



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD Y  
BALANCE SOCIAL  
COOPERATIVO**



Pacto Global  
Colombia

**2017**  
PACTO GLOBAL



**BALANCE SOCIAL COOMEVA 2017**

**Elaboración y Coordinación General**

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

**Apoyo y asesoría en la elaboración**

Humberto Díaz Gutiérrez

Gerente PHVA Consultores S.A.S

Asesor Externo

**Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**Coordinación Editorial**

María Myra Hurtado Silva

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**INFORME DE**  
SOSTENIBILIDAD Y  
**BALANCE SOCIAL**  
**COOPERATIVO**

**2017**  
PACTO GLOBAL



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Vicente Torres Osorio  
Presidente

Simeón Cedano Rojas  
Vicepresidente

Juan Guillermo Restrepo Varela  
Secretario

Danilo Reinaldo Vivas Ramos

Luis María Tamayo Gómez

Magda Patricia Cortés Ortiz

Pilar Fernández de Vanegas

Ricardo Antonio Caycedo Bustos

Rodrigo de Jesús Restrepo López

## JUNTA DE VIGILANCIA

Iván Elías Torres Nadjar  
Presidente

Martín Alonso Pinzón Echeverri  
Vicepresidente

María Eugenia Pérez Zea  
Secretaria

## PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco



## DELEGADOS

### DELEGADO PRINCIPAL

Gonzalo Ernesto Pérez Restrepo  
Gerbert Augusto Clavijo Díaz  
Norys Bastidas Almanza  
Pilar Fernández de Vanegas  
César Augusto Herrera García  
Adolfo Rafael Pertuz Pinzón  
Iván Elías Torres Nadjar  
Mónica Barandica Pertuz  
Luis Eduardo Olmos  
Andrés Roberto Torres Fonseca  
Layla Kalil Sánchez  
Fernando Rey Cubillos  
Diana Uribe Jiménez  
Leonardo Pachón González  
Laura Vannesa Sánchez Lemus  
Magda Patricia Cortés Ortiz  
Sandra Carolina Medina Palacio  
Carlos Mario Garcés Sierra  
Javier Ignacio Cormane Fandiño  
Héctor Isaac Vergel Carrascal  
Rubielá Gómez Gómez  
Ricardo Antonio Caycedo Bustos  
Lina María López Orozco  
Jaime Araujo Rentería  
Luis Ignacio Betancourt Silguero  
Claudio Enrique González Ortiz  
Carlos Alberto del Orrego  
Fredy Alexander Adame Erazo  
Fabio René Rincón Navarro  
Marcolino Arias Garnica  
Clara Mirtha Becerra  
Sol Beatriz Posada Rojas  
Ramiro Diego Molano Tovar  
Jorge Alejandro Soto Castaño  
María Cecilia Botero Giraldo  
Édgar Fernando Paz Delgado  
Héber Hilario Noriega Silva  
Olga Cecilia Vélez Bueno  
Miguel Ángel Osorio Villegas  
Simeón Cedano Rojas  
Eduardo Ramos Garbiras  
Consuelo Becerra Castaño  
Armando González Materón  
Luz Mariela Rojas Guerrero  
Miguel Fernando Salgado Paternina  
Carlos Arturo Alomía Díaz  
María del Pilar Escobar Collazos  
Martín Alonso Pinzón Echeverri  
Jairo Arango Arbeláez  
Miguel Ángel Ramírez Villa

### DELEGADO SUPLENTE

Luz Patricia Fuentes Peña  
Rubén Darío Carvajal Iriarte  
Patricia Peña Ruiz  
Ilsy Rocío de la Torre Delgado  
Carlos Alberto López Betancourt  
Amín Ernesto Ariza Donado  
Martha Cecilia Blanco Peña  
Audrey de González Durango  
Adolfo León Mueses Chamorro  
Jorge Enrique Guerrero Guevara  
Libia Hincapié López  
Carlos Augusto Ramírez Gómez  
Nelson Ricardo Chávez Pinzón  
Ricardo Francisco Quiñones Hernández  
Claudia Liliana Rodríguez Álvarez  
José Bernardo Saldarriaga Vélez  
Jaime Tejeiro Rios  
Jorge Isnardo Rodríguez Serrano  
Gigliola Inés Borre Camargo  
Carlos Ernesto París Orozco  
Grace Angeline Morales Urueta  
María Eugenia de Muñoz  
Paola Torres Fonseca  
Índira Isabel Guerra Cuervo  
Jaime Montesdeoca  
Jorge Iván Domínguez Londoño  
José Daniel Fiaga Cely  
Javier Eugenio Albarracín Supelano  
Olga Yuvy Molina Rojas  
Marco Antonio Pereira Medina  
Rosa Nieves García Arboleda  
Hernán Rojas Guerrero  
Luis Fernando López Herrera  
Claudia María Zuluaga Gómez  
Edgar Enrique Rubio Castañeda  
Alma Violeth Caicedo Giraldo  
José Fernando Bacca Gamboa  
Alejandro Monroy Posso  
Rafael Navia Rodríguez  
Luis Bernardo Echeverri Buenaventura  
Liliana Inés Vera Traslavina  
Luz Mercedes Quintana de Ramírez  
Antonio José Reyes Solarte  
Ángela María Alzate Gómez  
César Pompeyo Mendoza Vargas  
Orlando Cajamarca Castro  
Luis Alfonso Gómez Arango  
Luz Adriana Gómez Forero  
Andrés Fernando Moreno García  
Gustavo Riascos Benavides

### DELEGADO PRINCIPAL

León Alberto Sardi Barona  
Alex Alberto Tejada Núñez  
Luis María Tamayo Gómez  
Cecilia Eugenia Mendoza Quintero  
Luz Adriana Bolívar Bustamante  
Carlos Mario Gaviria Quintero  
Néstor Díez Montoya  
Párcival Peña Torres  
José Jairo Peña Rivera  
José Vicente Torres Osorio  
Amilvia Oliva Cárdenas Urrea  
Gloria Inés Ramírez de Duque  
Juan Guillermo Restrepo Varela  
Luis Fernando Escobar Ramírez  
María Eugenia Pérez Zea  
Henry Sánchez Arriaga  
Fernando Giraldo Piedrahita  
Carlos Alberto González Ossa  
Carlos Mario Gómez Tirado  
Jorge Alberto Vera Arango  
Betty Cecilia Valencia Mena  
León Darío Villa Villa  
Carlos Alberto García Restrepo  
Rodrigo de Jesús Restrepo López  
Hugo Alberto Gómez Otálvaro  
María Elizabeth Escobar Jaramillo  
Beatriz del Carmen Mendoza Naranjo  
Edilberto Lozada Pérez  
Germán Eduardo Storino Pérez  
Mariano Jaramillo Caicedo  
Nicolás Serrano Plaza  
Zoila del Carmen Ortega Mantilla  
José David Ramírez Quintero  
Jaime de Jesús Pulido Vargas  
Mauricio Alberto Ocampo Montoya  
Danilo Reinaldo Vivas Ramos  
Guillermo Alfonso Agudelo Arbeláez  
Ana Lucía Muñoz Hoyos  
Berta del Socorro Alvear Fonseca  
Jacqueline Guzmán González  
Jorge Alberto Restrepo Gómez  
Guillermo García Valdés  
Hernando Rafael Osorio Rodríguez  
Lilia Esther Vargas Mendoza  
Humberto Ortiz Verján  
Rafael Antonio Puente Romero  
Emma Ruth Corredor Garzón  
Olga Patricia Benjumea Serna  
Santiago Adolfo Restrepo Marín  
Ana Milena Hamann Echeverry

### DELEGADO SUPLENTE

Marco Abel Peña Peña  
Hébert del Carmen Correa Olivo  
Hernán Ospina Gutiérrez  
José Daniel Aldana Pérez  
Gabriel Jaime Restrepo Gaviria  
Ángela María Montoya Jaramillo  
Carlos Alberto Palacio Londoño  
Luz Mercedes Perdomo Saavedra  
Victor Alberto Bobadilla Gutiérrez  
Fáber Moreno  
Alejandro Ríos Cardona  
Jorge Edisson Hincapié Loaiza  
Luis Bayron Gil Londoño  
Javier Antonio Orozco Mora  
José Manuel Osorno Atehortúa  
Lucila Klinger Brahan  
Carlos Eduardo Sastoque Poveda  
José Bladimir Pérez Figueroa  
Jorge Alejandro Ángel Osorio  
Álvaro Mantilla Pilonieta  
Américo Mosquera Murillo  
Miguel Ángel Carmona Vélez  
Luis Alfredo Villa López  
Oscar Darío Echavarría Muñoz  
Frank José Ospina Morales  
Francisco Carlos Julio Pérez Mora  
José Luis Buelvas Berrocal  
Félix Enrique Gutiérrez Castañeda  
María Mercedes Ocanegra Rengifo  
Rodrigo Prieto Materón  
Luis Bernardo Sáenz Ruiz  
Jaime Andrés Bernal Rivas  
Miriam Hurtado León  
Gloria Mirian Idárraga Sánchez  
Juan Pablo Villegas Ramírez  
Sonia Esperanza Peña Bastidas  
José Rafael Álvarez Hurtado  
Orlando Narváez Vargas  
Noemí Cecilia Mata Villalba  
Angélica Rocío Mendoza Guerra  
Diego Vergara Olaya  
Martha Cecilia Córdoba Gómez  
Tomas Medrano Ramos  
Fabián Alfonso Moya Ramírez  
Moisés Toscano Peña  
Jorge Enrique Martínez Duque  
Rufina Mora Cárdenas  
Juan Carlos Riascos Arboleda  
Diego Alberto Rendón Patiño  
Ana Milena Mejía Henao

## COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

Juan Fernando Herrera Cadavid  
Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

Luis Carlos Lozada Bedoya  
Gerente Corporativo Administrativo

Alfredo Rincón Angulo  
Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía  
Gerente Corporativo Gestión Humana

Yolanda Suárez Niño  
Gerente Corporativo Jurídico (E)

Marco Antonio Rizo Cifuentes  
Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

Giovanny Hue Solano  
Auditor Corporativo

María Myra Hurtado Silva  
Gerente Corporativa de Comunicaciones y RRPP

María Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional de Educación y Democracia

Diana María Monsalve Guevara  
Directora Corporativa Arquitectura Empresarial

Liliana Patricia Guzmán González  
Gerente Corporativa de Riesgo

Víctor Hugo Pinzón Parra  
Asesor Presidencia Ejecutiva

Edwin Fernando Ordóñez Hernández  
Asistente de Presidencia Ejecutiva

Leidy Lorena Restrepo Ramírez  
Asistente de Presidencia Ejecutiva

Hans Juergen Theilkuhl Ochoa  
Presidente Bancoomeva

Gilberto Quinche Toro  
Gerente General Sector Salud

Ángela María Cruz Libreros  
Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes  
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

Enver Navia Echeverri  
Gerente General Conectamos Financiera y Conecta Salud

Isabel Cristina Rincón Fernández  
Gerente General Coomeva Turismo

Carlos Alberto Muñoz Mera  
Gerente General Club Los Andes

Luis Mario Giraldo Niño  
Gerente General Sector Protección

Víctor Manuel Torres Carvajal  
Gerente General Coomeva Servicios Administrativos

Omar Harvey Ramírez Cifuentes  
Gerente General Coomeva Fundación

María Teresa González Bedoya  
Gerente Fiduciaria Coomeva

Santiago Mejía Henao  
Gerente General Induguadua

Martha Cecilia Lizalda Restrepo  
Gerente General Fecooomeva

## GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

Juan Carlos Botero Salazar

Manuel Felipe Issa Abadía

Francisco Parmenio Echeverri Pérez

Margarita Restrepo Betancur

Carlomán Arias Cardona

Carlos Alberto Martínez Bonilla

Regional Cali

Regional Bogotá (E)

Regional Medellín

Regional Caribe

Regional Eje Cafetero

Regional Palmira

# CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva .....	8
Acerca del Informe .....	9
<b>1. QUIÉNES SOMOS .....</b>	<b>10</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>23</b>
3.1 COMPROMISO 1: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO .....	27
3.1.1 Asociación abierta y voluntaria .....	28
3.1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados .....	35
3.2 COMPROMISO 2: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL .....	37
3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo .....	38
3.2.2 Gestión ética .....	40
3.2.3 Participación y gestión democrática .....	42
3.2.4 Autonomía e independencia .....	44
3.3 COMPROMISO 3: FACILITAMOS LA VIDA .....	48
3.3.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes .....	49
3.3.2 Satisfacción con nuestra propuesta de valor .....	51
3.4 COMPROMISO 4: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE .....	53
3.4.1 Multiplicamos tu orgullo .....	54
3.4.2 Comprometidos con tu felicidad .....	55
3.4.3 Promovemos tus oportunidades .....	57
3.4.4 Impulsamos tu liderazgo .....	58
3.4.5 Educación, entrenamiento e información .....	58
3.5 COMPROMISO 5: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....	62
3.5.1 Gestión de alianzas .....	63
3.5.2 Gestión sostenible de proveedores .....	64
3.5.3 Cooperación entre cooperativas .....	65
3.6 COMPROMISO 6: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....	67
3.6.1 Creación y distribución de valor económico sostenible .....	68
3.6.2 Creación de valor cooperativo .....	69
3.6.3 Participación económica de los asociados .....	71
3.7 COMPROMISO 7: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....	73
3.7.1 Gestión ambiental responsable .....	74
3.8 COMPROMISO 8: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS .....	78
3.8.1 Desarrollo empresarial .....	79
3.8.2 Educación .....	80
3.8.3 Salud .....	83
3.8.4 Empleo .....	84
<b>4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....</b>	<b>85</b>

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y de proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud-Coomeva EPS-, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos; obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de Representantes de la República de

Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al plan estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



**ALFREDO ARANA VELASCO**

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## ACERCA DEL INFORME



**N**uestro Informe de Balance Social Cooperativo y Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la Cooperativa y sus empresas, en el territorio nacional.

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

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

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

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



# 1 QUIÉNES SOMOS

## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Cooameva, la cual actúa como una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos.

Las empresas del Grupo, de propiedad mayoritaria de la Cooperativa, actúan con autonomía administrativa y de capital, bajo un sistema de dirección y control.

El Grupo Empresarial Cooperativo está estructurado por 17 empresas, con la Cooperativa como matriz, que brinda los servicios mutuales solidarios y de protección para los asociados y sus familias. Cuatro empresas de servicio directo al asociado, que atienden sus necesidades de emprendimiento y desarrollo empresarial, viajes y turismo, recreación y cultura; 11 empresas más en tres sectores de inversión -Financiero, Salud y Protección-, con servicios para asociados, usuarios y otros clientes. Una empresa que brinda el soporte administrativo y logístico al Grupo, y se cuenta con un Fondo de Empleados.





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

Los servicios a los asociados se brindan desde dos dimensiones: **La asociativa y la empresarial.**

En la **dimensión asociativa** se desarrolla el modelo cooperativo de la asociatividad. Se satisfacen las necesidades de los asociados mediante servicios integrados ofrecidos por la Cooperativa, por las empresas del Grupo o por empresas aliadas, generándoles valor agregado, retribuyendo su inversión y cumpliendo así la promesa de valor de facilitarles la vida.

En la **dimensión empresarial** se crea el valor cooperativo y económico en beneficio del asociado, se consolida un modelo de gestión sostenible y se desarrolla armónicamente el Grupo Empresarial Cooperativo, alineado con los intereses de los asociados.

