



COMUNICACIÓN
DE PROGRESO
COP
Pacto Global 2013



Pacto Global
Colombia





INFORME COP 2013

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

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

Colaboración y revisión:
Leidy Johana Zuluaga Osorio
Gestor de Riesgo y RSE Coomeva

COMUNICACIÓN
DE PROGRESO
COP
Pacto Global 2013



Grupo Coomeva

Nos facilita la vida



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

María Eugenia Pérez Zea
Presidente

León Alberto Sardi Barona
Vicepresidente

José Vicente Torres Osorio
Secretario

Carlos Arturo Alomía Díaz

Martín Alonso Pinzón Echeverri

Fernando Rey Cubillos

Iván Elías Torres Nadjar

Diana Uribe Jiménez

León Darío Villa Villa

JUNTA DE VIGILANCIA

Luis María Tamayo Gómez
Presidente

Camilo José Moreno Lozano
Vicepresidente

Rodrigo Restrepo López
Secretario

PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco

COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

José Luis Blanco Sáenz

Gerente Corporativo Estrategia y Mercadeo

Luis Carlos Lozada Bedoya

Gerente Corporativo Administrativo

Alfredo Rincón Angulo

Gerente Corporativo Financiero

Manuel Felipe Issa Abadía

Gerente Corporativo Gestión Humana

Luis Fernando Caicedo Fernández

Gerente Corporativo Jurídico

Ricardo Alberto Serrano Novoa

Gerente Corporativo Servicio al Asociado

Giovanny Hue Solano

Auditor Corporativo

María Myra Hurtado Silva

Directora Corporativa Comunicaciones y RRPP

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Unidad de Educación y Democracia

Diana María Monsalve Guevara

Directora Corporativa Arquitectura Empresarial

Liliana Patricia Guzmán González

Asesora Presidencia Ejecutiva

Víctor Hugo Pinzón Parra

Asesor Presidencia Ejecutiva

Paul Semaan Riascos

Asistente de Presidencia Ejecutiva

Leidy Lorena Restrepo Ramírez

Asistente de Presidencia Ejecutiva

Jenny Paola Martínez Monedero

Analista de Presidencia Ejecutiva

Hans Juergen Theilkuhl Ochoa

Presidente Bancoomeva

Gilberto Quinche Toro

Gerente General Sector Salud

Jairo Reynales Londoño

Gerente General Coomeva EPS

Jorge Alberto Zapata Builes

Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

María Fernanda Gualdrón Rueda

Gerente General Sinergia Global en Salud (E)

Mario Hernández Rueda

Gerente General Clínica Farallones

Fabián Osorio Flórez

Gerente General Hospital en Casa

Enver Navia Echeverri

Gerente General Conectamos Financiera y Conecta Salud

Carlos Armando González Renjifo

Gerente General Coomeva Recreación y Cultura

Isabel Cristina Rincón Fernández

Gerente General Coomeva Turismo

Carlos Alberto Muñoz Mera

Gerente General Club Los Andes

Luis Mario Giraldo Niño

Gerente General Sector Protección

Víctor Manuel Torres Carvajal

Gerente General Coomeva Servicios Administrativos

José Fernando Iragorri

Gerente General Coomeva Fundación

Martha Cecilia Lizalda Restrepo

Gerente General Fecoomewa

CONTENIDO



7	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
8	Entorno Económico
11	50 años de cooperativismo al servicio del país
12	Premios y Reconocimientos
13	Acerca de este informe
16	¿Quiénes somos?
24	Capítulo 1 Prometemos perdurar
34	Capítulo 2 Derechos Humanos
37	Facilitamos la vida
53	Democratizamos la riqueza
73	Avanzamos con nuestros aliados
76	Capítulo 3 Derechos laborales
77	Nuestra organización
91	Crecemos con nuestra gente
104	Capítulo 4 Devolvemos vida al planeta
114	Capítulo 5 Vivimos los principios y valores

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

COOMEVA UNA HISTORIA DE COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

El 14 de marzo de 2014 COOMEVA cumplió 50 años confirmando al movimiento cooperativo como una eficaz alternativa de desarrollo mediante el compromiso con la entrega de soluciones en beneficio de nuestros asociados y de sus familias, a través de la vivencia de los principios y valores que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico, garantizando así la creación de valor compartido y sostenible para todos nuestros grupos de interés, lo cual nos ha permitido consolidarnos, con el apoyo de los asociados, como uno de los 20 Grupos Empresariales más grandes del país, con impacto social y económico nacional, estando presentes en el cotidiano vivir de los colombianos.

Esta organización es una realidad gracias a que nuestros asociados mantienen su confianza y apoyo a su Cooperativa y a que ésta goza del cariño de los colombianos. Esta simbiosis nos ha convertido en lo que hemos llegado a ser y nos ha permitido retribuir a los asociados y a los grupos de interés mediante la transferencia de servicios, beneficios, revalorizaciones y resultados.

Durante estos 50 años hemos alcanzado muchos logros y nos hemos enfrentado a dificultades por efecto de circunstancias externas e internas, las cuales nos han obligado a crecer; puesto que éstas nos exigieron mayor dedicación en la gestión interna y concentración para alcanzar los objetivos. Al margen de los números, la preocupación central de nuestras decisiones ha sido la creación de valor compartido y sostenible, reafirmando nuestra identidad y carácter cooperativo.

Cooameva presenta su Informe de Progreso COP, porque este es una herramienta de gestión socioeconómica que nos facilita medir nuestros logros y rendir cuentas a los asociados, en su calidad de dueños, gestores, usuarios y a todos los demás grupos de interés que son impactados por nuestro accionar.

Como muestra de responsabilidad, a lo largo de 5 décadas hemos innovado en seguridad social y financiera a través del Fondo de Solidaridad; introducimos en el país nuevos modelos de aseguramiento en salud al crear la primera Medicina Prepagada; participamos en los grandes cambios sociales a partir de la Ley de Seguridad Social; acompañamos a las personas mayores a través del Programa Vida en Plenitud con servicios originales y de gran impacto; creamos el Auxilio de Desempleo y también los servicios de protección exequial, siendo estos solo algunos ejemplos de la energía inagotable de aporte y emprendimiento que han animado a la Cooperativa a lo largo de todos estos años.

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

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

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



Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva



ENTORNO ECONÓMICO

HECHOS DESTACADOS EN EL MUNDO Y COLOMBIA

El 2013 fue un año en que concurrieron hechos relevantes tanto en lo global como en lo doméstico. En esta sección se destacan los principales hechos que se desarrollaron, que fueron y siguen siendo determinantes para los pronósticos financieros.



MARCO GLOBAL¹

El 2013 inició con grandes reservas en cuanto al crecimiento mundial. El Fondo Monetario Internacional y el Banco Central Europeo estimaban entre el 3% y 3,3% para dicho año, mientras que para Estados Unidos el pronóstico se situaba en 2,2%, para la Eurozona en 0,2%, China e India en 7,2% y América Latina en 3,9%

Con el paso del tiempo y debido a un mix de políticas monetarias expansivas (Zona Euro, EE.UU. y Latam) y de contracción (Asia y el Pacífico) se fue consolidando una salida de la crisis generada a partir del escándalo de los CDO's - Obligación de Deuda Colaterales- en 2008. Las variables principales que moderaron el transcurso de estas políticas fueron y siguen siendo el desempleo, la inflación y la tasa de referencia de los bancos centrales. De este modo y lideradas por Estados Unidos, las economías fueron alcanzando estas metas logrando conjurar los efectos de la recesión, en Estados Unidos con el programa de estímulo de la Reserva Federal y en la Zona Euro con un fuerte ajuste fiscal.

En América Latina las economías que lideraron el crecimiento fueron Brasil (4%), Chile (4,4%) y Perú (5,8%). Colombia con una estimación de 4,4% se ubicaría justo por delante de Brasil.

