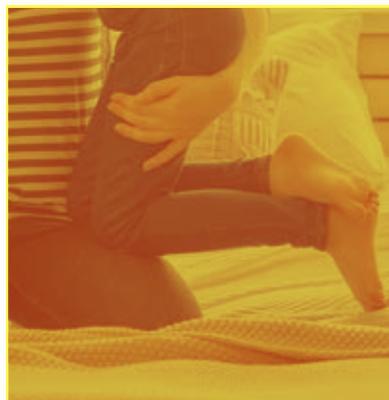
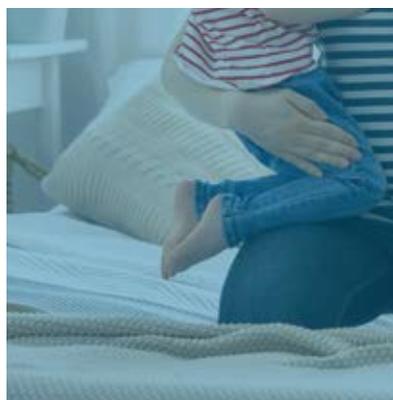


# 2018

PACTO GLOBAL  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global  
Colombia



**INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2018**

**Elaboración y Coordinación General**  
María Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional Educación y Democracia

**Diseño y Corrección de Estilo:**  
Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

**Coordinación Editorial**  
Juan Esteban Angel Borrero  
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

**2018** PACTO GLOBAL  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD





# ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

## JUNTA DIRECTIVA

Miembro principal	Alejandro Revollo Rueda
Miembro principal	Luis Enrique Lozano Alhay
Miembro principal	Luis Carlos Lozada Bedoya
Miembro principal	Giuliano Morini Calero
Miembro principal	Víctor Ricardo Rosa
Miembro suplente	Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Miembro suplente	Jorge Arturo Pinto Serrano
Miembro suplente	Luis Mario Giraldo Niño
Miembro suplente	Manuel Felipe Issa Abadía
Miembro suplente	Ower Antonio Cassetta
Miembro suplente	Alfredo Arana Velasco

## ADMINISTRACIÓN

Rodolfo Enrique Arana Ramírez	Gerente
Ana Lucía Navia Herrera	Directora Nacional Técnica y de Servicio
Ana María Tobón Sánchez	Directora Nacional Comercial
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Producto
Martha Lucía Guerra Vergara	Directora Administrativa y Financiera
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director de Estrategia
Marlly Molano Tovar	Jefe Nacional de Arquitectura Empresarial
Yenny Maritza Salazar Sanabria	Jefe Gestión Humana
Eliana Madrid	Jefe Regional de Servicio Palmira
Fernando José Jaramillo Paz	Jefe Regional de Servicio Cali
Margarita María Díaz Gil	Jefe Regional de Servicio Medellín
Carmen María Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincón Rodríguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá



# CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva .....	7
Mensaje del Gerente de la empresa .....	8
Acerca del informe.....	9
<b>1. QUIÉNES SOMOS .....</b>	<b>11</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL .....</b>	<b>20</b>
Asunto 1.1 Gobierno, Riesgos y Cumplimiento .....	21
<b>3.2 COMPROMISO 2: FACILITAMOS LA VIDA.....</b>	<b>28</b>
Asunto 2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes .....	29
<b>3.3 COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....</b>	<b>34</b>
Asunto 3.1 Impulsamos tu liderazgo.....	35
Asunto 3.2 Promovemos tus oportunidades .....	36
Asunto 3.3 Comprometidos con tu felicidad.....	38
Asunto 3.4 Multiplicamos tu orgullo.....	42
<b>3.4 COMPROMISO 4: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....</b>	<b>43</b>
Asunto 4.1 Gestión de alianzas.....	44
Asunto 4.2 Gestión Sostenible de Proveedores.....	44
<b>3.5 COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....</b>	<b>45</b>
Asunto 5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible .....	46
<b>3.6 COMPROMISO 6: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....</b>	<b>49</b>
Asunto 6.1 Fomento de la cultura de consumo responsable.....	50
Asunto 6.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental .....	50
Asunto 6.3 Acciones frente al cambio climático .....	53
<b>3.7 COMPROMISO 7: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS.....</b>	<b>54</b>
Asunto 7.1 Compromiso con la comunidad .....	55
<b>Anexo 2: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....</b>	<b>56</b>

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

En un sector con un mercado complejo, en el que cada vez tenemos consumidores más informados y exigentes, así como una mayor demanda de servicios de aseguramiento y protección a la medida de cada cliente, nos complace reportar que nuestra empresa Coomeva Corredores de Seguros estuvo este año a la altura de estas condiciones, consolidándose en nuestra comunidad como el experto en soluciones integrales de aseguramiento y previsión. Así lo demuestran nuestros resultados.

Cerramos el año con resultados positivos con respecto a las metas de soluciones de protección. En 2018 protegimos el patrimonio de 367.341 clientes y sumamos 1.189.970 seguros vigentes frente a un presupuesto de 1.043.337, para un cumplimiento del 114%. Así, protegimos su patrimonio en \$53.063 millones.

Cumplimos las metas por encima de lo previsto, a través de un modelo de gestión basado en focalización y resultados. Nuestros excedentes acumulados fueron de \$3.887 millones, con un sobre cumplimiento del 111% frente al presupuesto.

Por su parte, los ingresos acumulados por comisiones ascendieron a \$17.821 millones, lo que representa un cumplimiento del 108% del presupuesto. En 2018 nuestra facturación alcanzó \$196.020 millones, creciendo 17% frente al año anterior.

El 2019 será un año de intensos cambios, marcado por un contexto de significativa transformación tecnológica, social y económica. Para nuestro sector las perspectivas anticipan un impacto positivo en el desarrollo del mercado asegurador a nivel global.

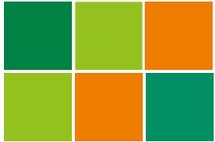
El desarrollo de la virtualidad, el uso estratégico de las redes sociales, los seguros por uso y especializados, la descentralización de la gestión, el servicio, la inteligencia de información y la construcción de una cultura de previsión en la comunidad de clientes, serán focos de interés para nuestra empresa.

En Coomeva Corredores de Seguros continuaremos consolidando las estrategias que nos permitan actuar en este panorama y ser líderes en soluciones de protección integrales, innovadoras, modernas y eficientes, acordes con las necesidades del mercado.



**ALFREDO ARANA VELASCO**  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

(G4-1)



## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Quiero destacar que este año en el Corredor de Seguros continuamos fortaleciendo una comunidad de clientes cada vez más sólida y satisfecha. Reconocemos que la estrategia más efectiva de crecimiento es la referenciación positiva que logremos por parte de nuestros clientes actuales. Al cierre de 2018 contamos con una comunidad de más de 367.341 usuarios, de los cuales 166.151 son asociados a la Cooperativa y 201.190 corresponden a terceros clientes de las empresas del Grupo Coomeva.

Como parte de nuestro compromiso de generar una cultura de previsión en nuestras comunidades, logramos pasar de 1.043.756 pólizas en 2017 a 1.189.970 pólizas en 2018. Cumplimos con nuestra promesa de valor de proteger el patrimonio de nuestra comunidad, atendiendo un total de (56.956) eventos durante 2018.

Así mismo es importante destacar las acciones que desarrollamos para contribuir a la mitigación del riesgo de agotamiento de los recursos naturales, con propuestas orientadas a generar consciencia ambiental, como las campañas de no uso de vasos desechables y el programa de reciclaje del Grupo Coomeva.

Nuestras prioridades para 2019 se enmarcan en una estrategia de crecimiento integral y sostenible, donde el servicio, la satisfacción y el vínculo emocional de nuestra comunidad serán pilares fundamentales. Para esto hemos identificado como prioridades:

- Penetración en asociados
- Crecimiento en la comunidad de terceros del Grupo Coomeva
- Virtualidad
- Retención y fidelización de clientes

Por último, nuestro plan de trabajo para el año 2019 estará basado en tres conceptos fundamentales: Educación, inclusión y sostenibilidad ambiental. De esta manera, esperamos poder contribuir en el crecimiento del país, además de ayudar a la comunidad y al medio ambiente.

**RODOLFO ENRIQUE ARANA RAMÍREZ**  
Gerente General  
Coomeva Corredores de Seguros

(G4-1)

## ACERCA DEL INFORME

**N**uestro Informe de 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 2018, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso, COP, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los compromisos corporativos con la sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de los cuales cada empresa ha definido sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan; las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y la referenciación de mejores prácticas, principalmente.



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

**Nombre:** Ingrid Samantha López Tovar  
**Cargo:** Asistente de Operaciones  
**Dirección:** Calle 13 # 57 - 50 Piso 1 Local 10 Sede Nacional  
**Teléfono:** 333 00 00 extensión 30081  
**Correo electrónico:** [ingrids\\_lopez@coomeva.com.co](mailto:ingrids_lopez@coomeva.com.co)  
**Ciudad:** Cali-Colombia



# 1

# QUIÉNES SOMOS

## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Somos Coomeva Corredores de Seguros, empresa intermediaria de seguros que inició operaciones en enero 3 de 2011, creada con la misión de consolidar el modelo de negocio en el cual sea el integrador de servicios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y a su vez del sector cooperativo en Colombia, generando valor a sus comunidades, contribuyendo a la creación de valor sostenible, logrando cultura de previsión.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

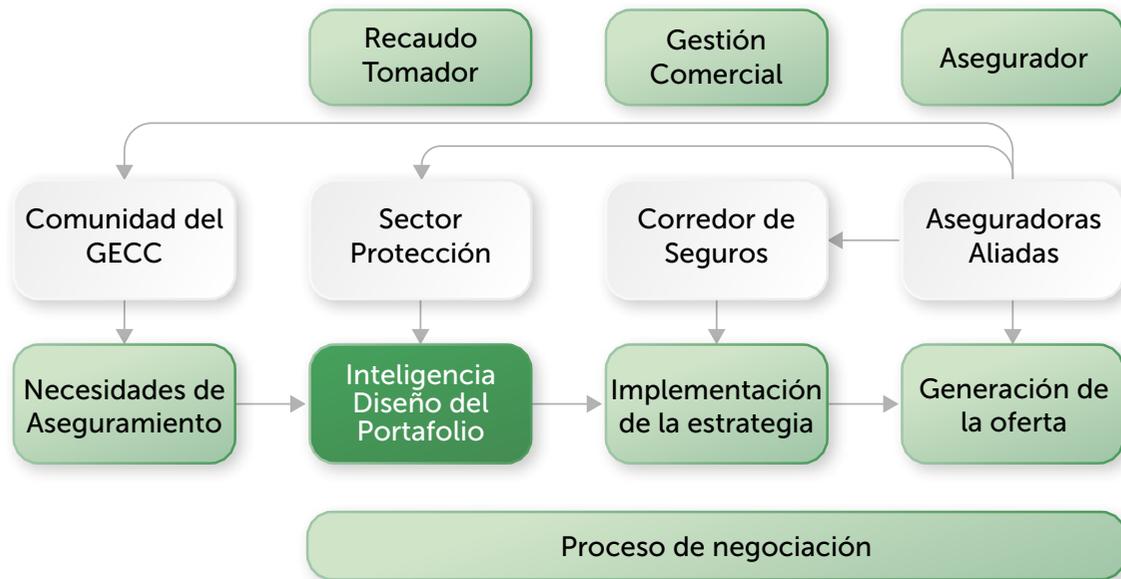
## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



MATRIZ DEL GRUPO



## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



Coomeva Corredores de Seguros es el integrador de servicios entre las empresas del Grupo Coomeva y las compañías de seguros, buscando siempre los mejores productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus asegurados.