**ESTRATEGIA  
MULTIACTIVIDAD E  
INTEGRACIÓN DE  
SERVICIOS**



**Servicios a través de Empresa**

**PROMESA DE VALOR  
COOMEVA NOS  
FACILITA LA VIDA**



**2016  
232.980 Asociados**      **2017  
241.175 Asociados**

Impacto Social	2016		2017		Impacto Económico	2016		2017	
	2016	2017	2016	2017		2016	2017	2016	2017
Empresas creadas Coomeva	17	17	Activos Coomeva	\$ 3.5 bill	3,81 billones				
Empleos directos generados Grupo Coomeva	15.107	10.791	Fondos Sociales y Mutuales	\$ 2.2 bill	2,4 billones				
Empleos indirectos generados Grupo Coomeva	2.266	948	Patrimonio	\$ 1.196 bill	1,28 billones				
Empresas creadas por los asociados	524	572	Inversiones empresariales	\$ 727 mil mill	\$835 mil mill				
Empleos directos generados por los asociados	2.315	2.452	Inversiones del portafolio	\$ 2.3 bill	\$ 2,5 billones				
Población impactada con la promesa de valor "Cooameva nos facilita la vida"	232.980	241.175							
Servicios Coomeva	\$ 20.500 mill	14.944 mill	Aportes sociales	\$ 711.915 mil mill	\$ 794.909 mill				
Servicios Salud	\$ 40.620	\$48.820 mill	Reservas y fondos destinación específica	\$ 47.150 mil mill	\$ 65.857 mill				
Servicios Recreación	\$ 7.973 mill	\$10.288 mill	Excedentes Coomeva	\$ 74.530 mil mill	\$ 68.036 mill				
Servicios Financieros	\$ 38.519 mill	\$41.282 mill	Fondos Sociales y Mutuales	\$ 2.2 Bill	2,4 billones				
Servicios de Emprendimiento	\$ 4.625 mill	\$3.573 mill							
			Excedentes Coomeva	\$ 74.530 mil mill	\$ 68.036 mill				
			Excedentes otras empresas del Grupo Coomeva	\$ 68.287 mil mill	\$ 138.783 mill				

**Presencia en 24 de los 32 departamentos de Colombia**

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

## LO QUE HACEMOS



### SOLUCIONES FINANCIERAS

- **1.816.767** soluciones financieras a **222.217** asociados y otros clientes.
- **48.355** clientes beneficiados con ingresos inferiores mensuales a dos salarios mínimos.
- **12.849** clientes en la construcción de su sueño de vivienda.
- **5.170** clientes en su sueño de vehículo y a **2.382** más, en su desarrollo profesional.
- **1.068** soluciones financieras a jóvenes menores de 23 años.
- **22.504.154** millones de transacciones procesadas en el año, es decir, casi una transacción por segundo.



### SOLUCIONES DE SALUD

- Más de **21 millones** de actividades asistenciales.
- Cerca de **33.000** nacimientos.
- **183.000** hospitalizaciones.



### SOLUCIONES DE PROTECCIÓN CON AMPARO MUTUAL FONDO DE SOLIDARIDAD Y AUXILIO FUNERARIO

- **\$195.061 millones** en **41.64** auxilios.



### SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

- **1.043.756** pólizas.
- **\$12.800 millones** entregados en amparo por desempleo y disminución de ingresos.



### SOLUCIONES DE RECREACIÓN

- **144.586** asociados beneficiarios de actividades de Recreación



### SOLUCIONES DE EDUCACIÓN

- **117.355** participantes en procesos educativos.
- **\$12.845 millones** de desembolsos en créditos educativos con tasa compensada, beneficiando a **5.549** asociados.
- **\$3.461 millones** de ahorro por descuentos en matrículas educativas o inscripción a cursos en instituciones aliadas beneficiando a **16.841** asociados y sus familias.
- **1.882** becas activas en el año, con un valor desembolsado de **\$2.366 millones**.



### SOLUCIONES DE VIVIENDA

- **\$311.000 millones** de desembolsos de crédito en soluciones de vivienda beneficiando a **2.457** asociados.



### CREDISOLIDARIO

- **\$2.203 millones** de desembolso por Credisolidario beneficiando a **542** asociados.



### SOLUCIONES DE EMPRENDIMIENTO

- **572** empresas creadas.
- **1.303** empresas fortalecidas.
- **2.469** empleos directos.
- **1.202** asociados financiados con microcréditos.
- **25.755** asociados en formación empresarial.



# 2

## NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.



Los elementos descritos se enmarcan en nuestros principios y valores cooperativos y corporativos y dan lugar a nuestras políticas corporativas.

## VALORES COOPERATIVOS

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

## PRINCIPIOS COOPERATIVOS

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

## VALORES COOMEVA

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

# NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

### DERECHOS LABORALES

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

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

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

### DERECHOS HUMANOS

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

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

## MEDIO AMBIENTE

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



## PROVEEDORES

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



## ANTICORRUPCIÓN

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

### Nuestras políticas nos exigen:

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

## MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

## IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

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



## JÓVENES

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



## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

## CRECEMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

	Grupos de Interés	Compromisos con la sostenibilidad	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Asociados y sus familias	Facilitamos la vida Fortalecemos el vínculo asociativo	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia	Proceso de gestión de proposiciones a través de la estructura de la Dirigencia Cooperativa Encuesta KAPE Voz del asociado (Atentos) Focus Group
	Consejo de Administración y Dirigentes	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial	Representantes de los asociados, ejercen dirección y control	Comités y espacios de diálogo Consejo de Administración y Presidencia del Grupo Empresarial Cooperativo Sistema de Gestión de la Dirigencia Representante de los asociados ejercen la dirección y control
	Colaboradores y sus familias	Crece con nuestra gente	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y respeto	Estudios de ambiente laboral Encuesta de bienestar social
	Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo	Facilitamos la vida Preservamos la vida del planeta	Sinergizar	Juntas Directivas Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Comités Corporativos de Gestión
Vinculados	Inversionistas	Democratizamos la riqueza	Creación y preservación de valor	Inversionistas Accionistas del Grupo Empresarial Cooperativo (minoritarios)
	Clientes	Avanzamos con nuestros aliados	Usuarios de servicios que no son asociados (potenciales nuevos asociados)	Encuestas Campañas de publicidad - Conocimiento de necesidades potenciales
	Proveedores y Aliados	Avanzamos con nuestros aliados	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Proyectar nuestra imagen corporativa	Comité de Compras Corporativo Proceso de Gestión de Proveedores Evaluación del desempeño de proveedores Administración de Alianzas y Convenios
Externos	Reguladores	Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones Superintendencia de economía solidaria Banco de la República Superintendencia Financiera Superintendencia de Salud Ministerio de Salud y Protección Social DIAN Contraloría
	Gobierno	Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fomentar y/o participar en políticas públicas pertinentes acordes con propósitos misionales del Grupo Coomeva	Asistencia y participación en reuniones gremiales
	Sociedad	Aportamos al desarrollo sostenible del país	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (empleo, salud, educación, recreación)	Opinión pública Políticas justas de marketing

## GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

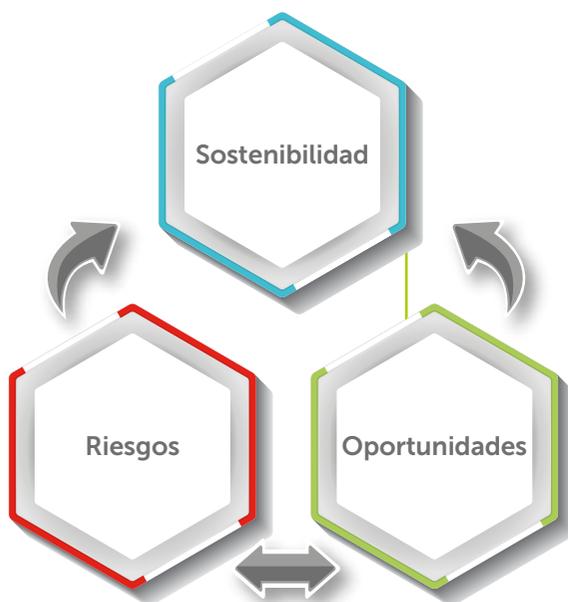
Nuestro enfoque de sostenibilidad se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene como propósito movilizar la estrategia, los procesos y la cultura hacia el logro de resultados en creación de valor sostenible, sobre la base de un apropiado gobierno corporativo que opera mediante acciones de gerencia y liderazgo, bajo el enfoque de sostenibilidad.



Se destaca en el último año, la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos claves como son gobierno corporativo y enfoque de sostenibilidad.

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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



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

## RIESGOS, IMPACTOS Y OPORTUNIDADES

Hechos económicos y sociales de mayor impacto para Coomeva en 2017.

El 2017 fue un año difícil para la economía, enfrentando diferentes obstáculos que afectaron el crecimiento de la actividad, tales como:

1. El bajo precio del petróleo que continuó afectando las finanzas del Gobierno.
2. La devaluación, que implicó un encarecimiento de los bienes importados.
3. El fenómeno de El Niño que produjo el encarecimiento de los alimentos y disminución de la oferta agrícola.
4. La inflación alta, que produjo una pérdida del poder adquisitivo de los hogares.
5. Las altas tasas de interés producto de una alta inflación, que conllevó a ponerle freno a la economía y a un crecimiento de la cartera vencida en el sistema financiero.
6. La reforma tributaria generada por la necesidad de reemplazar los ingresos por la caída del precio del petróleo, y que llevó a un incremento del Impuesto de Valor Agregado, IVA, y al encarecimiento del consumo.
7. Escándalos de corrupción que frenaron las grandes obras de infraestructura.



Igualmente, se estiman diferentes riesgos que pueden afectar la dinámica de la actividad económica en el 2018, tales como:

1. El proceso de elecciones que se traduce en un aplazamiento de las inversiones.
2. Déficit en la cuenta corriente.
3. Reducción de la calificación crediticia por parte de la calificadora Standard & Poor's que afecte el flujo de inversión extranjera.
4. Recorte del presupuesto general de la nación con el fin de cumplir la regla fiscal.
5. Incumplimientos de los acuerdos de paz.
6. Aumento de la probabilidad del fenómeno de La Niña.



Con las condiciones anteriores, la mayoría de los analistas económicos consideran que el país recuperará la senda de crecimiento, proyectando un incremento del PIB cercano a 2,5% para el 2018.



Fuente: Informe BBVA, Situación Colombia 4° Trim. 2017



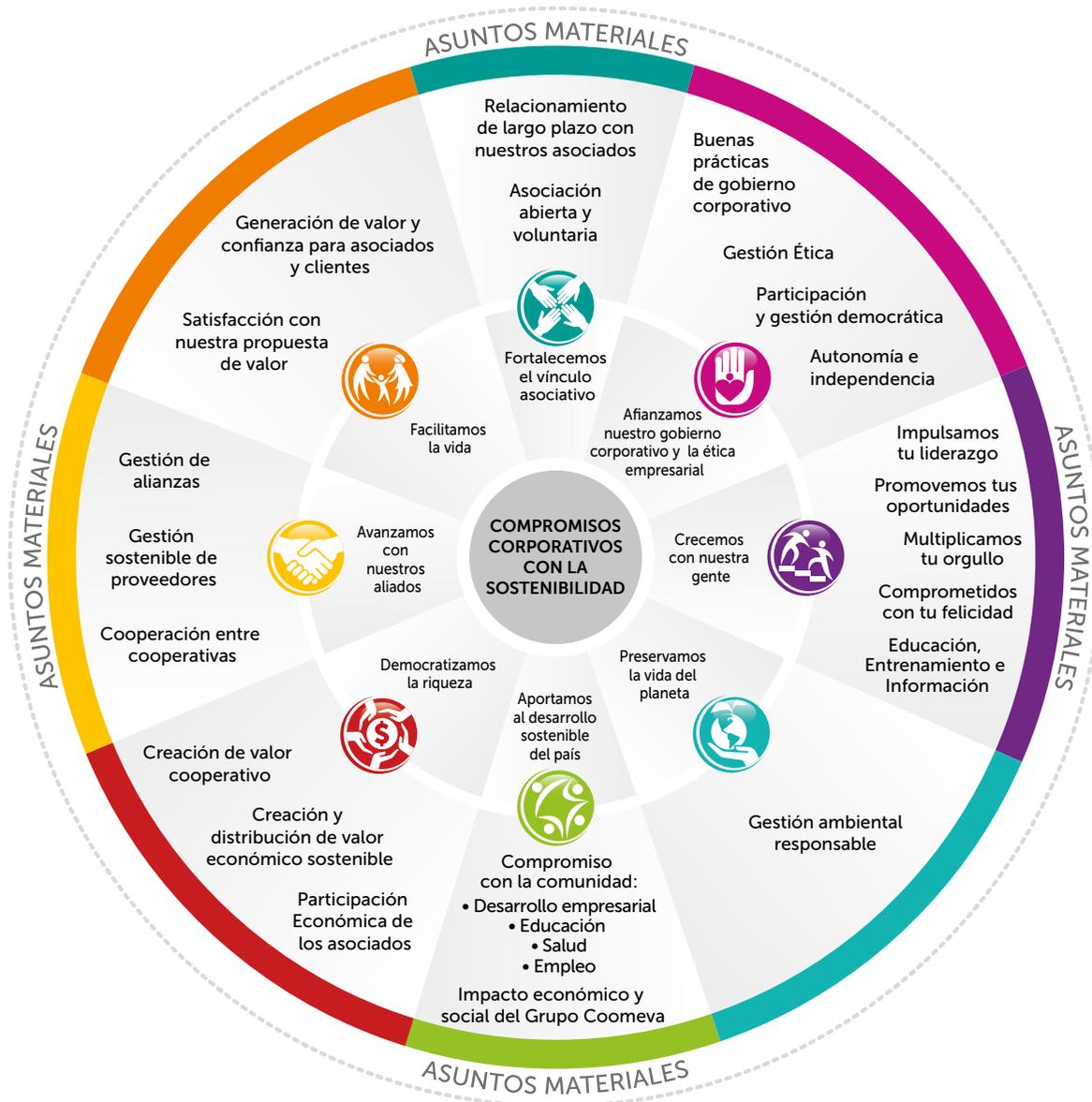
# 3

## NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

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



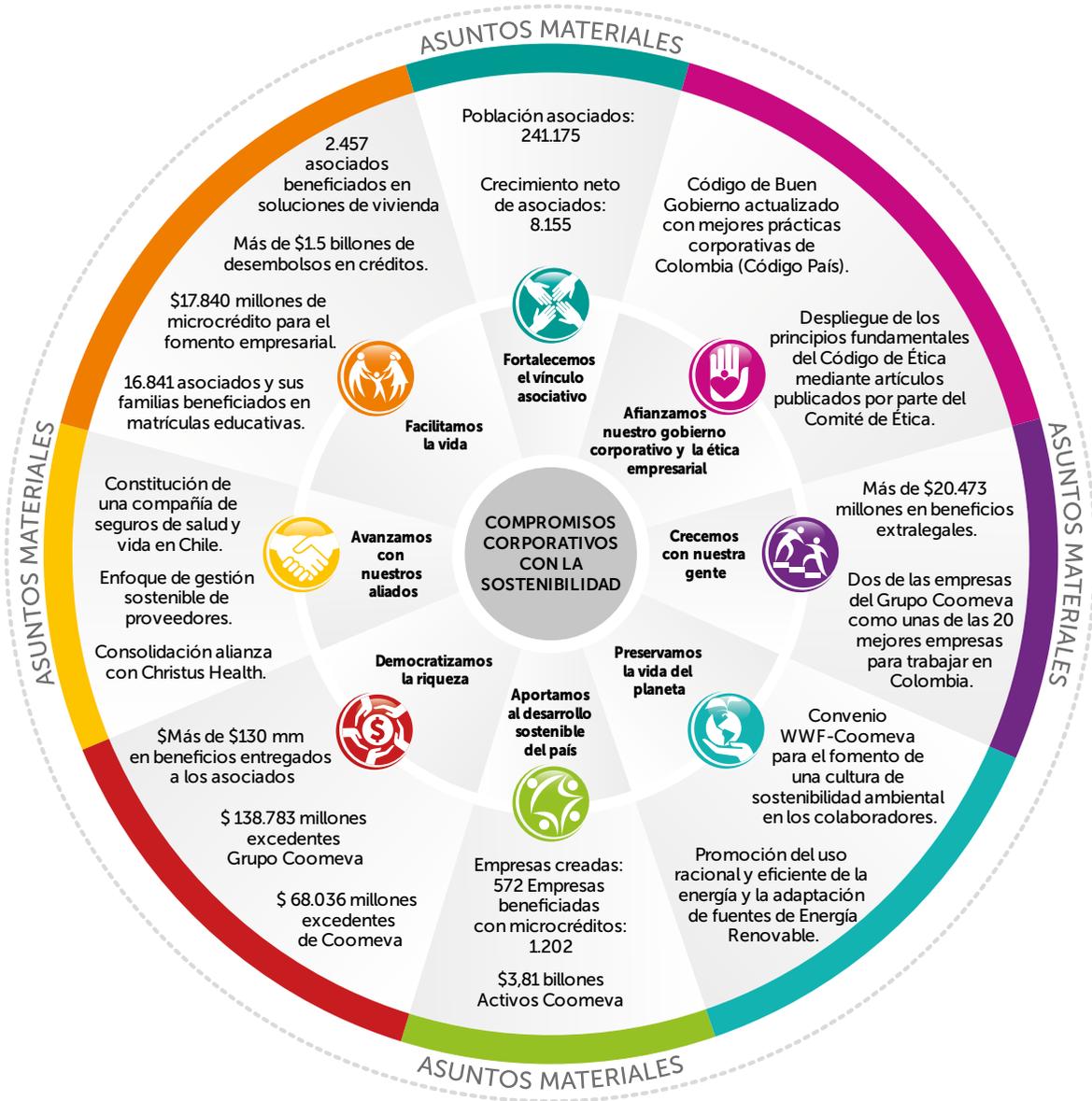
Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos y asuntos materiales



Referentes Internacionales



## Algunos resultados relevantes en nuestros compromisos y asuntos materiales



### Referentes Internacionales





COMPROMISO 3.1  
FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO



## COMPROMISO 3.1

# FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

### ASUNTOS MATERIALES

**3.1.1** Asociación abierta y voluntaria

**3.1.2** Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados

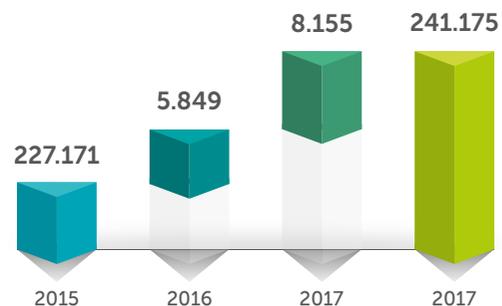
## 3.1.1 ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

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

- Coomeva es una cooperativa incluyente y pluralista, abierta al ingreso y al retiro de asociados sin discriminación, la cual respeta la dignidad fundamental de cada persona y los Derechos Humanos.
- Fortalecemos en nuestros asociados el conocimiento y la aceptación de sus obligaciones y responsabilidades de autogestión, al asumir como suya la Cooperativa.
- Fortalecemos permanentemente espacios de inclusión, de escucha e información, con el fin de lograr la confianza y satisfacción de nuestros asociados.
- Buscamos soluciones que respondan a las necesidades de nuestros asociados, posibilitando la utilización de los servicios de la Cooperativa para satisfacerlas.
- Los asociados son el centro y la razón de ser de nuestra organización; por tanto, sus necesidades orientan los objetivos, los planes, el modelo de negocios, la forma de operación de Coomeva y nos comprometemos con los más altos estándares de servicio.