El primer semestre del año transcurrió entre el desempleo más alto de la historia en la zona Euro y las tasas de referencia más bajas, mientras en Colombia se tenía la crisis de los commodities, generada a partir de los rumores de una mejora sustancial en Estados Unidos, que haría que se desmontara el estímulo de la Reserva Federal al mercado de deuda. Esto motivó la movilización de capitales hacia activos de más riesgo, propiciando la subida en la tasa de los tesoros y precio de las acciones, mientras se desinvertía en emergentes y los commodities; por esta razón el crecimiento en Colombia se vio afectado, el peso se fortaleció llegando a \$1.720 por dólar y las acciones pasaban por lo que sería el peor año en un lustro.

¹ Tomado de "Prospectiva Económica 2013" – Fedesarrollo y Fondo Monetario Internacional.

Por estas razones se amplió la política expansiva del Banco de la República bajando la tasa de referencia, comprando dólares en mercado abierto y se aceleró la ejecución presupuestal.

Al final de 2013 las metas propuestas tanto para el entorno global como para el local resultaron así: Estados Unidos: 2,7%, Zona Euro: -0,3%, América Latina: 2,67% y China e India: 7,7% y 5,0% respectivamente.

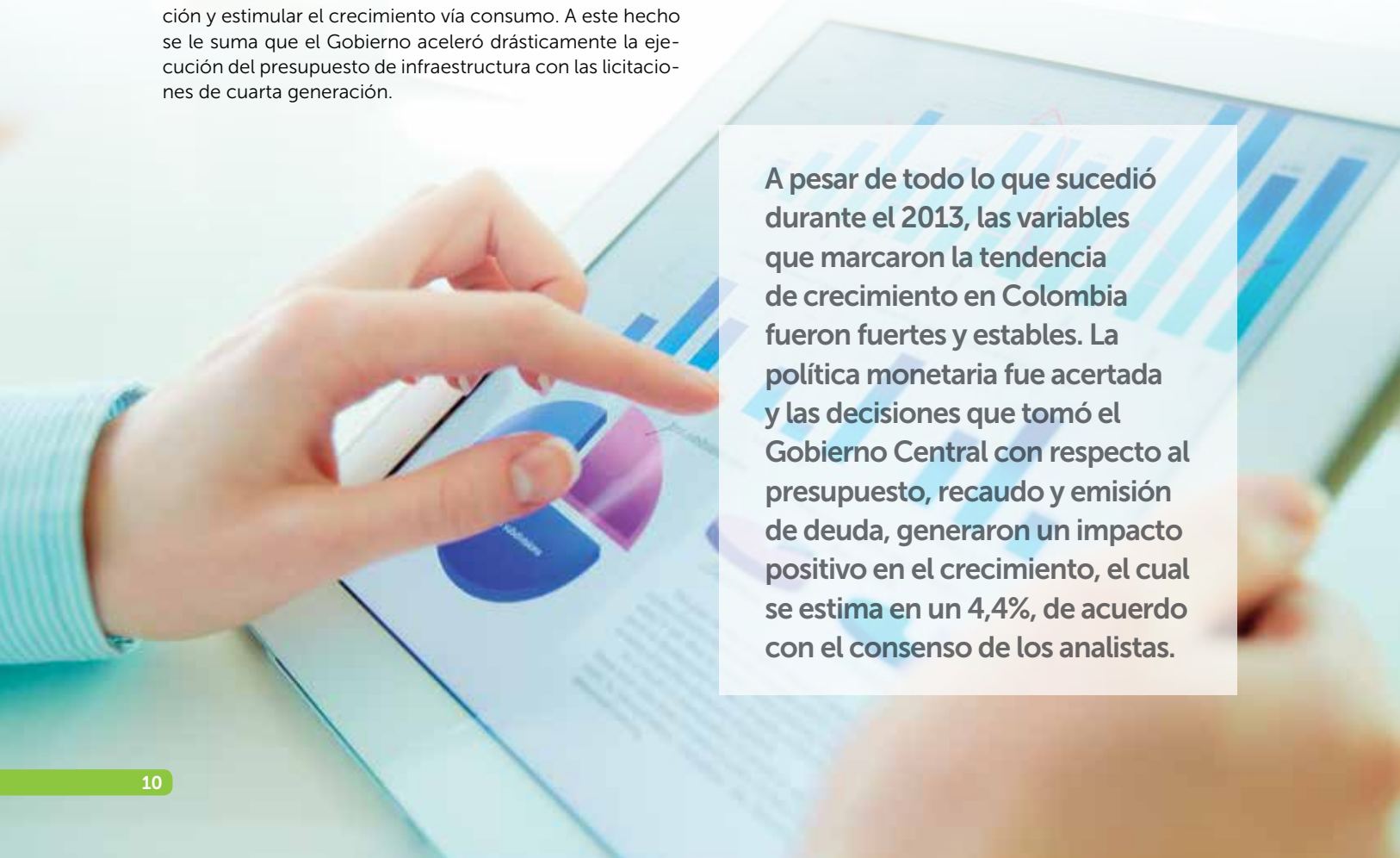
ENTORNO LOCAL

Como se mencionó, en Colombia se vivió una crisis durante el año derivada de la política monetaria en Estados Unidos, en tanto la correlación entre ambas economías se mide en el mercado de capitales, que sintió más fuertemente dicho efecto.

La política monetaria del Banco de la República a lo largo del año ha sido expansionista, reduciendo así paulatinamente la tasa de interés de referencia hasta dejarla en 3,25% con una meta clara: mantener controlada la inflación y estimular el crecimiento vía consumo. A este hecho se le suma que el Gobierno aceleró drásticamente la ejecución del presupuesto de infraestructura con las licitaciones de cuarta generación.

Los títulos de deuda pública se valorizaron mientras que las acciones y el dólar perdían protagonismo siendo ejecutores de grandes pérdidas en el mercado, básicamente por la salida de capitales off shore y reacomodación de los portafolios. Sin embargo una vez se liberó el rumor de la finalización del estímulo al mercado estadounidense por parte de la Reserva Federal, el movimiento de los grandes capitales cambió su ruta y se dirigió a los índices accionarios de los miembros del G7; este movimiento produjo grandes desvalorizaciones en TES y Acciones, así como, una devaluación del peso frente al dólar que cerró el año en \$1.922,56, por encima de la barrera de los \$1.900, nivel en el cual el Banco de la República comenzaría a repensar su estrategia de control para esta divisa.

Con este panorama y con sucesos locales como los paros de camioneros, mineros, paperos y cafeteros se generó un efecto de mediano plazo, donde la producción de alimentos se represó por aproximadamente dos meses, haciendo que los consumidores tomaran medidas tales como abstenerse el tiempo suficiente para evitar la especulación en plazas de mercado y modificar los hábitos de consumo. Una vez solucionados estos paros, la oferta de los alimentos represados por más de dos meses sobrepasó la demanda, presionando los precios a la baja y en consecuencia la inflación. Esta última, presionada por los alimentos, bajó a niveles históricos mes a mes hasta cerrar en 1,94%, nivel no visto desde hace más de 10 años y por debajo del límite inferior del rango meta del Banco de la República.



A pesar de todo lo que sucedió durante el 2013, las variables que marcaron la tendencia de crecimiento en Colombia fueron fuertes y estables. La política monetaria fue acertada y las decisiones que tomó el Gobierno Central con respecto al presupuesto, recaudo y emisión de deuda, generaron un impacto positivo en el crecimiento, el cual se estima en un 4,4%, de acuerdo con el consenso de los analistas.



