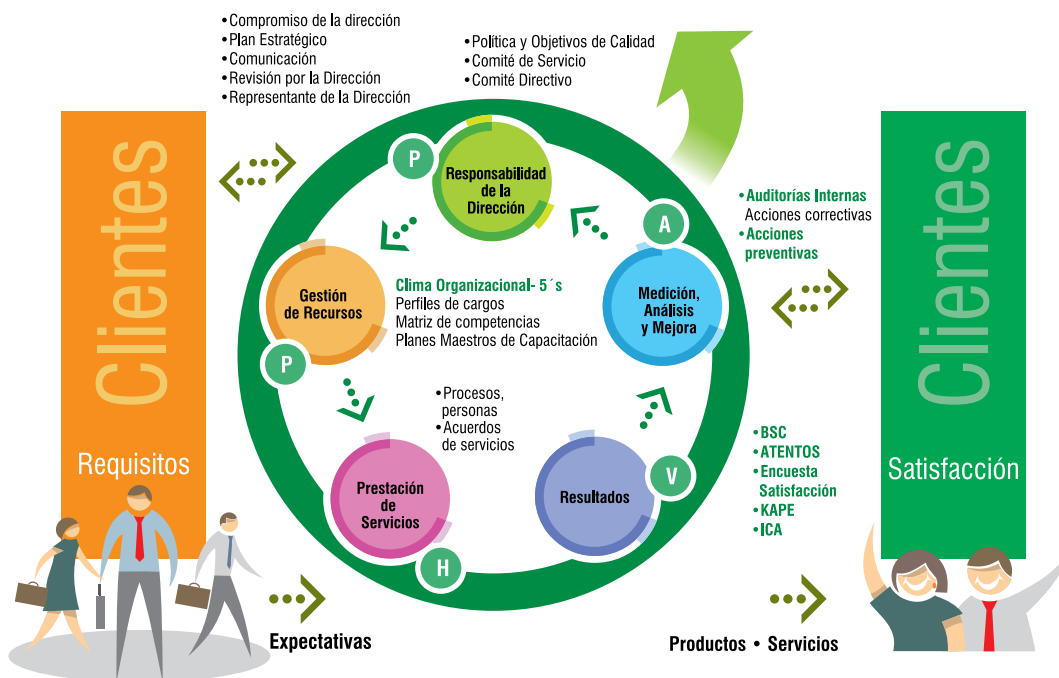
**La Gestión de los Procesos** es fundamental para alinear y aterrizar la gestión estratégica y cada proceso se enmarca y se soporta en la gestión del ciclo PHVA -Planear, Hacer, Verificar y Ajustar- y en la gestión del sistema de calidad.

**Resultados:** Creación de valor sostenible (social, ambiental y económico) para todos nuestros grupos de interés.

**Evaluamos y mejoramos nuestro Sistema de Gestión**

Mediante el Sistema de Gestión y Aseguramiento de Calidad basado en la norma ISO 9001.2008 garantizamos mejores niveles de eficiencia en la operación, en el uso de los recursos, en la comprensión de las responsabilidades de los colaboradores, en la interrelación entre los procesos y sobre todo, nos proporciona un enfoque claro hacia los asociados y los grupos de interés relacionados.

● MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

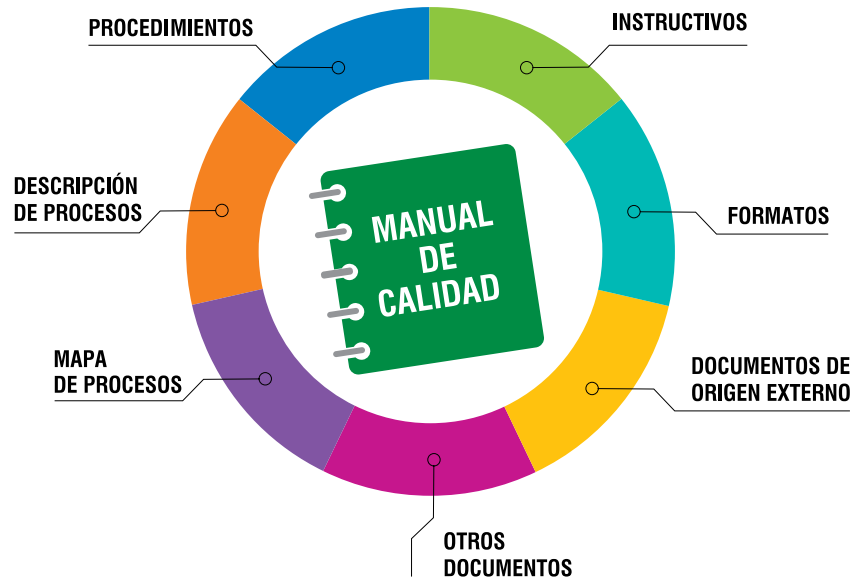


## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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

Cada proceso tiene un responsable, encargado de planear y asignar los recursos para la operación con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos.



Revisamos permanentemente los procesos mediante la "Auditoría Interna de Calidad".

Todos somos responsables de la detección y el registro de las no conformidades, a las que aplicamos acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas.

## Mejoramos continuamente los procesos

1

Implementación de la plataforma ERP para todas las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

2

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

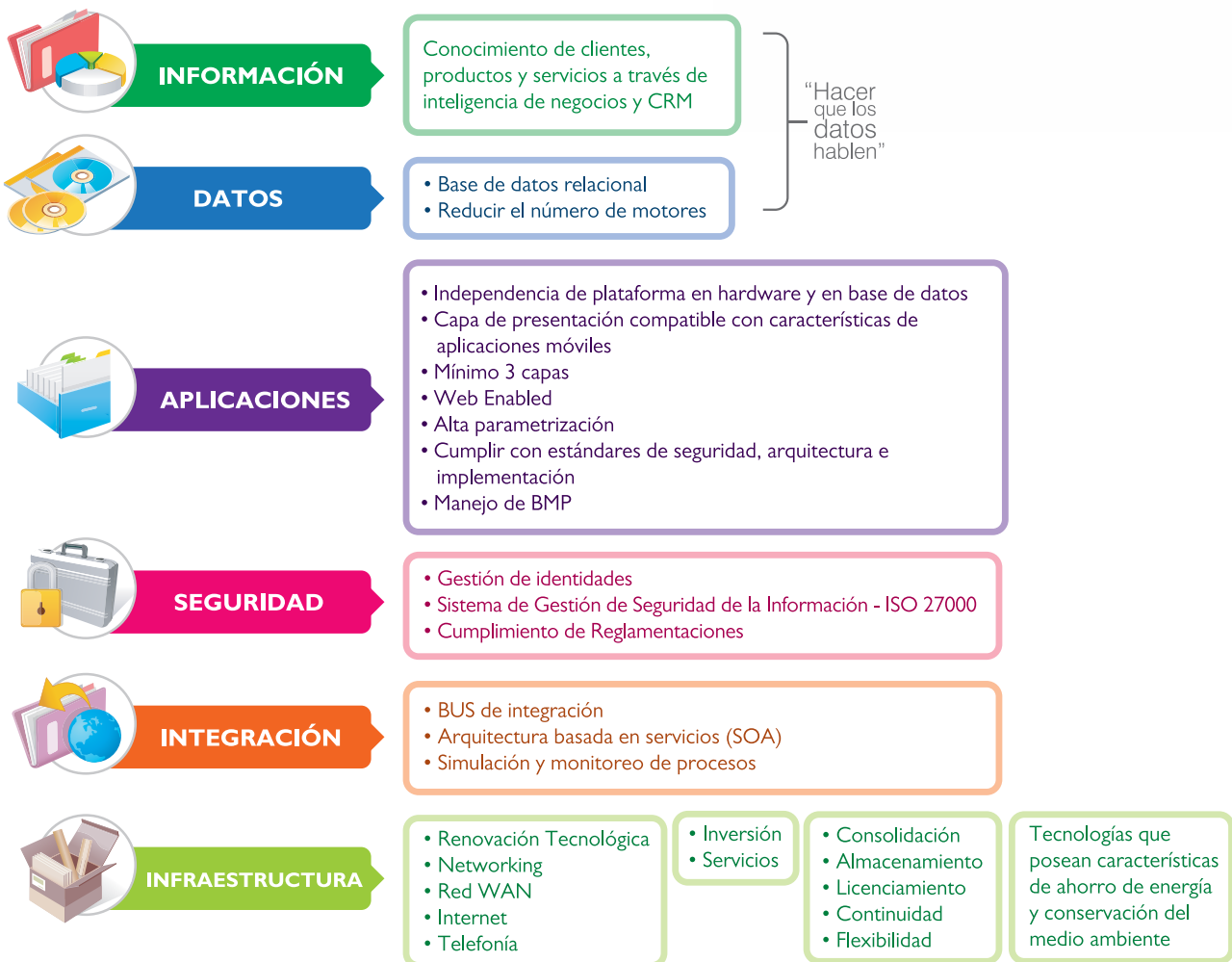
3

Implementación de metodología de BPM a través de la cual se cambia el gerenciamiento de los procesos al contar con control en línea de los mismos de principio a fin.

## Gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y la información



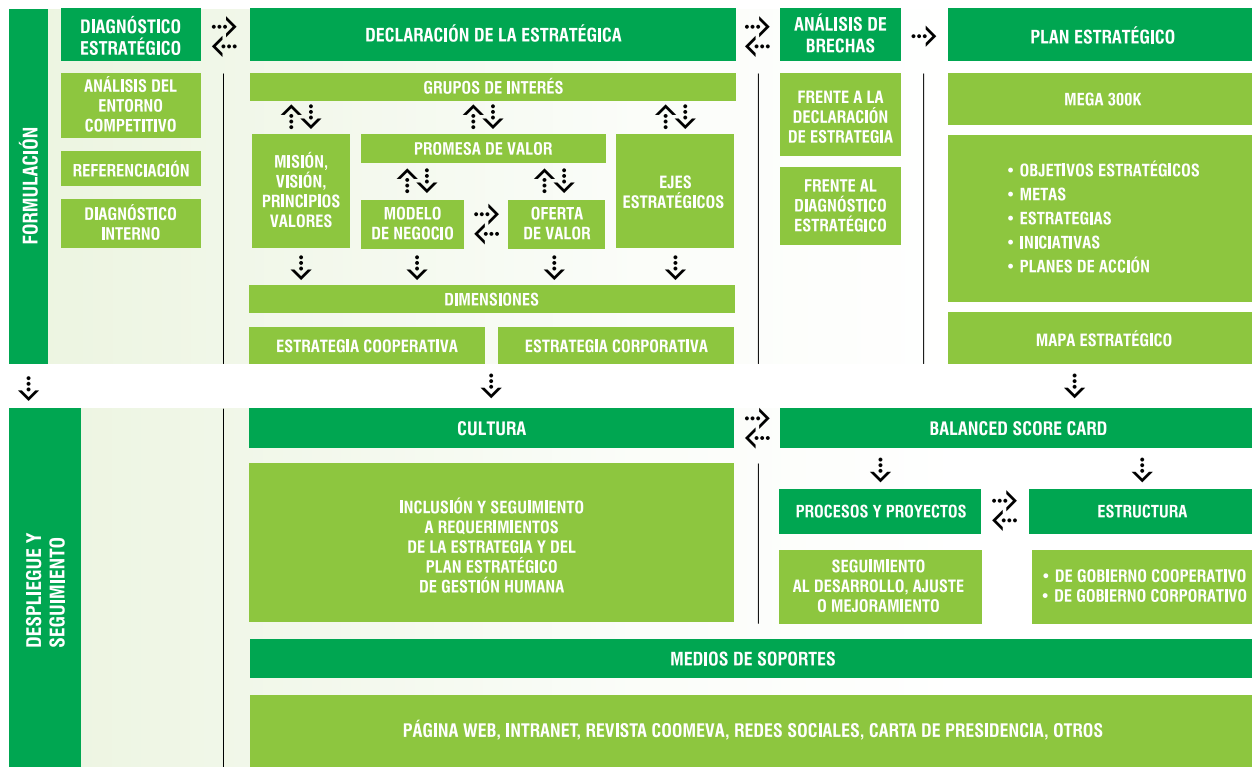
Contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información que garantiza la eficiencia, integridad, integralidad y seguridad de la información, la continuidad de los procesos y la seguridad informática. Adoptamos los estándares de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del Modelo de Capacidad y Madurez Integrado, CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.



# Monitoreamos los resultados

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

## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA





El movimiento cooperativo perdurará, porque nace de esa parte del alma humana sublime y bondadosa, que se preocupa, que es generosa que renuncia al egoísmo, capaz de darse a su semejante y de construir en pro del interés colectivo.

*Roberto Rodrigues  
Expresidente de la Asociación  
Cooperativa Internacional*

## Capítulo I

# Prometemos perdurar

Para Coomeva la Responsabilidad Social Empresarial es una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Por ello ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, garantizando así como resultado nuestra permanencia a largo plazo, es decir, nuestra sostenibilidad.

## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

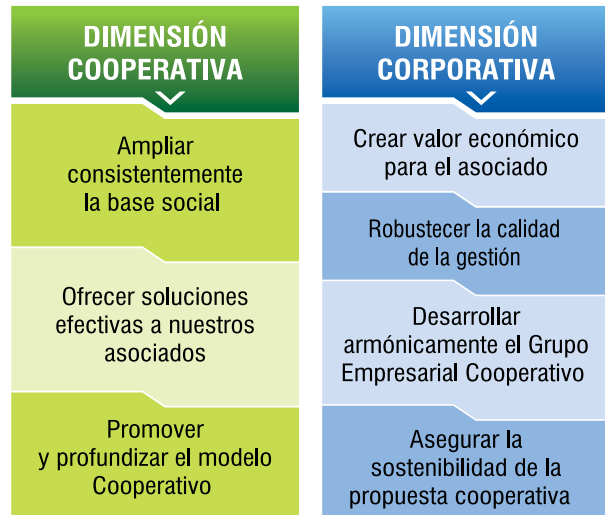
Aspiramos impactar en forma efectiva y concreta en la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de nuestros grupos de interés, proporcionándoles servicios y beneficios que resulten relevantes y de calidad, para lo cual debemos interpretar y representar sus necesidades con el fin de ofrecerles soluciones de valor agregado.



Abordamos la gestión de la estrategia y definimos los objetivos desde dos dimensiones: la Dimensión Cooperativa que orienta los aspectos societarios e ideológicos de la entidad, sus fundamentos misionales, sus valores, la participación de los asociados y la creación de valor social; y la Dimensión Corporativa que orienta la gestión de los recursos, la rentabilidad, la eficiencia, el impulso de los negocios y la creación de valor económico y social de manera sostenible.

Estamos incorporando los enfoques de sostenibilidad y riesgo en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura, priorizando, focalizando y definiendo los asuntos y los indicadores que se deben incluir en el Plan Estratégico para ser gestionados porque son fundamentales para nuestro desempeño, en la medida en que responden a los asuntos materiales definidos, garantizando así el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y la sostenibilidad de nuestra promesa de valor.

## ● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



## Nuestra estrategia corporativa de RSE a 2015 es:

Ser ciudadanos corporativos, socialmente responsables, mediante acciones concretas y de impacto, a través de las siguientes iniciativas:



- 1**

Ejercicio de un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.
- 2**

Alineación de nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión, con el enfoque de RSE del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.
- 3**

Comunicación de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.
- 4**

Impulso a acciones concretas con especial impacto en el asociado y su familia, a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo.



Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

- ... de que se vence la exclusión
- ... se genera empleo
- ... se distribuye equitativamente la riqueza
- ... se potencia la productividad
- ... se decide democráticamente
- ... no se atenta contra el ambiente
- ... se propaga bienestar al medio comunitario
- ... hay vinculación entre sectores financieros, y generación de productos y servicios
- ... hay seguridad y transparencia
- ... lo primero y lo más importante son las personas

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

*Roberto Rodrigues*

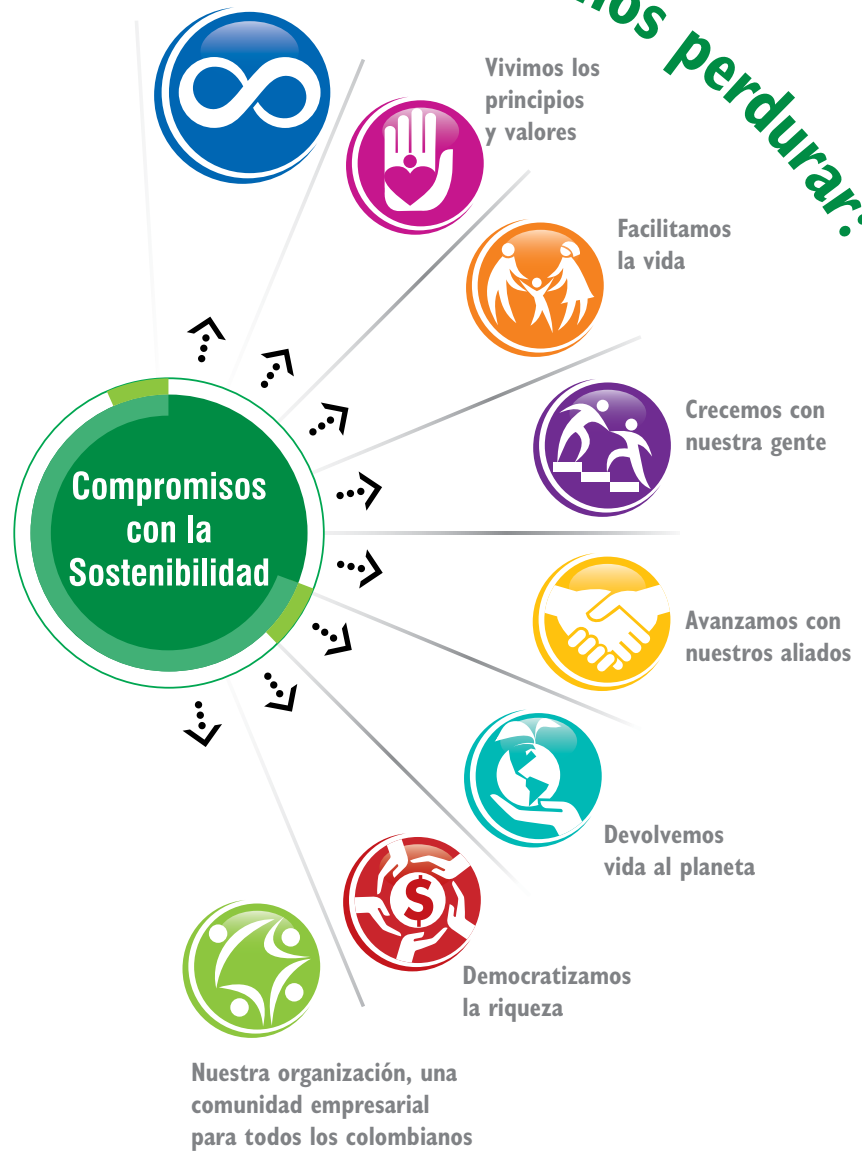
*Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional*

## Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Para el Grupo Coomeva la sostenibilidad se materializa en el éxito, el crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo, como resultado de la ejecución de la estrategia corporativa, mediante acciones responsables en la construcción de relaciones de confianza con los grupos de interés y en la priorización y enfoque de los temas estratégicos. Es así como hemos definido los siguientes compromisos corporativos de sostenibilidad que orientan nuestra gestión:



**Prometemos perdurar:**



## 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.

## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Estos son los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible:



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



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



**Grupos de interés:** Reconocemos el derecho que tienen nuestros grupos de interés a ser escuchados y la importancia de identificar sus necesidades y expectativas, así como su relevancia para el Grupo Empresarial, de forma que podamos responder coherentemente mediante procesos de inclusión, involucramiento y comunicación efectiva, transparente y continua.



**Enfoque de riesgo:** Reconocemos la importancia de orientar las decisiones y actuaciones con base en la identificación, análisis y gestión de los riesgos estratégicos del negocio.



**Materialidad:** Reconocemos la importancia de focalizar y priorizar los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar, porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida en que responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con la promesa de valor.



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

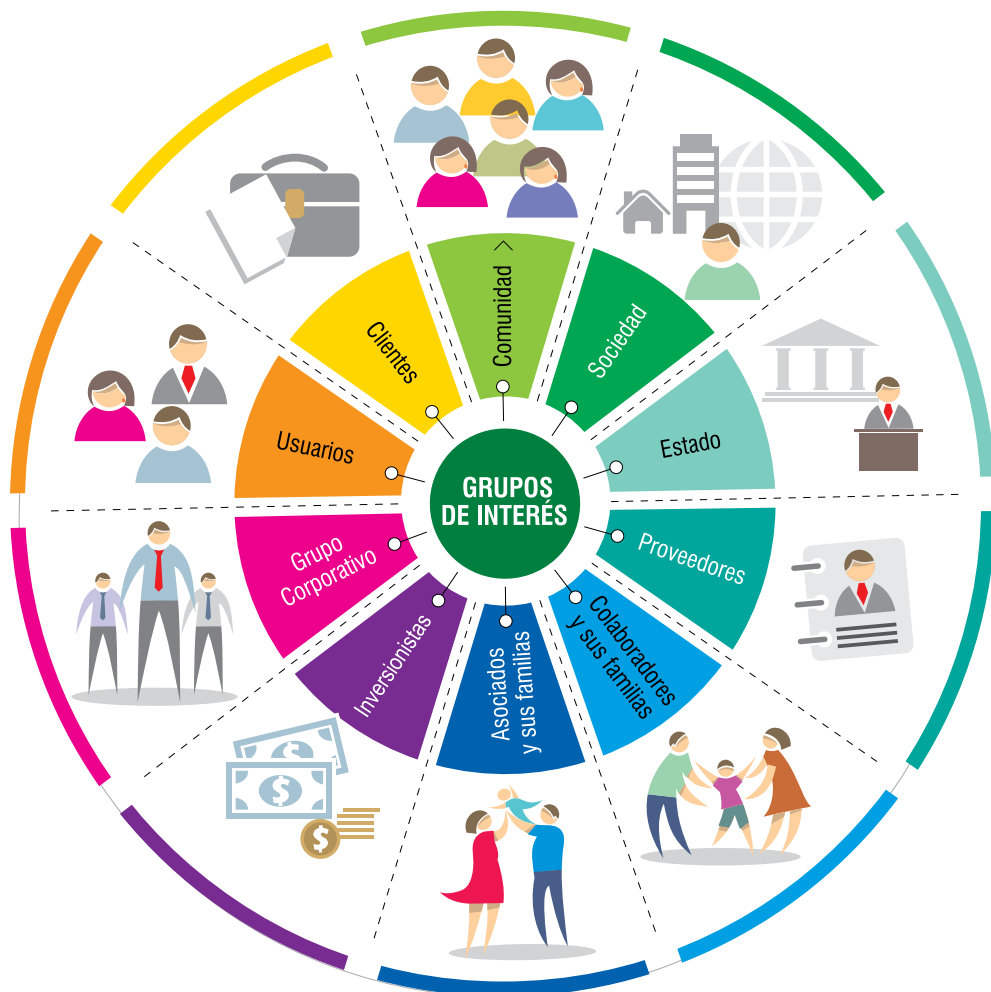


**Principios del Pacto Global:** Como adherentes al Pacto Global, decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los derechos laborales, los derechos medioambientales y en especial los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente. Además combatimos la corrupción en todas sus formas; todo ello dentro de nuestro ámbito de influencia, asumiendo también el compromiso de establecer los mecanismos que nos permitan asegurarnos de que ni en nuestras empresas, ni en nuestra cadena de valor, existe corrupción ni ningún tipo de complicidad en la vulneración de tales derechos.