### CRECIMIENTO SÓLIDO

En el 2017 el crecimiento de la base social fue de 8.155 asociados, lo que corresponde a un crecimiento del 3,5% con respecto al 2016. Este resultado se obtuvo producto de la sinergia de las estrategias de mayor vinculación y la disminución de la deserción.

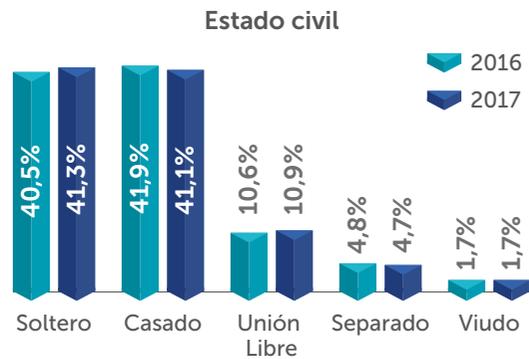
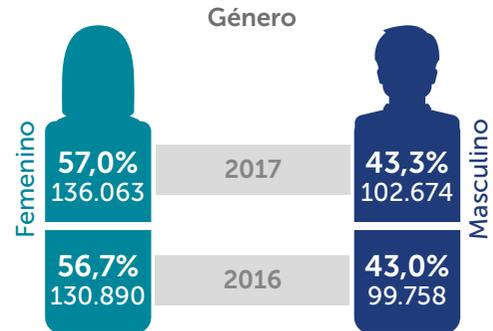
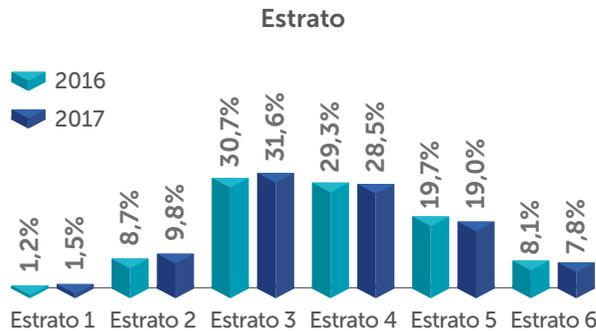


La vinculación de los nuevos asociados fue de 33.837, lo que representa un incremento de 3.990 vinculaciones con respecto al 2016.

Así mismo, los ingresos netos fueron de 8.155, equivalentes a un incremento de 2.531 asociados, con respecto al año anterior.

## PERFIL DEL ASOCIADO

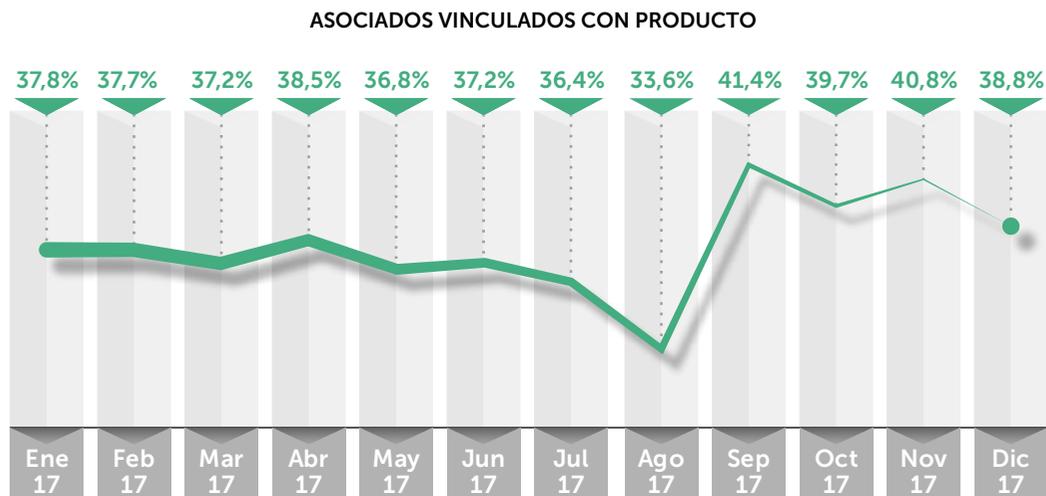
### CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS ASOCIADOS 2016 -2017



Las diferencias en cuanto al perfil se presentan en el estado civil, dado que los solteros aumentaron y llegaron a hacer más que los casados.

## VINCULACIÓN CON PRODUCTO

En 2017 el 38,8% de los asociados que ingresaron a la Cooperativa adquirieron algún producto en los primeros 30 días.



## ASOCIADOS CON SERVICIOS FINANCIEROS Y COOPERATIVOS

Periodo	Dic.2015		Dic.2016		Dic 2017	
Población	227.171		232.980		241.175	
Proporción de Asociados con al menos un producto o servicio del Grupo Coomeva	86,5		86,2		84,9	
Servicios	Asociados	%	Asociados	%	Asociados	%
<b>Productos Financieros</b>	<b>155.406</b>	<b>68,0</b>	<b>163.896</b>	<b>68,0</b>	<b>163.896</b>	<b>68,0</b>
<b>Tarjetas</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>38.131</b>	<b>16,4</b>	<b>71.296</b>	<b>29,6</b>
Microcréditos	1.452	0,6	1.318	0,6	1.427	0,6
Credisolidario	2.344	1,0	2.030	0,9	1.757	0,7
Credimutual ****	0	0,0	206	0,1	11.406	4,7

El positivo resultado del Banco refleja una disciplinada ejecución de la Estrategia, enfocada en una mayor oferta y mejores servicios para los asociados a Coomeva y clientes en general; una dinámica sostenida del volumen de negocios y comisionables; y un fortalecimiento de la gestión de riesgo para asegurar una reducción de la cartera vencida y una mejor capacidad de cobranza.

## ASOCIADOS CON SERVICIOS DEL SECTOR PROTECCIÓN

Periodo	Dic.2015		Dic.2016		Dic 2017	
<b>Solidaridad y Seguros</b>	<b>203.182</b>	<b>89,4</b>	<b>204.607</b>	<b>87,8</b>	<b>203.377</b>	<b>84,3</b>
Solidaridad Plan Básico *	191.841	84,4	191.451	82,2	188.343	78,1
<b>Incrementos Solidaridad Plan Básico ****</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>35.007</b>	<b>15,0</b>	<b>40.993</b>	<b>17,0</b>
<b>Solidaridad Planes Adicionales</b>	<b>68.827</b>	<b>30,3</b>	<b>77.389</b>	<b>33,2</b>	<b>76.745</b>	<b>31,8</b>
Seguros	89.626	39,5	93.615	40,2	95.324	39,5
Seguros Auto	31.276	13,8	32.194	13,8	31.860	13,2
<b>Seguros Diferente a Auto</b>	<b>80.929</b>	<b>35,6</b>	<b>85.683</b>	<b>36,8</b>	<b>87.846</b>	<b>36,4</b>
<b>Bancaseguros</b>	<b>22.538</b>	<b>9,9</b>	<b>22.700</b>	<b>9,7</b>	<b>29.551</b>	<b>12,3</b>

El Sector continúa consolidando a Coomeva como pionera en protección social. Se continuaron fortaleciendo alianzas que permitan potenciar la oferta de seguros, atendiendo mejor y más ampliamente las necesidades del asociado.

## ASOCIADOS CON SERVICIOS DEL SECTOR SALUD

Periodo	Dic.2015		Dic.2016		Dic 2017	
<b>Medicina Prepagada</b>	<b>56.362</b>	<b>24,8</b>	<b>57.320</b>	<b>24,6</b>	<b>57.891</b>	<b>24,0</b>
Medicina Integral	51.785	22,8	52.101	22,4	52.179	21,6
CEM	11.985	5,3	132.523	5,7	13.382	5,5
Salud Oral	5.944	2,6	6.462	2,8	6.039	2,5
<b>EPS</b>	<b>76.830</b>	<b>33,8</b>	<b>74.340</b>	<b>31,9</b>	<b>72.715</b>	<b>30,2</b>

En Coomeva Medicina Prepagada se destaca el cumplimiento en la oportunidad de respuesta mejorando frente al año anterior, pasando del 76% al 91% respectivamente. También el proceso de internacionalización con el lanzamiento de su plataforma Aboutti para comercializar servicios asistenciales y logísticos a pacientes internacionales, como una de las apuestas más importantes de la Compañía a futuro.

## NO DISCRIMINACIÓN

En Coomeva el enfoque definido para prevenir la discriminación está determinado por:

- La Política de Igualdad y Equidad de Género.
- La Política de Jóvenes.
- La Política de Diversidad e Inclusión.

Las principales acciones y resultados en la implementación de tales políticas se describen a continuación:

# POLÍTICA DE IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

## Resultados Plan de Acción 2017

### DIMENSIÓN GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN

**PROPÓSITO**

Participación activa de asociadas y colaboradoras en órganos de dirección y en espacios de toma de decisiones, así como el fortalecimiento de su liderazgo individual y colectivo.

**ESTRATEGIAS**

- Fortalecimiento del liderazgo personal y profesional.
- Promoción del emprendimiento en las asociadas de Coomeva.
- Participación en la Gestión.

#### ACTIVIDADES POR ESTRATEGIA

FORTALECIMIENTO DEL LIDERAZGO PERSONAL Y PROFESIONAL

	2015	2016	2017
Fortalecimiento del liderazgo	3.235	6.638	19
Eventos de conmemoración del Día Internacional de los Derechos de la Mujer	3.227	6.575	6.542
Participantes por género en Programas de formación profesional	18.834 11.061	25.645 15.195	29.375 19.832

PROMOCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO

	2015	2016	2017
Participantes por género en Programas de Emprendimiento	12.303 7.223	11.217 7.577	14.169 11.340
Créditos para emprendimiento y fortalecimiento empresarial por género	2016 381 221	2017 420 782	

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

- 33 artículos publicados en el sitio web Mujer Coomeva.
- 6.661 visitas al sitio web Mujer.
- Tres campañas virtuales para crear conciencia sobre problemáticas específicas que afectan a las mujeres:
  1. Conmemoración día Internacional de la Mujer
  2. Lucha contra el Cáncer
  3. Campaña Eliminación de la violencia contra la mujer
- Dos estrategias de comunicaciones para motivar la participación de la mujer en el ejercicio democrático de Coomeva (Elección de Delegados y Juntas Zonales de Representantes).

PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN

	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Participación Democrática	33%	33%	56%	<b>Cargos por elección</b>	34%	34%	38,7%
	67%	67%	44%	<b>Cargos por nombramiento</b>	66%	66%	61,3%
					42%	42%	42%
					58%	58%	58%

\*Los datos son iguales en ambos periodos, porque no hubo elecciones ni nombramientos en 2016.

31

# POLÍTICA DE IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO Resultados Plan de Acción 2017



## DIMENSIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS



### PROPÓSITO

Asegurar que la oferta de productos y servicios de las empresas Coomeva, se ajusten a las características de cada género para garantizar mayor acceso y oportunidad para hombres y mujeres.



### ESTRATEGIAS

- Adecuación de la oferta de productos y servicios.
- Elaboración de informes y estudios sobre perfil y tenencia de productos por género.
- Promoción de la salud.

### ACTIVIDADES POR ESTRATEGIA



#### PERFIL Y TENENCIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS POR GÉNERO

	2015	2016	2017
Población por género	57% 43%	57% 43%	57% 43%
Edad promedio	44 46	45 47	45,4 47,4
Antigüedad	9,7 8,6	9 11	9,7 10,9
Nivel académico Profesional	90.695 66.058	85.587 62.042	103.952 79.059
% de asociados con al menos un producto	86% 88%	84% 86%	84% 86%

#### ASOCIADOS CON AL MENOS UN PRODUCTO

	2015	2016	2017
	85,9%	84,2%	84,4%
	87,7%	85,7%	86%

#### % DE ASOCIADOS QUE TIENEN PRODUCTOS

	2015	2016	2017
Productos Financieros	63,8%	67,2%	67%
	66,2%	69,5%	69,3%
Productos Protección	85,1%	89,2%	85,4%
	84,1%	87,8%	84,4%
Productos Salud	39,4%	39,5%	37,7%
	40,1%	40,4%	38,7%

#### PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

##### PROMOCIÓN DE LA SALUD

	2015	2016	2017
Detección temprana de cáncer de cérvix >90%	90%	87%	88,6%
Detección temprana de cáncer de mama >60%	37%	57,3%	58,8%
Tasa de Mortalidad materna (*100.000 nacidos vivos)	29,3* 100.000	42,3* 100.000	45,7* 100.000

Se creó una campaña para las asociadas de este segmento que estaban en peligro de retiro, con obsequios de productos de salud, financiero y boletería de cine si renovaban sus servicios. En esta campaña se logró colocar 492 productos nuevos.



## DIMENSIÓN LABORAL



### PROPÓSITO

Consolidar un ambiente laboral y un sistema de relaciones con igualdad de oportunidades laborales, equidad o reconocimiento de las diferencias vitales y de las capacidades, independientemente del sexo.



### ESTRATEGIA

- Participación en el programa de equidad de género "Sello de Equidad Laboral Equipares"



### ACTIVIDADES

Empresas participantes en el Sello Equipares: Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva EPS, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Corredores de Seguros, Coomeva Fundación y Fecoomeva.

### DIAGNÓSTICO, PLANES DE ACCIÓN Y RESULTADOS

- Se aplicaron todas las herramientas de diagnóstico de Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva EPS, Coomeva Servicios Administrativos y Coomeva Corredores de Seguros
- Se implementaron 5 de 9 medidas de conciliación:
  1. Retorno gradual licencia de maternidad
  2. Extensión licencia de paternidad.
  3. Beneficio cuidado de dependientes (Piloto Coomeva)
  4. Política de horarios de atención Niveles I, II y III.
  5. Controles de acceso sede Coomeva.
- Se encuentra en proceso de adecuación la sala de lactancia en la Sede Nacional Coomeva.



A cuatro años de implementación de la Política de Igualdad y Equidad de Género, Coomeva avanza en su interpretación y visibiliza en cada dimensión la participación por género, consecuente con su interés en desarrollar igualdad de oportunidades para todos.



# POLÍTICA DE JUVENTUD Resultados Plan de Acción 2017



Los retos de Coomeva con los jóvenes asociados y familiares de asociados entre 18 y 35 años de edad

## CUATRO AÑOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA



Mayor participación de jóvenes en educación, emprendimiento y liderazgo.



Mayor población de jóvenes, tenencia y uso de productos y servicios.



Mayor conciencia de la importancia de los jóvenes en Coomeva.

## ¿Quiénes son los jóvenes hoy y cómo trabajar con ellos?

### RASGOS Y CARACTERÍSTICAS

- Están preparados académicamente.
- Creen en el emprendimiento.
- Quieren iniciar su negocio.
- Se sienten líderes y quieren aportar soluciones.
- Acceden más a educación en línea y diversificada.
- Son "prosumidores". Usan información para tomar decisiones de consumo.
- Desean innovar.
- Comprometidos con el entorno.
- Necesitan conexión y redes sociales.