50 AÑOS DE COOPERATIVISMO AL SERVICIO DEL PAÍS

El 4 de marzo de 2014 se cumplieron 50 años del nacimiento de Coomeva. Hoy nos enorgullece presentar al país una cooperativa que logró consolidar una gestión de gran impacto social; que en respuesta a las necesidades de sus asociados y de todos sus grupos de interés ha obtenido un positivo balance social, generando valor compartido, contribuyendo en toda Colombia al desarrollo económico, la equidad social y la construcción de un país más justo y democrático.

Cooameva se ha mantenido fiel a su filosofía cooperativa. También a un dinámico sentido emprendedor, que la han llevado a ir ampliando sus servicios, su territorio y su base social, hasta llegar a ser hoy un Grupo Empresarial Cooperativo presente en 1.081 municipios colombianos. Presta sus servicios a través de 16 empresas que la Cooperativa, matriz del Grupo, ha organizado en cuatro sectores: Financiero, Salud, Protección, Recreación y Turismo. Beneficia a 250.703 asociados y cerca de 4 millones de colombianos, quienes a través de su confianza nos han llevado a constituirnos en uno de los grupos económicos más importantes de Colombia, con activos por \$6.5 billones, ingresos de \$3.8 billones y un patrimonio de \$1.2 billones de pesos (suma de las empresas) que genera 14.800 empleos directos y más de 26.000 indirectos.

Reafirmamos el carácter cooperativo del Grupo Coomeva y el compromiso con los principios y valores que nos animan. Reconocemos que tenemos la doble naturaleza de atender y satisfacer a la comunidad de asociados de la Cooperativa y de gestionar un grupo empresarial cooperativo generador de un balance social positivo de beneficio para todos los colombianos. Por todo ello es que seguiremos alineando nuestra misión y estrategias con iniciativas sostenibles, aprovechando las nuevas oportunidades de mercado y respondiendo a ellas con modelos de negocio innovadores y con productos, servicios y resultados generadores de valor compartido, con beneficios para todos nuestros grupos de interés, lo cual lograremos a través de nuestro éxito empresarial.

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de Coomeva porque hemos nacido de una comunidad y nos debemos a ella. Por ello actuamos bajo prácticas éticas, transparentes, solidarias y responsables, basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital, comprometido con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés. El logro de un balance social positivo es parte de nuestra razón de ser porque no somos emporios que explotan a las personas o a los recursos naturales, ni somos indiferentes ante los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida.

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

Hemos asumido otros compromisos estratégicos con la sostenibilidad. Adherimos a iniciativas como el Pacto Verde Cooperativo y el Pacto Global de las Naciones Unidas, del cual las empresas del Grupo Coomeva son todas signatarias. Adoptamos los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) como compendio de mejores prácticas y la más grande iniciativa mundial de reporte y transparencia en la comunicación con los grupos de interés.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

COOMEVA, SELLO 100% COOPERATIVA



En el marco de la XLIX Asamblea General Ordinaria de Delegados de Coomeva, la doctora Clemencia Dupont, Directora Ejecutiva de Confecoop, entregó a Coomeva la estatuilla y el diploma que nos certifica como entidad 100% Cooperativa.

COOMEVA EPS

Coomeva EPS fue calificada en el ranking como "superior" de calidad en la encuesta realizada por el Ministerio de la Protección Social, demostrando su compromiso con la buena atención de los usuarios.

COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

En 2013 el Centro de Contacto de Coomeva Servicios Administrativos obtuvo el BRONCE en el Premio LATAM categoría Mejor Operación de Contact Center Interno, otorgado en el marco del 10° Congreso Andino de Contact Centers & CRM y el 3er Foro Internacional de BPO, realizado en Bogotá.

El Premio LATAM es un reconocimiento anual que nace con la intención de valorizar e identificar la excelencia en las mejores compañías de relación con clientes de Argentina, Brasil, Colombia y México; quienes tienen la responsabilidad de diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y reconocer aquellas empresas que sean merecedoras de tal distinción.



COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Por quinto año consecutivo fue catalogada como la empresa de medicina prepagada N° 1 en la mente de los colombianos (Top of Mind) de la categoría.

ACERCA DE ESTE INFORME

Ésta es nuestra tercera Comunicación de Progreso (COP) como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas, cuyo propósito es rendir cuentas a nuestros grupos de interés acerca de nuestro desempeño en el ámbito social, económico y ambiental en el marco del desarrollo sostenible y como signatarios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Este informe no cuenta con verificación externa, sin embargo, los datos registrados se soportan en información validada por las áreas respectivas y en los estados financieros certificados por la Revisoría Fiscal externa.



TEST DE MATERIALIDAD



Acciones Desarrolladas

- » Revisión y actualización del Direccionamiento y del Plan Estratégico con participación de asociados en todo el país.
- » Evaluaciones de satisfacción, tenencia y uso de servicios.
- » Encuestas de satisfacción de servicios.
- » Priorización de asuntos materiales de acuerdo con el impacto, riesgos y oportunidades.
- » Referenciación y mejores prácticas.
- » Diálogo con grupos primarios y comités de trabajo.
- » Encuesta de Clima Laboral.
- » Test de Materialidad.

Este Informe comprende el año 2013 y la información reportada corresponde a los lugares de Colombia en los cuales operamos y al cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad frente a los asuntos que son materiales para nuestros grupos de interés.

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

Liliana Patricia Guzmán G.
Lider Corporativa de RSE
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3 • Cali, Colombia.
lilianap_guzman_contratista@coomeva.com.co



"No existe un solo modelo de democracia, o de los derechos humanos, o de la expresión cultural para todo el mundo. Pero para todo el mundo, tiene que haber democracia, derechos humanos y una libre expresión cultural."

Kofi Annan



Grupo Compañía

Calle 133 # 42-130

¿QUIÉNES
SOMOS?

NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO

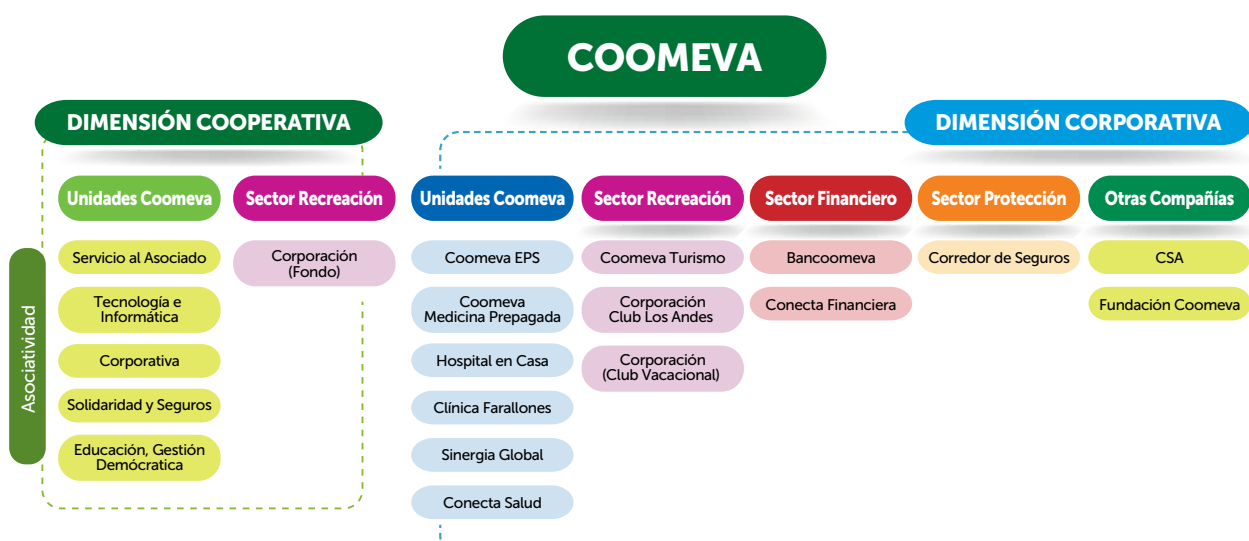
COOMEVA

- » Es una cooperativa que actúa como Matriz del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- » Nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia.