## Nuestros Grupos de Interés

Vivir es aprender, aprender es enseñar, con amor y esperanza, a construir un mundo más justo para todos – sin exclusión – en la cooperación.

*Roberto Rodrigues*



# Gestionamos los Riesgos Estratégicos

Los riesgos estratégicos son aquellos que nos impiden implementar apropiadamente la estrategia y los planes de negocio, afectando la situación financiera o reputacional y la sostenibilidad de nuestras empresas.

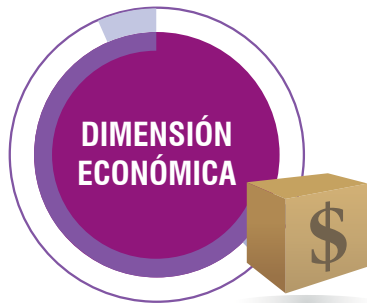
Además de los riesgos económicos, también incluimos en nuestra gestión el análisis de los riesgos sociales y ambientales y abordamos temas como el consumo responsable, la sustentabilidad ambiental, la corrupción, la exclusión social, los derechos humanos, la pobreza, el desempleo y el cambio climático, entre otros. Para ello seguimos los siguientes pasos:

● PASOS PARA EL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS

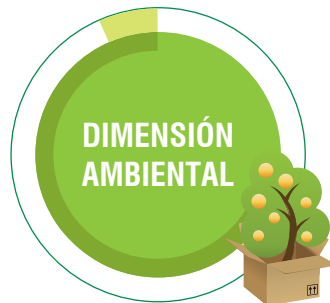


- Cadena de Valor
- Ejes Estratégicos
- Análisis de las fuerzas de la industria
- Marco legal
- Requerimientos de grupos de interés
- Asuntos materiales frente al enfoque de RSE y Sostenibilidad

Nuestras acciones y resultados los analizamos a través de tres dimensiones (Triple Cuenta):



Empresas y unidades de negocio sostenibles económicamente.





Generación de conciencia respecto a los problemas ambientales actuales y potenciales, y participación activa en la búsqueda de soluciones.



Se centra en las personas y en su bienestar como objetivo superior, siendo así una alternativa para el desarrollo de sus grupos de interés.

## Nuestros logros relevantes frente a RSE Pacto Global y Pacto Verde Cooperativo

Para cada una de las empresas del Grupo Empresarial realizamos las siguientes actividades:

-  Conformamos el Comité Corporativo de RSE como instancia técnica, de coordinación, alineación y sinergia entre todas las empresas del grupo. El Comité cuenta con representantes de cada empresa, designados por los gerentes generales y presidentes como líderes de RSE para cada empresa.
-  Conformamos las Mesas Temáticas de RSE y Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, conformadas por los colaboradores que voluntariamente han manifestado su deseo y compromiso de participar. Las Mesas son un espacio para el diálogo, el intercambio de información, la generación de conocimiento, el desarrollo de estrategias y mecanismos de coordinación, sinergia y visibilización; brindan elementos para la toma de decisiones estratégicas en temas de RSE y Sostenibilidad, sugieren la adopción de buenas prácticas y apoyan la implementación, el seguimiento y el ajuste de acciones.



Las Mesas conformadas hasta la fecha son:

1. Mesa Temática de Gobierno, Ética y Anticorrupción.
2. Mesa Temática de Riesgos Estratégicos.
3. Mesa Temática de Derechos Humanos y Prácticas Laborales Justas.
4. Mesa Temática de Extensión de Prácticas a Proveedores.
5. Mesa Temática de Medio Ambiente.
6. Mesa Temática de Comunidad.

- ✔ Llevamos a cabo sesiones de sensibilización y unificación de significados y enfoques sobre RSE con la alta dirección.
- ✔ Aplicamos ejercicios de autoevaluación para cada una de las empresas del Grupo y establecimos la línea de base frente a estándares ISO 26000, Premio Colombiano a la calidad de la Gestión, Pacto Global, GRI y AA 1000.
- ✔ Identificamos fortalezas, oportunidades, niveles de desarrollo y brechas.
- ✔ Desarrollamos ejercicios de referenciación de Mejores Prácticas.
- ✔ Realizamos diálogos con grupos de interés durante el 2011, a través de los Comités de la Dirigencia en todo el país (1.000 asociados), con el Comité Corporativo de RSE (35 colaboradores) y con la alta dirección de las empresas (130 colaboradores). Estos diálogos sirvieron como insumo para la realización del Test de Materialidad y para la definición de los Asuntos Materiales de cada empresa y corporativos.
- ✔ Formulamos la Matriz de Análisis y Valoración de Riesgos y Oportunidades Estratégicas.
- ✔ Realizamos el Test de Materialidad así como la focalización y priorización de asuntos relevantes.
- ✔ Analizamos y seleccionamos los Indicadores GRI aplicables a cada empresa.
- ✔ Revisamos y ajustamos la política y los lineamientos corporativos de RSE y Sostenibilidad.
- ✔ Definimos la estructura de gobierno y el modelo de operación del Sistema de Gestión de RSE.



- ✔ Implementamos el aplicativo GIRECS que permite la captura, trazabilidad, integralidad y análisis de la información sobre RSE a lo largo de todo su proceso de gestión, permitiendo la consulta en línea, el seguimiento a la gestión, la consolidación y la preparación de informes.
- ✔ Dedicamos cerca de dos mil horas a la difusión, capacitación, realización de talleres y prácticas, así como a la elaboración de informes y a la construcción conjunta con los representantes y líderes de cada una de las empresas del Grupo, en torno a las políticas, las estrategias, los planes y las acciones para la adopción de los principios del Pacto Global y del Pacto Verde Cooperativo, así como en torno a la incorporación de los estándares internacionales de mejores prácticas.
- ✔ Participamos activa y permanentemente en la Mesa de Derechos Humanos y en la Mesa Anticorrupción de la Red Colombia del Pacto Global, y a través de ellas impulsamos políticas públicas y realizamos actividades de intercambio de experiencias y de aprendizajes, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.
- ✔ Participamos como miembros principales y como miembros suplentes en el Comité Directivo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia, para el periodo 2012-2014.
- ✔ Contamos con el apoyo permanente del equipo de la Red Local del Pacto Global en Colombia, a través de permanentes actividades de capacitación, actualización e intercambio de experiencias entre las empresas participantes; organización de talleres, seminarios, conversatorios y también mediante el apoyo, acompañamiento y asesoramiento directo a todas y cada una de nuestras empresas.



Nuestro objetivo estratégico  
2015: Convertir la transparencia  
y credibilidad del Gobierno  
Corporativo en distintivo de  
marca de Coomeva.

## Capítulo 2

# Derechos Humanos






## Compromisos, Políticas y Metas


### NUESTRO MARCO NORMATIVO EN DERECHOS HUMANOS


Respetamos y cumplimos las normas legales de derecho nacional e internacional y nos esforzamos por garantizar que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en Colombia. Además de ellas, nuestro marco normativo en materia de Derechos Humanos está regido por:


### Valores del Movimiento Cooperativo Internacional y Derechos Humanos


-  **Ayuda Mutua.** Nos socorremos y logramos el desarrollo en unión, cooperando entre todos para lograr las metas individuales y colectivas. Es la confianza en las capacidades y los propios medios de cada uno, pero creemos, además, que la mejor manera de sacarle todo el partido a esas capacidades que cada uno lleva dentro es la asociación con los demás para crecer conjuntamente.
-  **Democracia.** Los asociados participamos activamente tomando decisiones, votando y trabajando conjuntamente en los órganos sociales, cogestionando nuestra cooperativa
-  **Igualdad.** Los asociados tienen los mismos derechos sin distinción, ni discriminación alguna. Son iguales en derechos por la única razón de ser


personas. La concepción de asociado es igualitaria. En las cooperativas todos los asociados tienen la misma calidad de derechos de voto, de ser informados, de participar de los excedentes y de auto gestionar, independientemente del capital que hubieran aportado.

 **Equidad.** Brindamos un trato justo, entregando a cada cual lo que se merece según su grado de participación o aporte y reconociendo sus condiciones y características especiales.

 **Solidaridad.** Aportamos y potenciamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes. Para ello nos unimos libre y voluntariamente y permanecemos unidos en una comunidad de intereses, sentimientos y propósitos para crecer juntos, interesándonos por lo que le pasa a los demás, buscando una mejor calidad de vida colectiva, un mundo más justo y el camino hacia la Paz.

 **Honestidad.** Las cooperativas debemos ser bandera de exigencia y compromiso con productos de alta calidad, correctamente etiquetados, entregando y cobrando lo justo, con sistemas de mercadeo, de gestión y de contratación honestos, justos y transparentes.


 **Responsabilidad Social.** La RS está en la misma esencia de las cooperativas porque hemos nacido de las comunidades y somos parte de ellas. Por ello actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que las cooperativas en la sociedad somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas. Nuestras empresas no son emporios que explotan de una u otra forma los recursos naturales ni son indiferentes a los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida. Nosotros nos unimos para contribuir al mejoramiento de la sociedad y construir un mundo mejor.













 **Preocupación por los demás.** La cooperativa es resultado o fruto del interés de unos por otros y busca el beneficio común y no intereses particulares. La unión cooperativa en un espacio geográfico nos vincula fuertemente con la comunidad como dinamizadora y generadora de posibilidades. El cooperativista debe preocuparse tanto por sus aliados cooperados

como por quienes están por fuera de la cooperativa; no puede ser ajeno a los problemas de su comunidad, le debe interesar tomar parte en las soluciones y buscar el mejoramiento de sus niveles de vida. La preocupación por los demás no tiene límites. Exige interesarse por el país, por la región donde vive, por el planeta mismo. Los cooperativistas deben ser defensores a ultranza de los Derechos Humanos, de la Justicia Social en su país y de la equidad en todas las relaciones.

**Nuestros Estatutos, los Códigos de Buen Gobierno, Códigos de Ética, la Resolución 2010.126, (mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial), el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta**



 El preámbulo de nuestro Estatuto establece: “Los asociados de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva, representados democráticamente por sus delegados, reunidos en Asamblea General, afianzados en la historia de la Cooperativa, invocando la filosofía, los principios y los valores del cooperativismo, con plena identidad de solidaridad y ayuda mutua, practicando la igualdad de género, actuando bajo criterios de transparencia, ética y equidad, promoviendo los principios universales del cooperativismo e identidad cooperativa, garantizando la protección del medio ambiente y en aras de fortalecer la unidad de propósito, dirección y control, promulgan el siguiente Estatuto”.

-  Se establecen los derechos fundamentales de los asociados en cuanto a recibir educación cooperativa permanente; disponer y disfrutar de los servicios, beneficios y prerrogativas para los asociados como objeto de la Cooperativa; participar en las actividades de administración y vigilancia de la Cooperativa; recibir información oportuna y suficiente; elegir y ser elegido para cargos de representación y responsabilidad y ejercer actos de decisión y elección en las asambleas, organismos de dirección o control o comités en los que participe; presentar iniciativas y proyectos o reclamos que tengan como objeto el mejoramiento de la Cooperativa o de sus servicios y retirarse voluntariamente.
-  Se establece la garantía del debido proceso en los procesos disciplinarios y sancionatorios.
-  Se garantiza la debida reserva de la actuación disciplinaria y todas las actuaciones disciplinarias, así como los documentos e información relacionada, tendrán el carácter de reservados y sólo podrán ser consultadas por el investigado o su apoderado, una vez se formule y notifique en debida forma el pliego de cargos. Culminada la actuación con decisión en firme, serán públicos, siendo ello causal de mala conducta.
-  Se establecen los procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés que pudieran vulnerar los derechos de los grupos de interés y de la sociedad en general.
-  Coomeva se encuentra comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas con sus grupos de interés. Entre los compromisos que ha establecido con ellos está el de respetar la dignidad humana de los colaboradores y promover su crecimiento personal y profesional.
-  Con fundamento en el principio de autocontrol que rige a las entidades cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los asociados, usuarios y clientes de Coomeva, de sus unidades de servicio o de sus empresas, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular.
-  Se garantiza la protección de la propiedad intelectual, para lo cual la Cooperativa ha adoptado controles que aseguran el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual.
-  Se garantiza el respeto a los derechos a la intimidad y de protección de datos personales de todas las personas, para lo cual se ha establecido una política de privacidad y manejo de información reservada de los consumidores y demás terceras personas, la cual se da a conocer al público en general.
-  La dirección y control de la gestión de todas las empresas del Grupo se llevan a cabo, entre otros, con sujeción a los siguientes objetivos:
  -  Establecer un marco de derechos y responsabilidades que permita fortalecer la adecuada administración de cada una de las empresas que conforman el Grupo, disminuir la existencia de eventuales conflictos entre los distintos Grupos de Interés y mitigar los riesgos relacionados con la administración de las entidades.
  -  Establecer y poner en práctica mecanismos que permitan lograr un balance entre la gestión de cada uno de los máximos órganos sociales de las empresas del Grupo y sus directores y administradores y los demás órganos y el control de dicha gestión, con miras a que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen consultando el mejor interés de las entidades, sus asociados y acreedores y garantizando el correcto ejercicio de los derechos de los asociados, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de los conflictos de interés y la adecuada prestación de los servicios constitutivos del objeto social de las entidades.
  -  Brindar confianza, debido a su manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, con alta vocación por la responsabilidad social.



Nuestras empresas se comprometen a desarrollar sus objetos sociales con base, entre otros, en los siguientes principios empresariales:

- Garantizamos que los servicios y productos ofrecidos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de Coomeva y de sus familias, así como de los distintos grupos de interés y que las operaciones constitutivas del objeto social se lleven a cabo de una manera confiable y segura.
- Establecemos como regla de juego en todos nuestros procesos y relaciones la responsabilidad por las consecuencias que se derivan de nuestras decisiones empresariales.
- Reconocemos y cumplimos con la responsabilidad social que tenemos con nuestros empleados, con la sociedad y las comunidades en las cuales realizamos nuestra gestión empresarial.
- Nos comprometemos a brindar igualdad de oportunidades a nuestros empleados, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.
- Privilegiamos las relaciones con las empresas y entidades que en su gestión sean socialmente responsables y estén fundamentadas en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés común.
- Rechazamos y consecuentemente denunciamos ante las autoridades competentes cualquier práctica que interfiera la libre y sana competencia en el mercado.

Contamos con un amplio marco estratégico y normativo que expresa nuestras políticas de compromiso con el fomento del trato justo y el respeto de los derechos de todos los grupos de interés; la no discriminación; la preservación, el respeto y la defensa de los Derechos Humanos y de la dignidad humana y la no aceptación y lucha contra todas las formas de explotación y acoso y en especial nuestro compromiso con la erradicación del trabajo infantil.

Impulsamos el desarrollo integral de nuestros asociados, colaboradores, grupos de interés y de la comunidad en general, a través del portafolio de todas nuestras empresas y de nuestras acciones de Responsabilidad Social.

## Nuestros compromisos con iniciativas internacionales:

### Pacto Global



## Pacto Global Colombia

Como adherentes al Pacto Global hemos aceptado divulgar, adoptar e incorporar los principios 1 y 2, con los cuales estamos plenamente comprometidos y que nos impulsan a actuar, apoyando y respetando la protección de los derechos humanos y a aplicar la debida diligencia y en ningún caso ser cómplice de abusos de los derechos.

Respetamos y acogemos integralmente la **Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo** sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales y en tal sentido, estamos comprometidos a divulgar, respetar e incorporar, en especial, los principios relacionados con el derecho a la vida y la seguridad, el derecho a la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre, al balance trabajo/vida familiar); el derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión; el derecho a la libertad de expresión y muy especialmente, el derecho a la seguridad social, a la salud y los derechos de los pacientes, así como el derecho de los consumidores y el derecho a las libertades económicas, sociales y culturales, indispensables para garantizar la dignidad humana.

## Nuestras Estrategias

### Definidas en el Plan Estratégico 2015

- » **Estrategia 1.5** • Evaluar permanentemente la satisfacción y efectividad de nuestros servicios.
- » **Estrategia 1.6** • Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva.
- » **Estrategia 4.6** • Ejercer una gestión prudente de riesgos.
- » **Estrategia 6.3** • Ofrecer servicios corporativos oportunos y de calidad a precio razonable.

- » **Estrategia 7.1** • Educar y promover los valores y la cultura de la solidaridad y la cooperación.
- » **Estrategia 7.2** • Asegurar una vida democrática participativa, abierta y estable a todos los niveles.
- » **Estrategia 7.3** • Fortalecer el modelo de gobierno corporativo.
- » **Estrategia 7.4** • Ser un ciudadano corporativo socialmente responsable mediante acciones concretas y de impacto.

## NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS

El compromiso con los Derechos Humanos se expresa transversalmente a través de todos los elementos que enmarcan nuestro actuar para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo 1: gestión sostenible, grupos de interés, enfoque de riesgo, materialidad, ciudadanía corporativa y principios del Pacto Global.

## ASUNTOS MATERIALES A TRAVÉS DE LOS CUALES GESTIONAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

- Derechos Humanos.
- Gobierno, gestión ética y transparencia.
- Estructura democrática y rol de la dirigencia.
- Desarrollo integral del talento humano.
- Balance vida familiar/vida laboral.
- Formación y desarrollo de una cultura solidaria en el colaborador.
- Cultura de responsabilidad ambiental.
- Desarrollo de proveedores y extensión de políticas de RSE.
- Creación de valor para el asociado y para los grupos de interés.
- Mercadeo y consumo responsable.
- Accesibilidad y calidad de los servicios.
- Comunicación.
- Gestión del riesgo.
- Seguridad de la información de los grupos de interés.

## Implementación, Actividades y Resultados

» **Normativas.** Dentro del Reglamento de Trabajo se establecen normas para el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos de los trabajadores y las prohibiciones relacionadas con su vulneración o abuso.

» **Trabajo en red.** Participamos activa y permanentemente en la Mesa de Derechos Humanos de la Red Colombia del Pacto Global. A través de ella realizamos actividades de abogacía, intercambio de experiencias y de aprendizajes, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.

» **Liderazgo participativo.** Econsistencia con nuestra filosofía empresarial, el estilo de liderazgo de Coomeva está determinado por la participación, la cual se fomenta y se genera principalmente con la vivencia de los valores corporativos. La primera instancia de participación democrática es la Asamblea de Delegados, elegida por voto directo de todos los asociados para actuar en su representación. Se elige también al Consejo de Administración como órgano permanente para conectar a la Asamblea con los asociados y con la administración. Elegimos también a la Junta de Vigilancia como órgano de control social y al Comité de Ética.



El modelo participativo incluye, además, la elección de los comités regionales y zonales de administración y de otros entes de representación permanente a nivel regional y zonal, los cuales son asesores del Consejo de Administración y permiten descentralizar las decisiones de la dirigencia, impulsando una participación representativa de los asociados en todos sus roles.

**Respetamos a nuestros asociados, clientes y usuarios.** Contamos con un robusto sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios y de acercamiento a sus preocupaciones, con el fin de responder a ellas con excelencia, el cual se fundamenta en los diferentes momentos de la prestación del servicio por parte de las empresas:

Sistema de identificación de necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios.

MOMENTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
MÉTODOS DE INDAGACIÓN	Investigaciones a cargo del área de Mercadeo e Investigación y Desarrollo.		Encuesta de satisfacción y conocimiento de los asociados (KAPE).
	Encuestas de percepción momentos de verdad en oficinas. Encuestas de percepción momentos de verdad en atención telefónica. Solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos. Mediciones de tasa de uso y penetración de productos por asociado. Encuesta de presupuesto de familias. Informe perfil, dinámica y tenencia de servicios de la comunidad.		Encuesta de confianza del asociado en la administración.  Encuesta post servicio.
	Instancias de diálogo e involucramiento: Comités regionales y zonales de asociados. Consejo de Administración. Comités de servicio y corporativos.		


**Estudios de satisfacción de usuarios.** Realizamos investigaciones sobre variables claves que determinan la satisfacción de los asociados. La evaluación de la confiabilidad y efectividad de los métodos aplicados se soporta principalmente en la validación o significación estadística. En forma sistemática se indagan las siguientes variables de satisfacción que son esenciales para la toma de decisiones, respetando las necesidades y aspiraciones de nuestros asociados, clientes y usuarios:





- **Medición de perfil del asociado (aplicación mensual):** Esta medición tiene un alto porcentaje de efectividad y confiabilidad. Se trata de un método de tipo descriptivo, proveniente de las escuelas sociológicas a nivel mundial, basado en la indagación de información suministrada directamente por el asociado.

- **Medición de satisfacción y uso de los servicios (aplicación semestral):** Para este estudio se realizan entrevistas personales, utilizando un cuestionario estructurado el cual se aplica a una muestra representativa de la población de asociados usuarios de los servicios, a nivel nacional y regional. La muestra tiene un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales. Los resultados se recogen, procesan y analizan para cada región y para el agregado nacional se aplican factores de expansión ponderando las Unidades Primarias de Muestreo, de acuerdo con su fracción de muestreo según su estrato y característica.

- **Medición del Índice de Confianza (aplicación semestral):** Está medición es diseñada 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. Este indicador se analiza a partir de información recogida mediante una entrevista telefónica, aplicando cuestionario estructurado a una muestra de población estadísticamente representativa, a nivel nacional y de cada regional.

- **Dinámica y tenencia de servicios.** Para esta medición se utiliza el mismo método que para la medición del perfil de asociado. Evalúa el uso que los asociados hacen de los productos y servicios ofrecidos por Coomeva y sus empresas.