### RETOS DEL COOPERATIVISMO

- Mostrarles las ventajas sociales, económicas y medioambientales de las cooperativas.
- Entender cómo actúan, cómo se proyectan y cómo comunicarse con ellos.
- Ofrecerles una bienvenida clara, motivándolos a participar y moldear el futuro.
- Reforzar sus mecanismos naturales de colaboración.
- Animarlos a la participación democrática.
- Ampliar sus oportunidades de educación.



Entender las lógicas de pensamiento y actuación de los jóvenes para proponer soluciones a sus expectativas y necesidades ha sido el reto propuesto por el Foro de Dirigentes de la Regional Cali en los dos últimos años.

## LÍNEA DE ACCIÓN PROMOCIÓN DEL LIDERAZGO

### Resultados 2017

#### ESTRATEGIAS



Promoción del liderazgo juvenil



Fortalecimiento del Canal Digital



Fomento de la conversación con el joven asociado



Vinculación de jóvenes asociados a Coomeva

#### ACTIVIDADES

##### LIDERAZGO

###### EVENTO COOMEVA PIENSA JOVEN



Participantes	2015	2016	2017
	317	1.124	927

###### RED JUVENIL COOMEVA



Campamentos	2015	2016	2017
	141	179	180
Programas de Formación	2015	2016	2017
	102	121	106

##### POBLACIÓN Y PERFIL DEL JOVEN ASOCIADO

	2016	2017	2016	2017
Población	62.462	65.096	Asalariados	67% 67%
Mujeres	60%	60%	Pregrado	76% 74%
Hombres	40%	40%	Edad 30 a 35 años	54% 50%
Solteros(as)	72%	72%	Antigüedad Promedio	3,6 años 3,3 años

Participación de los jóvenes en la población de asociados 2016 - 2017 **27%**



#### INTERACCIÓN

- Chat Coomeva.
- Ofertas transaccionales virtuales en Seguros y Recreación.

El balance en el ingreso de asociados es positivo para los jóvenes menores a 35 años. Los ingresos superaron los retiros.

# POLÍTICA DE JUVENTUD Resultados Plan de Acción 2017



## Línea de Acción Permanencia en la Cooperativa

### ESTRATEGIAS



Uso y tenencia de productos y servicios



Comunicación de beneficios.



Productos y servicios.



Promoción y facilitación de la educación.



Promoción del emprendimiento.

### ACTIVIDADES

	2016	2017
Con al menos un producto Coomeva.	73%	72%
Con hasta 5 productos Coomeva.	55,6%	55,6%
Producto promedio por asociado con servicios.	3,91%	3,86%

### TASA DE USO Y TENENCIA

	2016	2017
Solidaridad y Seguros	87,3%	80,3%
Financiero	51,2%	50%
Salud	33,7%	30,9%

### EDUCACIÓN

	2016	2017
Participantes en la Estrategia Coomeva Educa.	22% 13.598	26% 17.331
Crecimiento de participación en los Programas de Educación.	107%	27%

### EMPRENDIMIENTO

	2016	2017
Crecimiento de participación en los Programas de Emprendimiento	3% 6.667	35% 9.016
Crecimiento número de créditos	92% 196	77% 347



### ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN DE PRODUCTOS

- Plan de Ahorro Programado (P.A.P.) - Bancoomeva
- Plata Joven + Dental Élite + CEM - Medicina Prepagada
- Evento Emprendimiento, Innovación y Liderazgo - Educación y Fundación Coomeva

### BENEFICIOS

Integración de la Campaña Institucional "Cooperando es posible" y Coomeva Piensa Joven.

## Línea de Acción Participación Democrática

### ESTRATEGIA



Promover la participación de los jóvenes en la gestión y decisiones cooperativas.

### ACTIVIDADES



- Creación y funcionamiento Comité Nacional de Juventud.
- Estrategias de comunicación para la participación electoral.
- Participación de Coomeva en Comité Regional de Juventud de Cooperativas de las Américas.





## POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva se compromete a través de una Política de Diversidad a fomentar el respeto por la igualdad y la inclusión, mediante la promoción de un ambiente laboral incluyente, respetando y valorando las diferencias individuales para aprovechar las fortalezas de cada persona.

## LOGROS IMPORTANTES 2017

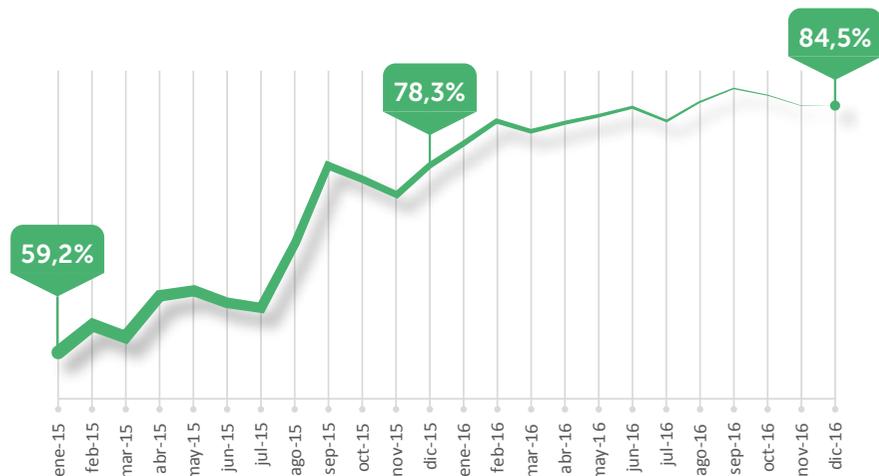
- Certificación del Sello de Equidad Laboral Equipares para las empresas: Coomeva, Corredores de Seguros, Bancoomeva, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva EPS y Medicina Prepagada.
- Nivelación salarial, generando una reducción de la brecha salarial entre hombres y mujeres, pasando de 5,72% a 3,77%.
- Utilización de lenguaje e imágenes incluyentes en los comunicados para nuestros colaboradores.

## 3.1.2 RELACIONAMIENTO DE LARGO PLAZO CON NUESTROS ASOCIADOS

### MAYOR PERMANENCIA

Logramos incrementar significativamente la permanencia de los nuevos asociados en la Cooperativa, logrando que el 84,5% de los que ingresaron hace un año continúen con la Cooperativa. Esto demuestra que la estrategia de la vinculación temprana con producto y la mejora en la oferta de productos y servicios siguen dando buenos resultados.

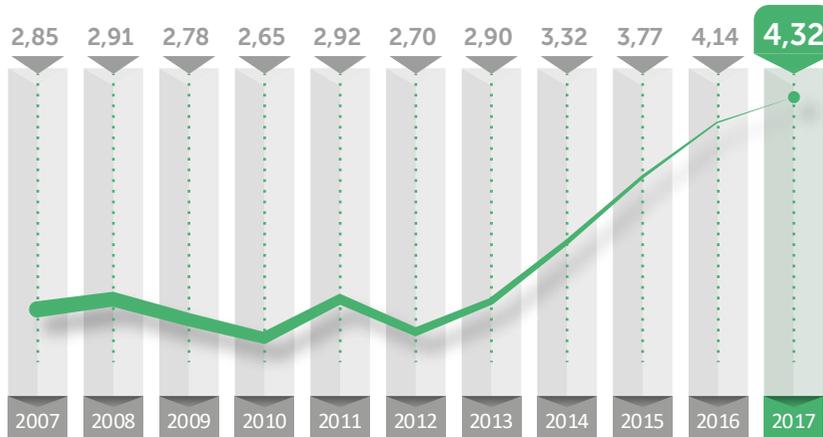
TASA DE PERMANENCIA A UN AÑO



## MAYOR USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

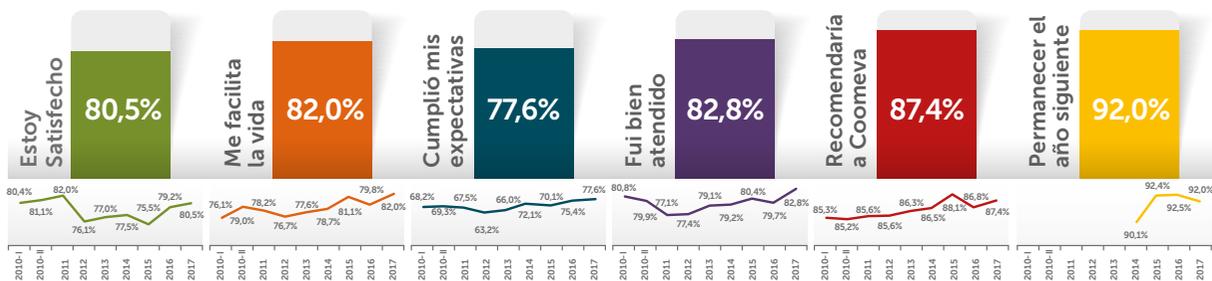
Continuamos mejorando la oferta de productos y servicios acorde con las necesidades de los asociados, mediante soluciones eficientes y competitivas. Esto nos llevó a seguir logrando la conexión de los asociados con los servicios, incrementando el producto promedio por asociado al 4,32 al cierre de 2017.

PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO



## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ASOCIADOS

En 2017 cinco de los seis indicadores principales que se miden en la encuesta de satisfacción presentaron un aumento con respecto a los resultados de 2016, encontrándose por encima del 80%, a excepción de la percepción del cumplimiento de expectativas. La tasa de satisfacción presenta en los últimos cuatro años una tendencia ascendente:



TASA DE SATISFACCIÓN	2014	2015	2016	2017
		77,5	75,5	79,2



## COMPROMISO 3.2

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO  
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



## COMPROMISO 3.2

# AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.2.1** Buenas prácticas de gobierno corporativo
- 3.2.2** Gestión ética
- 3.2.3** Participación y gestión democrática
- 3.2.4** Autonomía e independencia

#### SISTEMA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO



En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:

### 3.2.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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



Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permiten que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

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

Dando cumplimiento con lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración presentó a la Asamblea General de Delegados el respectivo informe sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno correspondiente a la gestión del año.

La estructura de este informe se encuentra alineada, en cuanto aplica con las recomendaciones del Nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.

- Profundización conceptual y metodológica en relación con:

- » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - » Determinación de líneas de acción para una Gestión Ambientalmente Responsable, como son:
    - Fomento de la cultura de consumo responsable.
    - Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
    - Acciones frente al cambio climático.
    - Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
  - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
  - » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de las Naciones Unidas.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

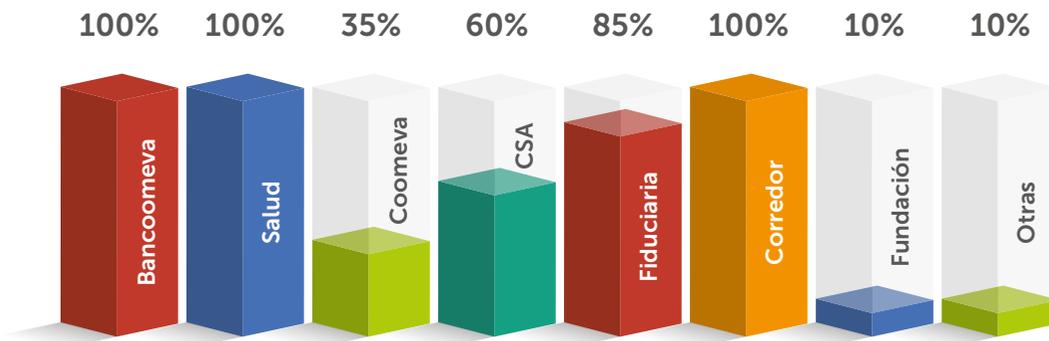
Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado a la Estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron los principales riesgos claves de negocio durante 2017, que se describen a continuación:

Fortalecimiento de la Gestión de Riesgo en el Grupo Coomeva: La Gerencia Corporativa de Riesgo (GRC) avanzó en el Proyecto Corporativo “Gestión Integral de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento” para la implementación de la herramienta GRC (Governance, Risk and Compliance) “IBM Open Pages”, adquirida en 2016.

Se destacan los siguientes avances en el **Sistema de Gestión de Riesgo Operativo (SGRO)**:

- A nivel de la Cooperativa:
  - » Evaluación de procesos: Gestión de Proyectos, Gastos de Viaje, Proceso Electoral, Vinculación al Fondo de Solidaridad, Reclamaciones y Pagos de Solidaridad y Liquidez y Pagos.
  - » Evaluación de riesgos en: Mi Coomeva, Call Médico, Auto vinculación, Redes de Asociatividad.
  - » Seguimiento al plan de emergencia y cálculo del apetito de riesgo.
- A nivel Corporativo:
  - » Continuidad de los Comités Técnicos Operativos.
  - » Alineación de metodologías de cálculo de SGRO para las empresas del Grupo.
  - » Gestión de capacitación corporativa.
  - » Seguimiento a la gestión, implementación y asesoría de las empresas de servicios integrados y Coomeva CSA.

En la siguiente imagen se ilustra el monitoreo de la implementación del SGRO en el Grupo Coomeva:



### Avances en el Sistema de Gestión de Riesgo Estratégico:

Durante el 2017 Coomeva fortaleció su Sistema de Gestión de Riesgo Estratégico, identificando los riesgos asociados al desempeño estratégico y a la elección estratégica, haciendo uso de herramientas como el análisis de PESTEL, análisis de las 5 fuerzas de Porter y aplicación del modelo 7s de McKinsey.

## 3.2.2 GESTIÓN DE ÉTICA

El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:

- 01 Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.
- 02 Gestión de riesgos éticos (fraude, otros).
- 03 Comité de Gobierno Corporativo.
- 04 Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
- 05 Comunicación y educación a grupos de interés, orientada a prevenir riesgos éticos y fomentar la cultura ética.
- 06 Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (Línea de transparencia).
- 07 Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
- 08 Investigación de faltas a la ética. Comité de Auditoría.
- 09 Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
- 10 Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

El Comité de Ética presenta informes anuales facilitando así a la Asamblea General de Delegados como máxima autoridad de la organización, el conocimiento de la ejecución y control de las acciones que competen a los órganos que ella misma elige para la aplicación de las políticas institucionales en beneficio de la colectividad.

Así mismo se ha realizado despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética mediante artículos publicados por parte del Comité de Ética en las cinco ediciones de la Revista Coomeva. Algunos titulares fueron:

- Revista 117** Enero 2017  
"La ética, aún más prioritaria".
- Revista 119** Mayo 2017  
"La importancia de velar por el buen nombre".
- Revista 120** Julio 2017  
"Si yo cambio, todo cambia".
- Revista 121** Septiembre 2017  
"¿Qué haría ante una propuesta indecente?".
- Revista 122** Noviembre 2017  
"Pasión por la ética, pasión por la excelencia".



### 3.2.3 PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN DEMOCRÁTICA

La estructura de gobierno de la Cooperativa estuvo conformada por 191 estamentos dirigenciales en el nivel nacional, regional y zonal, conservando la misma operada en 2016. Dicha estructura estuvo integrada por 1.769 dirigentes. La gobernanza se ejerció con una

importante inversión en tiempo, 30.518 horas de gestión y recursos por \$5.067 millones y más de 44.000 horas de formación académica con una inversión de \$949 millones que coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

2017	Gobierno Cooperativo
191	Comités Activos
1.769	Cargos Dirigenciales
282	Cargos Dirigenciales Nacionales
381	Cargos Dirigenciales Regionales
1.008	Cargos Dirigenciales Zonales
98	Cargos Dirigenciales Locales
1.715	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
44.988	Horas académicas de Dirigentes
30.518	Horas de trabajo Dirigencial
5.607	Millones de inversión en la gestión dirigencial
949	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

**Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD:** En cuatro años de ejecución este sistema ha avanzado en el proceso de apropiación por parte de los Dirigentes, con el cual se busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión mediante la interacción dinámica entre la estrategia, los procesos y la cultura, a fin de crear valor sostenible para los Grupos de Interés.