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

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

- » Desarrollamos un exitoso modelo empresarial cooperativo.
- » 16 empresas organizadas en cuatro sectores y cinco unidades.
- » Brindamos servicios en educación, vivienda, seguros, salud, financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación, turismo, outsourcing administrativo, call center, entre otras.
- » Atendemos con nuestros servicios a cerca de 4 millones de colombianos en todo el país.



QUIÉNES SOMOS

Para Coomeva, su gran potencial es su capacidad de incidir en el bienestar y el progreso de sus asociados y de las comunidades a las que sirve.

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



MISIÓN

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

VISIÓN

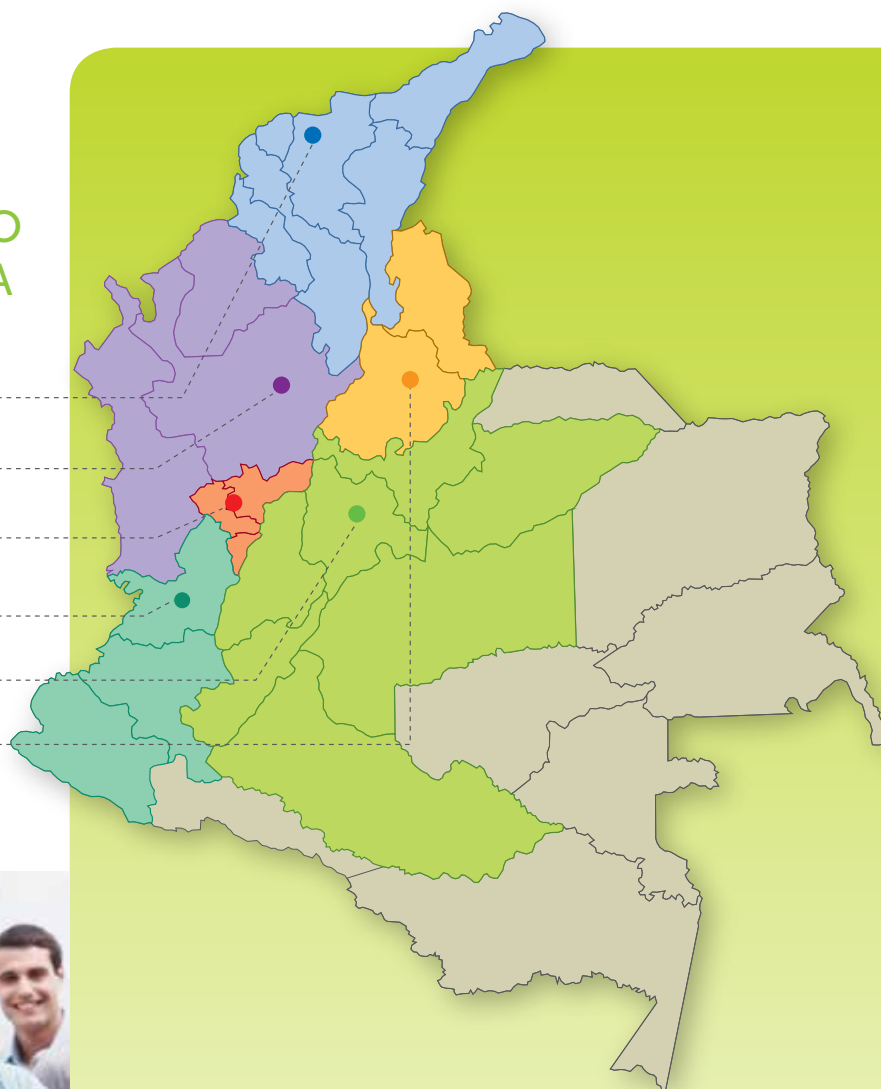
Cooameva es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.

POLÍTICA DE CALIDAD

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

NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO EN COLOMBIA

Regional Caribe
Regional Medellín
Regional Eje Cafetero
Dirección Nacional
Regional Bogotá
Regional Nororiente



- 9 Centros de Atención Coomeva, CAC.
- 6 sedes Regionales de Coomeva.
- 91 oficinas Bancoomeva.
- 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS/Salud.
- 135 puntos de atención de Coomeva EPS.
- 49 puntos de atención de Coomeva Medicina Prepagada.
- 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada.
- Sede Clínica Farallones.
- Sede Clínica Palma Real.
- 37 oficinas de Coomeva Corredores de Seguros.
- Sede Club Campestre Los Andes.
- 16 oficinas de Turismo Coomeva.
- 55 oficinas de Corporación para la Recreación.
- Presencia en 1.081 municipios del total de 1.123 con los que cuenta Colombia.
- 96% del territorio nacional.

LÍNEA DE TIEMPO CORPORATIVA



Origen y Organización de Coomeva

1960 - 1980

- Nace Coomeva. Vinculación solo para profesionales.
- Nacen los servicios de ahorro, crédito, educación, recreación, turismo, vivienda, comercialización de bienes y servicios, seguros y servicios de previsión, asistencia y solidaridad.
- Inauguración del Edificio Coomeva Av. Estación, Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Coomeva (Cali).
- Apertura de la Regional de Medellín.
- Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.



Administración, Planeación y Expansión Geográfica

1981 - 1990

- Creación de la Agencia de Turismo Coomeva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Coomeva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Coomeva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología y de auxilio funerario para proteger a los familiares de los asociados.
- Nace la Fundación Coomeva para el Desarrollo Social.
- Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva".



Gestión, Crecimiento, Diversificación

1991 - 2000

- Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Nacen: Coomeva EPS S.A., Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.
- Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.
- Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.



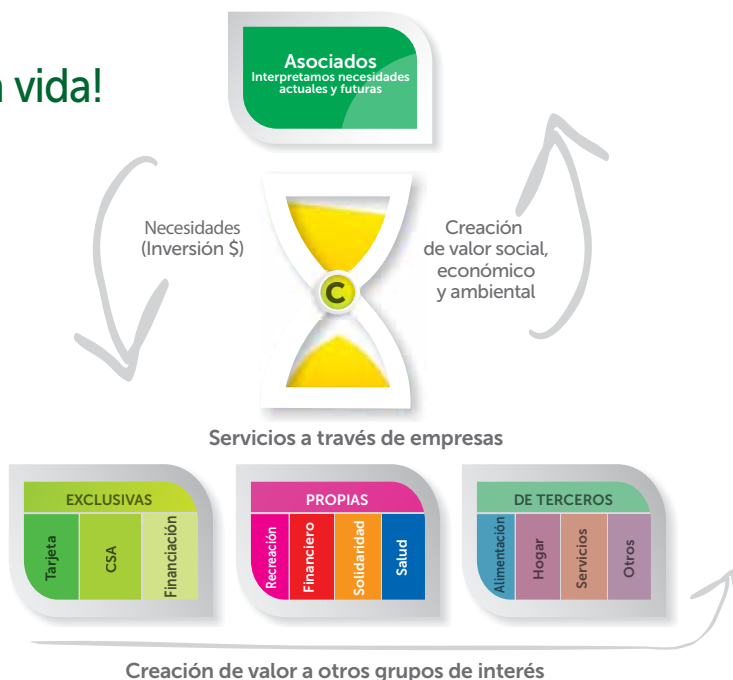
Gobierno Corporativo, Consolidación y Sostenibilidad

2001 - 2013

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguaadua, Coomeva Servicios Administrativos, **Coomeva Financiera**, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A. y Conecta Salud S.A.
- Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.
- Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Integración de las empresas por sectores.
- Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión (Estrategia, Procesos y Cultura). Adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.
- Creación de Banco Coomeva**
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.
- Sello 100% Cooperativa.
- Alineación organizacional.
- Creación Gerencias Zonales.
- Año Internacional de las Cooperativas (ONU).
- Presidencia Comité Mundial de Equidad de Género.
- Participación en Consejo Regional de la ACI.
- Presidencia del Comité de Cooperativas Financieras.
- Primer Congreso Ideológico de Coomeva.