Este modelo les permite a las empresas del Grupo contar con un soporte en sus modelos operativos y sus procesos en las siguientes áreas:

- Diseño y desarrollo de productos
- Mercadeo analítico
- Apoyo comercial
- Integraciones en tecnología.

Somos un equipo conformado por 80 colaboradores.



## NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
Autos-Motos-Pesados	Seguro de desempeño clientes		Póliza de Vida Empleados
Soat	Medicina Prepagada	Vida Grupo Colectivo	Póliza de Vida Conyugues
Hogar	Renta Hogar	Desempleo prima única	Póliza de Vida Flexibilizados
RC Médica y Clínica	Pago Protegido	Cupo Activo Desempleo	Póliza de Accidentes Personales
Pyme (protección empresarial)	Tarjeta Protegida	Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard	Póliza de Vida Deudor Empleados
Eventos Críticos (Asociados)	Renta de Medicamentos Medicina Prepagada	Tarjeta de Crédito Desempleo	Póliza de Vida Voluntario valor adicional bolsa de beneficios
Responsabilidad Civil amparos	Vida Obligatorio Coomeva Medicina Prepagada	Producto de Cáncer	
Básicos-Autos	Vida Colectivo Fecooameva		
Vida Grupo (Fondo Social de Vivienda)	Mochila Protegida		
	Pensión Protegida Vida en Plenitud		
	Autocontenidos		
	Mascotas		
	Eventos Críticos (Coomeva Medicina Prepagada)		

## LOS PRINCIPALES MERCADOS QUE ATENDEMOS SON

- Comunidad de asociados
- Usuarios Coomeva Medicina Prepagada
- Clientes Bancoomeva
- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
- Clientes Fecooameva

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	23	18	22	13	8	2

\*\* Sede Principal (G4-5) - Calle 13 #57-50. Cali, Colombia.

Asesores Barra Integral	Call Center	Ejecutivos de profundización	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
162 asesores en 86 oficinas a nivel nacional	1. Centro de Contacto Coomeva 2. Call Center Chubb 3. Call Center Liberty 4. Call Center Cardif	123 ejecutivos a nivel nacional	154 asesores a nivel nacional	811 asesores a nivel nacional



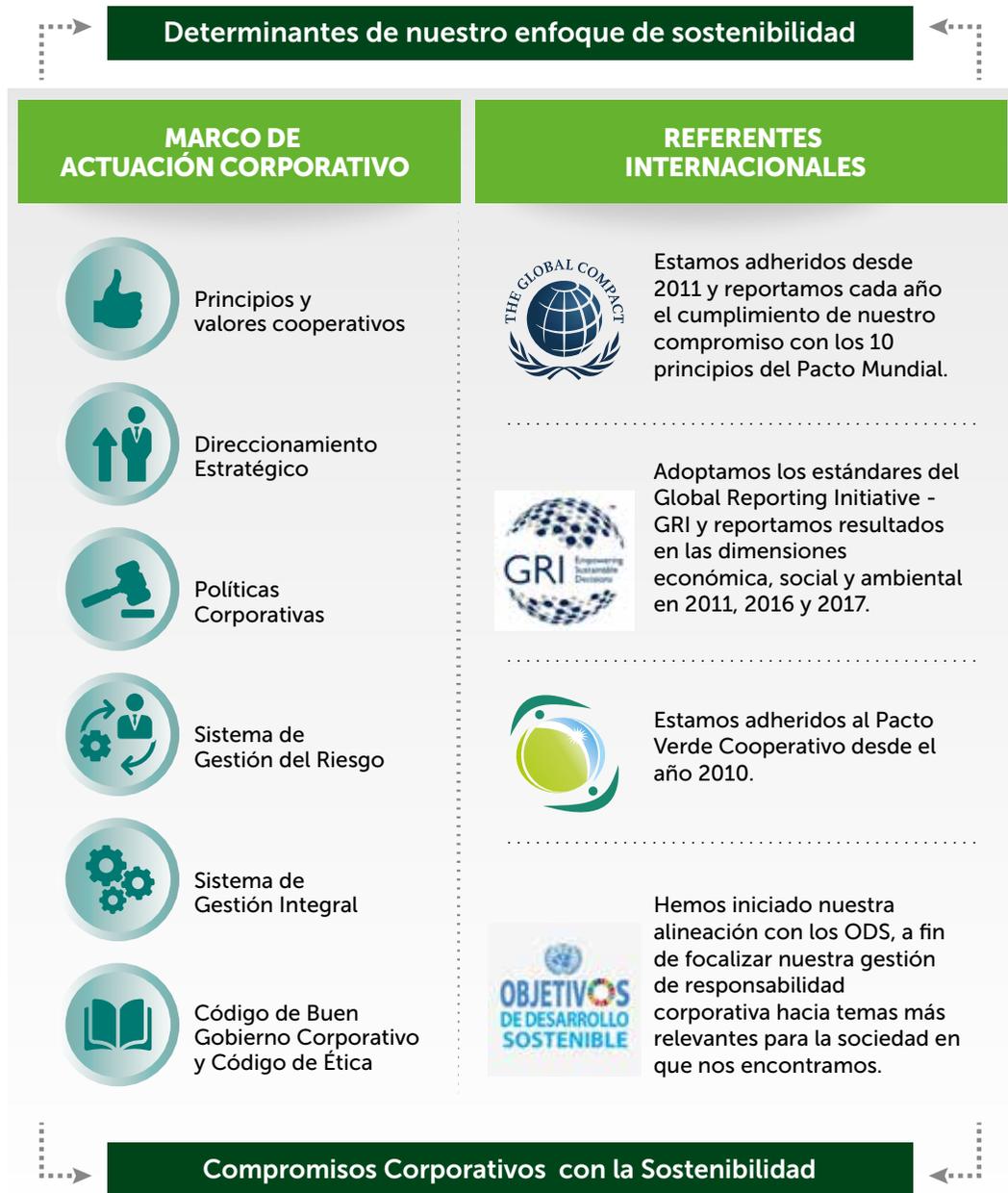
## COMPOSICIÓN ACCIONARIA

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN
COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA	91,57%
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.	5%
HOSPITAL EN CASA S.A.	1,66%
FUNDACIÓN COOMEVA	1,77%
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.	0,0001%
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>



2

## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



## Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos



### Referentes Internacionales





Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos se encuentran debidamente alineados con la Estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura; todo lo anterior direccionado por un sistema de gobierno corporativo que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

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





# 3

## NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD



## COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO  
Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



## COMPROMISO 1

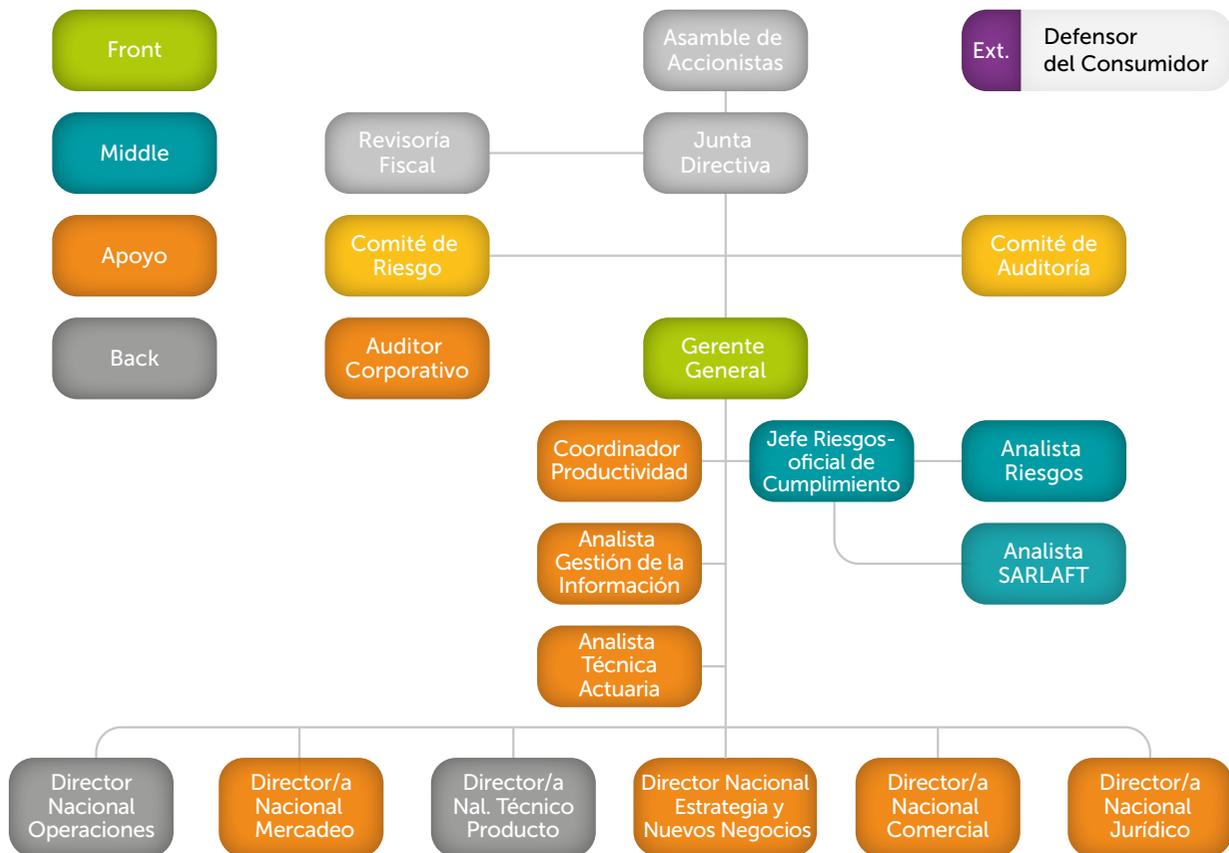
# AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

### ASUNTO 1.1 GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

En 2018 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:



## ESTRUCTURA DE GOBIERNO



(G4-34)

## BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

Entre las buenas prácticas se incluye una clara delegación de funciones aprobada por la Junta

Directiva, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento de las políticas de gobierno corporativo.

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.
- Cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- Toma de decisiones libre de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.