Como resultado de este desarrollo se cuenta hoy con los siguientes indicadores que muestran una variación positiva 2017-2016:

Indicadores Sistema de Gestión de la Dirigencia				
Indicadores SGD	Unidad de medida	2017	2016	Variación 2017-2016
Comités participantes en el Sistema	Nº	139	137	1%
Cumplimiento de funciones	%	95%	78%	30%
Cumplimiento del cronograma de reuniones	%	100%	99%	2%
Actas registradas en el Sistema	%	100%	98%	5%
Cumplimiento asistencia a reuniones	%	93%	89%	20%

Así mismo se continuó con el fortalecimiento y despliegue de las siguientes herramientas que buscan apoyar la gestión de los dirigentes:

- Sitio Web de la Dirigencia: Con un total de 2.294 visitantes, 158 más que en 2016.
- Tableros de Gestión: Despliegue de información en línea sobre el desempeño de Coomeva en sus indicadores estratégicos.
- Formación de la Dirigencia: 798 dirigentes participaron en 18 eventos educativos nacionales e internacionales, con una inversión de 44.988 horas académicas, tal como se puede observar en la siguiente gráfica:

Formación de la Dirigencia	No	Participantes	Horas Académicas
Jornadas Dirigenciales	2	120	720
Seminario Desarrollo Institucional	1	71	568
Eventos Nacionales	6	80	624
Eventos Internacionales	3	5	176
Saber Coomeva (Módulos)	6	522	42.900
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>798</b>	<b>44.988</b>

**Elección de Delegados 2017-2020:** En 2017 se eligieron 100 delegados principales y sus respectivos suplentes mediante el sistema de urna electrónica y huella digital. El proceso electoral se soportó sobre una arquitectura tecnológica robusta, la cual se diseñó, configuró, implantó, probó y se puso en operación con los niveles de disponibilidad y continuidad requeridos. Los siguientes son los principales resultados:

	2013	2017
N° de Municipios con puntos de votación	30	49
Puestos de votación instalados	84	95
N° de Urnas en producción y contingencia	221	240
N° Personas en la Organización Electoral	221	240
Promedio de votos por día	14.828	16.910
Número de votos	29.655	33.820
Índice electoral	17%	21%

- Las anteriores estadísticas muestran que se incrementó en un 63% los municipios donde se instalaron puestos de votación.
- El número de puestos de votación creció en un 13% y el de urnas en un 9%.
- El número de votos aumentó en un 14% respecto a 2013.
- En 2017 se registró el mayor número de votos obtenidos en los tres últimos procesos electorales.
- El número de quejas se incrementó en un 33%, siendo el 0,3% sobre el total de votantes.
- En 2017 se incrementó la participación de mujeres y de jóvenes entre 31 y 35 años al pasar estos últimos del 0% al 1% de participación.
- En general el 90% de los delegados presentan una antigüedad superior a los 10 años como asociados a Coomeva.



### Asamblea General de Delegados:

La LIV Asamblea General arrojó resultados importantes reflejados en la evaluación de satisfacción y expectativas realizada a los delegados, la cual presentó una percepción global y un índice de desempeño de 4.66 (91.55%) y 4.62 (90.62%) respectivamente, alcanzando las más altas calificaciones con base en el comparativo de años anteriores.



## 3.2.4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

### 3.2.4.1 Administración de los recursos

Los altos niveles de crecimiento y rentabilidad, los beneficios entregados a los asociados y el aumento en la valorización de las inversiones empresariales permiten concluir que el 2017 fue un año de excelente desempeño financiero para la Cooperativa:



Recursos administrados por **\$3,8 Billones**, superiores en **\$343 mil millones** frente a lo administrado en 2016.

Excedentes por **\$68 mil millones**  
Rendimientos financieros por **\$211 mil millones**.

Beneficios entregados por \$130 mil millones, **17 mil millones** por encima de lo entregado en 2016.

Las compañías del GECC se valoraron en **\$2 Bill.** incrementando su valor en **\$427 mil millones** frente a 2016.

## Crecimiento de recursos administrados

Los recursos administrados por la Cooperativa en 2017 ascendieron a \$3.8 billones, lo que representa un crecimiento anual de \$344.816 millones, como resultado de la dinámica de los aportes sociales, los fondos sociales y mutuales, las reservas y los excedentes alcanzados.

FUENTES						
Aportes	Reservas	Excedentes	Otros Pasivos	Resultados de ejercicios anteriores y ganancias acumuladas por conversión y otros resultados integrales	Fondos Sociales y Mutuales	Total Fuentes
\$ 794.909	\$ 65.857	\$ 68.036	\$ 98.982	\$ 355.369	\$ 2.426.932	\$ 3.810.084

↓

USOS							
Inversiones Empresariales	Inversiones Portafolio	Inversiones PP&E	Cartera de Crédito	Otros Activos	Inversiones Fondos Sociales y Mutuales		Total Usos
\$ 836.143	\$ 203.551	\$ 219.709	\$ 76.000	\$ 47.749	Inv. Portafolio	\$ 1.633.716	\$ 3.810.084
					Bonos	\$ 793.216	
					Total	\$ 2.426.932	

Cifras en \$Millones

Los saldos de los recursos administrados presentan crecimientos importantes frente a 2016 como resultado de la confianza de nuestros asociados y la gestión comercial y de inversiones que se adelanta desde la Cooperativa:



El capital social que representa el 62% del patrimonio de la Cooperativa cerró en \$795 mil millones, de los cuales \$641 mil millones corresponden a aportes mínimos irreducibles, acorde con el perfil del portafolio de inversiones de Coomeva.

Los fondos sociales y mutuales de la Cooperativa ascendieron este año a \$2,4 billones, creciendo \$220 mil millones frente a 2016.



Importante anotar que los fondos de Solidaridad y Auxilio Funerario alcanzaron un nivel de suficiencia de reserva del 105%.

**Resultados Gestión de Inversiones Empresariales:** Al cierre de 2017 el saldo del portafolio de inversiones empresariales ascendió a \$836 mil millones.

**Resultados Gestión de Inversiones de Portafolio:** En 2017 se administraron en promedio \$2,6 billones, lo que representa un crecimiento del 8.1% frente a 2016.

**Resultados Gestión de Inversiones de Infraestructura:** En 2017 la Cooperativa administró inversiones en infraestructura por \$310 mil millones, presentando un crecimiento del 3,4% frente al año anterior, explicado por la ejecución del Plan de Inversiones.

	2017	2016	Var \$	Var %
Propiedad, Planta y Equipo	55.483	51.609	3.874	7,5%
Propiedades de Inversión	238.754	232.977	5.777	2,5%
Propiedades disponibles para la venta	0	648	-648	-100,0%
Inventarios	6.045	6.848	-803	-11,7%
<b>TOTAL INVERSIONES INMUEBLES</b>	<b>300.282</b>	<b>292.082</b>	<b>8.200</b>	<b>2,8%</b>
Otros activos	9.575	7.548	2.027	26,8%
<b>TOTAL INVERSIONES FRAESTRUCTURA</b>	<b>309.857</b>	<b>299.630</b>	<b>10.227</b>	<b>3,4%</b>

Las inversiones en infraestructura generaron ingresos por \$18.421 millones, producto del arrendamiento de espacios a las empresas del Grupo Coomeva.

Valorización Inversiones Empresariales: Al cierre del año las empresas del Grupo Coomeva fueron valoradas en \$2,1 billones, valor superior en \$380.000 millones al alcanzado en 2016.

### 3.2.4.2 Cumplimiento Normativo

#### Prevención y control del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Cooameva continuó ejecutando y dando cumplimiento a las normativas y requerimientos (de conformidad con la Circular Externa 006 de 2014 emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria) mediante la presentación oportuna de informes trimestrales

(evolución y administración del riesgo) al Consejo de Administración conjuntamente con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

No	Tipo Reporte	Trimestres 2017	Observaciones
1	Reporte de Transacciones en Efectivo	Negativo	No se presentaron operaciones en efectivo
2	Reporte de Operaciones Sospechosas	Negativo	No se presentaron operaciones sospechosas durante el 2017

Se avanzó en la implantación de lo dispuesto en la Circular Externa 04 de 2017, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, relacionada con las modificaciones de las instrucciones para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, la cual tiene como fecha límite el 31 de marzo de 2018.

Se continuó fortaleciendo el Comité Técnico de SARLAFT, con el objetivo de mantener la alineación, el análisis integral de los riesgos del Grupo Coomeva, el desarrollo de un lenguaje común, la sinergia, la gestión del conocimiento, la cultura de gestión de riesgos y la adopción de mejores prácticas.

Durante el 2017 se mantuvo el Perfil de Riesgo Inherente de Coomeva con nivel de severidad residual Moderado, después de aplicar los controles.

#### Sistema de Gestión de Seguridad y privacidad de la información

La Gerencia Corporativa de Riesgo (GCR) continuó la labor de asesoría a las empresas del Grupo para facilitar la implementación de su propio Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); soportada en las definiciones del Acuerdo 493 de 2016 emitido por el Consejo de Administración e inició igualmente el Proyecto de Establecimiento e Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la Cooperativa Coomeva.

#### Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) - Corporativo

Se dio inició al Proyecto Corporativo "Programa Integral de Gestión de Datos Personales", capacitando a 6.186 colaboradores (aprobados) de 13 empresas del Grupo Empresarial Cooperativo y se sensibilizaron 272 colaboradores.





**COMPROMISO 3.3**  
**FACILITAMOS LA VIDA**

## ASUNTOS MATERIALES

- 3.3.1** Generación de valor y confianza para asociados y clientes.
- 3.3.2** Satisfacción de nuestra propuesta de valor.

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

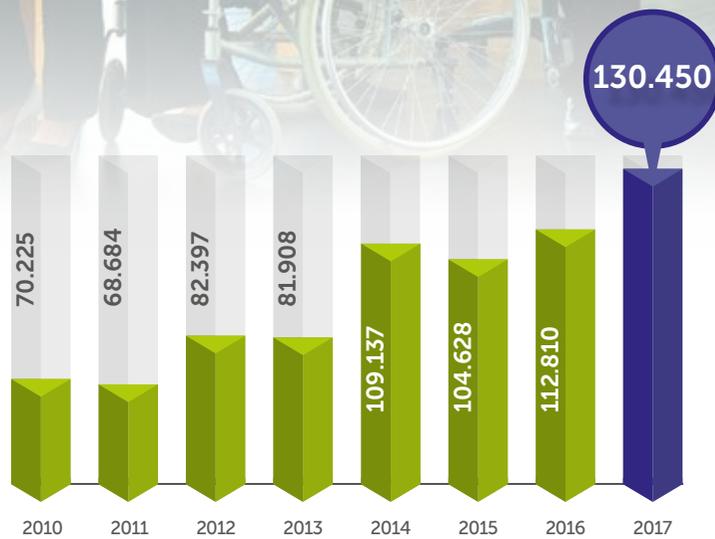
2017 fue un año importante para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas. A continuación se destacan algunos de los elementos centrales que evidencian la buena tendencia de 2017:

<p><b>1</b> Crecimos la base social</p>	<p>8.155 asociados crecimiento neto. Población: 241.175</p>
<p><b>2</b> Mejoramos la propuesta de servicios</p>	<p>Mejor y más amplia propuesta en Vivienda, Educación, Protección, Financiación, Centro del Pensamiento.</p>
<p><b>3</b> Obtuvimos buenos resultados financieros</p>	<p>Excedentes: \$68.036 millones Coomeva \$138.783 millones Grupo Coomeva</p>
<p><b>4</b> Avanzamos en el fortalecimiento de la EPS</p>	<p>Reestructuración patrimonial y operativa de control de costos.</p>
<p><b>5</b> Consolidamos las alianzas</p>	<p>Consolidación alianza Christus y Price Travel.</p>
<p><b>6</b> Aceleramos la transformación digital del Grupo Coomeva</p>	<p>Aboutti<sup>1</sup>, Club de Viajeros, vinculación asociados, seguros, Conecta Salud, Conectamos Financiera, SEDPE<sup>2</sup>.</p>
<p><b>7</b> Iniciamos la internacionalización</p>	<p>Compañía de Seguros de Salud y Vida en Chile.</p>
<p><b>8</b> Seguimos cumpliendo la Propuesta de Valor</p>	<p>Aumento del Balance Social.</p>
<p><b>9</b> Fortalecimos el Gobierno Corporativo</p>	<p>Elección de 200 delegados, 18 miembros del Consejo de Administración, 6 Junta de Vigilancia, 84 Comités Regionales, 18 Juntas Zonales y nombramiento de 16 Juntas Directivas.</p>

1 Aboutti: Plataforma de comercio electrónico diseñada a captar mercado de turismo salud a nivel global con enfoque inicial en los Estados Unidos.  
2 Sedpe: Entidad que podrá captar recursos del público a través de depósitos electrónicos, y a su vez prestar servicios financieros como pagos, transferencias, giros y recaudos.



Durante 54 años al servicio del cooperativismo en el país, continuamos generando beneficios sociales para nuestros asociados.



Cifras en \$Millones	2014	2015	2016	2017
<b>TOTAL BENEFICIOS GRUPO</b>	<b>109.137</b>	<b>104.628</b>	<b>112.810</b>	<b>130.450</b>
Educación	9.160	9.831	13.698	9.580
Servicios Coomeva	2.946	2.914	6.802	14.994
Sector Salud	34.755	36.298	40.620	48.820
Sector Recreación	11.761	10.560	7.973	10.288
Sector Financiero	39.593	41.204	38.519	41.282
Fondo de Solidaridad	9.979	957	ND	1.912
Fundación Coomeva	942	2.863	5.197	3.573

### 3.3.2 SATISFACCIÓN CON NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

#### MAYOR SATISFACCIÓN

La probabilidad de recomendar a la Cooperativa y de permanecer en ella durante el próximo año fueron los indicadores mejor posicionados, con un 87,4% y 92%, respectivamente, aunque este último presentó un descenso de 0,5% estadísticamente no significativo, dejando claro que cada vez son más los asociados que sienten a la Cooperativa como un aliado.

#### ÍNDICE DE CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN (ICA)

El Índice de Confianza en la Administración de la Cooperativa (ICA) refleja la percepción de los asociados sobre aspectos esenciales de la Administración: Evaluación de la Administración, bienestar general, eficiencia, honestidad y contribución al desarrollo. Estas mediciones se realizan desde el año 2003 y actualmente se aplican en forma semestral y se ubica todos en niveles superiores a 77%.

GRÁFICO ICA - COOMEVA JUNIO 2003 - DICIEMBRE 2017

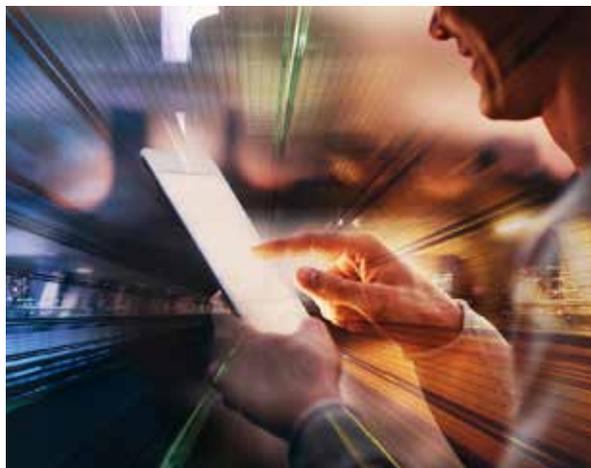


El indicador global de confianza para el 2017 fue de 82,4%, manteniéndose por encima del 80%, es decir que la mayoría de asociados confían en el trabajo administrativo que realiza la Cooperativa.

## CONECTADOS CON EL MODELO DE SERVICIO

Entendiendo nuestro modelo de servicio solidario como un proceso continuo de trabajo desde la cultura (personas), procesos y tecnología, canales, marca y producto, durante el 2017 nos focalizamos en replantear:

### Los procesos



- De igual manera se inició el monitoreo de las negaciones y aprobaciones de crédito en Bancoomeva, autorizaciones de Medicina Prepagada y amparos de solidaridad, con el fin de poder analizar el cumplimiento de la promesa de valor ante productos sensibles para el asociado.

### Escuchando al asociado

- 80% de los asociados fueron atendidos en menos de 20 minutos y se creó el rol de anfitrión para la atención de servicios exprés en oficinas.
- Se logró una mejora en el proceso en 26 oficinas con la implementación de digiturno.
- Se disminuyó de cuatro a un documento requerido para expedición de SOAT.
- Se creó el centro de atención especializada para dar soporte al front en temas de Sector Protección.
- Se amplió la virtualización de servicios:
  - » Solicitud de amparos hoy se pueden realizar desde la web.
  - » Posibilidad de comprar boletas para cine por internet.

### Las personas

- Se formó al 100% de nuestros asesores integrales en clínicas de servicio.

### Monitoreo

- Se consolidaron las mediciones de cliente oculto y voz del asociado con las cuales se formularon planes de acciones concretos por regional para cierre de brechas.
- Se logró pasar de calificaciones de 3,95 a 4,1 en una escala de 1 a 5.



- Se recibieron 51.000 expresiones de asociados, es decir un 2,11% menos que en año 2016.
- En promedio mes se recibieron 4.200 casos donde el 43% (3,8 puntos por debajo del año anterior) corresponde a quejas y reclamos.