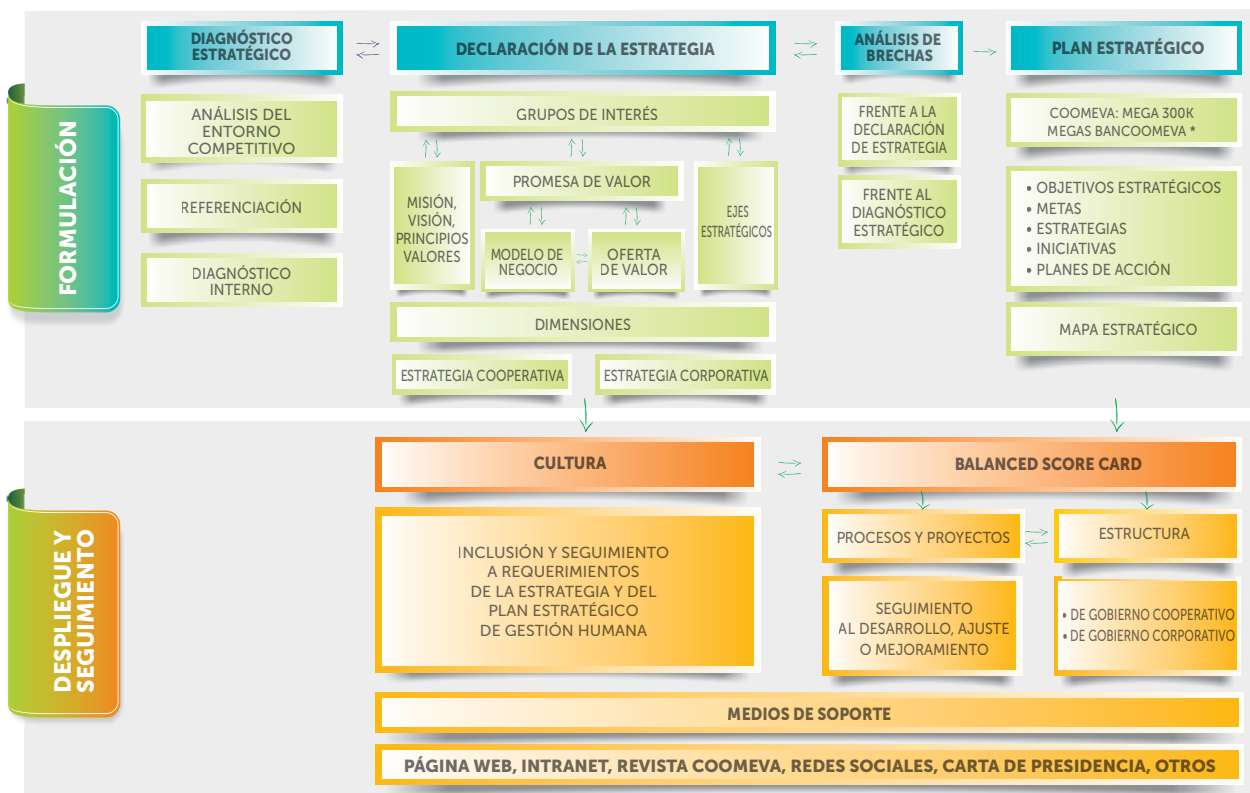
Nuestro Modelo de Negocio

¡Cooimeva
nos facilita la vida!



Desarrollamos la **GESTIÓN ESTRATÉGICA** de cara a nuestros Grupos de Interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



MEJORAMOS CONTINUAMENTE LOS PROCESOS

1

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

2

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

3

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

Fortalecemos nuestro
Modelo de Gestión mediante:

Inclusión del
enfoque de RSE y
sostenibilidad en la
gestión integral

Inclusión en
estándares y mejores
prácticas en RSE y
Sostenibilidad

Fortalecimiento
del modelo de
Gestión del
Riesgo

Fortalecimiento
del modelo de
Mejoramiento
Continuo de la
Calidad



CAPÍTULO 1

*"No es lo que conseguimos,
sino lo que compartimos
lo que da sentido
a nuestras vidas".*

Tony Robbins



Prometemos perdurar

Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Para cumplir nuestra promesa de PERDURAR y crear valor sostenible en el tiempo, adoptamos políticas específicas y asumimos retos y compromisos, algunos de forma corporativa en conjunto con las otras empresas del Grupo Coomeva y otros empresarialmente como banco. Todo ello nos enfoca hacia una gestión sostenible.

Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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

COMPROMISOS CORPORATIVOS

NUESTRA FILOSOFÍA CORPORATIVA:

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de nuestro Grupo porque hemos nacido de una comunidad y somos parte de ella y porque desde Coomeva, la matriz del Grupo, nos guían los principios y valores universales del cooperativismo.

Es por ello que actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital.

No somos emporios que explotan a las personas o a los recursos naturales, ni somos indiferentes ante los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida.

Estamos unidos como Grupo para contribuir al mejoramiento de la sociedad y para construir un mundo mejor.

Materializamos la sostenibilidad mediante:



El éxito de la estrategia corporativa.



El crecimiento y la garantía de la creación de valor sostenible a largo plazo.



Un modelo de gobierno y de gestión ética, transparente y responsable que garantiza los resultados y construye fidelidad y relaciones de confianza duraderas.

NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

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



Durante 2013 realizamos la construcción de nuestro Plan Estratégico.

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



NUESTRA ESTRATEGIA CORPORATIVA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A 2015

Concretar nuestro compromiso con el Pacto Global, mediante la actuación corporativa y socialmente responsable al interior del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, logrando un impacto positivo en nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia se encuentra alineada con el objetivo estratégico cooperativo de comunicar valor y confianza en la relación de largo plazo con el asociado y la comunidad.

Esto nos permitirá ser ciudadanos corporativos y socialmente responsables mediante acciones concretas y de impacto.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



NUESTRO MARCO NORMATIVO

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

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

NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES - PACTO GLOBAL



Pacto Global Colombia

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

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



NUESTROS LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE RSE

ASÍ ACTUAMOS

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

Gestión sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Principios del Pacto Global

Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Derechos Laborales, los Derechos Medioambientales y los Derechos Humanos Fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que ni en nuestras empresas, ni en nuestra cadena de valor, existe corrupción, ni ningún tipo de complicidad en la vulneración de tales derechos.



NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

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

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

Respeto a derechos laborales y trabajo digno.

Prácticas justas y extensión de políticas de RSE a proveedores.

Responsabilidad ambiental.

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

Compromiso con la comunidad.