 **Diferentes canales de acceso a los servicios.** Facilitamos el acceso de nuestros asociados, clientes y usuarios a la prestación de servicios mediante los siguientes canales principales:

 <b>RED DE OFICINAS</b>	 <b>CANAL VIRTUAL</b>	 <b>CANAL TELEFÓNICO</b>	 <b>OTROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Centros Atención Coomeva</li> <li>• 91 Oficinas Bancomeva</li> <li>• 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 135 Puntos Atención Coomeva EPS</li> <li>• 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país</li> <li>• 16 Oficinas Turismo Coomeva</li> <li>• 37 Oficinas de Coomeva Corredores de Seguros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• @coomevaimail.com</li> <li>• Blogs de asociados</li> <li>• Albúm fotográfico</li> <li>• Servicio Clasificado</li> <li>• Postales electrónicas</li> <li>• Ofertas de cursos y seminarios educativos</li> <li>• Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos</li> <li>• REDCOO: Portal empresarial</li> <li>• Radiocoomeva</li> <li>• Atentos</li> <li>• Redes sociales de dirigentes</li> <li>• Redes Sociales Facebook y Twiter</li> <li>• Revista Coomeva virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancomeva, Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirigencia</li> <li>• Buzones de sugerencias en oficinas</li> <li>• Revista Coomeva</li> <li>• Revista Salud Coomeva</li> <li>• Boletín Recreación</li> <li>• Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado</li> </ul>

**Promesa de servicio.** Como componente de la cultura, propiciamos el desarrollo de conductas específicas en la relación con los asociados, clientes y usuarios, buscando crearles valor de vida:



**Sistema “Atentos” para escuchar grupos de interés.** Desarrollamos el Sistema de Recepción y Gestión de Casos “Atentos Coomeva”, que permite a nuestros grupos de interés manifestar todas sus inquietudes. El sistema ha estado acompañado de cambios en procesos y cultura, que han permitido flexibilidad, integración con los procesos, disminución en tiempos de respuesta a los grupos de interés y presentación amigable al usuario, gracias a sus funcionalidades automáticas. En el proceso se han clasificado las manifestaciones en siete categorías: solicitudes de información, sugerencias, agradecimientos o felicitaciones, quejas, reclamos, requerimientos gubernamentales y tutelas, sobre las cuales se han definido las principales causas y el tiempo de respuesta máximo por cada una de ellas.

**Gestión de la tecnología y la información.** Realizamos una gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y la información que nos permite también garantizar el derecho a la intimidad, puesto que contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información que garantiza la eficiencia, integridad, integralidad y seguridad de la información, la continuidad de los procesos y la seguridad informática, minimizando los riesgos de fraude y corrupción. Adoptamos los estándares del de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Infor-

mación, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del Modelo de Capacidad y Madurez Integrado, CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.

**Empresas saludables y seguras.** Facilitamos condiciones de trabajo seguras y saludables. Nuestro objetivo estratégico en salud ocupacional es preservar y fomentar la salud individual y colectiva de los colaboradores de la organización, para prevenir y controlar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y enfermedades comunes agravadas por el trabajo, para mejorar su bienestar en pro de lograr balance entre trabajo y salud.

Contamos con un Plan de Salud Ocupacional mediante el cual incidimos en las siguientes áreas:

- » **Ergonomía:** Estamos ejecutando 334 correctivos de control en el ambiente. En cuanto a las personas actuamos sobre:
  - **Escuela de columna:** con participación de 87 sintomáticos y cobertura 100% con entrenamiento en autocuidado.
  - **Escuela Prevención del Síndrome de Túnel Carpiano:** con participación de 65 sintomáticos y cobertura 100% con entrenamiento en autocuidado.

- **Examen médico periódico ocupacional con énfasis en sistema osteomuscular:** Se valoran los pacientes sintomáticos que requieren concepto médico. Valorados 29%. Meta 555 colaboradores.
  - **Examen a brigadistas con énfasis en riesgo ergonómico y cardiovascular:** Valoración anual a todos los brigadistas.
  - **Programa Pausas Activas:** Realización de pausas activas tres veces a la semana a 300 colaboradores durante nueve meses. Cobertura 75%.
- » **Psicosocial:** Está en proceso la entrega del pre diagnóstico que nos permita generar medición del riesgo y formular el plan de intervención. Se planea la realización de un diagnóstico de riesgo en grupo focal con riesgo manifiesto.
- » **Medicina preventiva:** Está programada la valoración del estado de salud de todos los colaboradores, la cual incluye tamizaje cardiovascular y visual, citología, valoración de perfil lipídico completo y de glucometría para los mayores de 40 años.
- **Medidas de prevención y autocuidado:** Está programada la realización de un taller de hábitos de vida saludable, patologías masculinas, patologías femeninas y manejo del estrés.
  - **Prevención de accidentes de trabajo:** Se ha iniciado la ejecución de correctivos generados a partir de la matriz de riesgos y peligros.
  - **Reporte y atención de accidentes de trabajo.**
  - **Inducción en salud ocupacional:** Se realiza con el 100% de los colaboradores nuevos y personas que no han aprobado la valoración. Se realiza repetición de la inducción al 100% de los colaboradores con más de cinco años en la empresa. Se realiza seguimiento a la entrega de normas al colaborador, quien firma el recibimiento de las mismas en su historia laboral.
- **Seguimiento a casos por accidente de trabajo.** El último reporte registra 11 casos.
  - **Ejecución de los planes de acción emitidos por investigaciones de accidentes de trabajo:** 100%.
  - **Reincidentes:** 0%.
- » **Gestión del Comité Paritario de Salud Ocupacional, Copaso:** El Comité ha logrado 100% de cobertura en capacitación sobre manejo de conflictos, comunicación asertiva y Copasos eficientes. El Comité realiza planeación y balance trimestral y anual de su gestión, así como reunión mensual donde define su cronograma de inspecciones. Así mismo, participa en la investigación de accidentes de trabajo y presenta informes mensuales de accidentalidad.
- » **Divulgación anual del Plan de Salud Ocupacional.** El Plan incluye temas como la política corporativa de salud ocupacional; los derechos y deberes de los colaboradores; reportes y atención; normas de seguridad para el desplazamiento por escaleras y oficinas y para manejo de video terminales; normas de uso adecuado de la silla y del ratón del computador; el tabaquismo, sus efectos y cómo prevenirlo; el alcohol, sus efectos y cómo prevenir el alcoholismo; el consumo de sustancias psicoactivas, sus efectos y como prevenirlo; prevención de riesgo cardiovascular; prevención de infecciones respiratorias; causas de traumatismos fuera del trabajo y cómo prevenirlos.

#### Indicadores de gestión del Plan de Salud Ocupacional

INDICADORES DE PROCESO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META
% Ejecución de actividades.	Total actividades ejecutadas/ Actividades programadas x100.	85%
% Cobertura asistencia actividades.	Total colaboradores asistentes/ Colaboradores programados x100.	85%
Cumplimiento reuniones de Copaso	Total reuniones realizadas/ 12 reuniones anuales.	100%
% Asistencia capacitaciones.	Total asistentes a actividades/ Total colaboradores programados.	85%
Cumplimiento investigación de accidentes de trabajo 8 días posteriores a su ocurrencia.	Accidentes investigados/ accidentes ocurridos x100.	100%

INDICADORES DE IMPACTO	FÓRMULA DE CÁLCULO	META
Ejecución correctivos	Correctivos implementados/Correctivos generados x100	75%
Tasa de accidentalidad	Colaboradores accidentados/Total colaboradores x100	0%
Tasa de enfermedad profesional	Colaboradores EP/ Total colaboradores x100	0%

**Respeto por los derechos laborales.** Contamos con procesos establecidos para la vinculación de colaboradores a las empresas del Grupo, así como con sistemas de promoción interna, procesos de vinculación a cargos directivos o gerenciales y sistemas de evaluación del desempeño y de remuneración que garantizan el respeto de los derechos, la equidad, la igualdad, la no discriminación y la transparencia. Todos los colaboradores están vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se les brinda la inducción necesaria para el desempeño de su cargo (Ver información detallada en el Capítulo III sobre Derechos Laborales).

No empleamos directa ni indirectamente mano de obra forzosa y luchamos decididamente contra el trabajo y la explotación infantil.

**Promoción de derechos sociales.** A través de todas las empresas del Grupo facilitamos a nuestros colaboradores, asociados, clientes y usuarios los derechos y el acceso básico a la salud, la educación, la vivienda, los servicios financieros y la recreación.

**Política de protección en todo nivel, de los Derechos Humanos.** Contamos con una política explícita que garantiza que nuestros cuerpos de seguridad no cometen vulneraciones de los Derechos Humanos y hemos brindado capacitación en tal sentido.

**Gestión de la RSE y la Sostenibilidad.** Contamos con un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.


**Diálogos con grupos de interés.** Durante el 2011 realizamos diálogos con grupos de interés a través de los Comités de la Dirigencia en todo el país (1.000 asociados), con el Comité Corporativo de RSE (35 colaboradores) y con la alta dirección de las empresas (130 colaboradores). Estos diálogos sirvieron como insumo para la realización del Test de Materialidad y para la definición de los Asuntos Materiales de cada empresa y del corporativo.

**Procesos electorales.** En enero de 2011 se llevaron a cabo las elecciones de representantes a juntas zonales 2011-2014, en donde fueron elegidos 312 representantes de los asociados.

**Comunicación entre delegados.** En 2011 implementamos una red social privada de delegados, como un mecanismo de información y comunicación en línea.


**Fortalecimiento de la dirigencia.** La siguiente tabla muestra la amplia participación de la dirigencia mediante su participación en los comités zonales, regionales y nacionales, así como el tiempo que invierten en el desarrollo de la Cooperativa y en su formación como dirigentes.

176	Comités activos en todo el país (nacionales, regionales, zonales y locales)
1.648	Dirigentes a nivel zonal, regional y nacional (principales y suplentes)
43.374	Horas de trabajo dirigenal 2011
14	Sesiones del Consejo de Administración
23	Sesiones de la Junta de Vigilancia
311	Dirigentes zonales elegidos en 2011
79	Participantes en la Red Social de Delegados
895	Horas de formación dirigenal

 Durante 2011 realizamos procesos educativos, así:

CONCEPTO	N° DE BENEFICIADOS	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	97287	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los programas y actividades están enfocados a fomentar la cultura solidaria y a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar.</li> <li>• Número de procesos educativos realizados: 1.228.</li> <li>• Cumplimiento de la meta vs presupuesto 117%.</li> <li>• Crecimiento de participantes frente a 2010 del 14%.</li> </ul>
Inducción de nuevos asociados	41.405	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la meta 107%.</li> <li>• Comparado los resultados de esta actividad frente al 2010, se presenta una variación positiva del 24%.</li> <li>• Del total de asociados con inducción el 63% lo hizo presencial y el 37% en medio virtual.</li> </ul>
Beneficiarios con descuentos educativos	7.113	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de \$2.166 millones, a través de descuentos en las Instituciones Educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.</li> <li>• El crecimiento en beneficiarios comparado con diciembre de 2010 es del 6% y en cuanto a valor ahorrado, del 13%.</li> </ul>
Educación Cooperativa para Colaboradores	4.458	<p>Los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva: durante el 2011 realizaron los siguientes cursos virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase 1 de sensibilización               <ul style="list-style-type: none"> <li>› “Video de bienvenida de nuevos asociados”: 4.458</li> </ul> </li> <li>• Fase 2 de Formación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>› Curso de inducción Cooperativa: 4.147</li> <li>› Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento: 1.578</li> </ul> </li> </ul>
Inglés Virtual	2.445	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2011, se realizó la segunda convocatoria para el otorgamiento de nuevos cupos de Inglés Virtual, donde se obtuvo una inscripción de 4.118, de los cuales actualmente se encuentran en formación 2.445 (59%), pendiente por matrícula en niveles superiores 712 (17%), y 961 (23%) en estado desertado, no aprobados, retirados y rechazados no matriculados por el Sena.</li> <li>• El monitor contratado para el seguimiento de los participantes en el programa, es bilingüe lo que permite no sólo hacer seguimiento al avance de los estudiantes sino que puede apoyar la labor académica de los mismos.</li> <li>• Como regalo de Navidad y de Reyes, se promocionó en diciembre la tercera convocatoria con 4.000 cupos adicionales que el Sena nuevamente otorgó a Coomeva, cuyo proceso de inscripción, nivelación, matrícula y formación se desarrolla en 2012.</li> <li>• El incentivo para esta convocatoria consiste en dos becas de inmersión para perfeccionar el idioma en Vancouver Canadá durante tres meses y 6 becas en Colombia.</li> </ul>

CONCEPTO	N° DE BENEFICIADOS	PRINCIPALES RESULTADOS
Beneficiarios Fondo Coomeva para la Educación no Formal – Gente Pila	5.194	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el año 2006, fecha en la cual inició el programa Gente Pila, se cuenta con 5.194 beneficiarios que han recibido becas de estudio y se han girado recursos al Icetex por valor de \$18.355.</li> <li>En 2011, se llevó a cabo la quinta convocatoria, cuyo número de beneficiarios fue de 3.792 y los recursos girados por \$5.886 millones.</li> <li>Al 2011 han terminado su cohorte de estudios 740 beneficiarios de Educación Básica y Media y Superior en el nivel de pregrado y posgrado, es decir, beneficiarios que terminaron todo el nivel educativo.</li> <li>Con el fin de mejorar en cuanto a servicio y operación, se desarrolló un modelo operativo en el cual se estructuraron tres procesos macros: Adjudicación, Renovación y Desembolso de becas y la automatización de los mismos, buscando dar una mejor respuesta al beneficiario, al descentralizar el servicio y la operación y realizar mayor seguimiento y control de los desembolsos. Cada proceso cuenta con procedimientos, un software de apoyo, y con las herramientas necesarias para gestionar, controlar y hacer seguimiento al programa, así como con personas entrenadas para la ejecución del mismo.</li> </ul>
Saber Coomeva- Programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia de Coomeva	404	<p>En el 2011 se contó con dos promociones del programa saber Coomeva así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Módulos Introdutorios &gt; 193 participantes</li> <li>Módulos Profesionales (aún en formación) &gt; 211 participantes, distribuidos en los siguientes módulos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento Estratégico de Coomeva &gt; 124</li> <li>- Garantía de la Administración de Coomeva &gt; 25</li> <li>- Control en Coomeva y sus empresas &gt; 16</li> <li>- Asesoría en Coomeva &gt; 46</li> </ul> </li> </ul>


 **Vida en Plenitud:** Es un programa orientado hacia la población mayor de Coomeva, basado en la construcción de una filosofía de vida que permite llevar al asociado y a sus familiares al reconocimiento del envejecimiento, trascendiendo lo biológico para descubrir oportunidades de desarrollo de las personas mayores profesionales en Colombia. En la construcción conceptual y filosófica del programa Vida en Plenitud se adoptan los Derechos Humanos y se retoman conceptos relacionados con el desarrollo humano, el capital social, el envejecimiento activo la mutualidad y la solidaridad, como pilares del Cooperativismo.

Este programa benefició a 3.598 asociados en el 2011. En este mismo año se destacan los siguientes resultados:

- En las actividades de promoción de estilos de vida saludable participaron dos mil personas, de las cuales el 53% mejoró su capacidad aeróbica y el 55% mejoró la movilidad articular.



- En las actividades educativas participaron 455 personas en programas de formación en sistemas, fotografía, música, idiomas y técnica de pintura al óleo. A la fecha de este reporte, 713 personas mayores han sido capacitadas en herramientas de informática.
- En las actividades del área de accesibilidad social participaron 1.859 personas en diversas excursiones al interior del país. Se realizó el segundo encuentro nacional en el Eje Cafetero y en Bogotá se realizó la primera salida turística internacional en un crucero por el Atlántico.


 Entregamos auxilios a nuestros asociados así:

#### Auxilios del Plan Básico Fondo de Solidaridad

Tipo de Auxilio	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios (\$Millones)
Auxilio por muerte	188	5.583
Auxilio gastos funerarios asociado	401	1.550
Auxilio por incapacidades temporales	7.515	4.411
Auxilio por incapacidades permanentes	81	1.443
Auxilio de perseverancia	1.830	42.140
Devoluciones por retiro	8.020	8.272
Coberturas adicionales	1.645	1.886
Auxilio gastos funerarios familiares asociados	3.650	9.213
Coberturas adicionales	95	280
<b>Total</b>	<b>23.425</b>	<b>74.779</b>

#### Auxilios Planes Complementarios

Tipo de Auxilio	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios (\$Millones)
Herencia	3	10
Mejora incapacidades temporales	560	150
Enfermedades alto costo	7	159
Hospitalización	62	18
Perseverancia corto plazo	179	298
Gasto funerario asociado adicional	8	29
Accidentes personales	406	323
Gastos funerarios familiares directos adicional	95	280
Devoluciones por retiro	420	900
<b>Total</b>	<b>1.740</b>	<b>2.167</b>


 **Cobertura por desempleo y enfermedad grave para asociados.** La Asamblea General Ordinaria de Delegados de Coomeva, realizada en marzo de 2011, aprobó que a partir de julio de 2011 los asociados cuenten con una nueva cobertura de protección económica en caso de desempleo involuntario (empleado dependiente) o por pérdida de ingresos (trabajador independiente), consistente en cinco rentas mensuales equivalentes a 600 mil pesos cada una. Adicionalmente, para fortalecer dicha cobertura, se incluyó la cobertura de enfermedades graves.

Con ésta se reconocerán hasta 10 rentas mensuales equivalentes a 600 mil pesos cada una, cuando sea diagnosticada cualquiera de las siguientes enfermedades: cáncer, infarto al miocardio, cirugía de bypass coronario, enfermedad cerebro vascular e insuficiencia renal crónica.

Adicionalmente, la cobertura de desempleo se complementará con los servicios del “Centro de Empleabilidad Virtual Coomeva”, con el cual se busca que los asociados que se encuentren en situación de

desempleo o reducción de ingresos puedan rápidamente volver a emplearse o auto-emplearse a través de la creación o el fortalecimiento de una iniciativa empresarial. Ello también se complementa con los Programas de Empleabilidad, que buscan ofrecer una solución integral a la problemática de desempleo o disminución de ingresos que enfrentan los asociados, brindándoles herramientas, metodología y asesoría que les faciliten:


- Enfrentar el impacto emocional que genera esta situación.
- 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.


 **Beneficios financieros y de salud en momentos de calamidad.** Amortizamos aportes y otorgamos auxilios y donaciones a los asociados que han enfrentado calamidades. Además, un importante número de asociados se han beneficiado a través de los servicios de Bancoomeva y del Sector Salud, así:

		UNI.	2011
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	Captaciones	Mill	571.964
	Cuentas de Asociados	No.	199.007
	Cartera Créditos	Mill	1.651.012
	Asociados con créditos	No.	94.951
	Ahorros en la prestación de productos y servicios financieros sin costo o con subsidios**	Mill	14.384
<b>SECTOR AMORTIZACIÓN</b>	Asociados beneficiados con ayudas por situaciones de calamidad	No.	2.077
	Donaciones con cargo al Fondo de Calamidad	Mill	1.758
	Asociados beneficiados con amortizaciones de aportes	No.	522
	Valor amortizaciones de aportes	Mill	770
<b>SECTOR SALUD</b>	<b>Usuarios Coomeva Medicina Prepagada</b>	No.	<b>315.669</b>
	Asociados usuarios de Medicina Prepagada	No.	48.243
	Descuento a los Asociados afiliados a MP	Mill	26.316
	<b>Usuarios Coomeva EPS</b>	No.	<b>2.936.669</b>
	Asociados usuarios de la EPS	No.	85.143

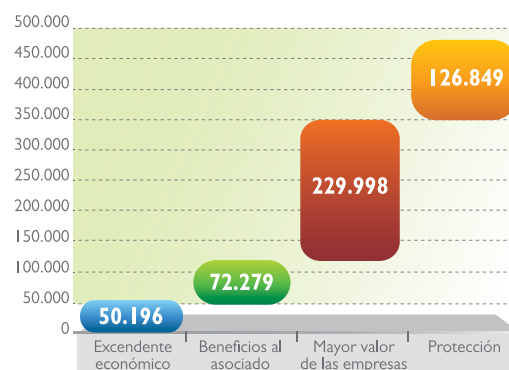





**Promoción de la recreación y el esparcimiento.** Garantizamos el derecho a la recreación, a la cultura y a la integración familiar. Durante el 2011, 948.382 personas disfrutaron de la programación de recreación, a través de la realización de 3.039 eventos y de 715 convenios en promedio por mes. El ahorro percibido en el 2011 por los usuarios de recreación durante la participación en los eventos y convenios, medido con el indicador de valor agregado, fue de \$11.071 millones.


**Beneficios cuantificables.** La cuantificación de los beneficios mencionados, ofrecidos a nuestros asociados provienen de tres fuentes de generación de valor: excedentes económicos, beneficios y mayor valor de las empresas:

	2007	2008	2009	2010	Proy 2011
<b>Excedente económico</b>	15.657	31.691	43.099	41.903	50.196
<b>Beneficios al asociado</b>	51.597	58.400	66.588	71.327	72.279
<b>Mayor valor de las empresas</b>	154.917	198.324	219.510	92.331	229.998
<b>VALOR GENERADO AL ASOCIADO</b>	<b>310.416</b>	<b>288.415</b>	<b>329.197</b>	<b>205.561</b>	<b>352.473</b>
<b>Protección al asociado</b>	88.245	88.117	113.303	124.114	126.849



**Salud para los colombianos.** Garantizamos el derecho a la salud a millones de colombianos a través de las empresas del Sector Salud, así:

		UNI.	2011
SECTOR SALUD	<b>Usuarios Coomeva Medicina Prepagada</b>	No.	<b>315.669</b>
	<b>Actividades Asistenciales Coomeva Medicina Prepagada</b>	No.	<b>3.518.565</b>
	Consultas Médicas Generales y Especializadas	No.	741.867
	Ayudas Diagnósticas (laboratorio, imagenología y otros)	No.	1.995.555
	Pacientes hospitalizados salas (incluye Cuidados Intermedios)	No.	36.338
	Tratamientos para cáncer	No.	9.026
	Terapias	No.	295.016
	Atenciones de Urgencias	No.	118.472
	Cirugías	No.	248.281
	Otros odontológicos	No.	74.010
	Administración de dosis de vacunas	No.	66.853
	Pacientes con cáncer	No.	7.526
	Partos (normales y por cesárea)	No.	1.897
	<b>Usuarios Coomeva EPS</b>	No.	<b>2.936.669</b>
	<b>Actividades Asistenciales Coomeva EPS:</b>	No.	<b>23.692.161</b>
	Consultas Médicas Generales y Especializadas	No.	14.294.162
	Exámenes Paraclínicos (laboratorio e imagenología)	No.	5.025.953
	Pacientes Hospitalizados (Salas y UCI)	No.	293.784
	Atención en Urgencias	No.	429.276
	Cirugías Electivas	No.	681.229
	Atención Odontológica (Controles, topicaciones con flúor, sellantes, etc)	No.	1.843.181
	Otros procedimientos en Salud		1.124.576
	<b>Actividades de Promoción y Prevención Coomeva EPS</b>	No.	<b>1.021.931</b>
	Niños atendidos en crecimiento y desarrollo	No.	84.995
	Pacientes atendidos con riesgo cardiovascular (diabetes e hipertensión arterial)	No.	218.957
	Atenciones de partos y cesáreas	No.	40.378
	Citologías	No.	436.322
Mamografías	No.	54.699	
Esterilizaciones femeninas	No.	12.588	
Vasectomías	No.	3.565	
Ciclos anticonceptivos hormonales	No.	170.427	
Prestación de servicios a través de la Clínica Farallones	No.	69.106	
Prestación de servicios Clínica Palma Real - Palmira	No.	54.120	
Prestación de servicios Hospital en Casa	No.	41.136	

**Colegio Coomeva.** ¡En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad! El Colegio Coomeva imparte educación a través de un modelo educativo cooperativo, basado en un Proyecto de Aprendizaje Integral Solidario o PAIS. Este proyecto tiene como propósito que los estudiantes conozcan, reflexionen, analicen, interioricen y apliquen los valores y principios corporativos a través de prácticas sencillas y claras de filosofía solidaria. Además, nuestros estudiantes conocen y generan prácticas con el Proyecto Ambiental Solidario, PAS, mediante el que se propone la construcción de un orden social humano, naturalmente sustentable, que forme a los estudiantes como conocedores plenos

de su entorno. El colegio cuenta con 520 estudiantes, con descuentos y tarifas especiales para nuestros asociados. Además Coomeva otorga un cupo de 50 becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2. Coomeva y sus colaboradores apoyan al colegio en la estructuración del Plan Educativo, en el desarrollo e incorporación de las TIC como medio para la educación, el desarrollo de los proyectos ambientales, de cultura de respeto a los Derechos Humanos y en el desarrollo del bilingüismo.