- Desarrollo de comportamientos éticos entre nuestros colaboradores.
- No financiación de campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

## GESTIÓN ÉTICA (G4-56, G4-57, G4-58)

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

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

1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.	6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (línea de transparencia).
2. Gestión de riesgos éticos (Fraude, otros).	7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
3. Comité de Gobierno Corporativo.	8. Investigación de faltas a la ética. - Comité de Auditoría.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).	9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientadas a prevenir riesgos éticos y fomentar la cultura ética.	10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética

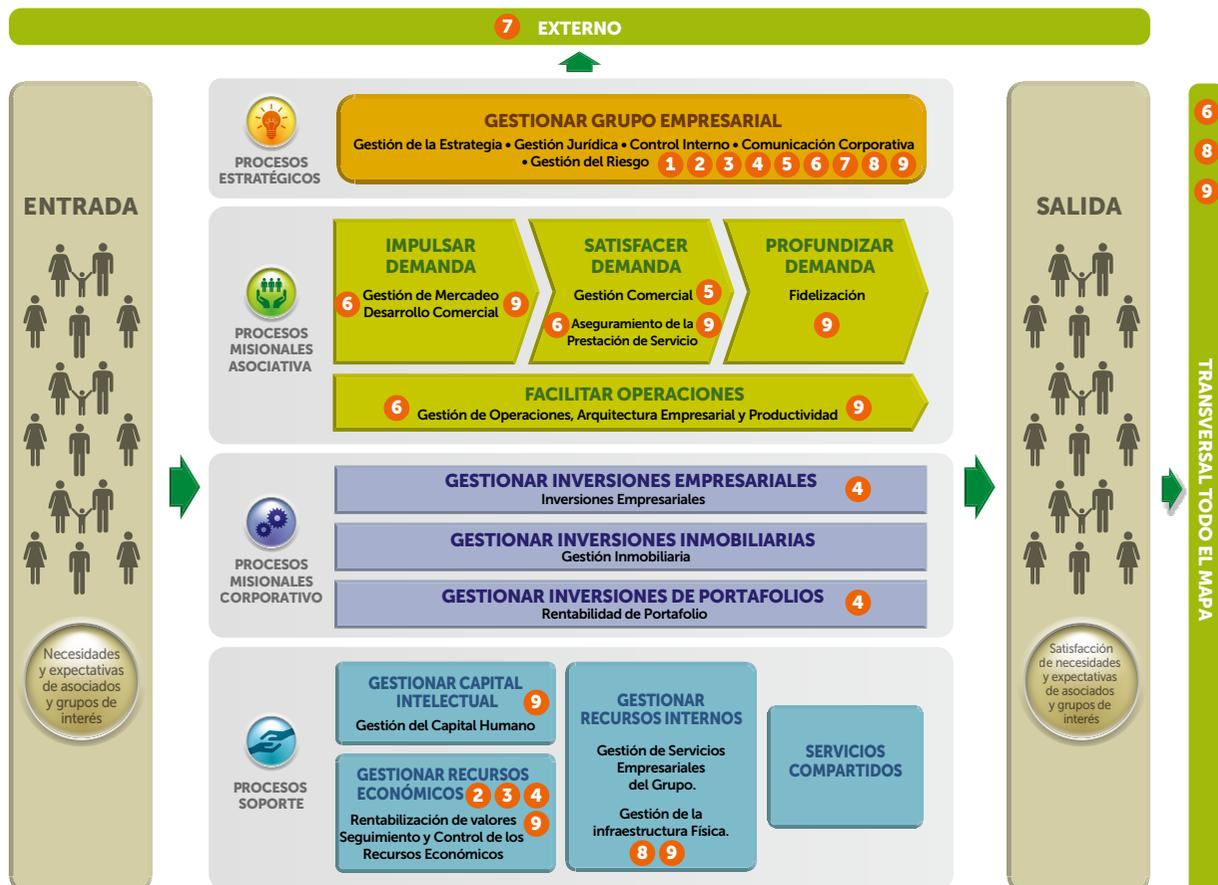
En 2018 fueron modificados los códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Ética. El primero incluyó las modificaciones de mejores prácticas vigentes, lo que permite generar un código dinámico, acorde con las nuevas necesidades empresariales.

En cuanto al Código de Ética se incluyeron nuevas situaciones que pueden generar conflicto de intereses, acorde con lo exigido por la normatividad de los entes de vigilancia y control

Indicadores GRI		Describir
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Acciones:  Se inició la construcción del Sistema de Administración del Riesgo por Corrupción, a cargo del Oficial de Cumplimiento. Igualmente, desde el Gerencia Corporativa de Riesgos se inició una consultoría con la firma Rics Management, para realizar un diagnóstico de la situación actual en las empresas que conforman el conglomerado financiero del Grupo Empresarial Cooperativo (Banco, Fiduciaria, Corredor de Seguros y Coomeva), para luego emitir las respectivas oportunidades de mejora para implementar. El compromiso para el año 2019 es establecer e iniciar la implementación del plan de acción que se requiere para las mejoras identificadas por la firma consultora experta.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Número de casos: En el año 2018 no contamos con casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la estrategia y con el enfoque de sostenibilidad, mediante el cual durante 2018 se gestionaron los principales riesgos clave del negocio. Dicho Sistema se describe a continuación:



- 1** Riesgo Estratégico
- 2** Riesgo de Crédito
- 3** Riesgo de Liquidez
- 4** Riesgo de Mercado
- 5** Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- 6** Riesgo de Seguridad de la Información
- 7** Riesgo de Conglomerado
- 8** Riesgo de Cumplimiento
- 9** Riesgo Operativo

A continuación se presenta una breve descripción de las principales estrategias desarrolladas durante 2018 para mitigar los riesgos descritos:

- Se definió metodología estándar de riesgos junta con Bancoomeva, Fiducoomeva y Coomeva, la cual permitió una adecuada consolidación del riesgo conglomerado.
- El 2018 fue el año con el mayor saldo de los recursos financieros (Bancos + Inversiones), permitiendo así dejar en Bancos solo lo requerido en operación y el resto en inversiones para generar la mayor rentabilidad posible; esto debido al fortalecimiento de la implementación de las estrategias para mitigar los riesgos financieros.
- Se automatizaron algunos procesos con el propósito de mitigar algunos riesgos, tales como la generación automática de alertas por incumplimiento de límites de SOAT y clientes con varias operaciones en el mes, trimestre, semestre o año, permitiendo así tomar las acciones correctivas necesarias para evitar que se presenten de nuevo.
- Se desarrolló la actualización, identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la Alta Dirección de la organización.
- Se fortaleció el proceso de poblamiento de información del cliente, para todo lo relacionado con el conocimiento del cliente, según lo exigido en la normatividad de SARLAFT.
- Se realizaron pruebas de contingencia integrales de DRP del software core de negocio con participación

de otras empresas, como Coomeva y Bancoomeva, con resultados satisfactorios para los procesos que participaron, como son: Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera y Facturación de Seguros, garantizando la operación utilizando los procesos de contingencia.

- Fortalecimiento y sensibilización en cuanto a la gestión de riesgos a todos los colaboradores de la organización.
- Evaluación de la efectividad de los controles para todos los riesgos con severidad inherente Alta o Crítica, con resultado satisfactorio, ya que se evidenció que se están ejecutando y que están mitigando los riesgos.
- Los riesgos de los diferentes subsistemas se mantuvieron dentro del nivel de tolerancia establecido por la organización.

## COMPROMISOS PARA 2019

- Iniciar con la implementación de la herramienta Monitor Plus, permitiendo fortalecer los procesos de monitoreo de transacciones.
- Iniciar con la implementación de la herramienta de riesgos GRC, que permitirá estandarizar, junto con Coomeva y Bancoomeva, las metodologías de riesgos y así generar el consolidado de riesgo de conglomerado.
- Continuar trabajando en la automatización de procesos que apoyen a la mitigación de los riesgos.



### Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo SARLA FT

El área de Cumplimiento maneja un enfoque proactivo de gestión que busca el fortalecimiento del Sistema, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 055 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI, y generando conocimiento en materia de prevención e incentivando la participación de todos los colaboradores en la anticipación de los fenómenos delictivos y en la detección temprana de conductas que generen señales de alerta. Mediante capacitaciones presenciales y virtuales continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento fundamental de la cultura organizacional.

El compromiso de Coomeva Corredores de Seguros es seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

Se identificaron 19 riesgos y 28 controles documentados, con el objetivo de mitigar el riesgo y mantener un nivel de riesgo residual bajo, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.

Es de gran importancia continuar fortaleciendo la cultura de la gestión del riesgo, como parte de las labores diarias de nuestros colaboradores, para mejorar los resultados.

### GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2018 continuaron en operación los sistemas de Administración de Riesgo SARO, SARLAFT, SAC y Sistema de Control Interno, y se finalizó la implementación de la sistematización de procesos relacionados con la base única de clientes. El resultado de la labor consta en las actas de los diferentes comités de apoyo a la Junta Directiva, tales como Comité de Auditoría y de Administración de Riesgos.

La Entidad adelantó la gestión, administración y control de sus riesgos de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, aplicables a la Compañía y bajo las directrices y lineamientos de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Administración.

En cuanto al riesgo LA/FT, con el fin de identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos, la Entidad ha establecido la metodología de mapeo de riesgos, la cual tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos para establecer el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (clientes, productos, canales de distribución y



jurisdicciones) y riesgos asociados (operativo, legal, reputacional y contagio). El resultado obtenido se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Administración.

Los resultados del desarrollo de las diferentes etapas del SARLAFT, los informes de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, y los pronunciamientos de la Junta Directiva relacionados con los informes de gestión del SARLAFT presentados trimestralmente por la Oficial de Cumplimiento, muestran una adecuada gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Así mismo, se indica que la organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal. De igual manera, se pone a disposición del público los estados financieros de la Entidad al cierre de cada ejercicio económico y sus notas, dictamen e informe de gestión del representante legal y la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Por último se rinde cuentas a los grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, el cual reporta anualmente resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.

Indicador GRI		2015	2016	2017	2018
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Sin multas o sanciones en el presente año.	Sin multas o sanciones en el presente año.	Sin multas o sanciones en el presente año.	Sin multas o sanciones en el presente año.

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2018 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 de las Naciones Unidas.

En el presente informe se describe gran parte de la gestión y de los resultados en los temas señalados.

Para 2018 realizamos la difusión del nuevo Código de Gobierno Corporativo que permitió garantizar su conocimiento y aplicación.



COMPROMISO 2  
FACILITAMOS LA VIDA



## COMPROMISO 2

### FACILITAMOS LA VIDA

## ASUNTO 2.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios con valor agregado para nuestros asociados y clientes del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Dirigimos todas nuestras acciones a satisfacer sus necesidades de protección, para facilitarles la vida y generar una mayor conexión con nuestros servicios.

Para lo anterior, actualmente contamos con estudios que nos permiten medir el nivel de recordación y de satisfacción del asociado con nuestros productos. En adición, hoy contamos con los siguientes canales a través de los cuales escuchamos la voz del asociado: Buzones de sugerencias en las oficinas, sistema Atentos, página web, línea de servicio al cliente, encuestas trimestrales cuyo objetivo es medir la satisfacción en la prestación del servicio, entre otros.

Desde el Sector Protección se realizan evaluaciones dirigidas a los asociados que han utilizado las coberturas o asistencias de la póliza de Autos, con el objetivo de obtener información relacionada con la satisfacción frente a su experiencia con el proceso. Estas evaluaciones se realizan con una periodicidad semestral. Los resultados al cierre del año 2018 muestran un resultado del 90,3% de satisfacción.

### COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2014 teníamos 130.210 asociados con al menos una póliza y para el 2018 alcanzamos 166.151, siendo el Cali la regional de mayor crecimiento, seguida de la Regional Eje cafetero.

Asociados con al menos un producto						Año			
Regional	2014	2015	2016	2017	2018	Regional	2017	2018	% variación
<b>Bogotá</b>	27.386	26.973	30.348	31.761	33.710	<b>Bogotá</b>	31.761	33.710	6%
<b>Cali</b>	38.787	38.573	47.647	50.570	54.682	<b>Cali</b>	50.570	54.682	8%
<b>Caribe</b>	18.213	16.846	18.356	18.920	19.856	<b>Caribe</b>	18.920	19.856	5%
<b>Eje Cafetero</b>	10.786	11.095	11.652	12.463	13.298	<b>Eje Cafetero</b>	12.463	13.298	7%
<b>Medellín</b>	30.195	29.419	36.132	37.254	38.479	<b>Medellín</b>	37.254	38.479	3%
<b>Palmira</b>	4.843	4.791	5.547	5.742	6.126	<b>Palmira</b>	5.742	6.126	7%
<b>Total</b>	130.210	127.697	149.682	156.710	166.151	<b>Total</b>	156.710	166.151	6%

El indicador de productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros que en promedio tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2018, nuestros asociados tuvieron en promedio 2.57 seguros en Coomeva Corredores. A continuación mostramos la evolución del indicador desde el 2014 por regional:

Productos promedio						Año			
Regional	2014	2015	2016	2017	2018	Regional	2017	2018	% variación
<b>Bogotá</b>	2,09	2,19	2,37	2,32	2,26	<b>Bogotá</b>	2,32	2,26	-3%
<b>Cali</b>	2,28	2,27	2,69	2,71	2,66	<b>Cali</b>	2,71	2,66	-2%
<b>Caribe</b>	2,51	2,71	2,87	2,81	2,65	<b>Caribe</b>	2,81	2,65	-6%
<b>Eje Cafetero</b>	2,27	2,3	2,6	2,58	2,55	<b>Eje Cafetero</b>	2,58	2,55	-1%
<b>Medellín</b>	2,21	2,33	2,75	2,68	2,63	<b>Medellín</b>	2,68	2,63	-2%
<b>Palmira</b>	2,44	2,57	2,96	2,91	2,82	<b>Palmira</b>	2,91	2,82	-3%
<b>Total</b>	2,26	2,34	2,67	2,63	2,57	<b>Total</b>	2,63	2,57	-2%

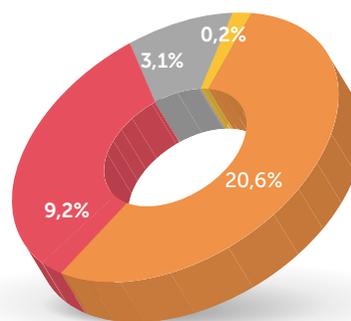
Este indicador resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

Índice de penetración						Año			
Regional	2014	2015	2016	2017	2018	Regional	2017	2018	% variación
<b>Bogotá</b>	0,98	1,05	1,38	1,36	1,34	<b>Bogotá</b>	1,36	1,34	-1%
<b>Cali</b>	1,15	1,15	1,76	1,8	1,80	<b>Cali</b>	1,8	1,80	0%
<b>Caribe</b>	1,35	1,44	1,87	1,83	1,73	<b>Caribe</b>	1,83	1,73	-6%
<b>Eje Cafetero</b>	1,23	1,33	1,63	1,66	1,65	<b>Eje Cafetero</b>	1,66	1,65	-1%
<b>Medellín</b>	1,15	1,23	1,87	1,85	1,84	<b>Medellín</b>	1,85	1,84	0%
<b>Palmira</b>	1,33	1,43	2	1,96	1,96	<b>Palmira</b>	1,96	1,96	0%
<b>Total</b>	1,15	1,21	1,71	1,71	1,69	<b>Total</b>	1,71	1,69	-1%

## EVOLUCIÓN DE LA TENDENCIA DE PRODUCTOS

		Autos	Hogar	SOAT	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con seguros	2015	31.276	24.673	39.908	8.933	34.907
	2016	32.194	27.142	43.199	9.218	37.840
	2017	31.860	28.690	46.291	9.185	36.635
	2018	32.253	30.039	51.908	9.122	35.925
2016 vs 2015		3%	10%	8%	3%	8%
2017 vs 2016		-1%	6%	7%	-0,4%	-3%
2018 vs 2017		1%	5%	12%	-0,7%	-2%

A continuación presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2015 al 2018 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 20,6% de la población total; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.



- Total 1 Seguro
- Total 2 Seguros
- Total 3 Seguros
- Total 4 Seguros

## COMUNICACIÓN RESPONSABLE DE NUESTRAS SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Somos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y cumplimos con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y con toda la reglamentación requerida para la ejecución de nuestros programas de mercadeo y publicidad con los clientes, con el fin de garantizar que la información sea comprensible y transparente. Además cumplimos con todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero creado por la Ley 1328 de 2009, relacionadas con las medidas necesarias para evitar la asimetría de la información de nuestros productos y servicios.

- Nuestra publicidad es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluye el sello Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia.
- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto "Autorizado por Coljuegos".
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el Corredor de Seguros continuamos implementando estrategias con el fin de propender porque se consolide en la entidad una cultura de respeto y servicio hacia los consumidores financieros, además de adoptar sistemas para suministrarles información adecuada y atender sus quejas, peticiones y reclamos.

Frente a los procesos de entrenamiento en el SAC, hemos dispuesto capacitaciones de los comportamientos

observables que garantizan el mejor servicio bajo el marco de la declaración del modelo de servicio corporativo, renovamos y actualizamos la capacitación del Sistema de Atención al Consumidor, incluyendo ejemplos prácticos que generan mayor involucramiento y conciencia de todos los roles de la organización. Paralelamente realizamos validación de aplicación del conocimiento, mediante encuestas de satisfacción de nuestro cliente interno y externo. Así mismo realizamos campañas internas de reconocimiento a los colaboradores destacados bajo la campaña "Famosos del Servicio". Por otro lado, continuamos trabajando en los programas de educación financiera y en campañas de previsión dirigidas a nuestros asociados y a los consumidores financieros.

En nuestro portal [coomevacorredoresdeseguros.com](http://coomevacorredoresdeseguros.com) tenemos una sección dedicada al consumidor financiero en la que pueden obtener información sobre sus requerimientos, nuestros productos, tarifas, condiciones de los seguros y sobre todo lo concerniente a la relación con el Defensor del Consumidor Financiero. A su vez, el consumidor financiero cuenta con canales para que sus inquietudes sean atendidas por la Entidad de manera eficiente y oportuna; así como con los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

Por último, cada una de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero es controlada mediante la utilización de indicadores, los cuales han sido estructurados conjuntamente con el área de Riesgo Operativo, efectuando para tal evento planes de acción que permitan determinar la efectividad o mejoras requeridas en los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con lo indicado en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se establecen disposiciones de atención especial para los consumidores financieros con situación de discapacidad, mujeres embarazadas y adulto mayor, se realizaron modificaciones al Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero y se tomaron acciones para su respectiva gestión.

Para continuar con el cumplimiento a las etapas del SAC, identificación, medición, control y monitoreo se realizó la Matriz de Riesgo del SAC, donde se observan los hechos o situaciones que afecten la debida atención del consumidor financiero, de acuerdo con la información de las PQR.

### Nuestros canales de comunicación

Hemos habilitado diferentes canales a través de los cuales nuestros clientes pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web [www.corredoresdeseguros.cooameva.com.co](http://www.corredoresdeseguros.cooameva.com.co), buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464.

A través de estos canales en el 2018 atendimos 3.485 manifestaciones, de las cuales 2.888 correspondieron a reclamos, quejas o derechos de petición y 597, a solicitudes. Frente a 2017 las manifestaciones de nuestros clientes aumentaron en un 19%.

Es de anotar que el Corredor de Seguros, como buena práctica del Grupo Empresarial Cooperativo, consolida las manifestaciones de seguros independiente del rol responsable en el modelo operativo, agrupando las manifestaciones de responsabilidad del Tomador, de la Aseguradora y del mismo Corredor. Con lo anterior visualiza integralmente el negocio de seguros y propende por las mejoras en cada fase, para que se consolide la cultura de servicio.

### Defensor del Consumidor Financiero

Por disposición legal, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero orientado a la protección especial de los clientes y usuarios, quien debe ejercer sus funciones con autonomía e independencia de la entidad.

El Defensor del Consumidor es el encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presentan contra Coomeva Corredores de Seguros, dentro de los términos establecidos.

Recibimos del Defensor del Consumidor los informes periódicos en los que se visualiza la oportunidad en la respuesta de los casos asignados, así como las recomendaciones sobre causas representativas. Con lo anterior se garantiza la aplicación de mejoras al sistema de atención y autonomía en la ejecución de sus funciones.



### Educación financiera para la comunidad

A través de la página web, Coomeva Corredores de Seguros brinda a los consumidores educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

En esta medida, este año se fortalecieron los programas de educación financiera y los mecanismos para suministrar y garantizar a los consumidores financieros en situación de discapacidad, información clara, suficiente y comprensible, para lo cual se emplean herramientas como simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

En la implementación de los programas se consideró una comunicación de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

### NUESTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR EVENTOS DE FUGA DE INFORMACIÓN

- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimiento y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.
- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles, acordes con el cargo que se va a desempeñar.
- Monitoreo sobre las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.
- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Corredor, con los siguientes componentes: Antivirus, encriptación de información y control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes).

Adicionalmente, presentamos los resultados de los indicadores GRI

Indicador GRI		2015	2016	2017
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	0	0	0
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio.	0	0	0
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos de los clientes.	0	0	0
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios.	0	0	0





COMPROMISO 3

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



## COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

El 2018 se enmarcó en grandes retos organizacionales, fomentando una generación de valor sostenible, lo que llevó a un ejercicio importante de liderazgo y desarrollo de competencias a todo nivel organizacional.

### ASUNTO 3.1 IMPULSAMOS TU LIDERAZGO



Sabemos que líderes influyentes e inspiradores desarrollan capacidades organizacionales para

superar los objetivos propuestos año tras año. Es así como de manera permanente se fomentan acciones tendientes a fortalecer nuestra cultura organizacional, desde la consolidación de sus cinco pilares: Talento, Servicio, Innovación, Logro y Valores. A continuación se describen las propuestas o programas que buscan impulsar el liderazgo colectivo:

- **Programa Equipos de Alto Desempeño:** Nuestra Gerencia participó en 2018 en actividades con el Comité Directivo de Presidencia del Grupo Coomeva, tendientes a fomentar en nuestro liderazgo de primera línea, el trabajo colaborativo, la habilidad para modelar en los equipos de trabajo una orientación al logro, el ser resolutivos, generadores de valor y cumplidores de compromisos.
- **Programa de Gerencia Media:** En 2018 hicimos parte del proyecto SENA con Coomeva Cooperativa y Ascoop, donde docentes de alta calidad de la

institución CESA de Bogotá, apoyaron el proceso de formación en el Seminario Liderando con Propósito, con el fin de continuar contribuyendo al desarrollo de competencias de los líderes para aportar al adecuado desempeño en sus funciones administrativas y de liderazgo. Participaron 14 líderes y colaboradores de la Empresa a nivel nacional, representando un total de 672 H/H de formación.