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD



Vivimos los principios y valores



Facilitamos la vida



Crecemos con nuestra gente



Avanzamos con nuestros aliados



Devolvemos vida al Planeta



Democratizamos la riqueza



Una comunidad empresarial para todos los colombianos

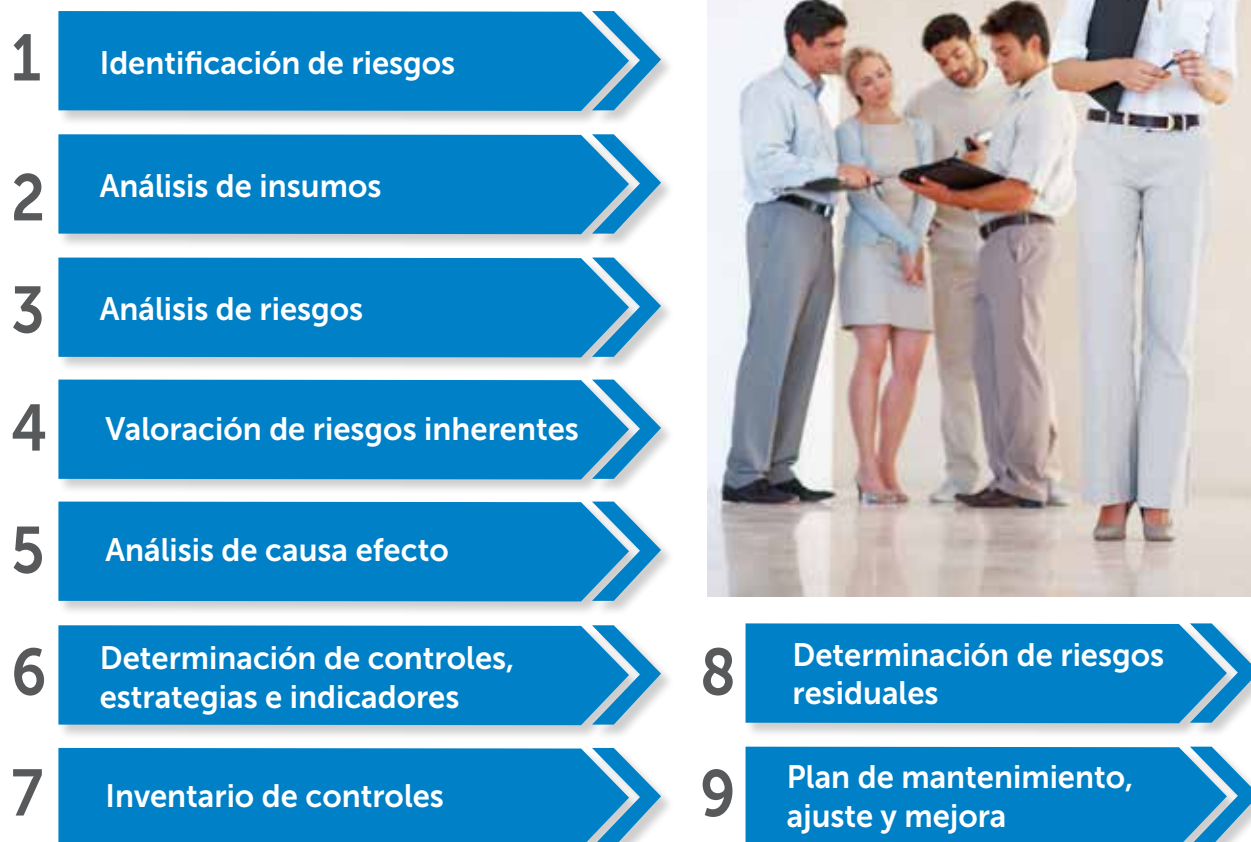
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



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

NUESTRO PROCESO CORPORATIVO DE GESTIÓN DE RIESGOS

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



NUESTROS LOGROS ESTRATÉGICOS 2013

- » Actualización de autoevaluación en RSE para algunas empresas del Grupo.
- » Identificación de fortalezas, oportunidades, niveles de desarrollo y brechas identificadas.
- » Preparación y publicación de los Informes de Sostenibilidad en 2013.
- » Participación activa y permanente en las Mesas Temáticas del Pacto Global de la Red Colombia.
- » Participación como miembros principales y como miembros suplentes en el Comité Directivo de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia, para el periodo 2012-2014.
- » Ampliamos el alcance de la gestión de riesgo, definiendo metodologías corporativas.
- » Adopción de la Estrategia y el Plan Estratégico 2019.

NUESTROS COMPROMISOS 2014

- » Fortalecer el Comité Corporativo de RSE y sus Mesas Temáticas Corporativas de RSE y Sostenibilidad.
- » Incorporar la gestión de sostenibilidad en el enfoque integral de riesgos del Grupo.
- » Identificar y gestionar los riesgos estratégicos y de conglomerados.
- » Definir el marco general de políticas y gobierno para la Gestión de Riesgo Corporativo.
- » Consolidar el área de Gestión de Riesgos Corporativa
- » Definir políticas de Gestión de Riesgo Corporativas
- » Avanzar en la estructuración del proceso de Gestión de Riesgos Corporativos.



CAPÍTULO 2

"Hoy más que nunca, la vida debe caracterizarse por un sentido de responsabilidad universal, no solo entre naciones y entre humanos, sino entre humanos y cualquier otra forma de vida".

Dalai Lama

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.



NUESTRA POLÍTICA EN DERECHOS HUMANOS

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



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





Facilitamos la vida a nuestros asociados y usuarios

Nuestra Promesa de Valor sirve de foco para los planes estratégicos y nos exige impactar la calidad de vida de nuestros clientes, proporcionándoles productos y servicios que les generen beneficios claros y diferenciales, de forma que les facilite la vida y perciban una efectiva y sostenible creación de valor.

POLÍTICA DE MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE CON SENTIDO SOCIAL

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



CRECIMIENTO DE LA BASE SOCIAL

En 2013 logramos resultados positivos en incremento en el uso y tenencia de productos y servicios por parte de los asociados.

QUIÉNES SON NUESTROS ASOCIADOS

PERFIL DEL ASOCIADO



Regionales*		
Cali	74.233	29,6%
Medellín	57.655	23,0%
Bogotá	58.082	23,2%
Caribe	32.842	13,1%
Eje Cafetero	19.250	7,7%
Palmira	8.641	3,4%

Antigüedad		
Menos de 1 año	32.332	12,9%
1 año	36.520	14,6%
2 años	22.637	9,0%
3 años	17.315	6,9%
4 años	13.554	5,4%
5 años	11.124	4,4%
6 o más años	117.221	46,8%

Tipo de vinculación		
Graduado	183.253	73,1%
Jóvenes asociados	30.221	12,1%
Familiar asociado	21.093	8,4%
Empleado	3.809	1,5%
Persona jurídica	2.485	1,0%
Educación no formal	9.842	3,9%
6 o más años	117.221	46,8%

Actividad**		
Asalariado	158.603	63,9%
Independiente	60.557	24,4%
Sin actividad	6.939	2,8%
Pensionado	3.351	1,4%
Sociedad	18.577	7,5%

Estado civil**		
Casado	101.844	41,0%
Soltero	101.986	41,1%
Unión Libre	27.466	11,1%
Separado/Divorciado	11.869	4,8%
Viudo	3.956	1,6%

Estratos**		
Estrato 1	3.732	1,5%
Estrato 2	26.433	10,6%
Estrato 3	87.599	35,3%
Estrato 4	66.073	26,6%
Estrato 5	36.852	14,8%

Nivel académico**		
Doctorado	1.842	0,7%
Magíster	4.531	1,8%
Especialización	25.411	10,2%
Profesional	159.732	64,4%
Técnico o Tecnólogo	31.295	12,6%
Bachiller	11.926	4,8%
Primaria	300	0,1%
Otros	555	0,2%

Género de la base de asociados**		
Femenino	139.516	56,2%
Masculino	108.702	43,8%

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

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

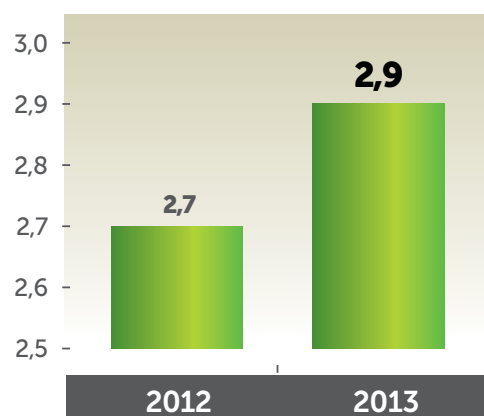
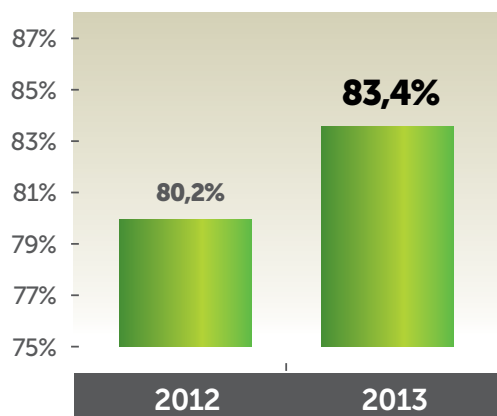
Edad		
Menor de 25 años	11.239	4,5%
[25-29] años	31.566	12,7%
[30-34] años	36.433	14,7%
[35-39] años	30.739	12,4%
[40-44] años	26.780	10,8%
[45-49] años	28.043	11,3%
[50-54] años	27.396	11,0%
[55-59] años	21.695	8,7%
[60-64] años	17.161	6,9%
65 años o más	17.166	6,9%
Edad promedio		43,9

Hoy una mayor proporción de asociados se ajusta a las características de nuestra oferta de servicios.