Buscamos brindar una alternativa real de educación que contribuya al desarrollo de las familias de la comunidad escolar y de la comunidad general, ofrecien-

do a las nuevas generaciones un enfoque alternativo de desarrollo, basado en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.

**Patrocinio de la natación en Colombia.** Desde 1997 Coomeva es el patrocinador oficial de la natación en Colombia, gracias a trabajo conjunto desarrollado con la Federación Colombiana de Natación, Fecna, a través de un programa mediante el cual se impulsa el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos en nuestros jóvenes, como ejemplo de esfuerzo y superación.

Dicho programa incluye el apoyo a las actividades de las categorías inferiores o semilleros a nivel nacional, así como el acompañamiento a los deportistas de alto rendimiento y sus entrenadores, a quienes se les proporciona un auxilio económico, servicios de salud y capacitación.

Con este patrocinio Coomeva busca centralizar sus esfuerzos de apoyo a la juventud y al deporte, concentrándose en un única disciplina deportiva (las 4 modalidades de la natación: natación de carreras, clavados, polo acuático y nado sincronizado).



**Fomento empresarial.** En 2011 Coomeva Fundación continuó posicionándose como la empresa de fomento empresarial que más apoya el emprendimiento en Colombia. Contribuimos a la generación de más de 2.195 nuevos empleos en Colombia a través de la intervención en la creación de 352 nuevas empresas y en el fortalecimiento de 1.394 empresas más.

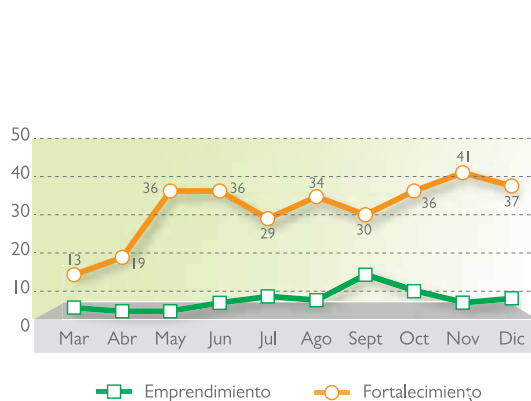
Rubro	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Acumulado 2003-2011
No. Asociados participantes en actividades de Formación Empresarial	15.349	15.448	18.905	20.432	26.726	30.045	34.773	37.144	43.834	242.656
No. Empresas Creadas por los Asociados	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
No. Empresas Fortalecidas por los Asociados	80	115	165	330	368	524	592	1.245	1.394	4.813
No. Empleos Generados por las Empresas Creadas y Fortalecidas	553	842	963	1.109	1.453	1.611	1.657	1.978	2.195	12.361
Monto Total de los Créditos Desembolsados a los Asociados - \$MM (Bancoomeva y Fundación)	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 177.445	\$ 74.512	\$ 545.526
Monto de los créditos desembolsados por Bancoomeva - \$MM	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 176.121	\$ 67.926	\$ 537.616
Monto de los microcréditos desembolsados por Fundación - \$MM	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.324	\$ 6.583	\$ 7.907

Mediante contrato con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de Santafé de Bogotá operamos el programa Banca Capital, a través del cual apoyamos la creación de 43 nuevas microempresas y el fortalecimiento de 67 más, a través de la colocación de microcréditos por valor de \$1.188 millones.

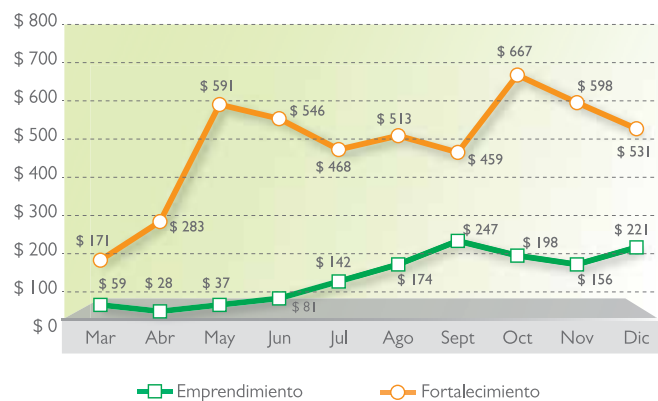
Implementamos el Programa Piloto de Microcréditos para Asociados y colocamos créditos por \$6.169 MM, lo que permitió la creación de 68 nuevas empresas y el fortalecimiento de 311 empresas en las ciudades de Cali, Bogotá, Palmira, Buga y Tuluá. A través de este programa se logró la vinculación de 140 nuevos asociados a la Cooperativa.

Concepto	Acumulado		% Cumplimiento
	Meta	Real	
<b>No. Créditos Colocados</b>	448	379	85%
Línea Emprendimiento	55	68	124%
Línea Fortalecimiento	393	311	79%
<b>Valor Créditos Colocados - \$mill</b>	6.125	6.169	101%
Línea Emprendimiento - \$mill	801	1.342	168%
Línea Fortalecimiento - \$mill	5.324	4.827	91%

N° de Empresas



Monto Desembolsado



**Premio al emprendimiento.** Estimulamos la excelencia empresarial mediante el Galardón Coomeva al Emprendimiento, que premia a las empresas que se destaquen en su gestión y resultados. En el 2011, se inscribieron 242 empresas, lo que representa un crecimiento del 105% frente al año anterior. Se destaca también el crecimiento del 52% en el número de evaluadores, gran parte de los cuales son asociados a la Cooperativa.



**Respeto por los Derechos Humanos.** Durante el 2011 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.

**Confianza y satisfacción entre nuestros asociados.** Las mediciones de los Índices de Confianza y de Satisfacción en 2011 nos indican que el 81% de los asociados dice estar muy satisfecho o satisfecho y que el 78% recomendaría a Coomeva entre sus amigos y familiares. El Índice de Confianza en la Administración, el cual evalúa la opinión del asociado respecto de la calidad de la administración de la Cooperativa, la percepción de beneficio, la eficiencia y honestidad en el manejo de la administración y la percepción del asociado respecto del aporte que hacemos a su desarrollo arroja un resultado de 85,7%, reafirmando la buena percepción del asociado frente a las actividades que realizamos. (ver detalle en el Capítulo V. Lucha contra la corrupción).

## Nuestros Compromisos 2012

Desarrollar la totalidad del ciclo PHVA –Planear, Hacer, Verificar y Actuar- para el proceso de gestión ética, fortaleciendo los temas de verificación y ajuste.

Formar 35 colaboradores en el Diplomado de Derechos Humanos que realizará Coomeva conjuntamente con la Red Pacto Global Colombia, a fin de que adquieran conocimientos e identifiquen aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con los lineamientos corporativos.

Analizar en nuestros contratos y acuerdos, la inclusión de cláusulas de respeto a los Derechos Humanos, a los derechos laborales y a nuestras normas corporativas que vinculen a nuestros proveedores y prestatarios, extendiendo y difundiendo así las iniciativas del Pacto Global.

Avanzar inicialmente en el análisis de los riesgos significativos en caso de vulneración de los Derechos Humanos y laborales en nuestras empresas, extendiéndolo en la segunda fase hacia el resto de nuestras cadenas de valor, evaluando también las repercusiones potenciales que ello pudiera acarrear para las empresas.

Incorporar activamente a las empresas del Grupo en la ejecución y fortalecimiento de las iniciativas contra la explotación y el trabajo infantil que viene desarrollando la Mesa de Derechos Humanos de la Red Colombia del Pacto Global.

Realizar difusión de los principios de derechos humanos del Pacto Global, entre nuestros grupos de interés y en la sociedad, generando conocimiento, respeto y adhesión a dichos principios.

Evaluar el desempeño y el impacto de nuestra gestión en la defensa y protección de los Derechos Humanos, mediante la implementación de acciones y el monitoreo de indicadores del GRI que nos sean aplicables, frente a los cuales estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar la información necesaria.

Fortalecer la declaración de políticas explícitas para la defensa de los Derechos Humanos y del cumplimiento de los principios 1 y 2 del Pacto Global.

Avanzar en la definición de un sistema de control que garantice la aplicación de nuestra política de derechos humanos.

Definir un plan de comunicaciones y las estrategias de diálogo y relacionamiento con nuestros grupos de interés, que fortalezcan el desarrollo del Test de Materialidad del 2012 – 2013.



## Capítulo 3

# Principios Laborales

### Compromisos, Políticas y Metas: ¡Crecemos con nuestra Gente!

Consistentemente declaramos y actuamos considerando el lugar central que ocupan nuestros colaboradores como aliados esenciales para el desarrollo y consolidación de la organización. Por ello creamos las condiciones necesarias para su desarrollo y bienestar personal y profesional, dentro de un ambiente positivo y agradable, buscando crear espacios de trabajo en los que cada colaborador se sienta valorado y pueda desarrollarse integralmente, de forma que al hacer su trabajo diario refleje un alto sentido de pertenencia con el Grupo.

Este entorno laboral se basa en la equidad y el respeto por el individuo y su desarrollo. Por lo tanto, en nuestros procesos laborales los factores como el género, la raza, la ideología política o la religión no influyen en las decisiones de contratación, promoción, bonificación o sanción de los colaboradores. Los factores relevantes sólo incluyen las competencias requeridas para su desempeño profesional.



## NUESTRO MARCO NORMATIVO

Respetamos y cumplimos con las normas legales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia de derechos laborales está regido por:

### Nuestros Principios y Valores

Nuestro Grupo 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 empresarial y es a partir de ellos que planteamos los valores corporativos que son los que guían nuestras actuaciones y la forma como desarrollamos nuestro trabajo día a día, desde cada puesto de trabajo. En cuanto a los principios del área laboral del Pacto Global son aplicables:

### Valores del Movimiento Cooperativo Internacional

- Igualdad.
- Solidaridad.
- Equidad.
- Democracia.
- Ayuda mutua.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Responsabilidad social.
- Preocupación por los demás.

### Nuestros Valores Corporativos

- » **Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de la ética, los principios y los valores organizacionales.
- » **Solidaridad:** Demostramos interés unos por otros y aportamos soluciones para satisfacer las necesidades y los retos comunes.
- » **Servicio:** Superamos las expectativas de servicio, brindando respuestas oportunas y generando ambientes de tranquilidad y fidelidad.
- » **Trabajo en equipo:** Actuamos comprometidos y aportamos al propósito común del equipo para el logro de los resultados, construyendo y manteniendo el respeto por los grupos de interés.
- » **Cumplimiento de compromisos:** Respondemos efectivamente a los compromisos adquiridos y a los resultados esperados.
- » **Confianza:** Construimos y generamos sentimiento de credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual permite mantener relaciones sólidas y duraderas.



## Nuestros Estatutos, los Códigos de Buen Gobierno, Códigos de Ética y la Resolución 2010.126

(mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial)

- Coomeva se compromete a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas y a establecer con sus colaboradores el compromiso de reconocer y remunerar de manera adecuada su contribución al desarrollo de la entidad, de acuerdo con la capacidad de ésta. Se compromete a respetar la dignidad humana y a promover el crecimiento personal y profesional de todos sus colaboradores.
- Rechazamos el trabajo infantil, sin ninguna excepción. La edad mínima reglamentada de vinculación a la empresa como colaborador es de 18 años.
- Las relaciones laborales de la Cooperativa con sus colaboradores, están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo y la administración del personal se realizará con base en el régimen laboral y en la normatividad interna vigente: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y Código de Buen Gobierno.
- La declaración de principios establece como compromisos para las empresas del Grupo reconocer y cumplir con la responsabilidad social que tiene con sus empleados, brindarles igualdad de oportunidades, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.
- La política de gestión humana tiene por objetivo atraer, mantener y retener el talento humano que el Grupo necesita para desarrollar su gestión, alcanzar la visión y lograr un desarrollo integral hombre-organización.
- La política de salud ocupacional expresa el compromiso de la organización de adelantar y desarrollar todas las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, seguridad e higiene industrial y del Comité Paritario de Salud Ocupacional, orientadas a la promoción de salud, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de origen común generadas o agravadas por el ámbito laboral. Así mismo adelantar y desarrollar todas las actividades requeridas para la implementación del Plan de Emergencia orientado a la prevención, minimización y mitigación de consecuencias que puedan ser generadas por emergencias relacionadas con eventos naturales u originadas por los factores de riesgo propios de la empresa, con potencial de daño a las personas, equipos, instalaciones y demás activos.
- La Cooperativa tiene establecido un modelo de compensación salarial para los colaboradores acorde con las condiciones del cargo, el impacto que genera en la empresa y la competitividad salarial del mercado, en condiciones de equidad interna y externa, productividad y competencia del personal, con independencia para cada empresa.
- La Cooperativa y sus empresas no tienen suscrito con sus colaboradores pacto ni convención colectiva.
- Con el propósito de asegurar la imparcialidad en la selección de colaboradores para los cargos de primer nivel, a nivel nacional o regional (gerencias o direcciones), se ha establecido que este procedimiento sea contratado siempre con una firma externa especializada en el tema.
- Las actividades de formación están orientadas a la eliminación o reducción de brechas entre el perfil del cargo y el del colaborador ocupante del mismo.
- Cada vez que se presente una vacante, la primera opción para cubrirla es mediante concurso interno entre los colaboradores de las diferentes empresas que cumplan con el perfil requerido.
- El contrato a término fijo se utilizará solamente para trabajos temporales cuyo objeto desaparezca una vez finalizado el contrato. Sólo se podrán vincular colaboradores con contrato temporal para atender situaciones especiales que no superen los seis meses, con excepción de los proyectos que tuvieran una duración superior.

## NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES

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

## NUESTRA ESTRATEGIA (Definida en el Plan Estratégico 2015)

**Estrategia 5.1 Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la organización.**

- » Creando un ambiente altamente profesional, comprometido, dinámico y efectivo que atraiga a los mejores profesionales del país hacia nuestra organización.
- » Promoviendo el liderazgo en todos los niveles, enfatizando en la autorresponsabilidad, el cumplimiento de los compromisos y la escucha activa.
- » Relacionando los sistemas de remuneración con el cumplimiento de la estrategia, al tiempo que se genera empoderamiento a cada gestor para que asuma el logro de las metas que le han sido asignadas.
- » Ofreciendo a nuestros colaboradores unas condiciones competitivas, ligadas al desempeño y que les haga partícipes efectivos de los logros que tenga el Grupo Empresarial Cooperativo en beneficio de sus asociados.
- » Invirtiendo en forma sostenida en el desarrollo de nuestros colaboradores.

## NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS


El compromiso con los derechos laborales de nuestros colaboradores se encuentra reflejado en todos los ele-


mentos que enmarcan nuestro actuar empresarial cooperativo, para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo I: gestión sostenible, grupos de interés, enfoque de riesgo, materialidad, ciudadanía corporativa y principios del Pacto Global.


## ASUNTOS MATERIALES A TRAVÉS DE LOS CUALES GESTIONAMOS LOS DERECHOS LABORALES.

- Derechos Humanos.
- Desarrollo integral del talento humano.
- Balance vida familiar/vida laboral.
- Promoción de la formación y del desarrollo de una cultura solidaria en el colaborador.
- Desarrollo de proveedores y extensión de políticas de RSE.
- Creación de valor para el asociado y para los grupos de interés.
- Gestión del riesgo.

## Implementación, Actividades y Resultados

 **Normatividad.** Dentro del Reglamento de Trabajo se establece el cumplimiento y respeto de los derechos laborales fundamentales y las prohibiciones relacionadas con el trabajo forzoso u obligatorio.

 **Plan estratégico de Gestión Humana.** Uno de los avances más importantes del año 2011 fue la cristalización de un Plan Estratégico de Gestión Humana alineado con el Plan Estratégico de la Cooperativa. Gracias a ello hemos definido los focos de acción que nos permitirán atraer y retener a los mejores talentos y desarrollar proyectos de transformación que faciliten la alineación de comportamientos con los propósitos organizacionales.

 **Procesos de contratación y promoción laboral.** Contamos con procesos establecidos y claros para la vinculación de colaboradores, así como con sistemas de promoción interna y procesos para la vinculación de cargos directivos o gerenciales con participación de firmas externas. Todos los colaboradores están afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se les brinda la inducción necesaria para el conocimiento del Grupo, de la empresa y del cargo,

para lo cual hoy se cuenta con una Herramienta de Gestión Virtual que permite una actualización permanente y total cobertura.

➤ **Divulgación de convocatorias para vinculación laboral.** La convocatoria a concurso interno o externo para proveer cargos se divulga ampliamente en todo el país. Cuando se trata de concurso interno se divulga mediante la Intranet y con aviso en carteleras, para las áreas que no tienen acceso al medio virtual. Cuando se trata de concurso externo la difusión se realiza ante el proveedor correspondiente, durante un mínimo de cinco días hábiles consecutivos.

➤ **Inducción y dotación laboral.** A todo colaborador se le asignan los recursos, la dotación, las herramientas y la tecnología que necesita para el desarrollo de sus responsabilidades. Además debe asistir a la inducción institucional corporativa que es obligatoria, posterior a la cual se le entrega siempre el Reglamento Interno de Trabajo, las Cartillas del Sistema de Gestión Integral Coomeva Cooperativa y de Higiene y Seguridad.

➤ **Criterios para asignación salarial.** Existen salarios únicos asignados a cada nivel y categoría en las estructuras diseñadas para tal fin, teniendo en cuenta su coherencia con el nivel de responsabilidad y competencia requerida para los cargos. La remuneración de los cargos de Coomeva y sus empresas se asignan por medio del método de valoración por puntos, el cual permite calificar objetivamente las habilidades y destrezas, contactos, complejidad en la solución de problemas y el resultado de las decisiones que componen el cargo. No existe ninguna diferencia en remuneración para cargos similares, independientemente de quien lo desempeñe, de su raza, religión, sexo, u otros factores.

➤ **Cumplimiento de compromisos salariales.** La organización cumple con el pago de sus compromisos salariales en las fechas establecidas para todos los colaboradores y nunca se han presentado retrasos en este pago.

➤ **Competitividad salarial.** Coomeva tiene un salario promedio cuatro veces superior al salario mínimo local (410%). La ciudad con el mayor margen frente al salario mínimo local es la ciudad de Cali (593%) con casi seis veces el salario mínimo vigente, considerando que es la sede nacional con la mayor concentración de cargos directivos y mayores salarios.

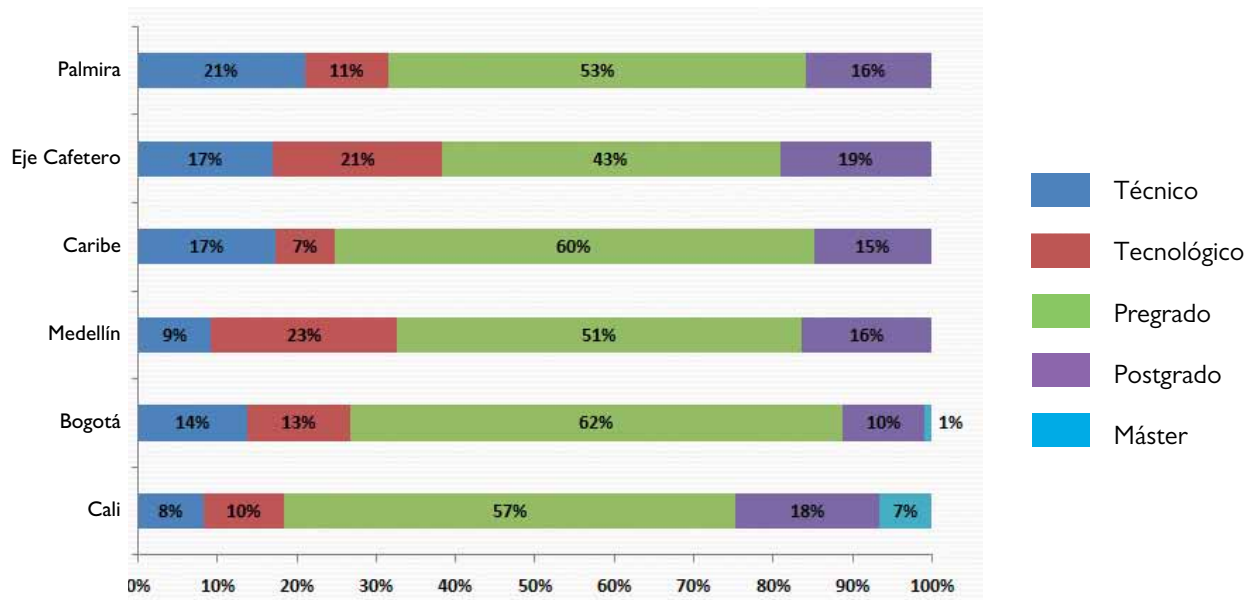
➤ **Enfoque de género en remuneración salarial.** Solo en 23 de 187 casos, las mujeres reciben un pago menor a los hombres (12%). En 152 de 187 casos las condiciones de remuneración son equitativas entre hombres y mujeres (81%), y en 12 de 187 casos las condiciones de remuneración son mejores para las mujeres (6%). En aquellos casos en que las mujeres reciben un salario menor que el de los hombres por tipo de cargo esta situación se atribuye a que el promedio de antigüedad es mayor en los hombres que en las mujeres, con una diferencia en antigüedad de 6.5 en los hombres, frente a 5.5 años de las mujeres, lo cual implica un mayor salario para ellos, en estos casos específicos.

➤ **Beneficios extralegales.** Se cuenta con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores. En promedio cada colaborador recibe \$1.559.448 al año (con un máximo de \$3.341.329) en beneficios adicionales, que no son parte de su salario, ni tampoco corresponden a bonificación por productividad.