**COMPROMISO 3.4**  
**CRECEMOS CON NUESTRA GENTE**



## COMPROMISO 3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.4.1** Multiplicamos tu orgullo
- 3.4.2** Comprometidos con tu felicidad
- 3.4.3** Promovemos tus oportunidades
- 3.4.4** Impulsamos tu liderazgo
- 3.4.5** Educación, entrenamiento e información

Durante 2017 se fortaleció la propuesta de valor para los colaboradores, a través de los siguientes ejes:



### 3.4.1 MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

Independiente del rol o cargo que se ocupe, Coomeva inspira a los colaboradores hacia nuestros valores cooperativos y corporativos, y hacia los componentes del modelo de cultura Coomeva, el cual se hace realidad mediante distintos programas de transformación cultural.

- **Cultura de servicio:** Se avanzó satisfactoriamente en la ejecución del programa Apasionados por el Servicio, con una participación del 97% y cubrimiento del 70% de oficinas a nivel nacional, para un total de 90 líderes participantes.

- Programa de equidad y diversidad de género:** Se implementó el Sistema de Equidad e Igualdad de Género en seis empresas, incluyendo la Política de Diversidad e Inclusión, con sensibilización a nivel directivo y de gerencia media (cobertura 150 asistentes, participación 67%, satisfacción 88%).
- Innovación:** Se culminó la fase de diagnóstico y se realizaron las principales definiciones sobre las cuales se edificará la metodología 2018 y se realizarán los primeros experimentos: Política de Innovación y Apalancadores de la Innovación (Cultura - Educación - Inversión - Gobierno - Equipos - Colaboración - Medición y Monitoreo).
- Resultados y generación de valor:** Se continuó el posicionamiento del Programa Reconóceme a través de la plataforma tecnológica definida, en la cual los líderes reconocieron 1.700 comportamientos de sus colaboradores ligados al Modelo de Liderazgo Colectivo de Coomeva.
- Ambiente Laboral:** Se posicionó a Coomeva Servicios Administrativos en el puesto 10 y Bancoomeva en el puesto 13, de las 25 Mejores Empresas para Trabajar en 2017. Así mismo, se consolidó el aumento en el índice de Ambiente Laboral de Coomeva (74.5 a 79.6%) y del promedio del Grupo Empresarial (71.2 a 80.1%).

DATOS	2016	2017
Índice de cultura actual		2,19
Índice de cultura requerida		2,74
Horas de formación en servicio	5.388	5.228
Colaboradores con formación en servicio	1.347	1.307
Índice de Ambiente Laboral Grupo		80,10%

Realizamos la medición de nuestra cultura actual logrando un resultado de 2.19 sobre 4, encontrando que la nuestra es una cultura habilitante para la implementación y desarrollo de las estrategias de Coomeva. Para el cierre de brechas y alcanzar nuestra cultura deseada se trabajará alrededor de cinco pilares definidos: Clientes, Logro, Principios, Talento e Innovación. Estos pilares deben habilitar los comportamientos en nuestros colaboradores y las capacidades organizacionales que garanticen el logro de los objetivos propuestos.

### 3.4.2 COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

Cooemeva y sus empresas brindan condiciones laborales seguras y saludables, remuneración competitiva, políticas salariales y de contratación transparentes, así como reconocimientos y beneficios adicionales.

- Programa de Bienestar:** Se logró cobertura universal en colaboradores directos y temporales en los programas de bienestar, mediante los cuales se ejecutaron 690 actividades con una satisfacción promedio del 96%. Se beneficiaron 35 hijos de colaboradores, con necesidades especiales, con auxilios por un valor de \$150 millones de pesos anuales.

- Beneficios extralegales:** Coomeva entregó beneficios extralegales por valor de \$20.374 millones a 9.580 colaboradores. Adicionalmente se otorgaron 43 créditos a colaboradores (Calamidad y Vivienda) por valor de \$780 millones y se diseñó la Política de Vivienda 2017.
- Programa de Productividad:** El Programa de Productividad pagó en el primer periodo, (enero – junio) un valor de \$723 millones a 3.609 colaboradores, y en el segundo periodo (enero – septiembre) reconoció a 1.906 colaboradores con un valor de \$508 millones.



Los principales resultados se muestran en la siguiente tabla:

Datos	2016	2017
Gastos de personal (millones)	\$595.101	\$451.135
Bolsa de beneficios (millones)	\$14.098	\$17.881
Colaboradores beneficiados (pagos primer y segundo periodo productividad)	2.378	2.758
Promedio colaborador productividad	\$131.286	\$223.486
Colaboradores beneficiados (pagos primer y segundo periodo RVE)	68	65
Promedio colaborador por RVE	\$1.084.504	\$1.507.470

#### Beneficios extralegales

Colaboradores beneficiados	9.726	9.752
Beneficios distribuidos por estudio y crecimiento profesional (millones)	\$4.596	\$6.129
Beneficios distribuidos por salud (millones)	\$4.132	\$4.860
Beneficios distribuidos por auxilio de vivienda, vacaciones, alimentación y transporte (millones)	\$5.369	\$6.891

#### Programa de Bienestar

Actividades realizadas	718	690
Colaboradores beneficiados	12.070	10.633
Participación promedio	75%	100%
Satisfacción	94	96

#### Plan de apoyo al retiro

Colaboradores atendidos	158	204
% de cumplimiento	70%	114%

#### Seguridad y Salud

Índice de Accidentalidad Grupo Coomeva	4,7%	3,6%
Índice de Ausentismo Grupo Coomeva (Frecuencia)	2%	2%
Índice de Ausentismo Grupo Coomeva (Severidad)	8%	11%

### 3.4.3 PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES

En Coomeva ofrecemos oportunidades para aprender sobre múltiples temas y programas de gestión del talento, para crecer dentro de Coomeva y aprovechar las oportunidades de movilidad laboral que se ofrece en cada una de las empresas del Grupo.

Para facilitar la adaptación de los colaboradores a la organización y para aprovechar las oportunidades, se ejecutaron los siguientes programas e iniciativas:

- **Programa de Inducción:** Se estructuró una nueva metodología para la bienvenida de los nuevos colaboradores (inducción corporativa), logrando una cobertura del 94% que corresponde a 2.904 colaboradores a nivel nacional.
- **Gestión del Desempeño:** La evaluación de desempeño tuvo una cobertura del 95% de colaboradores dando como resultado un índice de competencias del 98%, el cual comparado con 2015 muestra un mejoramiento del 9% con respecto al período anterior en el mapa de talento del Grupo Empresarial Cooperativo.
- **Plan de Desarrollo Individual:** Se continuó reforzando la cultura de orientación al servicio, mediante la sensibilización y entendimiento del Modelo de Servicio en el Grupo Coomeva,



impactando de manera virtual a 7.864 colaboradores del Grupo y de manera presencial a 248 asesores integrales de la Cooperativa.

- **Programa Gestión del Conocimiento:** Con base en el modelo operativo de Gestión de Conocimiento y con el propósito de permitir y facilitar al Grupo Coomeva la identificación de conocimientos clave, su transferencia y su continuidad, se desarrolló una plataforma en la que operarán módulos como Escuelas de Desarrollo y Transferencia de Conocimiento.
- **Programa Altos Potenciales:** Se logró una ampliación de la cobertura del programa Altos Potenciales en un 39%.

Los principales resultados se muestran en la siguiente tabla:

Datos	2016	2017
Inversión en capacitación colaboradores Grupo (millones)	\$3.777	\$3.645
Horas de capacitación invertidas colaboradores	20.754	18.586
Colaboradores Grupo capacitados	11.999	9.274
Subsidios Educativos	\$946.989.767	\$603.661.075
Promociones	287	425

#### Programa Altos Potenciales

Horas de formación de talentos	12.064	6.960
N° de empleados en programa de Altos Potenciales	104	150
Movilidad de Talentos claves	30%	55%

#### Identidad Cooperativa

Colaboradores formados	12.000	8.756
Horas de formación colaboradores	192.000	157.608
Colaboradores en inducción presencial y virtual	3.041	2.904

### 3.4.4 IMPULSAMOS TU LIDERAZGO



En Coomeva se inspira para hacer que surja el líder que está en cada colaborador. Independiente de cuál sea el cargo o el rol que se ejerza, impulsamos el desarrollo y la capacidad de liderazgo. Acompañamos para pensar y hacer las cosas de manera diferente, ayudamos a lograr alineación con la estrategia y la cultura organizacional

e impulsamos para que nuestros colaboradores obtengan resultados superiores a los esperados:

Para facilitar el liderazgo, en Coomeva implementamos las siguientes iniciativas:

- **Modelo Liderazgo Colectivo:** Construcción del instrumento y de la metodología para medir el índice de liderazgo del Grupo Empresarial Cooperativo, y fortalecimiento de la identidad cooperativa de los líderes a través de 1.528 horas/hombre de sensibilización y formación, para conocer la estructura de Coomeva y su modelo de gobierno.
- **Programa Equipos de Alto Desempeño:** Se fortaleció a la alta dirección en competencias de comunicación y de inteligencia emocional, invirtiendo 240 horas/hombre de formación. Por su parte, la gerencia media participó en la formación sobre liderazgo transformador y ruta de la ejecución, en las cuales se invirtieron 2.160 horas/hombre.

Los principales resultados se muestran en la siguiente tabla:

Concepto	Horas Hombre	Inversión
Liderazgo transformador	2160	\$ 186.900.000
Comunicación e Inteligencia emocional	240	\$ 3.200.000
Coaching	6	\$ 24.000.000
Bilingüismo	16	\$17.440.000

### 3.4.5 EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN DE LOS ASOCIADOS

En 2017 se logró la participación de 117.355 personas en 1.513 procesos educativos para un cumplimiento del 101%. Estos procesos estuvieron enfocados a fomentar la cultura cooperativa (47%) y a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar (53%). Lo anterior dio como resultado un indicador de uso en los programas de Educación del 22%, superior al alcanzado en 2016 que fue del 21,85%

El siguiente es el perfil de los asociados que toman y usan productos de Educación:



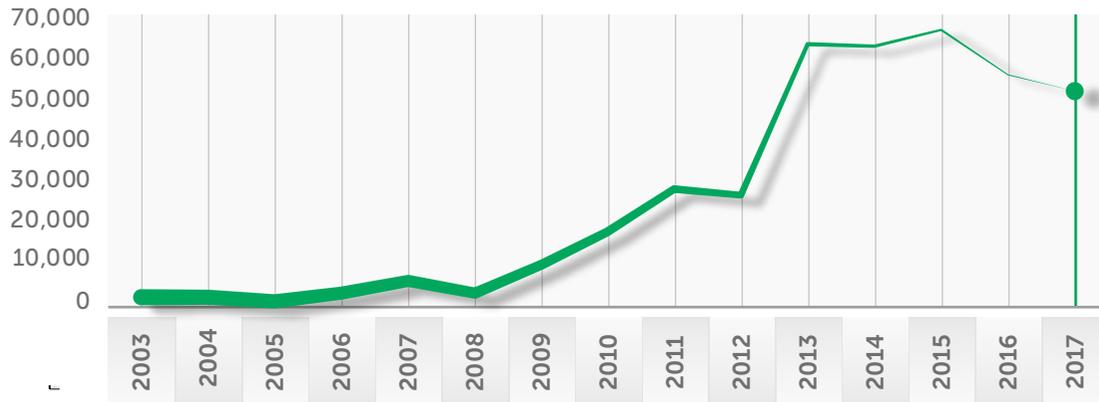
Perfil socio demográfico de los asociados que usan Soluciones Educativas 2017		
Rango de Edad	25-34	28%
Tipo de vinculación	Graduado	68%
Género	Femenino	60%
Estado civil	Soltero	43%
Segmento ciclo de vida	Consolidación	26%
Estrato socio económicos	Estrato 3	38%
Antigüedad	0-10	73%
Ingresos económicos	De \$ 1 a \$ 4 millones	64%
Áreas del conocimiento	Economía, administración, contaduría y afines	26%

A continuación se presentan en detalle los procesos educativos destacados:

PROGRAMAS	N° de PARTICIPANTES	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	117.355	Número de procesos educativos realizados: <b>1.513</b> Cumplimiento de la meta vs presupuesto: <b>101%</b>
Reuniones de Bienvenida de nuevos asociados	22.417	Cumplimiento de la meta vs presupuesto: <b>87%</b> Del total de asociados con inducción el <b>81%</b> lo hizo presencial y el <b>19%</b> en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos.	16.841	Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de <b>\$3.461 millones</b> , a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.
Programas de Educación Cooperativa para Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	14.625	Curso aprobados: Curso Básico de Cooperativismo; Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento; Curso Estatuto Coomeva, Nuestra Hoja de Ruta; Cartilla de Cooperativismo ¿En Dónde Estoy?; Taller de Espíritu Cooperativo; Taller de Inducción Saber Coomeva para Directivos y Centro del Pensamiento Coomeva.
Red Juvenil Coomeva	106	<b>180</b> jóvenes, hijos y familiares de asociados en edades entre los 14 y 17 años, participaron en el campamento de iniciación de la Red Juvenil y 106 recibieron el certificado como líderes de la Red Juvenil Coomeva por terminar exitosamente su proceso de formación.
Día Clásico Profesional	3.599	Reconocimiento en el Día Clásico de los Profesionales, conferencia "Marca Personal".

En los programas de formación virtual se registraron 51.903 participantes, con una cobertura del 22% sobre la población asociada. En 14 años de implementación de esta modalidad, se han logrado importantes avances en términos de cobertura y acceso, como se muestra en la gráfica siguiente:

#### PARTICIPANTES EN EDUCACIÓN VIRTUAL

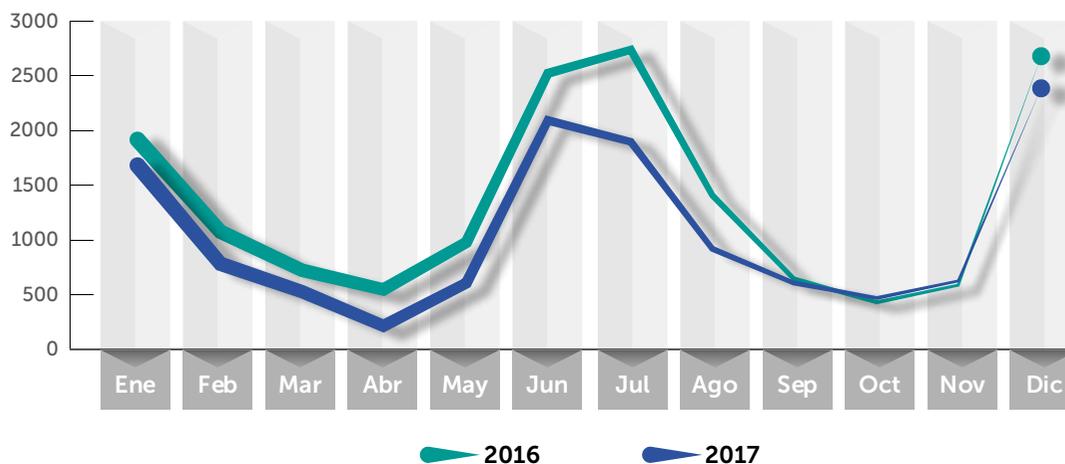


**Cooameva Educa:** De un portafolio de seis productos en 2014, se pasó a 17 productos en 2017.

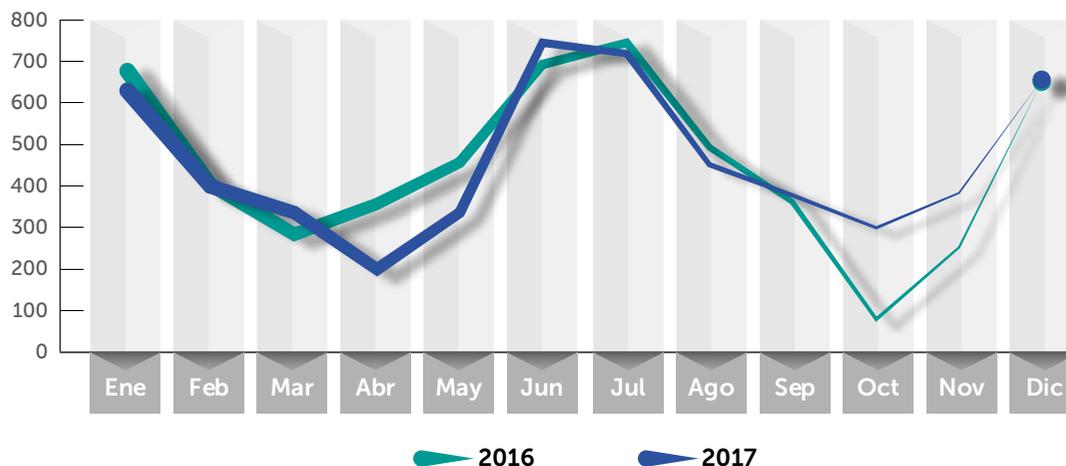
Soluciones Académicas	N°/\$	Cumplimiento %	Variación 2017-2016
Convenios Suscritos (N°)	124	100%	5%
Descuentos Otorgados (N°)	16.841	105%	-1%
Ahorros generados en Descuentos Educativos (\$MM)	3.461	92%	-5%

**Financiación:** Acumulado al mes de diciembre se desembolsaron \$12.844 millones en créditos educativos. Comparado con el año 2016 se evidencia un crecimiento del 2% en el número de los créditos, pasando de 5.463 en 2016 a 5.549 en 2017.