- **Programa de Coaching para Directivos:** Acompañando al liderazgo en procesos de aprendizaje transformacional, continuamos promoviendo los programas personalizados de Coaching, invitando a dos líderes de la organización a atreverse a generar acciones para mejorar y potenciar su ejercicio en el liderazgo.
- **Medición del Índice de Liderazgo:** En 2018 se obtuvo la información de los resultados de la medición interna del índice de liderazgo, donde se recogió, por un lado, la percepción de los colaboradores a cargo sobre la gestión de sus líderes frente al equipo y por otro, la consolidación de resultados, frente a los atributos del Modelo de Liderazgo. Se obtuvo un promedio de 90,78.

Apasionado por el servicio	Comprometido con el resultado	Confiable por su congruencia	Inspirador para el desarrollo	Integrador de equipos
90,24	91,04	90,72	91,28	90,64

- **Modelo de Liderazgo Colectivo:** En 2018 se contó con la campaña de Tableros de Reconocimiento del Modelo de Liderazgo, buscando una sensibilización en torno a sus atributos, así como a los comportamientos y los valores asociados a cada atributo. Todos los líderes y colaboradores tuvieron la oportunidad de reconocerse mes a mes en cada uno de los comportamientos y valores, y así fortalecer el establecimiento de hábitos alineados con la estrategia de cambio cultural que se ha declarado en la organización.
- **Estrategias de comunicación interna con los líderes "¿Como vamos?":** En 2018 se realizaron dos plenarios en las cuales la Gerencia de la empresa les informó a los colaboradores las cifras obtenidas en el año anterior y compartió los objetivos del año 2018, además de agradecer a los colaboradores por su labor desempeñada en cada uno de los procesos y manifestar su respaldo y compromiso con un excelente clima laboral y con el bienestar de los colaboradores.

## ASUNTO 3.2: PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES



Buscamos que las oportunidades de crecimiento sean ilimitadas, desarrollando en nuestros colaboradores competencias que permitan

consolidar los pilares de nuestra cultura y promover oportunidades de desarrollo dentro del entorno laboral:

- **Inducción y entrenamiento:** En 2018 se desarrollaron diferentes programas de inducción y entrenamiento al cargo, para diferentes colaboradores nuevos o en proceso de promociones y ascensos a nivel nacional.
- **Plan de Desarrollo Individual:** En 2018, en el plan maestro de formación, se realizaron cerca de 5.468 H/H formales de formación, en torno a los siguientes temas:
  - Trabajo en equipo
  - Listas de vigia
  - Sistema de Vigilancia Epidemiológica DME - Pausas Activas
  - Formador de formadores
  - Minería y análisis de datos
  - Metodologías ágiles
  - Gestión del riesgo- ISO 31000
  - Modelo de Liderazgo Coomeva (en regionales)
  - SARLAFT
  - SARO
  - Planeación financiera
  - SAC
  - Congreso Andino "Transformación de las interacciones con los clientes"
  - Riesgos de fondos mutuales y fraude
  - Pensiones voluntarias
  - Técnicas comerciales
  - Planeación estratégica.
- **Criterios de evaluación y metodología de cierre de brechas:** Se identificaron las necesidades de desarrollo por rol y cargo, lo que permitió construir

un plan de formación que apalancara el crecimiento de los colaboradores y de los procesos propios de la empresa, entre ellos, como parte fundamental, el fortalecimiento técnico en seguros, tendencias de mercado y de era digital, estrategias de gestión y seguimiento comercial.

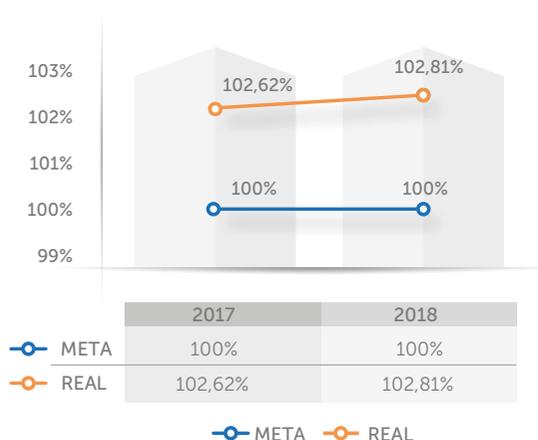
- **Subsidios educativos:** En 2018 cuatro colaboradores se beneficiaron con auxilios educativos, con un promedio de auxilio del 50% del valor del semestre académico, con una inversión aproximada de \$23.563.220.
- **Programa Altos Potenciales:** Enfocado en el desarrollo de competencias específicas para colaboradores que cuentan con un potencial sobresaliente de crecimiento y desarrollo para ocupar a futuro, cargos de mayor responsabilidad en la empresa. En Coomeva Corredores de Seguros contamos con un grupo de 11 altos potenciales en cargos de analistas, asistentes, coordinador/a, jefe/a. En 2018 se contó con entrenamientos en estrategia y desarrollo de habilidades blandas como Game Thinking, liderazgo y Eneagrama; así mismo, se realizaron entrevistas en profundidad para avanzar con la caracterización de los potenciales, de acuerdo con sus gustos, intereses, aptitudes y habilidades.
- **Encargaturas y movilidad temporal remunerada, y participación en proyectos interdisciplinarios:** En 2018 se presentaron casos de reemplazos de vacaciones, participaciones en proyectos corporativos e incapacidades, lo que generó la oportunidad para que cinco colaboradores a nivel nacional realizaran proyectos de encargaturas por un periodo mínimo de un mes. Así mismo, nuestros colaboradores de diferentes áreas han tenido la oportunidad de trabajar en proyectos interdisciplinarios con otras empresas del Grupo Empresarial Cooperativo.

- **Programa de Gestión del Conocimiento:** En 2018 se llevó a cabo con todos los colaboradores el lanzamiento del programa de gestión del conocimiento y del nuevo campus virtual, con los que se busca un posicionamiento de la autogestión para el desarrollo.
- **Formación virtual:** En la empresa contamos con la herramienta digital Campus Virtual Cooameva, en la cual ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a cursos en línea en temas de interés común y temas legales, con el fin de dar alcance al cumplimiento de la normativa colombiana. Entre

los cursos destacados se encuentran Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), así como también cursos sobre inducciones, cursos cooperativos, entre otros.

- **Valoración del desempeño:** En 2018 se realizó la evaluación de desempeño del 100% de los colaboradores de Cooameva Corredores de Seguros que cumplen con el tiempo establecido para realizar dicha evaluación.

### índice Global de Desempeño



	2017	2018
META	100%	100%
REAL	102,62%	102,81%



Adicionalmente, los indicadores GRI arrojaron los siguientes resultados:

Indicador GRI		2016	2017
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado.	31,9	42,06
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	100%	100%
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades.	12 horas promedio de formación en igualdad de género.	8 horas de formación en riesgo psicosocial.
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	97% de colaboradores líderes y formados en igualdad de género.	69% de colaboradores formados en riesgo de psicosocial.

## ASUNTO 3.3: COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD



La felicidad de nuestros colaboradores y la de su familia nos inspiran; por eso brindamos condiciones óptimas para que vivan el día a día en nuestra empresa. Contamos con políticas salariales y de contratación transparentes, implementamos el Plan de Bienestar enfocado en la felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

- **Programa de Bienestar enfocado en Felicidad:** En 2018 se programaron 16 actividades específicas encaminadas a fortalecer la conexión emocional de los colaboradores y líderes:

Act	Actividades Realizadas	# Colab	# Hombres	# Mujeres
1	Reconectando nuestros propósitos	48	13	37
2	Día de la Mujer	80		80
3	Día del Hombre	32	32	
4	Día del Niño	4		
5	Día de la Madre	21		21
6	Día del Padre	18	18	
7	Integración Día del Amor y la Amistad	18	6	14
8	Bienvenida a la Navidad	59	18	41
9	Fiesta fin de año Sector Protección	52	30	22
10	World Café conectando para construir juntos	114	51	63
11	Re-Conectando nuestros propósitos	85	46	43
12	Tarde de cine con los colaboradores	14	5	9
13	Cine Foro	16	8	8
14	Taller de Cocina Saludable	25	6	19
15	Día Internacional de la Tierra	9	8	1

Por otra parte, se realizaron ocho actividades bajo el lineamiento del Programa de Bienestar Corporativo:

Act.	Actividades Realizadas	# Colaboradores
1	Vacaciones Recreativas	6
2	Jornada de Pesca	3
3	Quinquenios	13
5	Fiesta de fin de año corporativa	64
6	Fiesta de fin de año hijos colaboradores/as	23



- Soluciones financieras que apoyan las necesidades de nuestros colaboradores: Los colaboradores cuentan con la posibilidad de adquirir su Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, así como la posibilidad de adquirir créditos de Libranza con Bancoomeva.
- Instalaciones físicas adecuadas con cobertura de accidente laboral con la ARL y la EPS: En 2018 el área administrativa de la empresa realizó 98 solicitudes de servicios de mantenimiento, reparaciones locativas o compra de insumos, encaminadas a mantener la buena funcionalidad y el buen estado de la infraestructura de la sede, además de buscar las mejores condiciones del puesto de trabajo para los colaboradores. Estas acciones tuvieron un costo de \$17.006.404.

En el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, se realizó la actualización de las matrices de identificación de peligros y los análisis de vulnerabilidad de cada una de las sedes de la empresa. Se ejecutaron algunas inspecciones de puesto de trabajo, de acuerdo con el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico, en la actividad Escuela de Desórdenes Musculoesqueléticos, además de plantear diversas actividades encaminadas a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y accidentes de trabajo, y a mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores.

En 2018 se realizaron tomas de oficinas, con actividades acerca de la prevención de caídas a nivel y desnivel, desplazamiento seguro por escaleras, talleres con énfasis en la prevención del riesgo psicosocial y el riesgo público, se incentivaron las pausas activas y se trabajó sobre la consciencia del autocuidado y la implementación de estilos de vida y trabajo saludables.

Actividad	# Colaboradores capacitados	HH Capacitación
Riesgo psicosocial	12	48
Trabajo en equipo y estilos de vida y trabajo saludables.	24	96
Escuela de Desórdenes Musculoesqueléticos de miembros superiores. Seis Talleres.	7	84
Higiene postural.	98	98
Capacitación en manejo de thera-band.	50	50
Comité de Convivencia en prevención del acoso laboral y sus modalidades.	4	8
Inteligencia emocional y adaptación al cambio.	27	108
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>492</b>

- En 2018 se fortalecieron los grupos de apoyo del SG-SST a través de capacitaciones y acompañamiento en sus reuniones periódicas.
- En noviembre de 2018 se realizaron los simulacros de emergencia de todas las sedes del Sector Protección.
- En 2018 el 88% de los brigadistas de la empresa están certificados por la ARL.