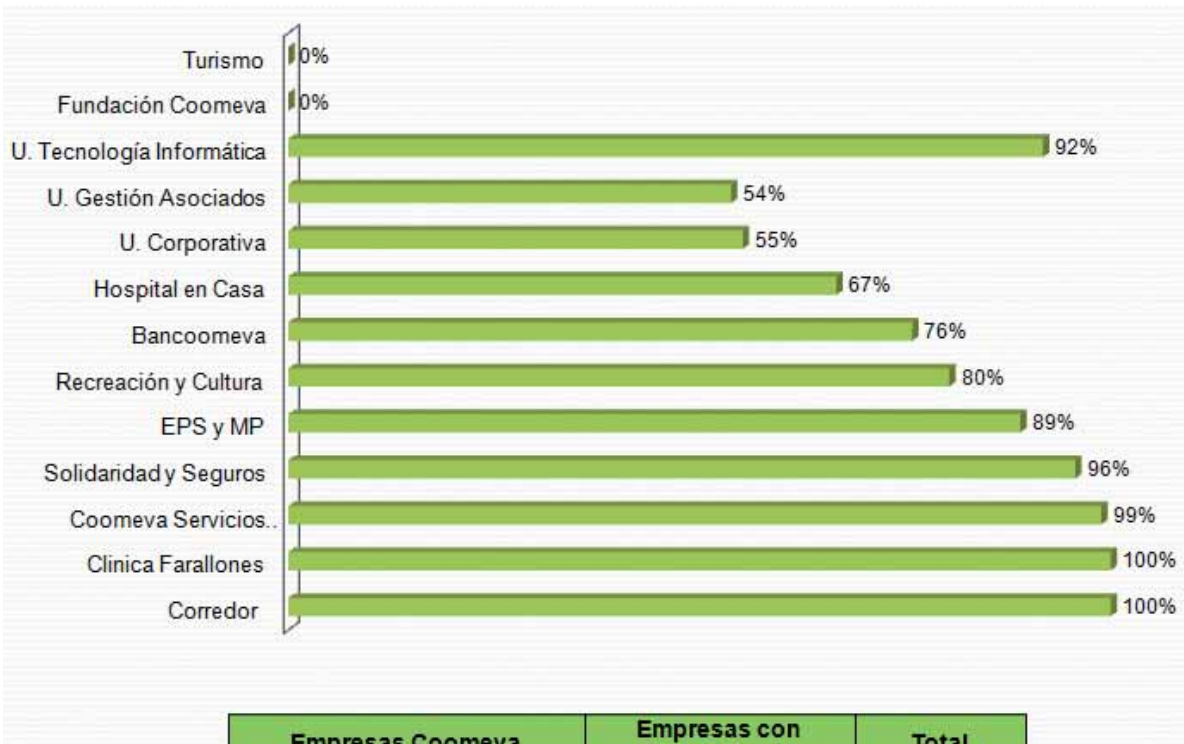
➤ **Evaluación de desarrollo integral de colaboradores.** Los procesos relacionados directamente con el desarrollo integral de los colaboradores se evalúan en el Comité Corporativo de Gestión Humana y se mejoran permanentemente acorde con los resultados de la encuesta de clima laboral, el relacionamiento con los colaboradores, el índice de competencias, la evaluación del desempeño, el mapa de riesgo laboral y el cumplimiento del Plan Estratégico.







### Proporción de colaborador por estudio




### Gestión de desempeño, capacitación y evaluación Cumplimiento - Evaluación de Desempeño M1 y M2





- 
**Competencias laborales definidas.** Mediante la definición de competencias y la descripción de cargos se establece unidad de criterio para los procesos de gestión de talento humano en lo relacionado con la selección externa y los movimientos internos, inducción al cargo y seguimiento del desempeño.
- 
**Planes de desarrollo y capacitación.** Medimos la brecha entre las competencias definidas para un determinado cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador que lo ejerce y a partir de ésta se establece el Plan de Desarrollo Individual orientado al cierre de estas brechas, así como el Plan Maestro de Capacitación.
- 
**Promoción de competencias de liderazgo.** En Coomeva se ha entendido que la cultura organizacional moviliza los resultados, desde la estrategia hasta la operación del día a día, mediante competencias de liderazgo. Por tal motivo, se busca fortalecer tales competencias en todos los niveles de la organización, con el propósito fundamental de orientar resultados efectivos hacia el cumplimiento de la promesa de valor y como consecuencia, hacia el desarrollo sostenible de la organización.
- 
**Indicadores de capacitación.** Las diferentes empresas y unidades del Grupo brindan diversas opciones de capacitación a sus colaboradores. Pese a esto, aún no realizamos seguimiento a este indicador y no contamos con la información consolidada, lo cual esperamos realizar en 2013. Sin embargo, las horas directas de capacitación adicional brindada por el área de Gestión Humana, son:

Horas de capacitación colaboradores Coomeva



- 
**Evaluación de desempeño.** Contamos con un Sistema de Evaluación del Desempeño, con metodología, normas, procedimientos e instrumentos corporativos claros. Este sistema se ha puesto en marcha mediante tres fases y ha alcanzado un cubrimiento en 2011 de 64% de las empresas y en ellas, una cobertura del 85% de colaboradores. El Sistema está vinculado con un Sistema de Compensación Variable y ligado a los resultados, mediante el cual todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se miden resultados financieros y también de mercado y satisfacción, lo cual ha permitido reconocer a los colaboradores \$6.047 millones en 2009, \$3.396 millones en 2010 y \$2.637 millones en 2011. La reducción es debida a los problemas que enfrenta el Sector Salud en Colombia y que ha afectado el cumplimiento de las metas de estas empresas del Grupo.

 **Bienestar social y seguridad.** Se cuenta con programas de bienestar social y seguridad para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, facilitando la integración y motivación de éste con su medio laboral y social. Estos programas se actualizan cada año. Entre ellos, se han asegurado los procesos de salud ocupacional, disminuyendo ostensiblemente el ausentismo por accidentes y el número de accidentes al año.

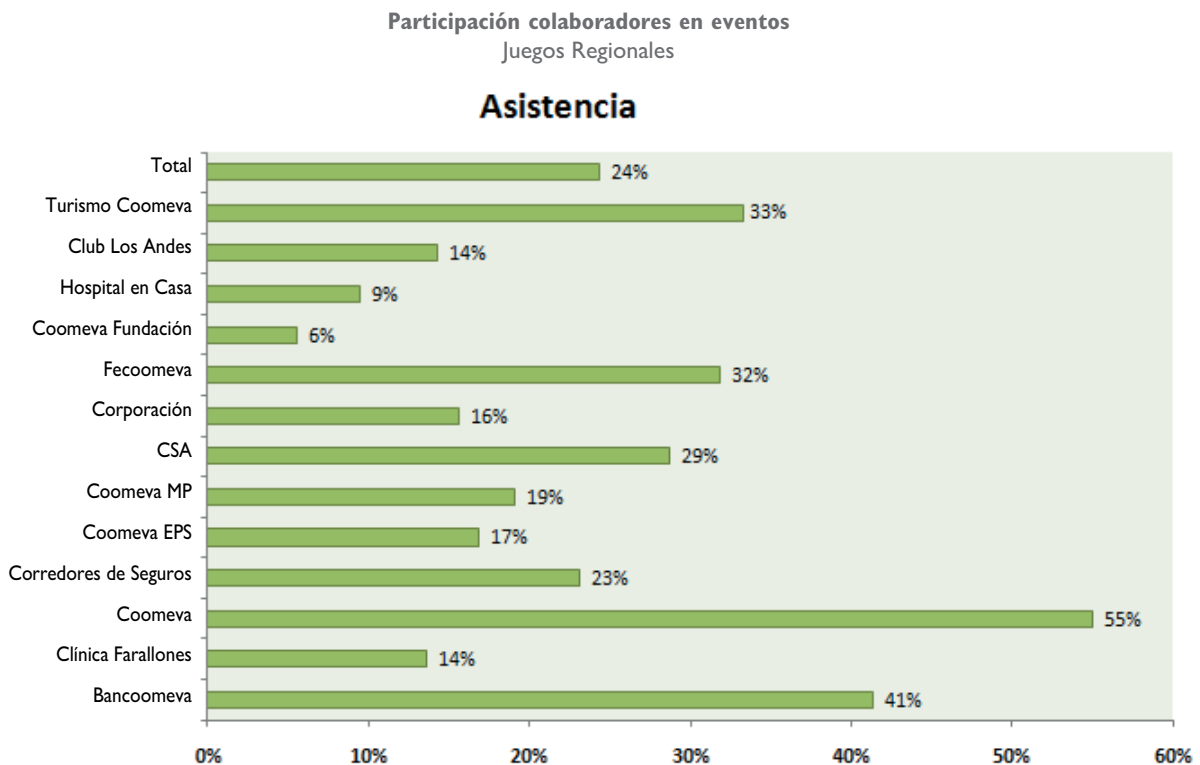
 **Integración y esparcimiento.** Cada año se realizan los Juegos Nacionales Deportivos Corporativos para todas las empresas del Grupo, con movilización de los colaboradores de todo el país. Buscamos generar espacios de integración, de sano esparcimiento y la generación de una cultura de deporte y estilos de vida saludable.


**Modalidades:** Ajedrez, bolos, dominó, fútbol sala, parqués, sapo (rana), tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.


**Participantes del país en 2010:** 930.


**Participantes del país en 2011:** 1.500.

La asistencia de los colaboradores a los diferentes eventos viene mejorando en las oficinas fuera de Cali y este año iniciará la medición de satisfacción individual por eventos, como insumo para los procesos de mejora de las actividades de nivel corporativo en todo el país.



 **Derecho al descanso vacacional.** Todos los colaboradores disfrutaron de su periodo de vacaciones anualmente de acuerdo con la planeación establecida al inicio de cada año, respetando su derecho al descanso, a la recreación, a la integración y al balance entre trabajo y vida familiar.

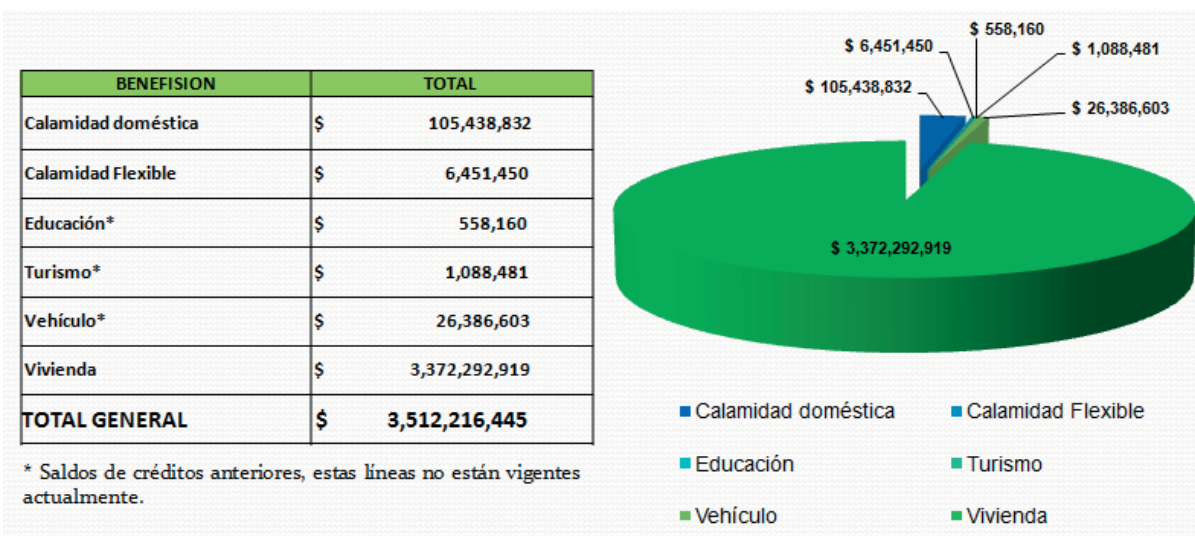
 **Identificación de necesidades de los colaboradores.** Las necesidades de los colaboradores se identifican principalmente en el estudio anual de clima organizacional, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, la realimentación del Comité Corporativo de Gestión Humana, los comités de gestión de las áreas, jefes inmediatos y la información que registran los colaboradores en la herramienta de gestión de casos “Atentos Coomeva”.

 **Apoyo al fondo de empleados.** Impulsamos y apoyamos el fortalecimiento de nuestro fondo de empleados, Fecoomeva, creado en el año 1987, el cual cuenta con 9.900 asociados y es uno de los más grandes e importantes del país.

Durante 2011 financió más de 18 mil proyectos de educación, vivienda, creación de empresas y calamidad doméstica, por más de \$31.000 millones de pesos. Fecooomeva brindó apoyo para calamidad por \$354 millones, realizó captaciones por \$13.426 millones, colocaciones por \$31.724 millones y cuenta con activos totales por \$43.873 millones.

**Apoyo crediticio y financiero.** Apoyamos directamente a nuestros empleados con créditos a través de las diferentes empresas, generando un endeudamiento responsable y evitando en todo momento, como política, el sobre endeudamiento. Los créditos de educación, turismo y vehículo ya no se otorgan directamente a través de las empresas, sino que mediante acuerdo mutuo éstos se realizan a través del fondo de empleados Fecooomeva.

Saldos Créditos Vigentes (MM\$)



**Evaluación del clima laboral.** Nuestro principal elemento para conocer lo que piensan los colaboradores y evaluar el clima laboral es la aplicación de encuestas para establecer su grado de satisfacción e identificar la percepción que ellos tienen frente a sus líderes, compañeros y las políticas organizacionales. También se cuenta con canales de comunicación formal entre el área de Gestión Humana y las diferentes empresas y sus colaboradores. A partir de dicha identificación se definen las acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el programa de bienestar del colaborador, el cual está integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo y eventos de integración y el Programa de Salud, Ocupacional.

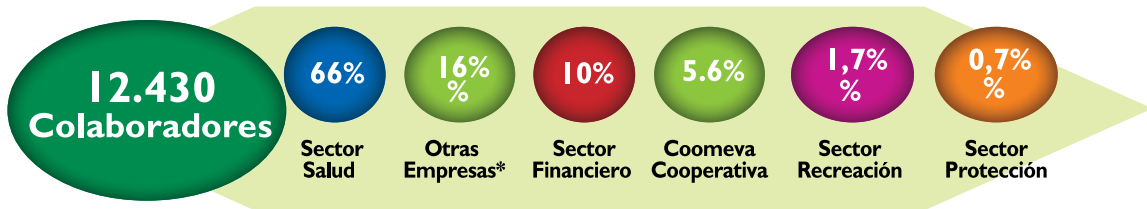
Con el fin de profundizar dicha evaluación de clima laboral, durante 2011 decidimos asumir el reto de “construir el mejor lugar para trabajar” y realizamos el análisis de atractividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano, reemplazando la tradicional medición de clima organizacional. Los resultados consolidados del Grupo Coomeva fueron de 66,7, lo cual según los parámetros de la metodología corresponden a un ambiente laboral satisfactorio.

**Evaluación de la satisfacción del colaborador.** La organización mide periódicamente el clima organizacional según factores que permiten conocer la imagen gerencial, el sentido de pertenencia, el desarrollo del personal, la vivencia de los valores corporativos y los demás aspectos que permitan determinar la percepción del empleado, convirtiéndose en el indicador de la satisfacción del colaborador respecto de la empresa respectiva. Los resultados obtenidos durante la encuesta de clima organizacional son informados con el fin de que se deriven de ellos acciones y compromisos que permiten mejorar permanentemente el entorno laboral, los cuales se incorporan a los diferentes elementos que conforman el Plan Estratégico de Gestión Humana.

**Crecimiento en número de colaboradores.** El número de colaboradores del Grupo creció entre 2010 y 2011 en un 8.3%, respetando la política socialmente responsable de vincular por contrato directo la mayoría de su fuerza laboral.

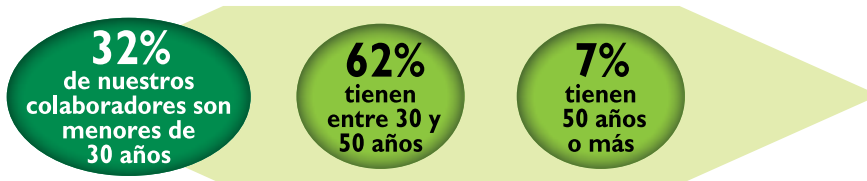
El 94% de nuestros colaboradores tiene contrato a término indefinido y 92% de nuestros colaboradores tiene contrato por tiempo completo. Dos de cada tres colaboradores vinculados en el Grupo son mujeres.

**Distribución de colaboradores por empresa**



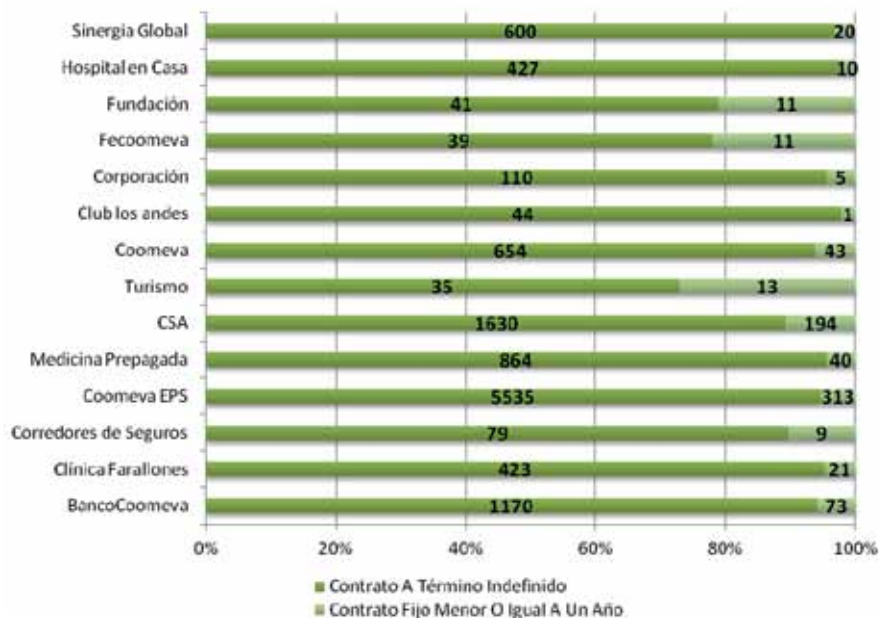
- Fundación Coomeva, Coomeva Servicios Administrativos y Fondo de empleados Coomeva.

**Distribución de colaboradores por edad**

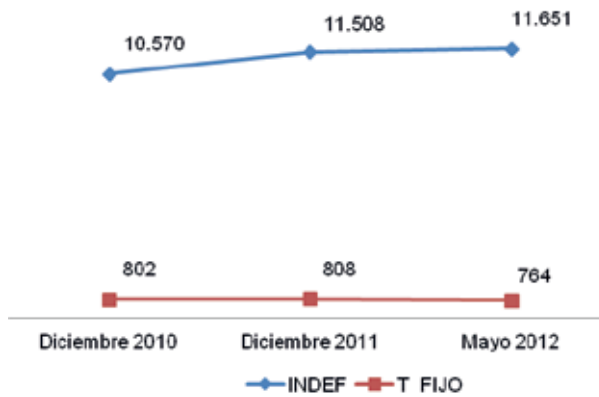


**Colaboradores por empresa y tipo de contrato**

Colaboradores directos a mayo de 2012\*



Colaboradores por tipo de contrato



\* Incluye colaboradores con contrato de aprendizaje y con corte a mayo de 2012.

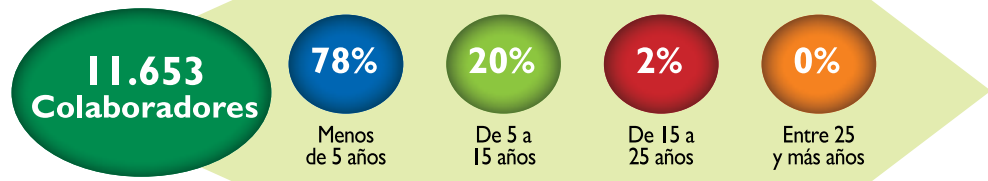
Nuestra gente es nuestra ventaja más duradera.



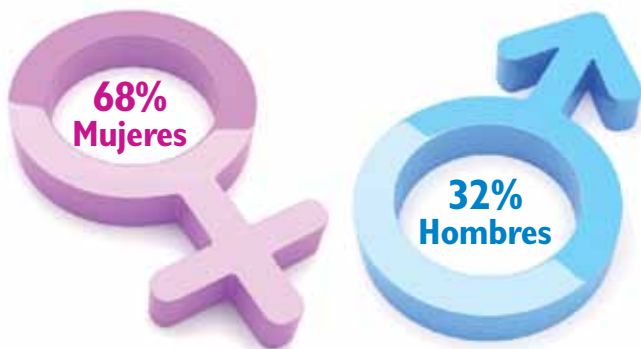
Colaboradores por tiempo de servicio

Personal contratado a término indefinido a mayo de 2012.

Apreciamos y fomentamos la diversidad.



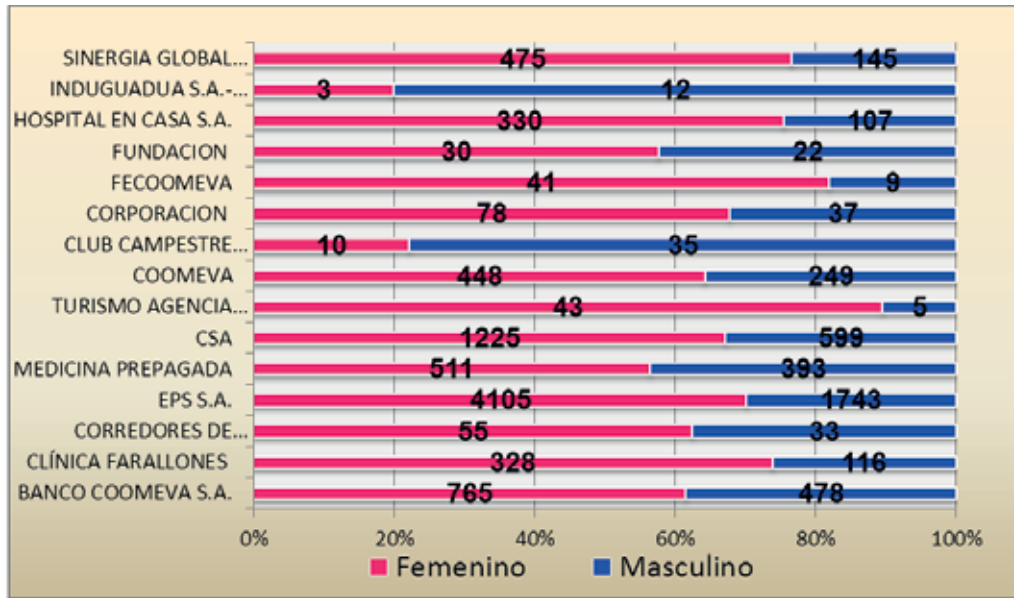
Diversidad y equidad laboral



**Indicador de género**

La composición por género se caracteriza por la presencia mayoritaria de las mujeres.

**Diversidad y equidad de género.** En Coomeva existen 187 tipos de cargos, de los cuales 79 tipos son ocupados solamente por mujeres (42%), 55 tipos son ocupados solo por hombres (29%) y 53 tipos de cargos tienen como ocupantes hombres y mujeres (28%). Con lo anterior se puede observar que la representatividad que tiene el número de colaboradores en la empresa incide sobre la ocupación de cargos (67%, 2 de cada 3 colaboradores es mujer) y donde en su mayoría (42%) son ocupados solo por mujeres.