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

Producto promedio por asociado



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



EQUIDAD DE GÉNERO

PARTICIPACIÓN

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

139.510 mujeres asociadas que representan el **56,2%** de los asociados.

6 mujeres en el Consejo de Administración (2 principales y 4 suplentes) que representan el 33% del total de Consejeros.

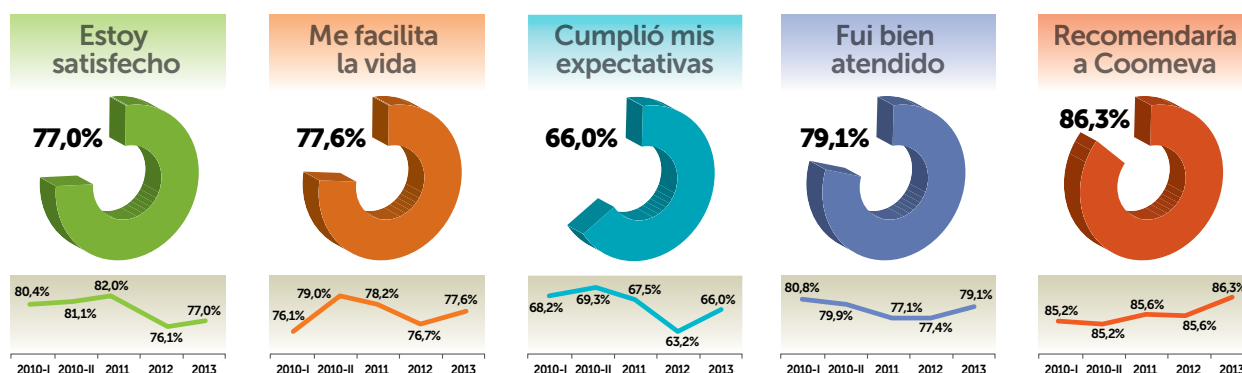
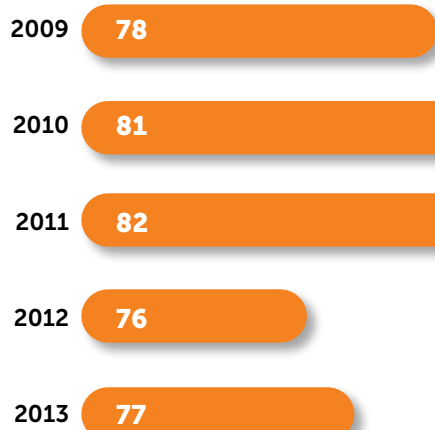
58 mujeres Delegadas a la Asamblea General (principales y suplentes) que representan el 29,1% del total de Delegados.

9.134 mujeres trabajan en el Grupo Coomeva, que representan el 69% del total de trabajadores.



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

En 2013 mejoró la percepción de satisfacción del asociado en las cinco variables analizadas. En 2014 como resultado del nuevo Modelo de Servicio, aspiramos obtener un resultado por encima del 82%.



Evaluamos periódicamente la satisfacción de nuestros asociados, analizando variables claves y aplicando técnicas con alta confiabilidad y efectividad metodológica y validez científica.

SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL GRUPO COOMEVA

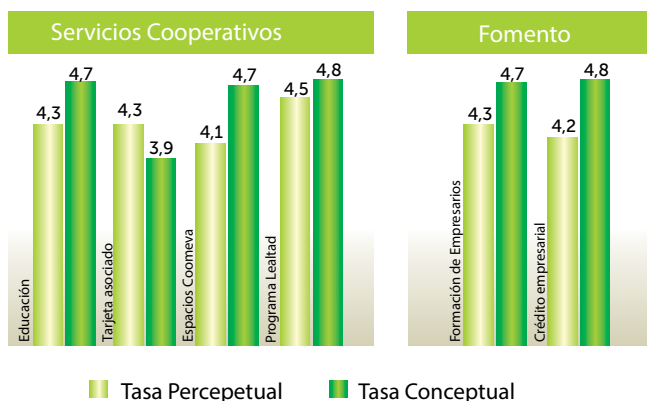
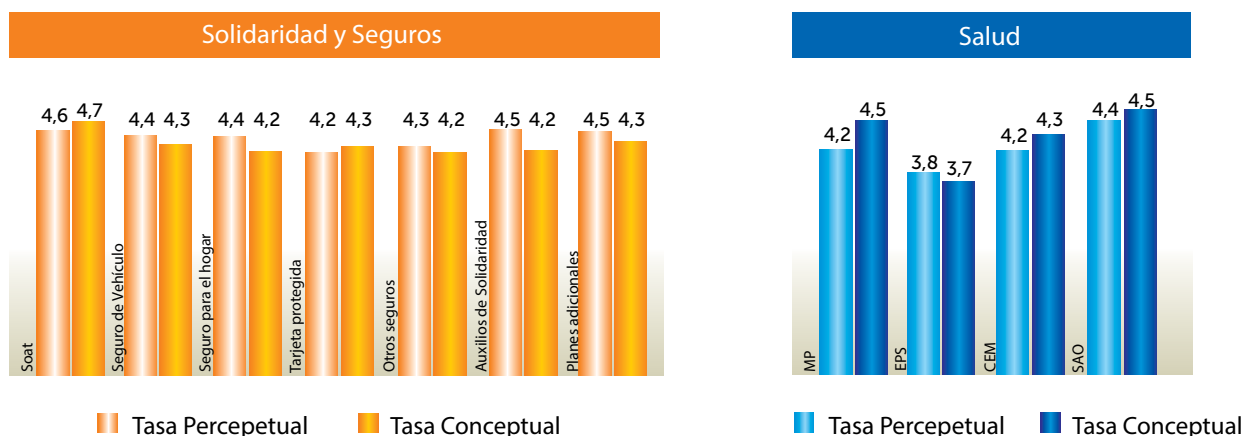
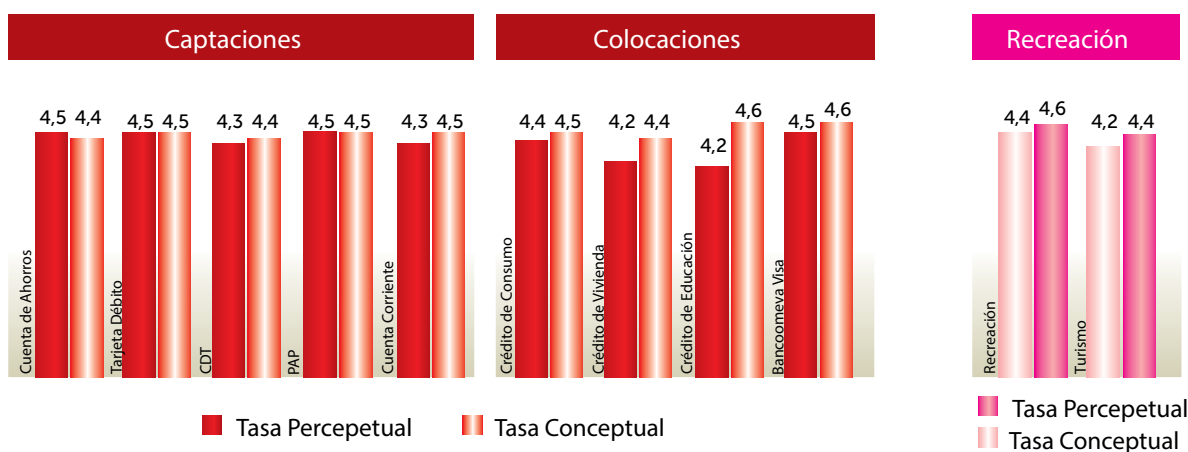
Para la medición aplicamos técnicas de muestreo con un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales.