Así mismo, en 2018 se realizó el seguimiento al plan de acción de la evaluación inicial del SG-SST, dando así cumplimiento a la Resolución 1111 de 2017 en la cual se establecieron los estándares mínimos para la migración del Programa de Salud Ocupacional al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. A continuación se presentan los resultados del seguimiento realizado por Beneficios integrales Oportunos BIO:



EVALUACIÓN INICIAL SG-SST 2018									Código:
ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									Versión:
AVANCE EN EL CICLO PHVA									
Capítulo	Elemento	Ponderación del Elemento	Criterios del Elemento	Cumple Totalmente	No Cumple	"No Aplica Justifica"	"No Aplica No Justifica"	Total	% Implementación
CAPÍTULO 1 Y 2	PLANEAR	25%	22	19	2	1	0	22	22,0%
CAPÍTULO 3,4,5	HACER	60%	30	25	0	7	0	32	60,0%
CAPÍTULO 6	VERIFICAR	5%	4	3	0	1	0	4	5,0%
CAPÍTULO 7	ACTUAR	10%	4	3	0	1	0	4	10,0%
	Porcentaje Obtenido	100%	60	50	2	10	0	62	97,00%
	Porcentaje Esperado								100%

Con base en esta calificación, la cual se le compartió a la ARL Positiva, y con apoyo, asesoría y ejecución por parte de nuestro proveedor para Seguridad y Salud en el Trabajo, B10, se realizó un plan de trabajo encaminado a cerrar las brechas identificadas en este seguimiento, fortalecer el ciclo de mejora continua, dar cumplimiento tanto a la nueva Resolución 0312 de 2019, como al DUR 1072 de 2015 e integrar la norma ISO 45001.

Criterio	Plan de Acción	Plazo
2.5.1 Listado Maestro de Registros	Integrarlo al del SG Calidad	31 marzo
2.6.1 Rendición de cuentas Alta Gerencia	Realizar el informe anual de gestión de SG-SST al Gerente General de la empresa.	30 abril
2.10.1 Manual de Contratistas	Diseñar en conjunto con Administrativo y Jurídico el Manual de Contratistas para la empresa.	30 junio
Actualización de MIPEVR	Actualizar las MIPEVR de las sedes de las seis regionales y las dos sedes de la Dirección Nacional.	30 junio
Actualización Plan de Emergencia	Actualizar los planes de emergencias de las sedes de las seis regionales y las dos sedes de la Dirección Nacional.	30 agosto
Fortalecimiento del autocuidado	Desarrollar campañas para fortalecer la cultura de autocuidado en el Sector Protección.	31 diciembre
Actualización de los profesiogramas de la empresa	Actualizar los profesiogramas de acuerdo con los cargos tipo que tenga la empresa.	31 marzo

Portal del Colaborador - Autogestión: Gestión Automatizada de los Servicios de Gestión Humana: A través de la herramienta de Gestión Peoplenet los colaboradores pueden gestionar de manera rápida y fácil algunos servicios del área de Gestión Humana, brindando una eficiencia en los tiempos de respuesta y generando mayor tranquilidad al momento de requerir dichos servicios.

Dentro de los servicios que se pueden autogestionar a través del Portal del Colaborador están las solicitudes de permisos remunerados y no remunerados, licencias, días compensatorios, periodos de vacaciones, cartas de recomendaciones laborales y recibos de nómina.

<b>Mi Tiempo de trabajo</b>
Vacaciones
Días autorizados
Calendario de festivos
Ausencias laborales

- **Seguimiento continuo a pasivo vacacional:** Con el fin de contribuir al bienestar físico y mental de cada uno de nuestros colaboradores, así como a mantener un buen clima laboral y promover el óptimo desempeño en los procesos a cargo, en 2018 se llevó un seguimiento periódico del cumplimiento de los días de vacaciones pendientes y generación de compromisos para el disfrute de los días.

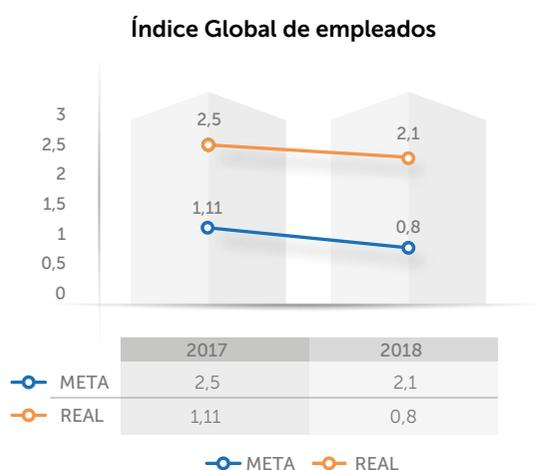
Adicionalmente, los indicadores GRI arrojaron:

Indicador GRI	2017	2018	
G4-LA1	Número de empleados contratados a término indefinido	78	80
G4-LA1	Número de empleados contratados a término fijo	0	4
G4-LA1	Número de empleados con contrato de aprendizaje	0	4
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	26,40%	22,50%
G4-LA6	Accidentalidad	0	2
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	0	40
G4-LA6	Enfermedades profesionales	0	0
G4-LA7	Número de trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0

La planta de colaboradores se mantuvo estable en 2018 con respecto al año anterior y se continúa bajo la modalidad de contrato a término indefinido, lo que genera en los colaboradores una estabilidad en su labor que se traduce en una de las herramientas para mantener un buen clima laboral en la organización.

Es de resaltar el buen comportamiento de los colaboradores en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. A pesar de que en 2018 se

reportaron dos accidentes de trabajo con 40 días de incapacidad, estos se presentaron en actividades deportivas avaladas y en representación de la empresa, razón por la que el plan de trabajo se enfocará en el autocuidado y en la percepción del riesgo. En 2018 continuamos con los índices de enfermedades laborales en cero; esto resalta la buena labor desempeñada en pro de mantener un lugar de trabajo saludable para todos los colaboradores de la empresa.



El índice de rotación de empleados mantuvo un excelente comportamiento en 2018, pasando de un 1,11% en 2017 a un 0,80% en 2018, lo cual indica una gestión adecuada en atracción y retención del talento.



## ASUNTO 3.4: MULTIPLICAMOS TU ORGULLO



El orgullo y el sentido de pertenencia de los colaboradores son un factor muy importante para nosotros. Sabemos que fortaleciendo nuestra cultura a través

de los cinco pilares -Talento, Logro, Servicio, Innovación y Valores- y brindando oportunidades a nuestros colaboradores para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras, se fortalecerá esa relación de confianza y largo plazo con la organización.

- Cultura de Servicio:** Una de las prioridades en Coomeva Corredores de Seguros en 2018 fue fortalecer y consolidar la cultura de servicio en todos los colaboradores de la empresa, con campañas y programas definidos para incrementar el servicio percibido por los asociados y clientes internos y externos. Es por esto que, junto al área de Mercadeo, se desarrolló la campaña interna de reconocimiento a los colaboradores, "Famosos del Servicio". Mediante votaciones que se realizaron en mayo, junio y julio fueron seleccionados artículos cortos publicados donde los protagonistas fueron los colaboradores que se destacan en sus comportamientos tendientes a brindar un servicio personalizado, respetuoso, resolutivo y con capacidad de sorprender a su cliente interno y externo.
  - Jornadas de Alineación Cultural:** Con el fin de promover la culturada deseada, se realizaron jornadas de formación y aprendizaje experiencial de nuestros pilares de la cultura Coomeva, donde participaron 12 líderes y 50 colaboradores de la empresa.
  - Gestión del Ambiente laboral:** Se enfoca en promover el empoderamiento de líderes y realizar seguimiento para gestionar sus microclimas,

a través de actividades de conexión emocional como "Re-conectando nuestros propósitos". Con estas actividades buscamos fortalecer en nuestros colaboradores el sentido trascendente de la labor que cada uno realiza dentro de la organización y la importancia de tomar conciencia del amor y la pasión con la que debemos desempeñarnos cada día.

- Cultura de Cumplimiento de Compromisos:** En alineación con el pilar de Logro de la cultura deseada, un factor fundamental en la empresa es el reforzamiento cultura de disciplina, cumplimiento de compromisos y constancia para alcanzar resultados. Así pues, en 2018 se continuó trabajando con la metodología 4DX a nivel nacional, logrando un 100% de colaboradores antiguos aplicando la metodología de forma consistente. Así mismo se fomentó en los líderes de los equipos, el fortalecimiento de metodologías de comités primario para asegurar una información en cascada de resultados y retos organizacionales y su alineación con el rol de cada colaborador.
- World Café ¿Cómo conectarnos para construir juntos?:** Se trata de un taller experiencial que unió a la alta y media gerencia con los colaboradores en un solo espacio, dedicado a expresar la gratitud y el orgullo desde y hacia cada uno de los integrantes de la familia Coomeva Corredores de Seguros SAS. Esta actividad contó con la participación de 67 colaboradores y líderes que cerraron la jornada sintiéndose orgullosos de pertenecer a nuestra empresa.
- Programa de Agentes de Cambio:** Continuamos con nuestra red de 12 agentes de cambio a nivel nacional.

En relación con los indicadores GRI obtuvimos:

Indicador GRI	2017	2018	
G4-HR3	Número de casos de discriminación.	0	0
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.	1 (Caso Regional Caribe)	0

**Medidas adoptadas frente a casos de discriminación:** Se fortaleció el Comité de Convivencia con capacitaciones enfocadas en manejo de casos, administración del conflicto, comunicación asertiva, influencia del liderazgo en el riesgo psicosocial y los temperamentos que mueven al ser humano.



COMPROMISO 4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



## COMPROMISO 3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

### ASUNTO 4.1: GESTIÓN DE ALIANZAS

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

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza; es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos. Con base en el contexto descrito actualmente desarrollamos alianzas con:

Aliado	Propósito
Liberty	Con esta aseguradora se administran todos los ramos generales y autos que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Cardif	Aliado estratégico para todos los productos comercializados a través de Bancaseguros.
Chubb	Aseguradora con la cual estamos desarrollando la estrategia Affinity.

### ASUNTO 4.2: 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 2018 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia. Esta iniciativa se encuentra en proceso y tiene el propósito de:

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

Durante el primer trimestre de 2018 se desarrolló el análisis de acciones para el cierre de brechas pertinentes.