Composición por familia de cargos y sexo

Cargo	Femenino	Masculino	Total general
Directivo	261	198	459
Ejecutivo	433	273	706
Profesional	2627	1559	4186
Técnico	3794	1395	5189
Comercial	1332	558	1890



**Rotación de colaboradores.** El gran porcentaje de la rotación está representada en motivos del colaborador - renuncia voluntaria-, seguida de la terminación de contratos a término fijo y contratos de aprendizaje.

El índice de rotación promedio fue de 2.1% entre enero y mayo de 2012.

**Mecanismos de denuncia y quejas.** Disponemos de espacios, mecanismos, procedimientos y medios para la expresión de quejas y denuncias, las cuales son investigadas en el 100% de los casos, adoptándose sin vacilación las medidas y sanciones del caso según las normas legales y organizacionales, además de establecer las medidas de prevención para el futuro.

**Difusión de información.** La organización dispone de espacios, mecanismos, procedimientos y medios para la difusión de la información corporativa y empresarial hacia todos los niveles de la organización.

## Nuestros Compromisos 2012 - 2013

Formar 35 colaboradores en el Diplomado de Derechos Humanos (incluye componente de Derechos Laborales) que realizará Coomeva conjuntamente con la Red Pacto Global Colombia, a fin de que adquieran conocimientos e identifiquen aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con los lineamientos corporativos.

Analizar en nuestros contratos y acuerdos, la inclusión de cláusulas de respeto a los Derechos Humanos, a los derechos laborales y a nuestras normas corporativas que vinculen a nuestros proveedores y prestatarios, extendiendo y difundiendo así las iniciativas del Pacto Global.

Avanzar inicialmente en el análisis de los riesgos significativos en caso de vulneración de los Derechos Humanos y laborales en nuestras empresas, extendiéndolo en la segunda fase hacia el resto de nuestras cadenas de valor.

Incorporar activamente a las empresas del Grupo en la ejecución y fortalecimiento de las iniciativas contra la explotación y el trabajo infantil que viene desarrollando la Mesa de Derechos Humanos de la Red Colombia del Pacto Global.

Realizar difusión de los principios de Derechos Humanos del Pacto Global, entre nuestros grupos de interés y en la sociedad, generando conocimiento, respeto y adhesión a dichos principios.

Evaluar el desempeño y el impacto de nuestra gestión en la defensa y protección de los Derechos Humanos, mediante la implementación de acciones y el monitoreo de indicadores del GRI que nos sean aplicables, frente a los cuales estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar la información necesaria.

Definir y adoptar estrategias que nos permitan fortalecer los mecanismos de reconocimiento.



## Capítulo 4

# Responsabilidad Ambiental



## Compromisos, Políticas y Metas

En materia de responsabilidad ambiental en el Grupo Coomeva veníamos adelantando muchas acciones con poca articulación, bajo la lógica que por ser una organización de servicios, nuestra operación no generaba gran impacto medioambiental. Hoy, entendemos que todos somos responsables y que nuestra gestión es necesaria; por tanto estamos avanzando en la consolidación de un sistema de gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.

### NUESTRO MARCO NORMATIVO AMBIENTAL

Respetamos y cumplimos las normas legales y ambientales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia ambiental está regido por:

- ✔ Nuestros principios y valores.
- ✔ Estatuto, Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Resolución 2010.126, mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el grupo empresarial. Como lo establecimos en el primer capítulo, nuestras máximas normas establecen expresamente para todas las empresas del Grupo el mandato y el compromiso garantizar la protección del medio ambiente.
- ✔ Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

## NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES

➤ **Pacto Global:** Como adherentes al Pacto Global hemos aceptado divulgar, adoptar e incorporar los principios 7, 8 y 9, con los cuales estamos plenamente comprometidos y que nos impulsan a actuar, manteniendo un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

➤ **Pacto Verde Cooperativo:** surge como una respuesta del sector a la problemática que afecta al medio ambiente. Al suscribirlo, Coomeva se comprometió a manifestar su compromiso con el Planeta y con la realización de actividades orientadas específicamente a proteger los recursos naturales y a propender por el desarrollo sostenible. Nos comprometimos a actuar conjuntamente con las cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, cumplir con los postulados constitucionales y legales; adoptar acciones y procedimientos orientados a la conservación del medio ambiente; realizar auto evaluaciones institucionales periódicas para determinar el grado de cumplimiento de la normatividad; incorporar los temas medioambientales como normas de conducta de sus organizaciones; así como a impartir y promover educación medioambiental.

➤ Estándares y mejores prácticas de gestión ambiental de la norma ISO 26000 y del Global Reporting Initiative, GRI.

## NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL (Código de Buen Gobierno. Artículo 86).

La Cooperativa procura una administración ambiental sana y ayuda a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. En desarrollo de lo anterior, adopta mecanismos para educar y promover la gestión ambiental entre los empleados, proveedores y contratistas, así como en la comunidad en donde opera la empresa.

## NUESTRA ESTRATEGIA (Definida en el Plan Estratégico 2015)

Ser ciudadanos corporativos socialmente responsables, mediante acciones concretas y de impacto y a través de las siguientes iniciativas:

- Ejerciendo un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.
- Alineando nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión con el enfoque de RSE del Grupo Empresarial, a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.
- Comunicando nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.
- Impulsando acciones concretas a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo con especial impacto en el asociado y su familia.

## NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL: DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA

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.

Este compromiso con la gestión ambiental lo hemos traducido a un lenguaje comunicacional inspirador para que sea adoptado por todos nuestros grupos de interés: ¡devolvemos vida al Planeta!



## NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE: ASÍ ACTUAMOS

El medio ambiente se encuentra en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar, para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, los cuales explicamos en el capítulo I: gestión sostenible, grupos de interés, enfoque de riesgo, materialidad, ciudadanía corporativa y principios del Pacto Global.

## ASUNTOS MATERIALES A TRAVÉS DE LOS CUALES GESTIONAMOS EL MEDIO AMBIENTE.

- Cultura de responsabilidad ambiental.
- Administración eficiente y sostenible de recursos.
- Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable.
- Alianzas estratégicas con criterios de RSE.
- Desarrollo de proveedores y extensión de políticas de RSE.
- Mercadeo y consumo responsable.
- Gestión del riesgo.

Es de resaltar que ninguna de nuestras instalaciones ni operaciones se encuentran ubicadas en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad en zonas no protegidas, ni en hábitats protegidos o restaurados, ni afectamos especies en peligro de extinción.

## Implementación, actividades y resultados

**Creación de Ecoop - Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales.** En desarrollo del Pacto Verde Cooperativo, 22 cooperativas, entre ellas Coomeva, creamos un organismo cooperativo de segundo grado, de derecho privado, sin ánimo de lucro que tiene como finalidad principal realizar actividades destinadas a promover, ejecutar, gestionar, desarrollar y administrar toda clase de proyectos medioambientales, brindando educación ambiental. Realiza Outsourcing de gestión ambiental y estudios de impacto ambiental. Así mismo, brinda asesoría para el manejo integral de residuos sólidos, la definición de estrategias corporativas de reducción


de gases efecto invernadero y sobre la implementación de programas de producción más limpia (P+L). Coomeva inicialmente invirtió \$500 millones.


**Acción Verde S.A.** A través de Ecoop, las cooperativas invertimos y creamos esta iniciativa que cuenta con activos por cuatro millones de dólares. Mediante Acción Verde S.A. las cooperativas adelantamos un importante proyecto de conservación de fuentes hídricas y de reforestación, consistente en la siembra de 3.500 hectáreas de Acacia Mangium en la finca La Cristalina, del municipio de Puerto Gaitán, departamento del Meta, la cual fue también es propiedad de las cooperativas. En el mismo sitio reproducimos las especies que posteriormente sembramos. Hemos sembrado más de dos millones de árboles, aprovechando tecnologías limpias y amigables y generando importantes oportunidades de empleo en una zona muy deprimida y pobre del país.

**Induguadua S.A.** (Industria Colombiana de la Guadua S.A.). Empresa creada por Coomeva en 1999 y que hoy forma parte de Ecoop con participación de otras Cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con un terreno de 33.095 m<sup>2</sup> aptos para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m<sup>2</sup>.



La cadena de producción de esta empresa involucra a diferentes actores y procesos; su producción de pisos, tablillas y otros materiales permite reducir el consumo de madera y genera empleo y desarrollo local. Su gestión cuidadosa de las plantaciones permite la renovación rápida con beneficio a la calidad del aire. El uso de la tierra y la gestión de residuos y su tecnología, incluidos los hornos para acelerar el secado de la guadua son amigables con el medio ambiente.

 **Proyecto de renovación tecnológica** con el fin de operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con lo cual reducimos el consumo de British Thermal Units (BTU)/H y contribuimos a reducir el impacto y el calentamiento global.

 **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** El Grupo reconoce un consumo actual de 69 millones de hojas, equivalentes a 750 toneladas de CO2 o 1.518 toneladas de agua y la reducción de este consumo es la razón de ser de este proyecto. Se trata de una iniciativa dirigida a los colaboradores el cual empezó su implementación a finales del año 2011 y consiste en:

**a. Gestión de la información:** Busca controlar la información que debe ser reproducida (60% ahorro) y controlar las impresiones por cada usuario (40% ahorro), unido a la difusión e incorporación de mejores prácticas, gestión de la cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención de trabajos, impresión dúplex, digitalización).


**b. Gestión tecnológica.** De 1.800 equipos de impresión disponibles hoy, se busca


reducirlos a 1.010 a diciembre de 2012. Se están instalando equipos con tecnología ambientalmente amigable y alta capacidad de ahorro de energía.


**c. Control documental:** Los equipos permiten realizar control, mejorando así tiempos de servicio, reduciendo flujos de trabajo y optimizando procesos con grandes ahorros en tiempo y recursos.

**d. Gestión electrónica de documentos:** Evita la impresión y almacenamiento de documentos físicos. Nuestra meta es lograr una etapa final de cero papel (2016).

**e. Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de tóner, suministros para computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).

 **Gestión de facturación y comunicaciones sostenibles y ambientalmente amigables:** Campaña de concientización y compromiso entre los asociados y clientes para que autoricen que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. **¡50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación!**


 **Generación de cultura y compromiso:** Implementación de actividades orientadas a generar en los colaboradores conciencia de ahorro, optimización y reutilización de papel y del consumo de energía. Involucramos el tema medioambiental como una norma de conducta de la organización y como parte de la estrategia de competitividad empresarial, bajo el lema de conducta: Yo Reduzco. Yo Reutilizo y Yo Reciclo. Hemos realizado campañas culturales para el buen uso de los baños, con lo que se busca tener estos espacios agradables y limpios, así como optimizar el consumo del papel, del agua, del jabón y promover el cuidado de la salud. También realizamos campañas sobre el uso de los ascensores, incentivando la utilización de las escaleras y la reducción de la huella de carbono personal. Hemos logrado una reducción de \$700 millones/año en consumo de papelería.


 **Programa Vida en Plenitud.** Involucramos a los adultos mayores en actividades de reciclaje dentro de los conjuntos residenciales donde ellos habitan y en el Club Campestre Los Andes, empresa del Grupo Empresarial.


 **Programa 5S**

Esta iniciativa promueve el cambio de cultura y la transformación de hábitos relacionados con la clasificación, el orden, la limpieza, la salud física y mental y la autodisciplina, para contribuir con la calidad de vida de los colaboradores.






**Estrategia permanente de difusión y comunicación de los elementos de sostenibilidad ambiental** a través de los medios internos y externos, para promover una cultura sostenible y socialmente responsable con el medio ambiente. Para ello, diseñamos campañas de sensibilización para el uso racional de papel, agua, energía y de otros recursos naturales, dirigidas a todos los grupos de interés. Realizamos publicaciones permanentes en la sección de medio ambiente y responsabilidad social de la Revista Coomeva (séptima entre las 10 revistas más leídas en Colombia, según el Estudio General de Medios, EGM, Ola primer semestre) [www.revistacoomewa.com](http://www.revistacoomewa.com) y en el programa Verde Coomeva, emitido semanalmente por [www.radiocoomewa.com](http://www.radiocoomewa.com). Así mismo, hemos publicado cartillas específicas de educación ambiental con motivación dirigidas a los asociados y a los colaboradores, para contribuir a proteger el medio ambiente. Para el despliegue de temas, imagen y eventos medioambientales hemos utilizado el símbolo del Pacto Global.



**Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.



**Generación de productos con papel ecológico**, como calendarios, cuadernos y libretas para uso de los colaboradores y para asociados.






**Medidas de optimización del uso de energía:** se aplican y promueven medidas en las oficinas como la hibernación de equipos de cómputo e impresoras, apagado de luces durante los recesos laborales, optimización del uso de la luz solar en los espacios laborales y horas de encendido y apagado de aires acondicionados.



**Medidas para reducción de gases.** Se han instalado en las diferentes regionales y oficinas de todo el país la tecnología apropiada para la realización de videoconferencias, disminuyendo el número de viajes regionales terrestres y nacionales aéreos, lo cual representa una disminución en la emisión indirecta de gases tipo invernadero al medio ambiente.


**Conformamos el Comité Corporativo de RSE y Sostenibilidad y la Mesa Temática de Medioambiente:** La Mesa de Medioambiente ha sido creada como instancia de apoyo y asesoría del Comité Corporativo de RSE. Está conformada por los colaboradores que voluntariamente han manifestado su deseo y compromiso de participar. Es un espacio para el diálogo, el intercambio de información, la generación de conocimiento, el desarrollo de estrategias y mecanismos de coordinación, sinergia y visibilización. Brinda elementos para la toma de decisiones estratégicas en temas de RSE y sostenibilidad medioambiental; sugiere la adopción de buenas prácticas y apoya la implementación, seguimiento y ajuste de acciones, para lo cual promueve la adopción, incorporación y desarrollo del enfoque de sostenibilidad en el modelo de gestión de las empresas del Grupo.


**Valoración de riesgos ambientales.** Establecimos, analizamos y calificamos los riesgos estratégicos ambientales.


**Test de Materialidad.** Realizamos el Test de Materialidad para cada una de las empresas, mediante el cual definimos los asuntos materiales ambientales que son transversales a todo el Grupo Empresarial y también los asuntos por empresa que deben ser gestionados en el Plan de Acción 2012 – 2016.


**Mejores prácticas.** Definición de indicadores y adopción de los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI. En ese sentido, ninguna de las empresas del Grupo ha sido objeto de multas o sanciones en razón del incumplimiento de normas legales o técnicas en materia ambiental.


**Seguridad industrial y salud ocupacional.** Integramos a los procesos, operaciones y proyectos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional, a fin de minimizar los riesgos, prevenir y mitigar los impactos que pudieran producirse sobre el medio ambiente y que pudieran afectar a los colaboradores, brindando un ambiente laboral seguro y agradable, que garantiza el bienestar de nuestros colaboradores.



Contamos con una política y un plan de seguridad industrial y de salud ocupacional. Entregamos elementos de protección personal y contamos con un plan de formación en salud ocupacional y un sistema de reporte de accidentes, que nos permiten gestionar los riesgos para las personas y el medio ambiente, en especial los relacionados con el riesgo biológico, tóxico y radioactivo en las empresas del Sector Salud.



Contamos con brigadas y comités de emergencia, conformados por colaboradores capacitados y con experiencia para enfrentar emergencias, siniestros o desastres dentro de la empresa, con el fin de salvar a las personas, sus bienes y el medio ambiente. Estos grupos cuentan con un plan anual de capacitación y un campamento de culminación del proceso, con una ceremonia de graduación y reconocimientos a los brigadistas. Cada voluntario recibe certificación como brigadista de la empresa.

Contamos con un Sistema de Comando de Incidentes (SCI) que combina instalaciones, equipamiento, personal, procedimiento, protocolos y comunicaciones y opera dentro de la estructura organizacional, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operación.

## INICIATIVAS Y RESULTADOS DE LAS EMPRESAS SEGÚN SU OBJETO SOCIAL

-  Medición del consumo de agua, energía, combustibles y de generación y gestión de residuos en las empresas.
-  Definición de políticas para la apertura, remodelación y traslado de oficinas de algunas de las empresas, con

medidas para minimizar impactos medio ambientales tales como: implementación de sistemas ahorradores de agua para baterías, llaves, iluminación ahorradora de energía, entre otras, incluyendo las medidas requeridas para temas de almacenamiento, reciclaje y reutilización de papel y separación de desechos sólidos desde la fuente. Además, en el proceso de modernización y creación de nueva infraestructura han venido instalando griferías tipo push, que ayudan con el control del paso de agua. De igual manera se han instalado baterías sanitarias y tanques de mínimo contenido de agua con el propósito de mitigar el consumo.

Así mismo, han descartado el uso de maderas naturales y agregados de roca y vetas naturales, para evitar estimular la explotación de estos recursos y en su lugar se han adoptado materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico, además el tipo de mamposterías es principalmente de “muros secos” que utiliza al mínimo agua para su instalación o pañetado.

### En el Club Los Andes

#### » Impacto ambiental, regulación, normatividad e inversiones.

Durante el periodo no se presentaron informes de inadecuada operación medio ambiental. En total se invirtieron 12 millones en pozos sépticos que serán medidos en el siguiente periodo.

Cada seis meses la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, hace las respectivas visitas de seguimiento a la sede campestre del Club Los Andes para comprobar que la intervención que se hace a las vertientes de agua que ingresan al Club sea la adecuada.



### » Conservación de la biodiversidad

El ecosistema de los terrenos del Club está compuesto por un total de 67 especies de árboles, frutales y ornamentales, 40 especies de aves nativas y seis especies de aves migratorias provenientes del hemisferio norte (pericos). Con una extensión natural de 1.000.000 m<sup>2</sup> y un área construida que asciende a los 250.000 m<sup>2</sup> aproximadamente con un 25% del total. El Club trabaja activamente para su preservación y actúa como una reserva ecológica y natural, brindando protección a todas las especies.


### » Fuentes de aguas


El Club Campestre Los Andes tiene un total de 14 lagos artificiales de agua corriente interconectados y dos vertientes naturales que convergen. El complejo tiene en piscinas un total de 2.780 M<sup>3</sup> de aguas recicladas. El Club protege activamente sus fuentes de agua.


### En Bancoomeva


El banco está comprometido a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos de recursos, políticas de reciclaje e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.

### En las empresas del Sector Salud

 Creación del Comité de Gestión Ambiental en el Sector Salud.


 Realización del diagnóstico ambiental en todas las unidades de prestación de servicios de Medicina Prepagada, con verificación de la aplicación en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud adscritas (proveedores externos) según contratos suscritos y elaboración de plan de gestión por sede y por institución adscrita, con programas de reciclaje y de formación y educación ambiental para los colaboradores.

 Implementación de un Plan para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares, PGIRHS enfocado en el diseño e implementación de buenas prácticas de gestión, orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos.

 Establecimiento de una política para minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la

corriente de residuos y una adecuada segregación para minimizar la cantidad de residuos peligrosos. Adicionalmente se realiza el aprovechamiento de los residuos cuando ello es técnica, ambiental y sanitariamente viable. Lo anterior se está llevando a cabo en las clínicas y en las Unidades de Atención del Sector (UBA y UPP), a través de los siguientes programas:

- Procedimiento para la gestión integral de residuos en todas las sedes:
  - Segregación en la fuente.
  - Desactivación de residuos hospitalarios y similares.
  - Rutas de desechos.
  - Almacenamiento de residuos hospitalarios y similares.
  - Contratación de proveedores para recolección y disposición final de desechos.
  - Control de efluentes líquidos.
- Programa de seguridad industrial y plan de contingencia.
- Monitoreo al PGIRH – componente interno.
- Auditorías internas e interventorías ambientales y sanitarias.
- Informes a las autoridades ambientales y sanitarias.
- Diseño e implementación de programas de tecnología limpias.
- Cronograma de actividades.
- Mejoramiento continuo de los programas y actividades.


 La Clínica Farallones ha implementado diversas medidas adicionales:

- Optimización de la energía al calentar el agua con paneles solares y además evitar la contaminación por el uso de calderas.
- Ahorro del 6% en el consumo total de energía, al utilizar colectores solares y sistemas de calentamiento con los intercambiadores de calor de las unidades de aire acondicionado principales.
- Inspecciones de bioseguridad y de manejo de residuos peligrosos, los cuales constituyen el mayor porcentaje de sus residuos, dada la naturaleza del negocio. Con base en los resultados realiza estandarización de procedimientos y mejoramiento de la infraestructura de las áreas de depósito intermedias y finales de residuos, cumpliendo las normas de bioseguridad y minimizando las posibilidades de contaminación cruzada con microor-



ganismos patógenos. Algunas medidas adicionales adoptadas en estos sitios son:

- Instalación de cielo falso.
  - Sellamiento de paredes y orificios con el fin de impedir el paso de roedores e insectos.
  - Instalación de media caña en los cuartos intermedios y final de residuos.
  - Señalización de los cuartos de depósitos de residuos, de acuerdo con la normatividad.
  - Reforzamiento de la sensibilización y capacitación en torno al manejo y disposición de los residuos, con participación de 257 colaboradores asistenciales y administrativos.
- Procedimientos precisos para el descarte de los vertimientos destinados al alcantarillado municipal.
  - Procedimientos para la evacuación de residuos.
    - La Clínica cuenta con equipos de alta tecnología en el servicio de Ayudas Diagnósticas, lo que permite que todo el sistema sea digitalizado y por lo tanto no requiere el uso de máquinas reveladoras ni por ende de los químicos necesarios para realizar dicha actividad.
    - Dispone de tres trampas para evitar que el material sólido o particulado circule por los drenajes.
    - El área de Urgencias tiene una trampa de yesos, y el área de laboratorio y cirugía cuenta también con trampa en sus desagües finales.
    - La sangre y los fluidos corporales son almacenados en contenedores sellados a través de la red de vacío y son entregados a la ruta de evacuación hospitalaria para la disposición final.
  - Utilización de equipos de esterilización a vapor de agua y a vapor de formaldehído a muy bajas concentraciones que no generan ningún impacto ambiental y están certificados técnicamente, por lo que no se utilizan agentes tóxicos para estos procedimientos.
  - Disposición de dos redes de sanitarias; una para aguas negras (todo desagüe de lavamanos, sanitario, ducha, lavatraperos, etc.) y una red de aguas lluvia (el resto de desagües ubicados en patios, jardines, terrazas y boulevard).
  - Estudio anual de vertimientos líquidos para evaluar las características propias y evaluar cada uno de los parámetros normativos. Esta caracterización es entregada a la empresa que ofrece el servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Palmira.
  - Mejoras estructurales y reubicación de áreas para disminuir el riesgo de accidentes de trabajo para los colaboradores de Servicio Farmacéutico, Central de Gases y Central de Mezclas.

 La Clínica Palma real ha implementado:

- Infraestructura bioclimática que aprovecha de la mejor manera los recursos disponibles (sol, vegetación, lluvia, vientos) para disminuir los impactos ambientales y consecuentemente reducir los consumos de energía. El complejo fue construido por Coomeva y cuenta con un sistema de automatización para la iluminación de las zonas comunes, el cual se ha programado de la manera más eficiente con la posibilidad de racionalizar el consumo de energía. Adicionalmente, se complementa con el uso de fachadas en vidrio que proporciona iluminación natural para minimizar el uso de lámparas en el día.