#### CRÉDITOS EDUCATIVOS (\$MM)



### CRÉDITOS EDUCATIVOS (CANTIDAD)



Los créditos de educación desembolsados representan el 1,53% de la colocación total de Bancoomeva, frente al 1,43% en el año 2015 y al 2,20% en 2016. El saldo de cartera a diciembre de 2017 fue de \$13.073 millones.

De los 5.549 créditos desembolsados en 2017 por valor de \$12.844 millones, por cada línea de crédito se distribuyeron:

- \$5.982 millones (47%) por pagos de matrículas con la tarjeta de crédito Bancoomeva Visa y Tarjeta Cooomeva MasterCard con tasa especial para educación.
- \$5.565 millones (43%) por la línea de crédito Educar tradicional.
- \$612 millones (5%) por la línea Educar Rotativo.
- \$519 millones (4%) por la línea de largo plazo Educar Plus.
- \$163 millones (1%) por compra de cartera.

**Tasa Compensada Créditos de Educación:** Este beneficio empezó a operar a partir de junio, logrando colocar a diciembre de 2017 un total de 3.712 créditos con tasa compensada, por valor de \$7.550 millones, con un beneficio otorgado proyectado de \$801 millones a un plazo de 36 meses. Este beneficio ha generado a su vez 71 vinculaciones de hijos de asociados que cursan programas de educación superior.

## AHORROS

**Por descuentos en las matrículas educativas** o inscripción a cursos, 16.841 asociados y su grupo familiar obtuvieron ahorros por valor de \$3.461 millones.

**Plan de Ahorro Programado, Educar:** Durante el año se abrieron 148 Planes de Ahorro Programado (PAP) con destino educación, con una cuota promedio mes de \$197.000.

**Ahorro + Protección:** Plan Educativo. Al cierre del mes de diciembre, 158 asociados aseguraron la educación superior de sus hijos menores de 12 años con una cuota promedio mes de \$235.000.





COMPROMISO 3.5

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

## ASUNTOS MATERIALES

- 3.5.1** Gestión de Alianzas
- 3.5.2** Gestión Sostenible de Proveedores
- 3.5.3** Cooperación entre Cooperativas

### 3.5.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Coomeva la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor.

Este año se promocionaron un total de 327 alianzas comerciales nacionales y regionales, las cuales beneficiaron aproximadamente 94.438 asociados, sumando \$2.525 millones en beneficios generados en descuentos y representados en productos de droguería, supermercado, salud y belleza.

Como mecanismo de comunicación y venta en el primer semestre del año se lanzó la aplicación Vive Coomeva, logrando conectar a más de 8.000 asociados que pueden visualizar en tiempo real las alianzas, convenios y eventos que se programan desde Coomeva.

En el año 2017 se continuó consolidando la alianza con **Christus Health**, definiendo el plan de inversiones a realizar en los próximos años, el cual generará un gran potencial de crecimiento y mejores servicios para los usuarios del Sector Salud.

En cuanto a la Alianza con **Price Travel** en Turismo, se continuó con una buena dinámica en ventas en el canal virtual, llegando en el año 2017 a \$1.681 millones.

#### INTERNACIONALIZACIÓN

En 2017 se dio el primer paso para la internacionalización del Grupo Coomeva, logrando a través de las empresas del Sector Salud concretar la constitución de una compañía de seguros de salud y vida en Chile, junto con compañías de alto prestigio como Christus Health, la Universidad Católica de Chile y AVLA (compañía de servicios financieros en Chile). Se espera que en 2018 se dé inicio a la operación de la compañía.

#### ALIANZAS Y CONVENIOS A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN COOMEVA

Se firmó el convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, Seccional Valle, con el propósito de aunar esfuerzos para incentivar el emprendimiento de egresados de esta entidad mediante apoyo financiero a través de las líneas de microcrédito de la Fundación y a su vez obtener más acompañamiento a emprendedores asociados a Coomeva con personal especializado del Sena, aumentando así nuestra cobertura.

Se realizó una alianza Internacional con Coopermondo (Italia) a través de la cual se brindará apoyo técnico a la primera cooperativa agraria de cultivadores de piña, Cooperfruit, proyecto que la Fundación está acompañando y que persigue el objetivo de exportar producto procesado.



## 3.5.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 se efectuó diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia.

En 2018 se espera:

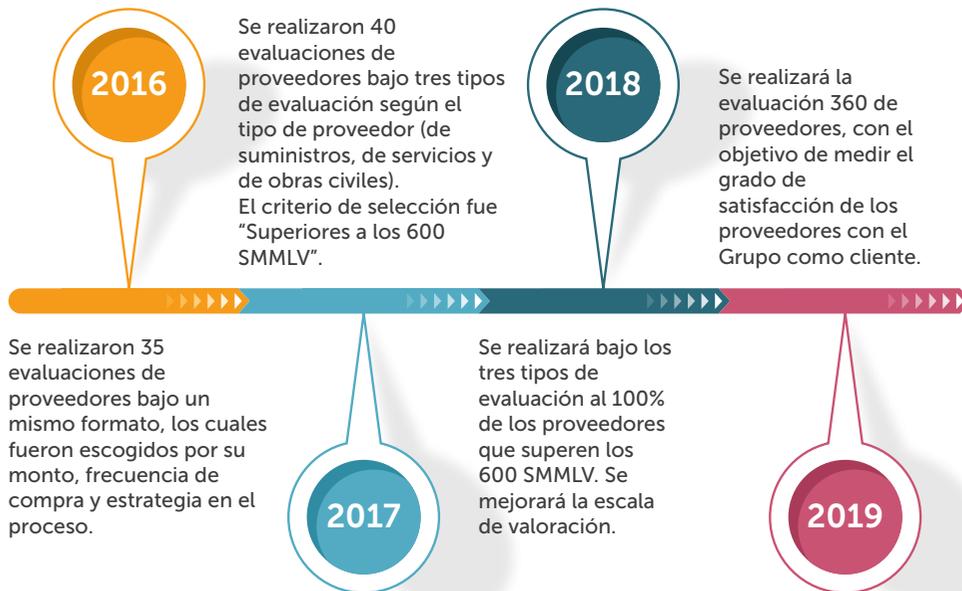
- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Cooameva fomenta una relación ética con los proveedores de acuerdo con el Manual de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras, y el procedimiento Gestión Operativa de Compras, bajo los siguientes principios: Autonomía de la voluntad, transparencia,



igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y solemnidad del contrato, de acuerdo con lo definido para el Grupo Empresarial Cooperativo.

Se continúa en la senda del mejoramiento proyectada como lo ilustra la siguiente línea de tiempo:



El 100% del personal operativo de Seguridad recibió capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones, abordando las siguientes temáticas:

- Principios generales de los Derechos Humanos.
- Carta de los Derechos Humanos.
- Aplicación de los Derechos Humanos en el ámbito de la seguridad privada.
- Derecho Internacional Humanitario.
- Casos vividos en sedes Coomeva.

### 3.5.3 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Cooomeva materializa la implementación del sexto principio cooperativo “Cooperación entre Cooperativas” mediante cuatro figuras:

1. La afiliación en organismos de integración cooperativa.
2. La participación en estamentos directivos de los organismos de integración cooperativa a los cuales está afiliada.

3. Participación en eventos de formación promovidos por los organismos de integración cooperativa.
4. Realizando negocios con empresas cooperativas.

Cooomeva actualmente está afiliada a once (11) organismos de integración cooperativa en los ámbitos continental, nacional y regional.

ÁMBITO	ORGANISMO
<b>Continental</b>	Cooperativas de las Américas
<b>Nacional</b>	Gestando
	Ascoop
	Fecolfin
<b>Regional</b>	Confecoop Antioquia
	Confecoop Atlántico
	Confecoop Quindío
	Confecoop Risaralda
	Confecoop Valle
	Confecoop Tolima
	Confecoop Llanos



Durante 2017 Coomeva participó en actividades nacionales e internacionales, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

PROGRAMACIÓN DE EVENTOS EDUCATIVOS 2017 EVENTOS ENTIDADES COOPERATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES				
FECHA	NOMBRE EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	LUGAR	DURACIÓN
11, 12 y 13 de octubre	XX Conferencia Regional de Cooperativa de las Américas	ACI	Ixtapa-Zihuatanejo Mexico	3 días
14 al 17 de noviembre	Conferencia Global de la Alianza de este año: "Poner a las personas en el centro del desarrollo" y Asamblea General de la Alianza	ACI	Kuala Lumpur - Malasia	4 días
13 al 16 de marzo	LXI Sesiones de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer	ACI	Nueva York	4 días
19 al 21 de abril	XXXII Jornada de Opinión Cooperativa	ASCOOP	Cartagena	3 días
4 de mayo	Jornada de Agricoop mujer	COOPERMONDO	Popayán	1 día
1 y 2 de junio	52° Convención bancaria	ASOBANCARIA	Cartagena	2 días
8 de junio	Actividad Financiera Cooperativa - Encuentro Nacional	CONFECOOP	Bogotá	1 día
24 y 25 de agosto	16 Congreso Cooperativo	CONFECOOP	Cartagena	2 días
30 de noviembre	III Encuentro de Equidad de Género en la Empresa Cooperativa	ASCOOP	Bogotá	1 día
22 mayo al 22 septiembre	III promoción del Diplomado virtual de Cooperativismo y Género	Universidad Nacional 3 de Febrero de Argentina	Virtual	4 meses

Así mismo Coomeva recibió en pasantía a integrantes de cooperativas de Colombia y de América Latina.



COMPROMISO 3.6

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



## COMPROMISO 3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### ASUNTOS MATERIALES

- 3.6.1** Creación de valor cooperativo
- 3.6.2** Creación y distribución de valor económico sostenible
- 3.6.3** Participación económica de los asociados

### 3.6.1 CREACIÓN DE VALOR COOPERATIVO

En Coomeva la creación de valor cooperativo económico sostenible se origina en los aportes sociales y en las contribuciones a los fondos sociales, los cuales se rentabilizan en la administración de la comunidad

y en las inversiones que se realizan en las empresas propias, en inversiones de portafolio e inmobiliarias, como se representa en la siguiente gráfica:



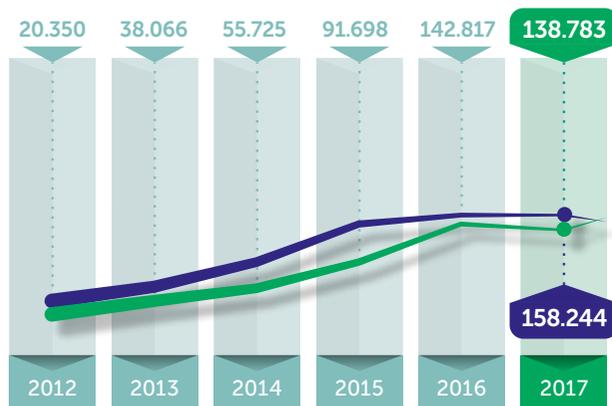
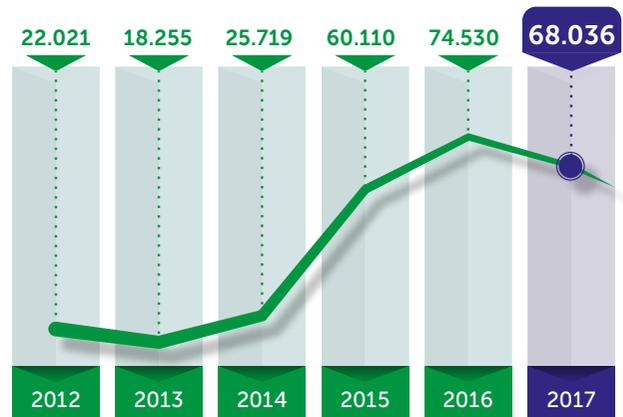
Creación de valor con \$196.000 MM, con excedentes de la Cooperativa por \$68.036 millones y beneficios sociales por \$130.450 millones.



### 3.6.2 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

#### EXCEDENTES GENERADOS

Este año Coomeva Cooperativa obtuvo excelentes resultados financieros, alcanzando excedentes por \$68.036 millones, logrando una ejecución del 119% frente a lo presupuestado.



Los resultados financieros del Grupo cerraron con \$138.783 millones de excedentes, superando lo presupuestado de \$130.260 millones.

- Excedentes Grupo Coomeva
- Excedentes Grupo Coomeva - Sin EPS



## DISTRIBUCIÓN DEL VAC (VALOR AGREGADO COOPERATIVO)

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

El VAC calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la Cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés. Existe un VAC invisibilizado que se genera, pero que no surge de la contabilidad tradicional, por lo que significa un beneficio no contable que se traduce en ahorro para los asociados en algunos casos y en otros, como generador de riqueza en la región.

## VALOR AGREGADO COOPERATIVO - VISIBILIZADO (VACV)

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

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

VAC Visibilizado generado 2017: \$378.851 millones  
20% a los trabajadores  
67% a los asociados  
6% al sector financiero  
5% al patrimonio común  
2% a la comunidad

Visibiliza cómo se realiza la distribución del valor a quienes ha beneficiado el Valor Agregado Cooperativo.

## VALOR AGREGADO COOPERATIVO - INVISIBILIZADO (VACI)

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

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

VACI Invisibilizado generado: \$106.834 millones  
Distribuido 100% entre los asociados

VAC COOPERATIVO TOTAL = \$485.686 millones.  
16% para los trabajadores  
75 % para los asociados  
1% para la comunidad,  
4% para el patrimonio común y  
5% para el sector financiero



COOMEVA - VALOR COOPERATIVO TOTAL		
Cifras en Millones de Pesos		
	2016	2017
<b>VAC VISIBILIZADO</b>	<b>339.201</b>	<b>378.851</b>
<b>1.1 VAC Trabajadores</b>		
	61.556	76.711
<b>1.2 VAC Financiero</b>		
	22.964	22.321
<b>1.3 VAC Comunidad</b>		
	7.574	6.534
<b>1.4 VAC Asociados</b>		
	233.334	255.493
<b>1.5 VAC Patrimonio Común</b>		
	13.773	17.793
<b>VAC INVISIBILIZADO</b>	<b>93.258</b>	<b>106.834</b>
<b>VAC Asociados - Descuentos</b>		
	93.258	106.834
<b>VALOR COOPERATIVO TOTAL</b>	<b>432.459</b>	<b>485.686</b>

### 3.6.3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente y está al servicio de los asociados. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados, independientemente del monto de su inversión, tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

El patrimonio de Coomeva cerró en 2017 en \$1.2 billones, demostrando la solidez patrimonial de la Cooperativa.



## SERVICIOS Y BENEFICIOS A LOS ASOCIADOS

La identificación y comunicación de los beneficios generados al asociado es un logro muy importante que ha puesto en evidencia la magnitud de su valor en la prestación directa de los servicios.

La prestación de servicios de todo tipo en condiciones preferentes de menores precios y el no cobro de servicios han permitido transferir valor al asociado por \$130.450 millones. De los beneficios, se resaltan los entregados a través de Coomeva Medicina Prepagada y Bancoomeva en forma de descuentos y ahorros.