COMPROMISO 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



## COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

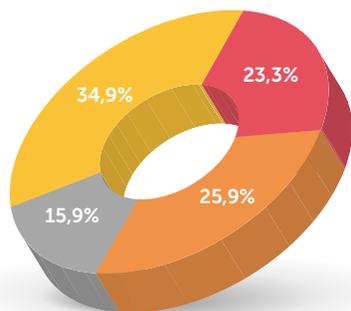
### ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

	2018	% Part. Vertical	2017	% Part. Vertical
Ingresos por comisiones	16,578,424,552	93.0%	14,071,605,911	94.2%
Rendimientos financieros	199,667,478	1.1%	198,646,276	1.3%
Otros ingresos	1,042,627,910	5.9%	673,104,077	4.5%
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>17,820,719,940</b>		<b>14,943,356,264</b>	<b>19.3%</b>
Accionistas	3,886,922,581	23.3%	3,398,735,653	24.1%
Proveedores	4,320,691,783	25.9%	3,700,842,574	26.2%
Estado	2,649,653,085	15.9%	1,994,220,114	14.1%
Empleados	5,813,582,167	34.9%	5,023,254,119	35.6%
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>16,670,849,616</b>		<b>14,117,052,460</b>	<b>18.1%</b>
Depreciación y amortización	1,149,870,324	100.0%	448,666,509	54.3%
Reserva legal	-	0.0%	-	0.0%
Reserva ocasional	-	0.0%	377,637,295	45.7%
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>1,149,870,324</b>		<b>826,303,804</b>	

**Nota:** No se realiza registro de reserva legal al cierre de 2018, dado que ya se cumplió con el límite establecido.

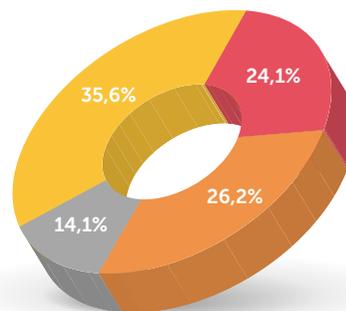
G4-EC1 - Valor económico directo generado y distribuido de la organización 2017 - 2018.

Valor Económico Distribuido 2018



● Accionistas ● Proveedores  
● Estado ● Empleados

Valor Económico Distribuido 2017



● Accionistas ● Proveedores  
● Estado ● Empleados

Durante 2018 el Valor Económico generado por Coomeva Corredores de Seguros creció en un 19,3%, así como el Valor Económico Distribuido.

Este crecimiento está impactado principalmente por el aumento en las comisiones de la empresa en un 17,8%, las cuales están directamente relacionadas con estrategias comerciales y financieras que nos permitieron crecer significativamente en la mayoría de los ramos que opera la Compañía.

Se destaca el buen comportamiento de las pólizas de Autos, SOAT, Hogar Más, Total Home y Tarjeta Protegida, que soportan su buen desempeño en canales como el Centro de Contacto y en las estrategias de profundización. Así mismo, la anualización de las pólizas de Chubb, también contribuyó a las metas.

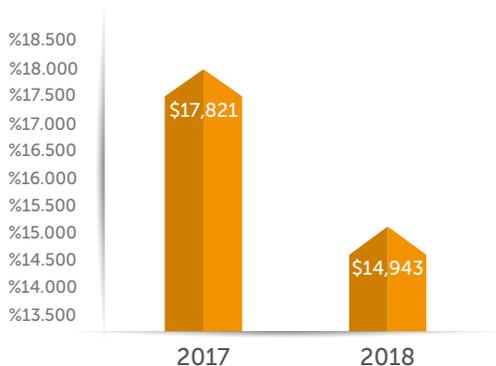
En cuanto a la póliza de Desempleo se destaca una mayor penetración acumulada, gracias la estrategia de brindar tasa preferencial en el crédito al tomar la póliza, seguimiento a la fuerza de ventas e incentivos ligados a prima y penetración.

Ingresos por comisiones	Real Acum. Dic-18	Real Acum. Dic-17	Variación 2018 Vs. 2017	Variación %
Desempleo	5,597,652,793	4,073,863,489	1,523,789,304	37.4%
Autos	4,126,080,667	3,729,346,777	396,733,890	10.6%
Vida Grupo Deudor	1,853,528,986	1,480,711,972	372,817,014	25.2%
SOAT	1,399,371,455	1,170,511,496	228,859,959	19.6%
Otras pólizas	3,601,790,651	3,617,172,177	- 15,381,526	-0.4%
<b>Total</b>	<b>16,578,424,552</b>	<b>14,071,605,911</b>	<b>2,506,818,641</b>	<b>17.8%</b>

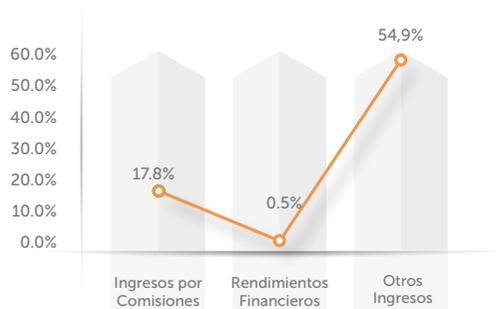
En el Valor Económico Distribuido se mantuvo la participación de los proveedores en un 25,9%, como consecuencia del plan de austeridad llevado a cabo en el Grupo Coomeva y que generó ahorros significativos en algunos rubros del estado de resultados, tales como honorarios generales, servicios temporales, prospección de clientes, demás servicios de Coomeva Servicios Administrativos, CSA, (actualmente Unidad de Servicios Compartidos, USC) y, propaganda y promociones.

La participación de los empleados registra un 34,9%, evidenciando una estructura organizacional estable y eficiente en la ejecución de procesos y servicios de la empresa.

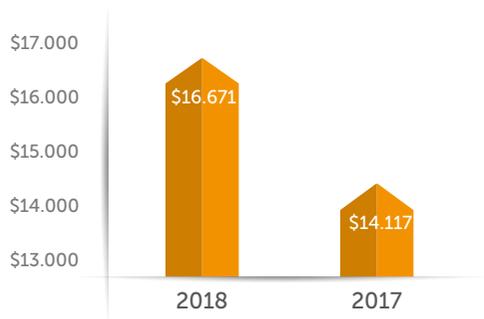
#### VALOR ECONÓMICO GENERADO 2018 (G4-9)



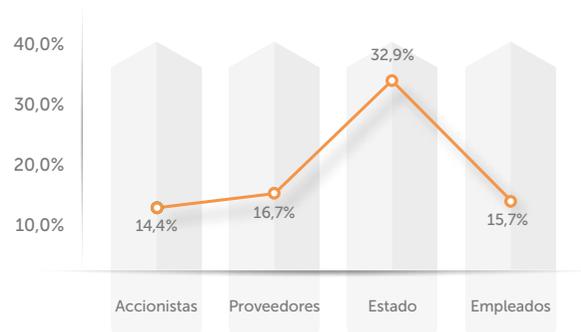
#### Crecimiento por concepto



### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2018 (G4-9)



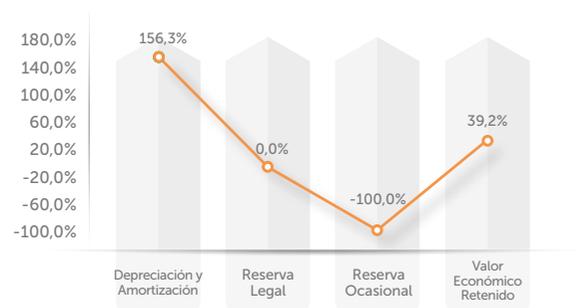
### Crecimiento por concepto



### VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2018 (G4-9)



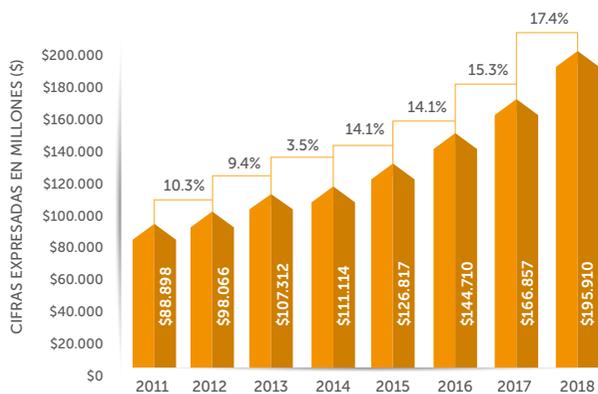
### Crecimiento por concepto



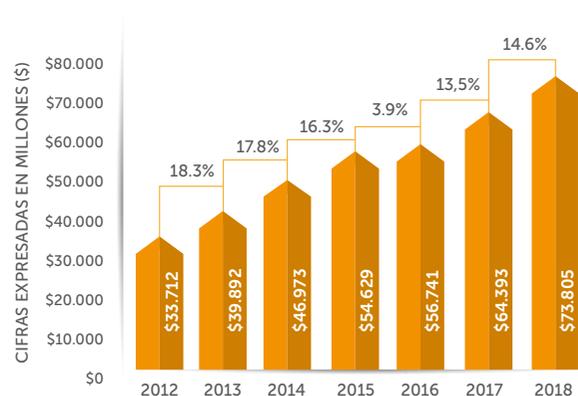
## NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

Cooemeva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Cooemeva, generó en su operación una facturación de primas de \$195.910 millones de pesos en el 2018 y en ingresos por comisiones y retornos le generó a las empresas del Grupo un total de \$73.805 millones.

### FACTURACIÓN COOEMEVA CORREDORES DE SEGUROS



### INGRESOS GRUPO COOEMEVA





**COMPROMISO 6**  
**PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA**



## COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

### ASUNTO 6.1: FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante el año 2018 logramos que el consumo de papel presentara una variación del -21% frente al año inmediatamente anterior.

Continuamos comprometidos con la compra del papel ecológico. Este representa el 82% de las compras de papel.

	2014	2015	2016	2017	2018	VAR
BOND	302	130	16	22	10	-55%
ECOLÓGICO	0	56	76	50	47	-6%
TOTAL	302	187	92	72	57	-21%

#### COMPRA DE PAPEL



### ASUNTO 6.2: TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

#### APLICACIÓN DE MEJORAS EN PROCESOS

- Se ajustó el proceso operativo de envío de algunas comunicaciones donde se generan cartas/comunicados para asociados, clientes y usuarios. Se creó una funcionalidad en CSIS para generar los PDF, enviarlos al proveedor de mensajería quien a su vez los envía por correo electrónico, eliminando la impresión, a menos que el cliente exija impresión tradicional.
- Se ajustó el proceso operativo de solicitud de pago de amparos (Medicamentos, Incapacidad Temporal, Desempleo, Auxilio Funerario) logrando disminuir 25% el número de reclamos presentados en las oficinas de Coomeva.
- Se ajustó el proceso de aprobación de pagos de la póliza de Vida Grupo donde se eliminó la impresión de los soportes del siniestro y la aprobación de la aseguradora. La herramienta usada en ese caso es Adobe Sign.

- Se logró la desmaterialización de SOAT, es decir, que este Seguro no se entrega impreso al tomador, sino que se le envía al correo electrónico.
- Se ajustaron los procesos de soporte y venta telefónica, en los que se cambiaron los documentos por grabación de llamadas.