## Nuestros compromisos ambientales 2012 - 2017

Evaluar el impacto y desempeño ambiental de nuestras operaciones mediante el establecimiento y monitoreo de indicadores ambientales en relación con los recursos naturales, el uso de servicios públicos, las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar) y la generación de emisiones y residuos peligrosos y no peligrosos, determinando nuestra huella de carbono.

Desarrollar una gestión integral de residuos y definir un sistema de reciclaje integrado, con educación, implementación y mejora continua, partiendo desde la conciencia de cada colaborador hasta la disposición final.

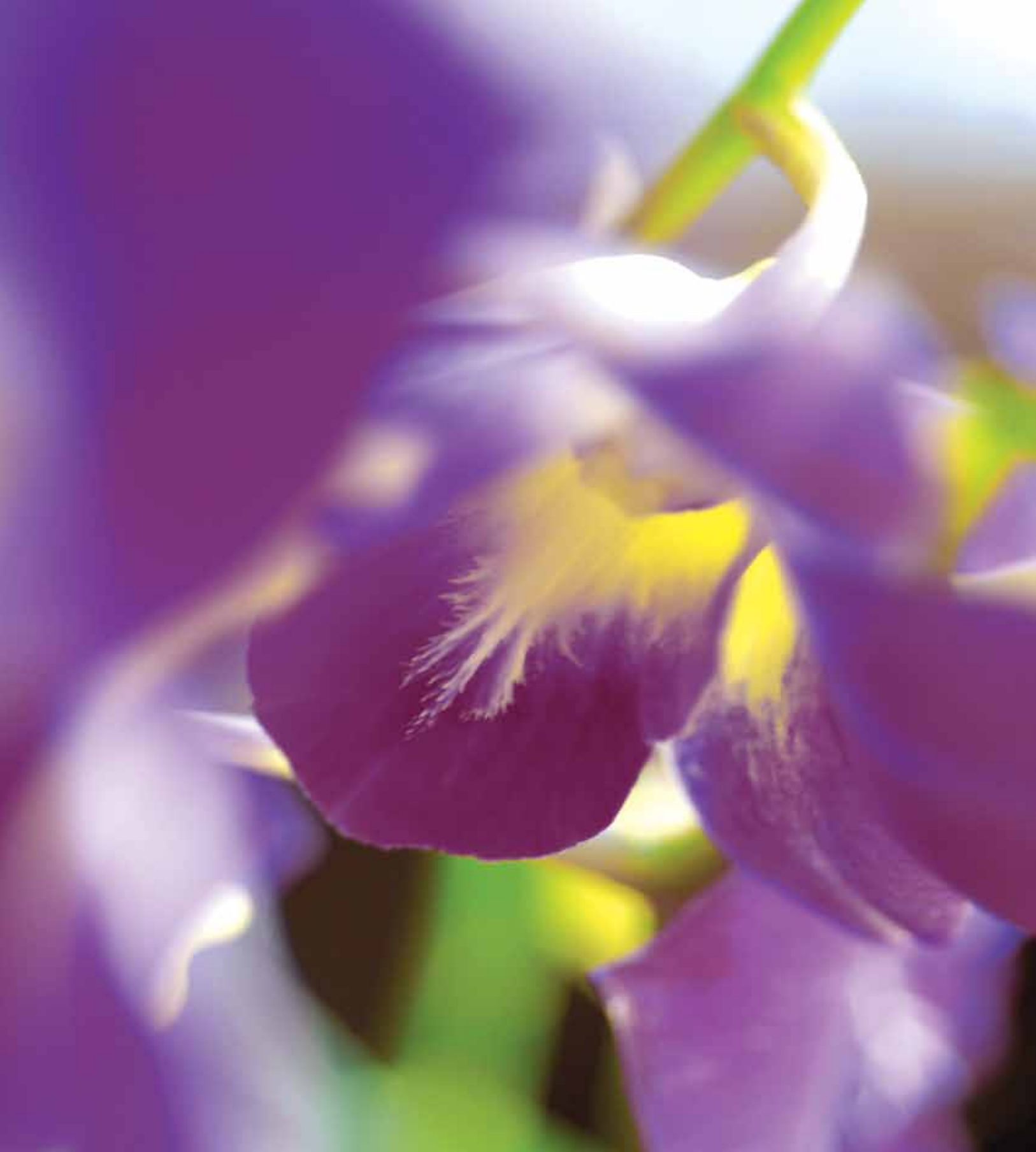
Identificar otras fuentes de emisión de gases de efecto invernadero (transporte, plantas eléctricas, aires acondicionados y hardware).

Establecer los mecanismos y procesos que permitan recoger, consolidar y gestionar toda la información de los indicadores ambientales del GRI que nos sean aplicables.

Avanzar en la selección y adopción de iniciativas que nos permitan reducir el consumo de recursos, así como reciclar, reutilizar y reducir emisiones.

Gestionar los asuntos materiales corporativos que mediante el Test de Materialidad y con participación de nuestros grupos de interés hemos establecido:

- Respeto, difusión e impulso a los Derechos Medioambientales (ONU).
- Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.
- Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.
- Comunicación y divulgación ambiental.
- Desarrollo de infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.
- Administración eficiente y sostenible de los recursos.
- Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.
- Gestión integral de los riesgos medioambientales.



## Capítulo 5

# Lucha contra la corrupción



### Compromisos, políticas y metas: ¡vivimos nuestros principios y valores!

**H**emos logrado una mejora radical en el desempeño y confiabilidad de la administración del Grupo Coomeva, aspectos que son altamente valorados por los asociados y nuestros grupos de interés, como lo demuestran los resultados de la medición del Índice de Confianza.

Lo anterior exige de la dirigencia del Grupo Coomeva su máximo apoyo al fortalecimiento del modelo de gobierno y al Sistema de Gestión Ética, de forma que garanticemos una actuación empresarial libre de corrupción, la prevalencia de los intereses generales sobre los particulares y la capacidad para brindar más y mejores servicios y alcanzar mejores resultados.

Respetamos la legalidad y actuamos éticamente, privilegiando el respeto a los derechos colectivos de los asociados y de nuestros grupos de interés. Garantizamos un ejercicio gerencial y de toma e implementación de decisiones basado en un comportamiento ético medible, que privilegia el respeto de los Derechos Humanos de todos los grupos de interés y que nos permite seguir construyendo relaciones basadas en una gestión honesta, responsable, eficiente y transparente de los recursos que el asociado nos entrega en administración.


Como organización cooperativa nos caracterizamos por ser democráticos, cogestionarios y participativos, involucrando a nuestros asociados en la estructura de gobierno, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas para todo el Grupo Empresarial. Así mismo, nuestros asociados se vinculan a la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo, a través de la Asamblea General de Delegados (elegida por el voto de los asociados), del Consejo de Administración (representantes de los asociados), del Comité de Ética, de la Junta de Vigilancia Nacional, del Tribunal de Elecciones y Escrutinios y de los Comités Regionales y Zonales y las Juntas Directivas.


Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos estratégicos 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.

## Nuestro Marco Normativo


Respetamos y cumplimos con las normas legales, pero además de ellas, nuestro marco normativo en materia de lucha contra la corrupción está regido por:


### NUESTROS VALORES COOPERATIVOS

 **Honestidad.** Las cooperativas han sido bandera de exigencia y compromiso con productos de alta calidad, correctamente etiquetados, entregando y cobrando lo justo, con sistemas de mercadeo, de gestión y contratación honestos y transparentes.

 **Transparencia.** Factor crítico para la supervivencia de largo plazo de las cooperativas. Una cooperativa se vuelve transparente no sólo a través de una buena comunicación, sino mediante una estructura y un funcionamiento que los asociados comprendan y visualicen como diseñados en torno a sus propias necesidades, de modo que puedan ver lo que la organización hace por ellos. Esta es la raíz de la lealtad y la confianza y la base para reproducir la membresía. No hay fórmula empresarial que facilite y agilice las exigencias de información a los socios, administración y sociedad en general, como las cooperativas.


### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS (del grupo empresarial)


 **Confianza:** Construimos y generamos sentimientos de credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual nos permite mantener relaciones sólidas y duraderas.

 **Honestidad.** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, mediante actitudes correctas, claras, transparentes y éticas que hacen de nosotros personas honradas, dignas y decentes.

### NUESTROS ESTATUTOS, LOS CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGOS DE ÉTICA Y LA RESOLUCIÓN 2010.126, (mediante la cual se adoptan y establecen las políticas generales que rigen para todo el Grupo Empresarial)

Nuestro Estatuto se promulga “actuando bajo criterios de transparencia, ética y equidad” y nuestras máximas normas establecen:

 **Los deberes de los asociados son:** Comportarse en sus relaciones con la Cooperativa y con los asociados en un todo, conforme con las normas éticas establecidas; no incurrir en actos u omisiones que afecten la estabilidad económica y el buen nombre de la Cooperativa; desempeñar con eficiencia y honestidad los cargos para los que sean elegidos o nombrados; declarar su impedimento actual o sobreviniente cuando esté incurso en alguna incompatibilidad o causal de inhabilidad de orden legal o reglamentario. Así mismo, abstenerse de incurrir en hechos que le generen conflicto de intereses; informar a los órganos de control de la Cooperativa los hechos u omisiones de los que tenga conocimiento, que constituyan conflicto de intereses o violación al Estatuto y cumplir los demás deberes que se deriven de las leyes, del Estatuto y de sus reglamentos.

 **Las prohibiciones para los asociados:** incurrir en actos u omisiones que contravengan los Códigos de Buen Gobierno; incurrir en actos u omisiones que atenten contra el buen nombre de la Cooperativa, de su Grupo Empresarial Cooperativo, de sus directivos, dirigentes, asociados y empleados, al referirse a ellos por cualquier medio y utilizar el nombre, el logo y demás señales distintivas de la Cooperativa y de las empresas que conforman el Grupo sin autorización previa.

- ▶ Son **causales de remoción** de los miembros de cualquier organismo de administración, vigilancia o control social, el incurrir en cualquiera de las causales de sanción establecidas en el Estatuto y quedar incurso en causales de incompatibilidad o de inhabilidad o incurrir en actos que generen conflicto de intereses.
- ▶ Se establece el **régimen disciplinario y las causales de sanción**, otorgándole competencias a la Junta de Vigilancia, en ejercicio del control social, para investigar e imponer sanciones por las acciones u omisiones de los asociados, contrarias al Estatuto Social o a los reglamentos. Se establecen también los mecanismos para garantizar el debido proceso en las investigaciones preliminares y en las investigaciones disciplinarias, reglamentando lo relacionado con: la actividad probatoria, pliego de cargos, descargos, pruebas, decisiones, notificaciones, recursos, sanciones, aplicaciones y causales de extinción de la acción disciplinaria.
- ▶ **Los conflictos de interés** son definidos como las situaciones en virtud de las cuales, los dirigentes de los órganos de vigilancia y control social y de administración de todos los niveles, los administradores, los empleados y los miembros de juntas directivas, que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tengan la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y de sus propios intereses, los de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiarían patrimonial o extra-patrimonialmente, para sí, para sus familias o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario, obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.
- ▶ Se establecen los **mecanismos concretos para la prevención, el manejo y denuncia de los conflictos de interés**. Se exige que ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de intereses, el dirigente, el directivo, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera, además como reglas de conducta éstos deberán informar de inmediato y por escrito de tal situación a su superior jerárquico, a sus juntas directivas o al órgano al cual pertenezcan, con copia escrita a la Junta de Vigilancia y al Comité de Ética, así como su participación por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Cooperativa o sus unidades de servicio o sus empresas.
- ▶ En caso que el Consejo de Administración considere que dichas actividades puedan afectar los intereses de la Cooperativa, el dirigente o administrador deberá adoptar las medidas necesarias para superar el conflicto surgido.
- ▶ Los administradores y funcionarios de la Cooperativa deben abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de Coomeva; realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad; abusar de su condición para obtener beneficios para sí o para terceros; otorgar a los asociados cualquier tipo de preferencia que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidas para los diferentes negocios que realice y ejecutar cualquier operación que dé lugar a conflicto de intereses en razón de la información que obtenga por el ejercicio de su cargo. Tampoco pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta y en desarrollo de sus funciones, bienes o servicios de cualquier naturaleza que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
- ▶ Se establece el **régimen de inhabilidades e incompatibilidades** que busca garantizar que las actuaciones por parte de sus dirigentes, directivos, administradores o empleados, estén precedidas por los principios de transparencia, objetividad y equidad.
- ▶ Se reglamenta la **vigilancia y control** a través de los siguientes órganos: la Junta de Vigilancia, el Comité de Ética, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios y la Revisoría Fiscal y el Capítulo XII establece los procedimientos para la conciliación y adopción de otros métodos: Arreglo directo, Comité de Resolución de Conflictos y Tribunal de Arbitramento.
- ▶ El Gobierno Corporativo se define como: “el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial, que permiten relaciones armónicas, ecuanímes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la existencia y accionar de Coomeva y de las empresas que componen su Grupo Empresarial.”
- ▶ **El Código de Buen Gobierno** tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con Coomeva y su Grupo Empresarial, en razón a que el desarrollo de sus objetivos sociales



está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía que garantiza su existencia; manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado; respeto hacia los grupos de interés, a su alta vocación por la responsabilidad social y al cumplimiento de sus objetivos sociales, con eficiencia y rentabilidad empresarial. También tiene como objeto fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de la Cooperativa y de su grupo de empresas y de todos los entes a ella vinculados; proporcionar el conocimiento de su gestión a efectos de preservar la integridad ética empresarial; asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus asociados y de quienes con ella se relacionan.

Se reglamenta la **selección y nombramiento de los designados para cargos de dirección y control de las empresas**, garantizando transparencia en la selección mediante procesos de selección que garantizan la imparcialidad y que son realizados por firmas externas. El Presidente Ejecutivo propone a las juntas directivas los candidatos para desempeñar el cargo de gerente de las entidades que conforman el Grupo Empresarial.

La dirección de la Cooperativa está a cargo de la Asamblea General de Delegados y del Consejo de Administración; este último conformado por asociados no empleados de la Cooperativa y la administración a cargo del Presidente Ejecutivo y su cuerpo de colaboradores. Las juntas directivas de las empresas están conformadas por representantes de los accionistas y por miembros independientes de reconocida trayectoria e idoneidad.

Se establecen los **principios para miembros del Consejo de Administración**, quienes deberán ejercer sólo la autoridad que provenga del Consejo y no deberán asumir autoridad o responsabilidad que le haya sido delegada a la presidencia ejecutiva; no ejercer autoridad individual; propugnar como parte de un equipo para que haya una mayor transparencia y contribuir con su accionar a ello, respetando además la independencia de la administración; deponer los intereses particulares para que la función de árbitro, que debe desempeñar el Consejo de Administración, se cumpla cabalmente; observar una conducta ética individual y empresarial respetuosa de la ley, dando un ejemplo apropiado de la autoridad que el cargo otorga y con el decoro adecuado y nunca ejercer presión a la administración para lograr nombramientos o contrataciones.

Se prohíbe el fraccionamiento de cuentas, contratos o pedidos.

Se establecen los mecanismos para garantizar la transparencia e igualdad de condiciones de los participantes en los procesos electorales cooperativos y que las votaciones traduzcan la expresión libre, espontánea y auténtica de los asociados y que los escrutinios sean fiel reflejo de la voluntad del asociado que participe.

Los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia no podrán ser elegidos para más de dos (2) períodos continuos.


Se establece el **Sistema de Control Empresarial** integrado por el control externo y el control interno. El control externo corresponde a la Revisoría Fiscal, al Control Estatal (Superintendencia de la Economía Solidaria, la Superintendencia Financiera, la Superintendencia Nacional de Salud, Deceval) y auditorías especializadas (según reglamento). El control interno lo ejercen los propios asociados a través de la Junta de Vigilancia y su funcionamiento está en cabeza de los representantes legales, quienes lo ejercen con el apoyo del Comité de Ética, la auditoría corporativa y el Comité de Auditoría Corporativa.

Se han establecido **criterios de selección de proveedores** de obligatorio acatamiento y bajo el principio de igualdad de condiciones el Grupo acoge como método para la evaluación y toma de decisiones en la adquisición de bienes y servicios, el de la mejor alternativa de acuerdo negociado. Este método se basa en el análisis de condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, dando prioridad a aquellos factores definidos como esenciales en la adquisición. Coomeva fomenta la participación efectiva de la oferta de bienes y servicios proveniente de sus asociados, de tal manera que en igualdad de condiciones en cuanto a precio, pertinencia, oportunidad y calidad, prefiere las ofertas de sus asociados a las de terceros, lo cual se hace constar en el reglamento de contratación de la Cooperativa y de sus empresas.

Las **políticas generales para el régimen de contratación** son:


1. Obligatoriedad de contar con un registro único corporativo de proponentes (contratistas y proveedores) de todas las personas naturales o jurídicas que pretendan entablar relaciones contractuales con la Cooperativa, sus unidades de servicio o sus empresas.


2. Prohibición de contratar con proponentes que no se encuentren inscritos en el mencionado registro.
3. Prohibición de formar parte del registro único corporativo de proponentes, aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Terrorismo.
4. Exigencia de que toda adquisición de bienes o prestación de servicios, esté debidamente documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra.
5. Atribuciones de aprobación según la naturaleza y cuantía de la contratación a celebrar.
6. Los criterios de decisión para la contratación o compra, orientados a garantizar la calidad, oportunidad y precio competitivo.
7. El acatamiento íntegro a la normatividad fiscal que rige la contratación.
8. La adopción de términos de referencia que definan de manera precisa las necesidades de contratación o compra, que permitan a los oferentes igualdad de condiciones para la presentación de propuestas.
9. El manejo confidencial de la información suministrada por los oferentes, hasta la toma de la decisión correspondiente.
10. El régimen de contratación debe contener, entre otras definiciones, las instancias y montos de aprobación.
11. La publicación previa en la página web de las condiciones para la celebración del contrato, la cual debe incluir la puntuación que se adquiere por detentar la calidad de asociado de la Cooperativa, sin que por ello se considere exceptuado del cumplimiento de los demás requisitos.
12. Los asociados que pretendan participar en un proceso de contratación con la Cooperativa o sus empresas, deberán poner en conocimiento de la Auditoría Interna todos los contratos celebrados con Grupo Empresarial Coomeva en los tres últimos años.

 Entre los **principios de actuación** que deben seguir las empresas del Grupo, los cuales están basados tanto en aspectos legales, como en una amplia política de auto regulación, están:

1. Actuar de buena fe y con apego a los principios de confianza y transparencia, otorgando seguridad a sus grupos de interés.

2. Garantizar que los servicios y productos ofrecidos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de Coomeva y de su grupo familiar, así como de los distintos grupos de interés y que las operaciones constitutivas del objeto social se lleven a cabo de una manera confiable y segura.
3. Mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas con todos sus grupos de interés.
4. Establecer como regla de juego en todos sus procesos y relaciones la responsabilidad por las consecuencias que se derivan de sus decisiones empresariales.
5. Reconocer y cumplir la responsabilidad social que tienen con sus empleados, con la sociedad y las comunidades en las cuales realizan su gestión empresarial.
6. Comprometerse, en cumplimiento de las actividades constitutivas de su objeto social, a brindar igualdad de oportunidades a sus empleados, contratistas, clientes, proveedores, competidores y usuarios en general, independientemente de su raza, religión, sexo, estado civil, edad, nacionalidad, condición social e ideología política.
7. Privilegiar las relaciones con las empresas y entidades que en su gestión sean socialmente responsables y estén fundamentadas en el respeto de la dignidad humana y en la prevalencia del interés común.
8. Rechazar y consecuentemente denunciar ante las autoridades competentes cualquier práctica que interfiera la libre y sana competencia en el mercado.
9. Rechazar y condenar en todos los casos la práctica del soborno.

 **Limitaciones directivas básicas:** Queda establecido que el Presidente Ejecutivo no dará lugar, ni permitirá ninguna práctica, actividad, decisión o circunstancia organizativa que sea ilegal, imprudente o viole la ética empresarial y profesional generalmente aceptada o los principios de contabilidad generalmente aceptados.

 También establecemos como obligaciones y deberes éticos, entre otros:

- Respetar, apoyar y colaborar con las autoridades e instituciones legalmente constituidas, cumplir con todos los mandatos del Estado, denunciar todo hecho delictuoso o que atente contra la moral y los intereses públicos y pagar correcta y

cumplidamente nuestras obligaciones tributarias y demás cargas que establezca la ley.

- Combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley o que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre personas que están al frente de los destinos de los negocios de la organización.
- Abstenerse de usar indebidamente la información reservada.
- Obrar con lealtad y buena fe en las relaciones con el Grupo y abstenerse de realizar actos contrarios a la Ley, la moral y las buenas costumbres.
- Reflejar con exactitud las transacciones diarias en todos los libros y cuentas de las entidades del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Abstenerse de utilizar su posición subordinante o en las empresas de su Grupo para promover o apoyar campañas políticas o las referidas a la elección de delegados, cuerpos directivos o de control de Coomeva y su Grupo Empresarial.

Se han definido las políticas anti-soborno: Tanto para la contratación privada como para la estatal, la Cooperativa ha adoptado mecanismos para minimizar los focos de corrupción y garantizar al público la buena destinación de los recursos de sus asociados y públicos.

Cuando se dé la contratación efectiva con el Estado, la Cooperativa adopta las siguientes conductas: i) Publicitar la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades; ii) Promover la suscripción de pactos de integridad y de transparencia por parte de los proponentes en las licitaciones y concursos de méritos, como herramienta que mejora las condiciones estructurales de la contratación estatal, al discutir públicamente los pliegos, evaluar las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales, promover el control social, y garantizar que los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes; iii) Denunciar las conductas irregulares de los servidores públicos o de los contratistas en los procesos contractuales con los entes del Estado; iv) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

El Código de Ética establece los mecanismos de prevención y detección de operaciones de lavado de activos. El Grupo Empresarial Coomeva, acorde con los principios de comportamiento ético y con su interés de cumplir a cabalidad la normatividad en vigencia, reafirma su compromiso de desplegar todas las acciones que estén a su alcance para evitar que los servicios financieros que ofrece a los asociados y terceros, se utilicen como medio para ocultar en cualquier forma, dinero o bienes que provengan de actividades ilícitas.

Las Juntas directivas son responsables de proponer la adopción de programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta, la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.



## EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Establecen los derechos, los deberes y las prohibiciones para los colaboradores, así como las sanciones disciplinarias y los procesos para su aplicación.

## NUESTRO COMPROMISO CON INICIATIVAS INTERNACIONALES


**Pacto Global:** Como adherentes al Pacto Global, hemos aceptado luchar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## 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.

## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: así actuamos

La honestidad y la transparencia se encuentran en todos los elementos que enmarcan nuestro actuar, para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible, que nuestros grupos de interés son escuchados y respetados, que evaluamos y gestionamos los riesgos de corrupción, que priorizamos los asuntos materiales, que actuamos como ciudadanos corporativos; que apoyamos, respetamos y promovemos el principio 10 de Pacto Global y de manera específica frente a:

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

## Nuestras Estrategias (Definidas en el Plan Estratégico 2015):

**Estrategia 1.6** » Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva:

- Garantizando al asociado una gestión transparente, honesta y comprometida de todos los negocios y actividades de la Cooperativa.

- Manteniendo debidamente informado al asociado y a la comunidad de la gestión del Grupo Empresarial Cooperativo.
- Midiendo sistemáticamente la imagen y credibilidad de la administración entre nuestros asociados.
- Posicionando la transparencia y credibilidad de la Cooperativa en las estrategias comunicativa y comercial, como un elemento clave de nuestra propuesta de valor.

**Estrategia 3.4** » Administrar con prudencia, eficiencia y orientación a resultados, todas las actividades y negocios del Grupo.

**Estrategia 4.1** » Fortalecer el Sistema de Gestión Integral.

**Estrategia 4.6** » Ejercer una gestión prudente de riesgos.

**Estrategia 7.2** » Asegurar una vida democrática participativa, abierta y estable a todos los niveles.

**Estrategia 7.3** » Fortalecer el modelo de gobierno corporativo.

- Adoptando políticas y mecanismos de toma de decisión que reafirmen y protejan los ámbitos de decisión de cada instancia del gobierno corporativo.
- Aplicando las mejores prácticas del mercado en gobierno corporativo y haciendo revisiones regulares del cumplimiento de las mismas.
- Difundiendo entre nuestros dirigentes y colaboradores las normas, políticas y procedimientos que aseguren la transparencia, equidad y estabilidad de la dirección de la Cooperativa y sus actividades y negocios.
- Dotando las capacidades para incidir de manera más proactiva en la definición de las normas y leyes que nos rigen.

**Estrategia 7.4** » Ser un ciudadano corporativo socialmente responsable mediante acciones concretas y de impacto.

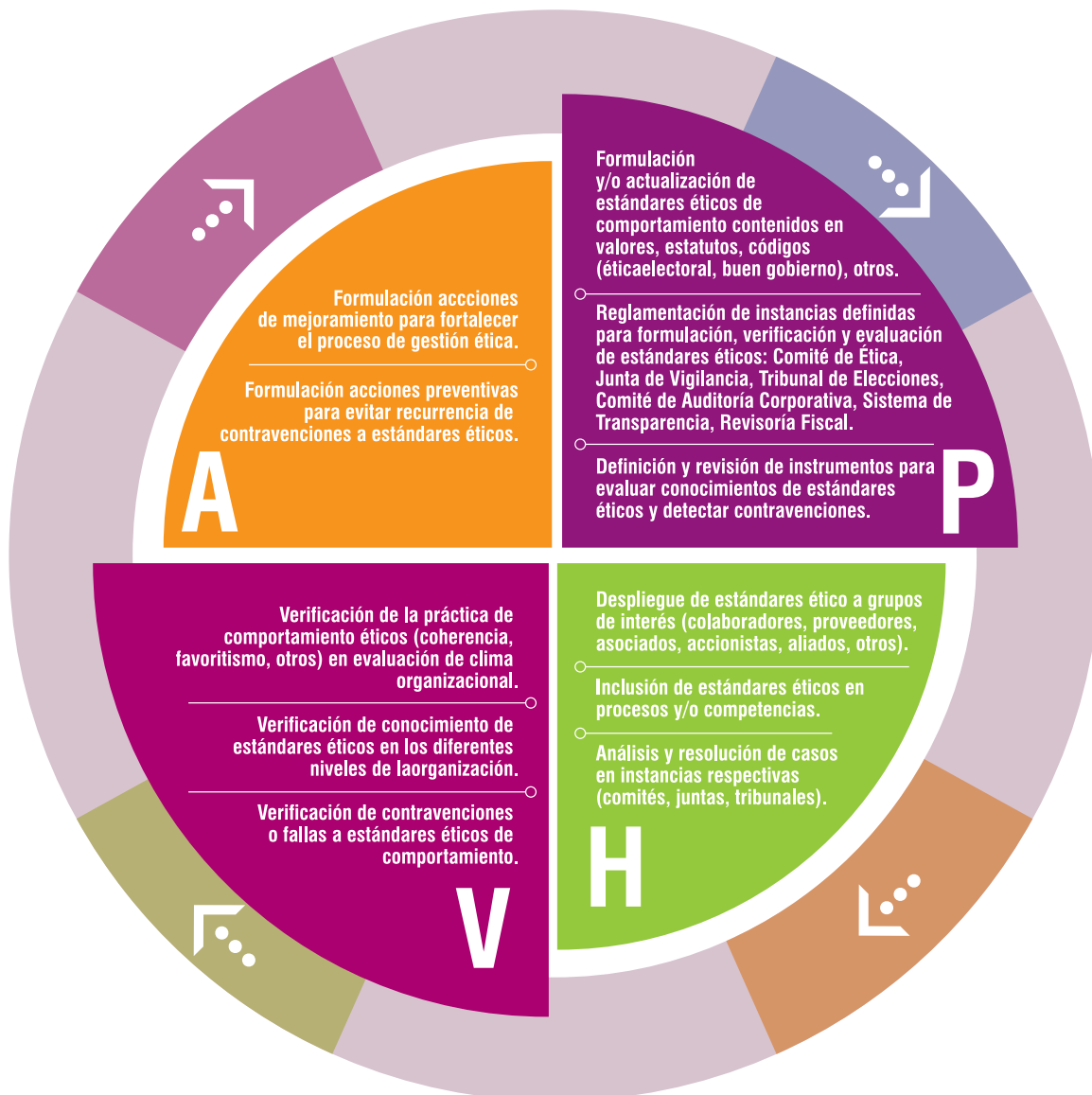
## Nuestros compromisos materiales corporativos


- Gobierno, gestión ética y transparencia.
- Estructura democrática y rol de la dirigencia.
- Desarrollo de proveedores y extensión de políticas de RSE.
- Gestión del riesgo.
- Seguridad de la información del asociado.


## Implementación, Actividades y Resultados


Hemos establecido un Sistema de Gobierno cuyo objetivo es garantizar plenamente el ejercicio gerencial para la toma e implementación de decisiones, a fin de lograr los objetivos. Este es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.

### Proceso de gestión ética

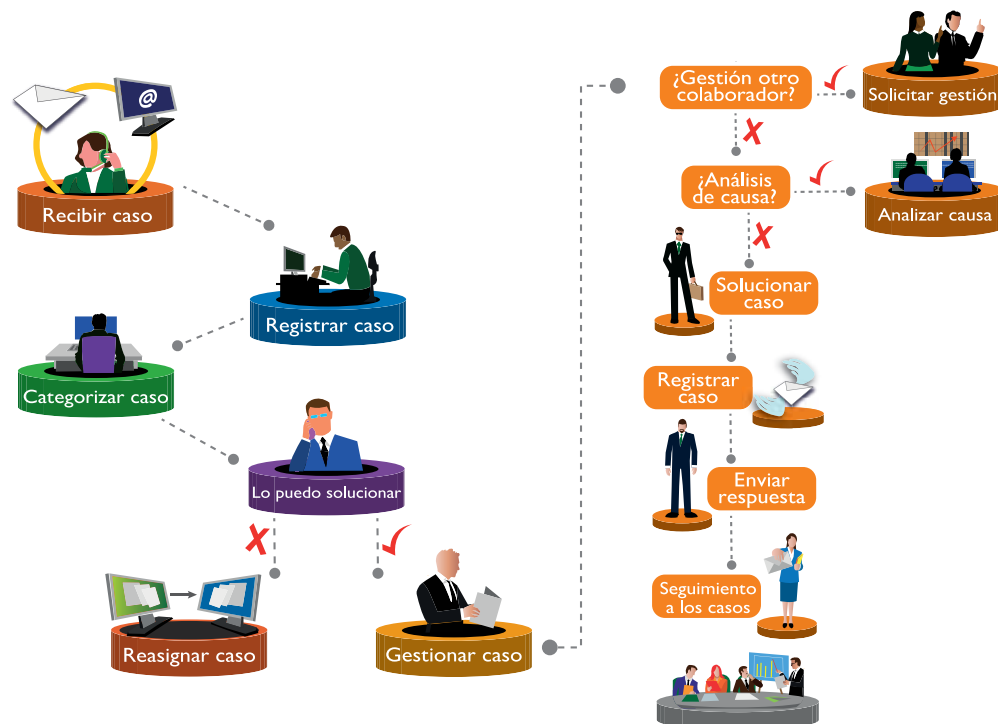



 **Planeamos y ajustamos el Sistema de Gobierno.** Durante los últimos años hemos formulado normas, políticas, estructuras y procesos que han fortalecido el Sistema de Gobierno. Además analizamos y actualizamos nuestros estándares éticos de comportamiento, mediante la referenciación y la adopción de estándares de mejores prácticas internacionales. Sin embargo, es urgente avanzar en la implementación de sistemas de monitoreo, control y verificación que nos permitan ajustar y fortalecer las acciones preventivas y correctivas.

 **Transparencia.** Estamos desarrollando diversas iniciativas dirigidas a garantizar la transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación, dirigenciales, administrativas y canales de comunicación, virtuales e impresos, que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y permanente a nuestros grupos de interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados, el ideario cooperativo y otros temas diversos.

 **Gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y de la información:** Contamos con un Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información que garantiza la eficiencia, integridad, integralidad y seguridad de la información, la continuidad de los procesos y la seguridad informática, minimizando los riesgos de fraude y corrupción.  
Ver capítulo 1.

**Sistema de seguimiento a casos.** Contamos con un sistema para la recepción y gestión de casos, de solicitudes, de información y de quejas y reclamos presentados por los asociados (Atentos Coomeva), el cual nos permite su seguimiento integral hasta su resolución final.



 **Comunicación como herramienta de transparencia.** Hemos fortalecido nuestros sistemas y canales de comunicación y respuesta, los cuales están a disposición de nuestros grupos de interés y fortalecen la transparencia y la gestión de riesgos:  
Ver capítulo 2.

Con base en el marco normativo y de estándares de gestión, hemos desarrollado los elementos, procesos e instancias que dan vida y conforman el sistema de control y su ciclo de mejoramiento continuo:

Contamos con un **sistema de administración de proveedores** a través del cual gestionamos la selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unido a mecanismos de realimentación y sistemas de pago. Nuestro sistema tiene como gran propósito hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento, tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios comprados. Sin embargo, debemos avanzar en la definición de indicadores y de sistemas de monitoreo, seguimiento y de gestión de la información.

Diseñamos un **Manual Corporativo de Compras y Contratación** que aplica para todas las empresas y establece que todo suministro de bienes o prestación de servicios debe cumplir con un proceso previo de selección objetiva. En dicho manual se considera la existencia de manuales de contratación, que por su especialidad y principios, son particulares a cada empresa o unidad de negocio, los cuales en lo general se ajustan al manual de la Cooperativa. Todas las empresas compramos los productos, insumos de oficina e infraestructura física a través de Coomeva Servicios Administrativos y ellas están reguladas por el Manual Corporativo de Compras y Contratación.

Contamos con un **registro de proponentes** y tanto los procesos previos de selección como los de contratación con los principales proveedores, son debida y oportunamente publicados en la página web y relacionados en informe especial al Consejo de Administración. Administramos una lista maestra de proveedores.

De acuerdo con el régimen de contratación toda adquisición de bienes y servicios por parte de la Cooperativa, sus unidades de servicio y empresas, está precedida de un trámite que garantiza la equidad y la transparencia del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas por el Consejo de Administración para el caso de la Cooperativa y por las Juntas Directivas para las empresas y por los regímenes de contratación aprobados por la Cooperativa y sus empresas, en desarrollo de dichas políticas.

Contamos también con el **Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores**, el cual

describe la forma de evaluar a los proveedores periódicamente y de establecer planes de acción como resultado de las evaluaciones.

Contamos con un **proceso de requisiciones** que garantiza que se detallen con claridad los requisitos para la aprobación del producto o servicio y los demás establecidos en el Manual de Compras y Contratación.

En 2011 Coomeva implementó la plataforma tecnológica ERP a través de la cual se logra mayor estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo el tema de compras y pagos.

La verificación de los productos comprados se realiza mediante el seguimiento al proveedor tal como lo exige el Manual de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de Coomeva y a través del seguimiento a las ofertas mercantiles para comparar el servicio prestado o producto adquirido con lo definido.

Contamos con diversas instancias de coordinación, gestión y control:

**Asamblea General de Delegados y de Accionistas de las empresas:** Son el máximo órgano de dirección, administración y control y sus decisiones son obligatorias, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias.

**El Consejo de Administración:** es el órgano permanente de administración de la Cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general; elegido por ésta para que gobierne en nombre de los asociados de Coomeva y garantice el fiel cumplimiento del objeto social.


**Comités regionales y zonales de administración, de vivienda, de educación y otros.** Son órganos de administración y de asesoría del Consejo de Administración, conformados por los asociados de Coomeva.


**Presidente Ejecutivo:** Es el representante legal, el ejecutor del direccionamiento estratégico y de las decisiones del Consejo de Administración y el responsable del control interno de la organización.


**Comité Directivo de Presidencia:** Integrado por los máximos directivos de la organización. Se reúne


con el fin de coordinar acciones, lograr resultados, garantizar sinergias y unidad de dirección propósito y control, así como para monitorear resultados.


 **Comité de servicio al asociado:** coordina la gestión del Grupo en beneficio de nuestros asociados.


 **Comité de Gestión Corporativa.** Su objetivo es la gestión óptima de las inversiones y empresas del Grupo. Vela por la prestación de excelentes servicios corporativos, asegurando el desarrollo equilibrado y rentable de las empresas en su función de aportar valor para el asociado.


 **Comité Corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.** Su objetivo es la coordinación, asesoría, difusión, capacitación y divulgación de políticas, iniciativas, estrategias y acciones en materia de RSE y Sostenibilidad, así como el liderazgo de los temas y asuntos en cada una de las empresas a través de los representantes del Comité.

 **Comité Financiero Corporativo.** Es un comité asesor y su objetivo es la supervisión de la actuación financiera de las empresas y el estudio de los proyectos de inversión o financiación de las mismas.


 **Comité Corporativo de Compras.** Su objetivo es garantizar que las compras corporativas se hagan con proveedores de reconocida capacidad e idoneidad técnica, administrativa y comercial; que ofrezcan los mejores precios del mercado con la calidad, tiempos de entrega y garantías exigidas. A través de este Comité se autorizan las compras de carácter corporativo -que beneficien a más de una empresa- y que superen los 600 SMMLV.


 **Comité de Inmuebles e Inversiones Inmobiliarias.** Busca optimizar la gestión de los activos.


 **Otros comités de gestión:** Comité Corporativo de Gestión Humana, Comité de Gestión de Calidad, Comité Corporativo de Mercadeo, Comités Primarios por empresas, por área y por unidades de negocio; Comité de la Unidad de Tecnología Informática.


 **Junta de Vigilancia Nacional y comités de vigilancia regionales y zonales.** Tienen 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 obli-

gaciones de los asociados. Su ámbito de acción es diferente del que corresponde a la auditoría interna o a la revisoría fiscal y busca procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con normas constitucionales, legales, normativas, estatutarias, políticas de la alta dirección, metas y objetivos previstos.




 **Comités de Ética.** Se dispone de un comité corporativo y de comités en varias de las empresas. Éstos son los encargados de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y razones que las empresas han establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas a lo largo de los Estatutos y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral. Ejercen el control ético y de conflicto de intereses en la Cooperativa y en las empresas del Grupo. Además, son los encargados de investigar y definir con autoridad, los hechos y situaciones que constituyan violaciones al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses del Grupo.






 **El Tribunal de Elecciones y Escrutinios y las comisiones electorales** son los organismos encargados de dirigir las elecciones, velar porque se lleven a cabo en un marco legal y garantizar que éstas reflejen la voluntad del elector.

 **El Comité de Auditoría Corporativa y comités de auditoría por empresa.** Está conformado por los revisores fiscales de todas las empresas y funcionarios de la administración y tiene como objeto apoyar al Consejo de Administración para realizar una evaluación integral del Sistema de Control Interno de la entidad, vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones sobre la materia y velar por la gestión operativa, la transparencia y la exactitud de la información financiera.

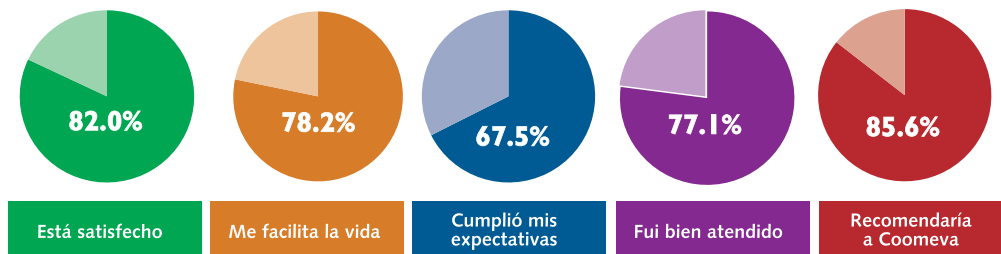
 **Dirección de Auditoría Interna Corporativa, auditores internos por empresa y oficiales de cumplimiento.** Su objetivo está dirigido a brindar apoyo a la alta dirección en el logro de los objetivos organizacionales, siendo proactiva en la minimización de los riesgos y promoviendo la cultura del autocontrol en cada uno de los funcionarios responsables de la ejecución de los procesos. Le corresponde adoptar medidas preventivas, de vigilancia, seguridad, evaluación y seguimiento para garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos. Tiene además las funciones de auditor de buenas prácticas corporati-


vas, encargado de velar por el cumplimiento de las normas legales, las disposiciones estatutarias y los compromisos asumidos por la Cooperativa en sus códigos y normas.

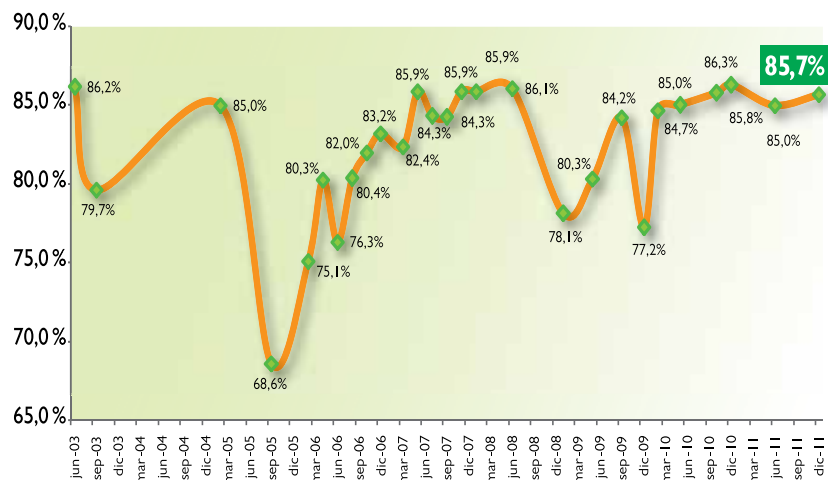
- 
**La revisoría fiscal** ejerce el control fiscal y contable. Está a cargo de una firma externa (no pueden ser personas naturales), elegida por la Asamblea General para un período de tres (3) años, pudiendo ser reelegida para ejercer como máximo hasta un período adicional de manera consecutiva, lo cual consideramos como una buena práctica.
- 
 Contamos además con herramientas e instrumentos como el Sistema de Gestión Integral; los estudios de servicio, de mercado y de confianza: el Balanced Score Card y los sistemas de calidad y de gestión y seguridad de procesos.
- 
 Contamos con la política antifraude para la organización, la cual tiene como uno de sus pilares principales la política de “cero tolerancia” y “no excepciones” ante cualquier incumplimiento de los códigos, reglamentos, procedimientos y normas legales de la empresa o del Estado.


- 
 Colaboramos con la revisoría fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de auditoría interna.
- 
 Contamos con un esquema organizacional de roles y responsabilidades de los colaboradores y con estrategias de formación basadas en tres pilares fundamentales: acciones disuasivas, tecnología de la información y la persecución penal.
- 
 Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- 
 No realizamos ningún tipo de aportes financieros ni en especie para partidos políticos o instituciones relacionadas.
- 
 Medimos mensualmente la satisfacción del asociado. La medición de cierre del año 2011 indica que el 81% de los asociados dice estar muy satisfecho o satisfecho y que el 78% recomendaría a Coomeva entre sus amigos y familiares, lo cual es un signo claro de confianza.

## ¿Qué piensa el asociado de Coomeva?




 Medimos cada semestre el Índice de Confianza en la Administración, el cual evalúa la opinión del asociado respecto de la calidad de la administración de la Cooperativa, la percepción de beneficio, la eficiencia y honestidad en el manejo de la administración y la percepción del asociado respecto del aporte que hacemos a su desarrollo. En el 2011 obtuvimos dos buenas mediciones de confianza en Coomeva: junio con 85% y diciembre con 85,7%, reafirmando la sana percepción del asociado frente a la actividad que realizamos.



 Participamos activa y permanentemente en la Mesa Anticorrupción de la Red Pacto Global Colombia y a través de ella realizamos actividades de abogacía, intercambio de experiencias y de aprendizaje, así como actividades de divulgación y visibilización de los principios del Pacto Global y de las iniciativas de las empresas que conforman la Red.

## Nuestros compromisos 2012

Desarrollar la totalidad del ciclo PHVA para el proceso de gestión ética, fortaleciendo los temas de verificación y ajuste.

Adelantar actividades de formación en políticas y procedimientos anticorrupción.

Evaluar el impacto y desempeño de nuestra lucha contra la corrupción, mediante la implementación de acciones y el monitoreo de indicadores GRI que sean aplicables, frente a los cuales estableceremos los mecanismos y procesos que nos permitan recoger, consolidar y gestionar la información necesaria.

Avanzar en la selección y adopción de iniciativas que nos permitan fortalecer la lucha contra la corrupción.

Determinar y analizar los riesgos de corrupción a través de los procesos de la organización, con el fin de establecer las medidas de gestión correspondientes para minimizar dichos riesgos.

Fortalecer la gestión de la cultura contra la corrupción en todas sus formas entre todos nuestros colaboradores.

Realizar difusión entre nuestros grupos de interés, generando conocimiento y adhesión al principio 10 del Pacto Global.









# Grupo Coomeva

Nos facilita la vida

- Coomeva Cooperativa
- Bancoomeva • Coomeva EPS • Coomeva Medicina Prepagada • Coomeva Corredores de Seguros
- Coomeva Fundación • Coomeva Servicios Administrativos • Coomeva Recreación y Cultura • Coomeva Turismo Agencia de Viajes
- Club Los Andes • Hospital en Casa • Clínica Farallones • Clínica Palma Real • Conecta Financiera • Conecta Salud

[www.coomева.com.co](http://www.coomева.com.co)



Pacto Global  
Colombia



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