CIFRA EN MILLONES	2015	2016	2017
<b>TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA</b>	<b>104.628</b>	<b>112.237</b>	<b>130.450</b>
<b>Educación</b>	<b>9.832</b>	<b>13.697</b>	<b>9.580</b>
Programa de Becas	5.139	7.171	3.653
Convenios Institucionales Educativos(*)	2.354	3.457	3.301
Tasa Compensada Coomeva Educa(*)	0	0	31
Capacitación a la Dirigencia - Saber Coomeva	980	1.341	949
Inversión en Educación	1.359	1.728	1.646
<b>Servicios Coomeva</b>	<b>2.913</b>	<b>6.802</b>	<b>14.994</b>
Campañas Tarjeta Coomeva	1.151	584	2.392
Cuota Manejo TAC Mastercard(*)	0	5.266	10.921
Servicio Vivienda - Espacios Coomeva(*)	734	410	97
Lealtad Coomeva	1.028	542	1.397
CrediMutual	0	0	187
<b>Sector Salud</b>	<b>36.298</b>	<b>40.620</b>	<b>48.820</b>
Descuentos Otorgados en el Plan Salud MP (*)	36.298	40.620	48.820
<b>Sector Recreación</b>	<b>10.561</b>	<b>7.973</b>	<b>10.288</b>
Valor Agregado en el Programa de Recreación	10.081	7.973	9.618
Descuentos Otorgados en Hoteles	0	0	608
Descuentos Otorgados en Tiquetes	480	0	62
<b>Sector Financiero</b>	<b>41.204</b>	<b>38.519</b>	<b>41.282</b>
Descuentos Otorgados en Productos y Servicios (*)	41.204	38.519	41.282
<b>Fondo de Solidaridad</b>	<b>957</b>	<b>ND</b>	<b>1.912</b>
Asistencia Jurídica			1.133
Asistencia Pensional	ND	ND	623
Asistencia Segunda Opinión Médica			156
<b>Fundación Coomeva</b>	<b>2.863</b>	<b>4.626</b>	<b>3.573</b>
Programas de Motivación, Capacitación, Asesoría y Acompañamiento	1.007	2.931	2.249
Descuentos Otorgados en Microcréditos	1.856	1.695	1.324



**COMPROMISO 3.7**  
**PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA**



## COMPROMISO 3.7 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

### GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

### GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

Mediante alianza con el BID / FOMIN, la Fundación Coomeva inició en 2017 el Proyecto Mi Pyme Verde, a través del cual se brinda sensibilización para asociados y colaboradores, capacitación, asistencia técnica y financiación a las micro, pequeñas y medianas empresas de propiedad de asociados a la Cooperativa, para que inviertan en innovación tecnológica para un uso energético eficiente y con menores gastos.

El proyecto también busca apoyar a las empresas para que adopten fuentes de energía limpias y renovables en sus procesos productivos y de servicios, o para que se adapten al cambio climático.

El Grupo Coomeva se ha vinculado de forma activa al proyecto y en este marco está adelantando el proceso para la actualización tecnológica de la Sede Nacional de Coomeva "Uriel Estrada Calderón" en Cali. Con esta iniciativa, el Grupo Coomeva busca reducir el valor mensual promedio en \$75 millones por consumo de energía, implementando nuevos equipos Inverter de aire acondicionado, el cambio de lámparas fluorescentes por tecnología LED y la instalación de paneles solares que generarán un ahorro proyectado de \$16.596 millones en la vida útil de esos equipos.



**74**

Colaboradores del Grupo Coomeva sensibilizados



**55**

Propuestas de innovación ambiental presentadas por los colaboradores



**336**

Empresarios sensibilizados en eficiencia energética y energías renovables



**66**

Asesores técnicos y colaboradores que reciben transferencia metodológica

## CONVENIO WWF: WORLD WILDLIFE FUND

Cooomeva y World Wildlife Fund Inc suscribieron un convenio con el Programa "Juntos es Posible" que busca promover una cultura ambiental y educar en consumo responsable a los diferentes públicos de las organizaciones del país; este programa se lanzó en el mes de marzo e inició oficialmente en el mes de julio, brindando los siguientes beneficios:

1. Creación de cultura en los colaboradores en torno a la importancia del cuidado y la conservación de los recursos que son vitales para su vida diaria y para la actividad y la operación de la compañía, sensibilizándolos en torno a que sus acciones cuentan.
2. Posibilidad de certificar a los colaboradores en estilos de vida más sostenibles.
3. Certificación de que la empresa es un canal de comunicación para educar a sus colaboradores en cultura ambiental, con un programa implementado por WWF.

Se destacan los siguientes resultados:

### PLATAFORMA EDUCATIVA

**Nº total usuarios registrados 454**

A la fecha se han lanzado cuatro módulos educativos. De los 454 usuarios registrados 330 dieron inicio al programa.



INTRODUCCIÓN

Número de usuarios que terminaron el módulo:

**247**



AGUA DULCE

Número de usuarios que terminaron el módulo:

**193**



BOSQUES

Número de usuarios que terminaron el módulo:

**71**



ESPECIES

Número de usuarios que terminaron el módulo:

**29**

Se hizo presencia física en oficinas de las regionales Bogotá, Cali y Medellín logrando vincular como donantes de la Fundación a más de 76 colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo.

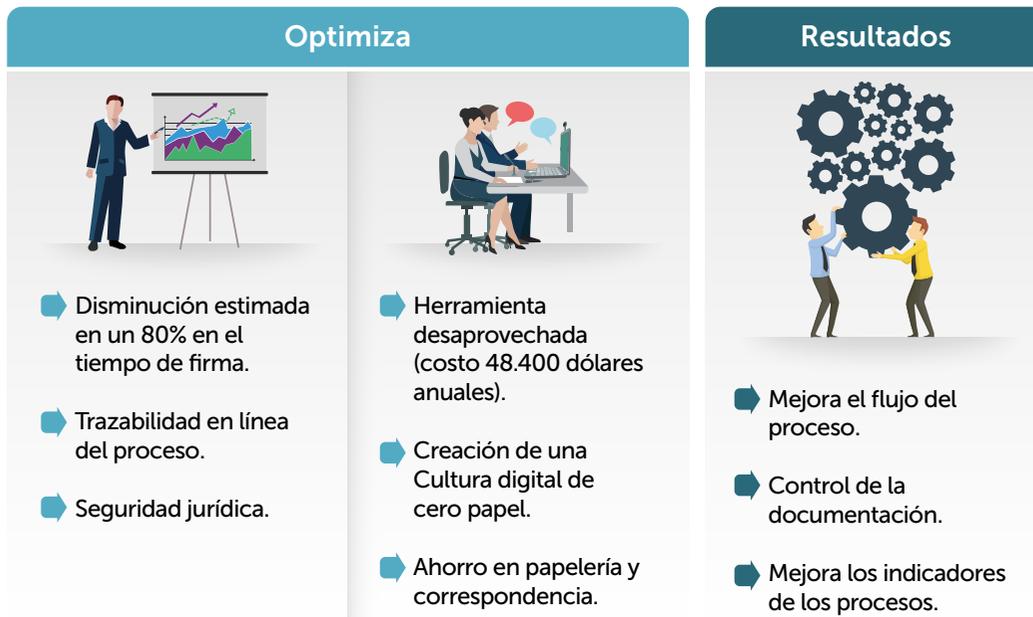
## IMPACTO AMBIENTAL

Como beneficio de los procesos asociados con el servicio de gestión documental, Coomeva Servicios Administrativos logró los siguientes ahorros:

	H. Expiradas	H. Borradas	Hojas no usadas por uso duplex	\$ Ahorro	Árboles	Kilos Co2	Litros Agua
2016	1.335.258	1.198.781	3.681.753	\$ 107.412.700	478	65.266	741.114
2017	1.163.432	1.551.262	10.208.117	\$ 103.027.137	699	76.705	871.155

## FIRMA ELECTRÓNICA DE CONTRATOS CORPORATIVOS

Desde el inicio del año 2017 se identificó una oportunidad de mejora en el tiempo estándar definido para la elaboración y firmas de los contratos con proveedores del área Jurídica Corporativa, por lo que se implementó la firma electrónica de contratos, obteniendo los siguientes resultados y ahorros por \$18 millones:



## ASPECTOS AMBIENTALES EN EMPRESAS DEL GRUPO

### BANCOOMEVA

#### Cultura de consumo responsable

Durante 2017 se consolidó el plan de clasificación y manejo de residuos en las regionales de Bancoomeva y en dos nuevas sedes administrativas de la Dirección Nacional.

Mediante las jornadas de siembra de árboles se educó de nuevo a los colaboradores y a sus familias acerca del uso de los puntos ecológicos y la importancia de usar eficientemente los recursos como el agua y la energía.



En 2017 se realizaron cuatro jornadas de siembra de árboles en el Parque Nacional Farallones de Cali, con la participación de más de 200 empleados del Banco y sus hijos. En dichas jornadas se sembraron más de 780 árboles nativos como medida de compensación en la mitigación de emisión de toneladas de CO<sub>2</sub>.

Así mismo se inició con el cálculo de la huella de carbono para las oficinas del Banco en la ciudad de Cali y dos de las cinco sedes administrativas de la Dirección Nacional.

### COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Se cambió el sistema de bombillas ahorradoras a bombillas LED.

Se llevó a cabo la adecuación en las sedes utilizando materiales que no requieren el uso de recursos naturales como el agua, arena y ladrillos.

Se realizó cambio de aires acondicionados con tecnología Inverter.

Se adoptaron programas sistematizados para la asignación de citas, historias clínicas y reportes que no requieren el uso del papel.



Se realizó separación de residuos reciclables como papel y cartón los cuales se han entregado en donación a fundaciones y empresas.

Se implementaron acciones de educación ambiental y siembra de árboles en los departamentos del Valle del Cauca, Costa Atlántica, Antioquía y Cundinamarca.

Se realizaron compras amigables con el medio ambiente como son papeles, carpetas, vasos y toallas ecológicas.

Se adelantó validación en situ de las sedes de la Regional Eje Cafetero, para dar calificación de sede ambientalmente saludable.

Se implementó sistema de compras "verdes".

Se implementó el proceso de mantenimiento preventivo en equipos, ampliando su vida útil y disminuyendo impactos ambientales.

Coomeva Medicina Prepagada ha destinado recursos económicos en la compra de equipos de refrigeración, iluminación y movimiento, acordes con los compromisos amigables con el medio ambiente. De igual manera viene sensibilizando a los colaboradores en la necesidad de disminuir los consumos energéticos dentro de las sedes.



COMPROMISO 3.8

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS

## ASUNTOS MATERIALES

- 3.8.1** Desarrollo empresarial
- 3.8.2** Educación
- 3.8.3** Salud
- 3.8.4** Empleo

### 3.8.1 DESARROLLO EMPRESARIAL

Durante 2017 el equipo de la Fundación Coomeva trabajó en el rediseño del Modelo Integral de Desarrollo Empresarial, mediante el cual se hizo transferencia de los diferentes beneficios a la comunidad de asociados emprendedores y empresarios.



Al cierre de 2017 la Fundación Coomeva presentó a satisfacción resultados muy positivos sobre los principales indicadores de gestión de la organización, los cuales se detallan a continuación:

### PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

INDICADORES	AÑO 2016	AÑO 2017	ACUMULADO 2003 - 2017
Participantes asociados	22.769	25.719	354.199
Empresas creadas	524	572	5.077
Empresas fortalecidas	1.139	1.308	11.358
Empleos generados	2.315	2.452	25.469
Monto de créditos desembolsados \$MM	17.162	17.840	103.321
Empresas apoyadas con microcrédito	1.046	1.202	6.567
Tasa de uso	-	7 %	7 %



## 3.8.2 EDUCACIÓN

Programa de becas Gente Pila Coomeva: Desde el inicio del programa en 2006 Coomeva ha financiado por medio de becas los estudios de 12.222 personas entre asociados, sus familias, niños y niñas en situación de discapacidad de cinco instituciones de educación formal y a estudiantes hijos de asociados y colaboradores. En 2017 el número de becas y el valor desembolsado fue el siguiente:

Becas adjudicadas y renovadas 2017 Nº y valor	
Nº de Becas activas asociados y sus familias: Adjudicadas y renovadas	1.882
Nº de becas adjudicadas niños y niñas con discapacidad	290
Valor desembolsado: \$ Millones	2.366
Nº Total becas adjudicadas 2006-2017	12.222
Valor girado a ICETEX 2006-2016 \$ millones	44.088



**Becas de Excelencia Académica:** Durante el año se adjudicaron 20 becas de pregrado por valor de \$619 millones a hijos de asociados con alto desempeño académico, las cuales cubren la cohorte de estudios de cada estudiante, quedando un saldo de \$4.616 millones para becas futuras.

## CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA



El Centro del Pensamiento Coomeva fue inaugurado y puesto en funcionamiento el 24 de marzo de 2017. A partir de esa fecha y hasta diciembre 31 de 2017 atendió visitantes individuales y grupos programados (asociados,

colaboradores, dirigentes, proveedores, familiares de asociados, representantes de empresas y miembros de entidades cooperativas nacionales e internacionales), quienes realizaron recorridos guiados y recibieron toda la información que sobre el cooperativismo y sobre Coomeva reúne este espacio expositivo.

A diciembre 31 de 2017 se recibieron un total de 3.782 visitantes presenciales.

Público externo	Asociados	Colaboradores	Total
358	202	3.222	3.782

En 2017 la versión virtual del Centro del Pensamiento registró 10.698 visitas al sitio y se obtuvo un promedio de calificación de 4,88 sobre 5,0.

- Calificaron con 5: 263 visitantes
- Calificaron con 4: 30 visitantes
- Calificaron con 3: 3 visitantes.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA PREVENIR EL DELITO DESDE LA NIÑEZ - BANCOOMEVA

Bancoomeva, en alianza con la Fundación Los del Camino y la Policía Nacional, continuó desarrollando las jornadas de Educación, Prevención y Desarme con el apoyo de un equipo de voluntariado del Banco.



Dicha iniciativa ha permitido llegar a niños, niñas y adolescentes de edades entre 4 y 14 años de las seis regionales. Este año se atendieron 4.613 niños con los cuales se canjearon kits escolares por 1.033 armas blancas y 1.516 juguetes bélicos. En estas jornadas se

sensibilizó en principios y valores, perdón y reconciliación, al tiempo que se realizaron jornadas de salud oral, entrega de regalos y actividades de recreación. El canje se desarrolla con el lema: "Dile no al delito, sí a la educación escolar", con la participación de más de 160 voluntarios de Bancoomeva.

### NIÑOS ATENDIDOS Y RESULTADOS DE CANJE



### RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Comprometidos también con la comunidad en aspectos relevantes como la recreación, la cultura y el deporte, los siguientes fueron los aportes o donaciones realizadas por Coomeva a la comunidad:

Concepto	Valor
Auxilio a Deportista Apoyado	\$90 millones
Cobertura de Coomeva Medicina Prepagada a deportistas destacados y entrenadores	\$36 millones
Auxilio a ligas departamentales con equipos para entrenamiento	\$21 millones
Libre destinación	\$253 millones



## OTROS APOYOS Y DONACIONES

**Solidaridad:** Como una manifestación de solidaridad con el pueblo del municipio de Mocoa en el Departamento del Putumayo, Cooameva donó recursos por un valor de \$113.435.735.

### 3.8.3 SALUD

Para Cooameva Medicina Prepagada nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de dos inversiones sociales enmarcadas en:



## INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

### Comunidad Virtual Odontológica:

- 
**1.531**  
 Odontólogos(as) registrados
- 
**120**  
 Publicaciones académicas, literatura científica y cultura general
- 
**20%**  
 de descuento en eventos académicos
- 
 Educación virtual para odontólogos(as)

## ALIANZAS PARA ORIENTAR BENEFICIOS A PRESTADORES

Entre las principales iniciativas para generar beneficios a prestadores de servicios de Salud Oral se encuentran:

- Alianzas con empresas del Grupo Coomeva.
- Alianzas con 3M de Colombia, división salud.

## INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

### Alianza por un Futuro Libre de Caries

- Día de la prevención de la caries: 300 niños intervenidos.
- Día del Cepillado: 520.000.
- Evento intramural Día del Cepillado comunas 18 y 20 de Cali: 300 niños.
- Día de los niños.
- Publicaciones en revistas.
- Mensajes de texto: 14.212.

La Alianza por un Futuro Libre de Caries es una iniciativa global agenciada por líderes y dirigentes mundiales de la odontología, la salud pública y la empresa privada.



## 3.8.4 EMPLEO

Empresas creadas Coomeva	17
Empleos directos generados por el Grupo Coomeva	10.791
Empleos indirectos generados por el Grupo Coomeva	948
Empresas creadas por los asociados	572
Empleos directos generados por los asociados	2.469





# 4

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

La Cámara de Representantes de la República de Colombia confirió a Coomeva la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador.

Con esta distinción se exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

La Orden fue entregada al Presidente del Grupo Coomeva, Alfredo Arana Velasco, en ceremonia especial en Bogotá el 22 de noviembre de 2017.



El reconocimiento fue promovido por la Representante a la Cámara, Olga Lucía Velásquez Nieto, permanente impulsora del movimiento cooperativo colombiano.





- COOMEVA COOPERATIVA
- BANCOOMEVA
- FIDUCOOMEVA
- CONECTAMOS FINANCIERA
- COOMEVA EPS
- COOMEVA MEDICINA PREPAGADA
- COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS
- COOMEVA FUNDACIÓN
- COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES
- LAKE HOUSE
- CHRISTUS SINERGIA SALUD
- CHRISTUS HOSPITAL EN CASA
- CHRISTUS CLÍNICA FARALLONES
- CHRISTUS CLÍNICA PALMA REAL
- CONECTA SALUD
- FECOOMEVA

[www.comeva.com.co](http://www.comeva.com.co)  
[www.radiocomevatv.com](http://www.radiocomevatv.com)