## SEGUIMIENTO APLICACIÓN METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA

Durante 2018 se monitoreó el comportamiento de las cuentas que contribuyen a la preservación ambiental:

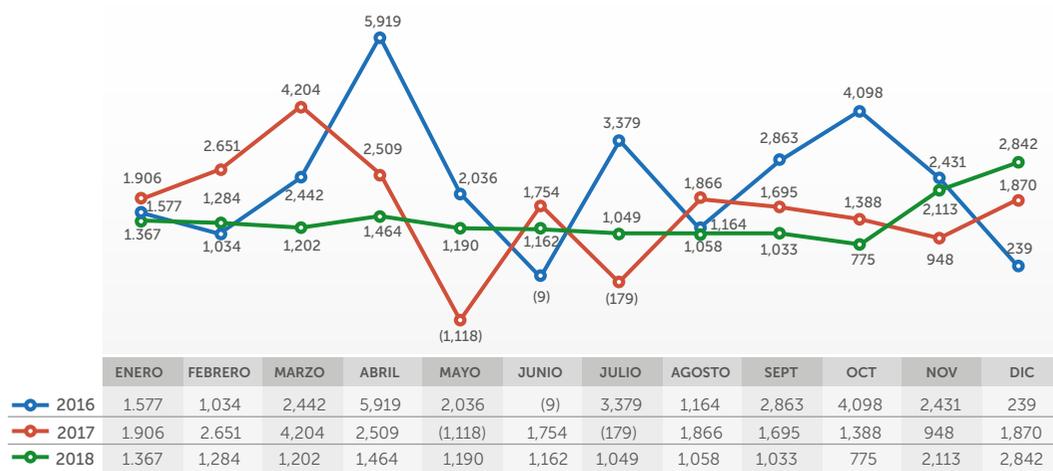
1. Portes de correo
2. Impresiones.

### PORTES DE CORREO

En 2016 la empresa inició el cambio del modelo de despacho de comunicaciones a nuestros clientes, pasando de un canal físico a un canal virtual. En 2018 se logró un ahorro de \$14 MM con las siguientes variaciones:

AÑO	REAL ENE - DIC	2018 VRS 2016		2018 VRS 2017	
		AHORRO	VAR	AHORRO	VAR
2016	27.172	(10.633)	-39%		
2017	19.493	-		(2.954)	-15%
2018	16.539				

COMPARATIVO REAL 2016 / 2017 / 2018 (cifras en miles)



Durante 2018 se evidencia una variación del -34% en la ejecución frente al presupuesto.

AÑO	PPTO	EJECUCIÓN	VAR
2018	24.900.588	16.538.910	-34%

### PORTES DE CORREO VS PRESUPUESTO SECTOR PROTECCIÓN AÑO 2018



## IMPRESIÓN

Con la aplicación de la metodología Leans Six Sigma en proceso de Pagos y de Cartera, y con la instalación de las licencias PDF Creator, la empresa ha logrado mantener eficiencias, representadas en las siguientes variaciones tanto en unidades como en valor:

#### UNIDADES

	2016	2017	2018	VAR
IMPRESIÓN	304.966	218.009	151.393	-31%
ALQUILER	44	35	24	-31%
<b>TOTAL</b>	<b>309.816</b>	<b>221.448</b>	<b>154.390</b>	<b>-30%</b>

#### VALOR

	2016	2017	2018	VAR
IMPRESIÓN	4.459.791	3.000.070	2.073.190	-31%
ALQUILER	10.791.085	7.768.608	5.459.035	-30%
<b>TOTAL</b>	<b>41.520.679</b>	<b>26.498.923</b>	<b>21.526.817</b>	<b>-19%</b>

#### VARIACIÓN EN UNIDADES



	2018	2017	2016
IMPRESIONES	151.393	218.009	304.966
ALQUILER	24	35	44

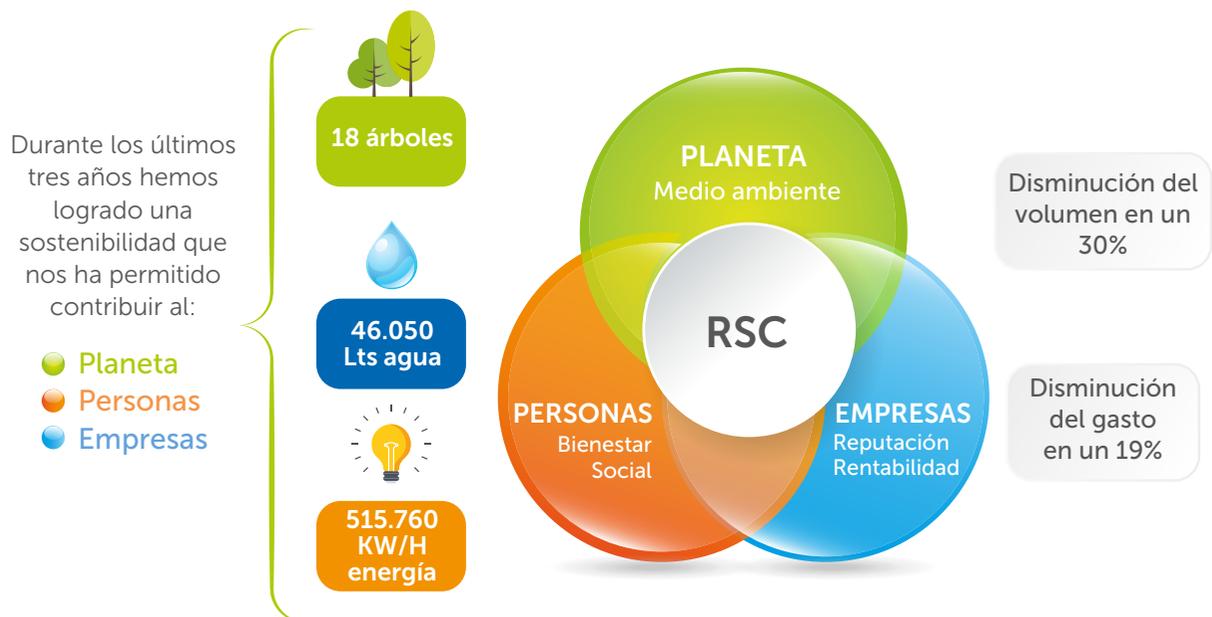
#### VARIACIÓN DEL GASTO



	2018	2017	2016
IMPRESIONES	2.073.190	3.000.070	4.459.791
ALQUILER	5.459.035	7.768.608	10.791.085

La Responsabilidad Social Corporativa, RSC, o inversión socialmente responsable, se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.

Una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.



## ASUNTO 6.3: ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

### PROGRAMAS DE PRESERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES-GESTIÓN AMBIENTAL

Cooameva Corredores de Seguros está comprometido con la protección del medio ambiente. En 2018 realizó una campaña de comunicación y reconocimiento frente a la importancia del reciclaje y el no uso de desechables. Además los colaboradores deben cumplir las siguientes acciones:

- Aumentar al máximo la cantidad de papel con buen uso y sin desperdicio, teniendo una carpeta de hojas reciclables.
- Eliminar el uso de vasos desechables o pitillos y usar de forma prudente las toallas de papel para secado.
- Poner en modo ahorro de energía la pantalla del computador cuando se encuentre fuera del puesto de trabajo.
- Desconectar los aparatos electrónicos que no estén siendo usados.

- Apagar las luces en el momento que ya no se necesitan y cerrar bien los grifos del agua.

Medida de compensación frente al cambio climático	2017	2018
Reforestación en número de árboles	35	18

Los resultados con base en los indicadores GRI fueron:

Indicador GRI	2017	2018
G4-EN29	0	0

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.



COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE  
DEL PAÍS



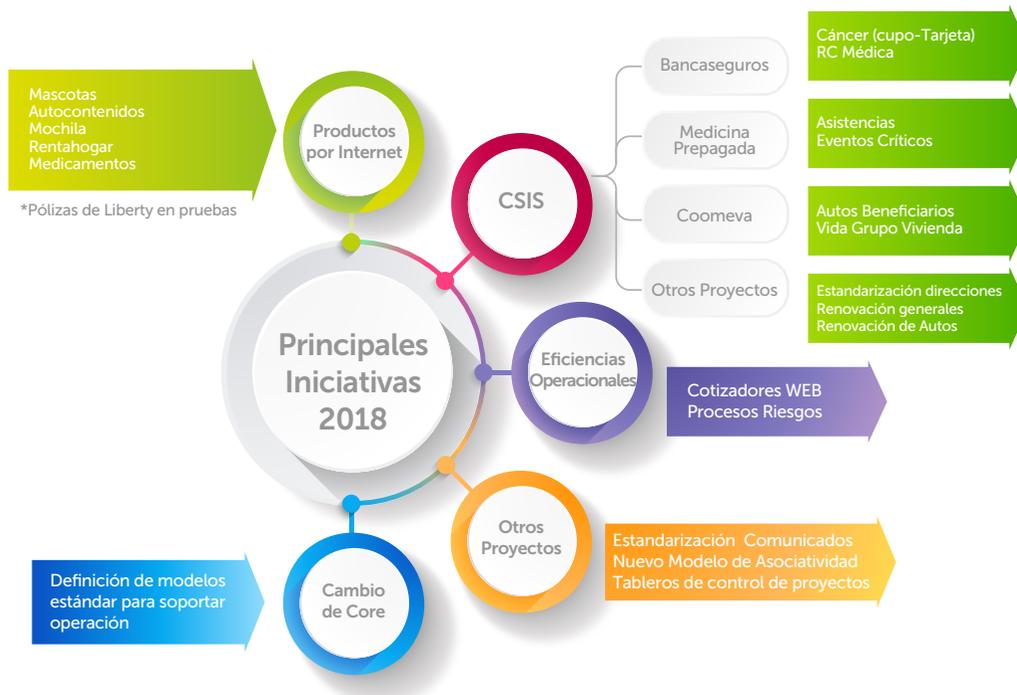
# COMPROMISO 7

## APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

### ASUNTO 7.1: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

**Inversión Social Estratégica.** Está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales que les aporta un valor y adicionalmente contribuyen a la estrategia del negocio.

**Inversión Social Voluntaria.** Se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.



## ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>1. MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
<b>Estrategia y análisis</b>	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	8
<b>2. ACERCA DEL INFORME</b>				
<b>Perfil del Reporte</b>	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
	<b>3. QUIÉNES SOMOS</b>			
<b>Perfil de la organización</b>	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		-
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		14
	G4-9	Dimensiones de la organización.		47 al 48
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		12
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		-
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	12
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	-
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		-
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	-
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	-

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>Enfoque de Gestión</b>	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	16
<b>Aspectos materiales identificados y Cobertura</b>	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		-
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		17
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		17
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		10
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		10
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		-
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		-
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	-
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	-
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	-
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	-
<b>5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL</b>				
<b>Gobierno Corporativo</b>	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		11
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		-
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	-
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		11
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		21

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	-
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	21
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		21
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	22
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	23
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24 al 27
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	-
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	23
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	23
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	37
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		42
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		39
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		-
<b>5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas Laborales y trabajo Digno</b>				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	41

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	6 al 8	41
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		41
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		37 al 38
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		27
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		39
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		-
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		-
Mecanismos de reclamación sobre practicas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		42
<b>5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	50 al 51
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		52
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		53
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		53
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		53
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		-
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		-
<b>5.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS</b>				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	55
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		-

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>5.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		46 al 48
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		-
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		-
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		-
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		-
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		-
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		-
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		-
<b>5.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	-
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	-
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	-
<b>5.7 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		-
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		33
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		29
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		33
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		33





[www.corredoresdeseguros.cooमेva.com.co](http://www.corredoresdeseguros.cooमेva.com.co)