Medimos la satisfacción de dos maneras:

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

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

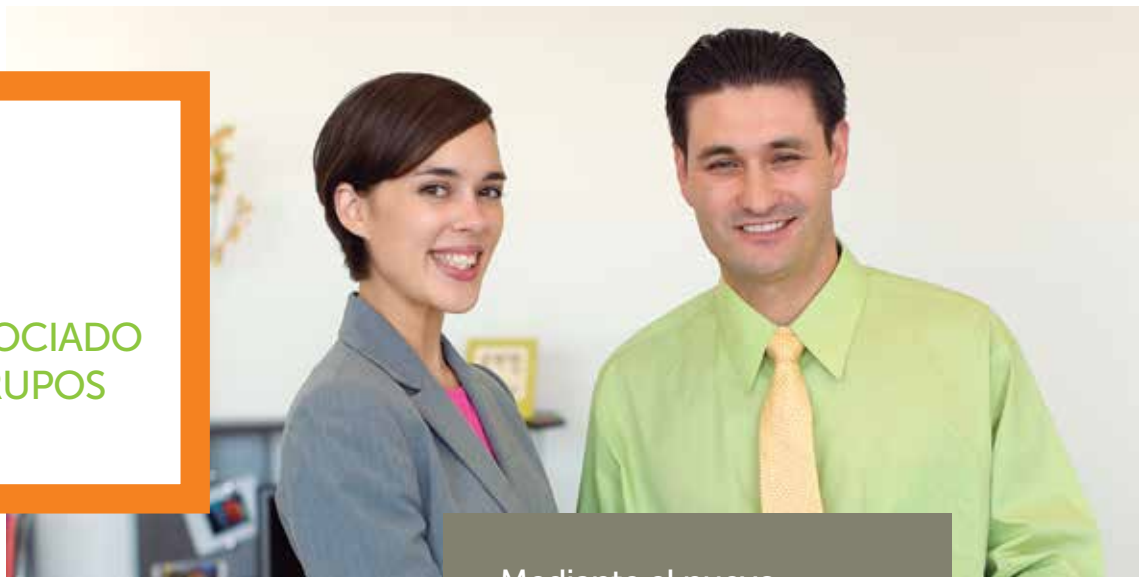
Nota máxima = Cinco (5)



Productos con mejores niveles de satisfacción:

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

VOZ DEL ASOCIADO Y DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Mediante el nuevo
Modelo de Servicio:

- » Fortalecemos la cultura en los colaboradores para el registro de las manifestaciones de asociados a través de la herramienta "Atentos".
- » Evaluamos periódicamente la satisfacción del asociado frente a "Atentos".
- » Mejoramos y estandarizamos la gestión de las comunicaciones que llegan a través de la Junta de Vigilancia y de casos que llegan a las oficinas a través de los buzones de "Atentos", garantizando mayor control y oportunidad de respuesta.

ATENTOS GRUPO COOMEVA 2013	
Empresa/Categoría	Total general
Total Coomeva empresas alineadas	19.452
Solicitudes	13.861
Quejas y Reclamos	5.318
Agradecimiento y/o Felicitación	143
Sugerencia	119
Caso sin categorizar	11
Promedio días de respuesta	6.8

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

ASÍ GESTIONAMOS LAS PRIMERAS CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN 2013:

- 1. Inconformidad por la demora en atención, los procesos y la prestación del servicio en la EPS** (Citas. 66,7% de los casos). Los correctivos garantizan hoy la asignación de citas en 3 días. Estamos analizando el envío de las órdenes médicas por correo electrónico.
- 2. Inconformidad con valores cobrados o facturados y tarifas de Bancoomeva.** 44,8% de los casos por cobro errado cuota de manejo de tarjeta débito. Se inactivaron las tarjetas rapidísimas para evitar que estos cobros se siguieran generando en meses posteriores.
- 3. Inconformidad con la entrega del estado de cuenta.** Ha disminuido: Promedio 177 quejas por 300 mil facturas entregadas. Medidas: revisión y seguimiento permanente al proveedor que entrega; corrección de direcciones inconsistentes o indeterminadas; actualización de devoluciones reiterativas (físicas y virtuales) y gestión preventiva de calidad de datos críticos de ubicaciones.





El Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Administración, coordinaron esfuerzos para mejorar la calidad de este servicio: gestionando mejor los procesos, mejorando los estándares de oportunidad y especialmente brindar respuestas al asociado con calidad, contundencia, claridad y calidez.

Centralizamos la gestión de los casos de Coomeva Cooperativa, Recreación y Turismo, Solidaridad, Corredor de seguros y Fundación y coordinamos con las empresas de salud y el banco la armonización de las políticas y la gestión de casos.

LOGROS 2013

2013 vs 2012

Total 5.318 quejas y reclamos:
reducción 10%

4.045 quejas de servicio:
reducción 20%

12.823 quejas en las
empresas del Grupo,
2% menos.

Nivel de
Satisfacción de
Asociados frente a
Atentos en 2013:

85.1%

En todo el
Grupo Coomeva
realizamos más
de 5.000.000 de
atenciones al mes,
que generan un
promedio de 1.678
quejas mensuales.

Red Social de Delegados

Medio de comunicación en línea, que permite estrechar vínculos y difundir información y conocimiento, así como intercambiar opiniones entre los dirigentes entre sí y con la Presidencia Ejecutiva. Estimulamos permanentemente el uso, la participación y la frecuencia de ingreso a la Red.



Sitio web Dirigencia Coomeva

Integra la información relevante para la gestión dirigenal:

- Noticias.
- Temas de interés.
- Biblioteca.
- Aula Virtual.
- Modelo de Excelencia en la Gestión.
- Agendas.
- Decisiones.
- Acceso a las plataformas tecnológicas y sitios propios de la dirigenal.

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

ESCUCHA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Dirigimos y orientamos la organización conjuntamente entre la Dirección y la Administración, lo que nos permite una visión amplia y compartida.

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

Cada tres años los asociados, mediante votación personal, eligen a 100 Delegados y sus suplentes, para que a través de la Asamblea General los representen en la conducción de la Cooperativa.

GESTIÓN DEMOCRÁTICA

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



ELECCIÓN DE DELEGADOS 2010 VS. 2013

Conceptos	2010	2013	Variación
Población total	211.782	270.356	28%
Población hábil	149.029	171.261	15%
%	70%	63%	-
Asociados que no votaron/antigüedad	-	28.271	-
Planchas admitidas	166	150	-10%
Candidatos	745	500	-33%
Total votos	37.290	29.655	-20%
Votos por urna	32.025	29.655	-7%
%	86%	100%	-
Índice electoral/urna	21%	17%	-19%
Votos por audio	5.265	-	-
%	14%	-	-
Índice electoral	25%	17%	-
# días	5 días	2 días	-
Promedio día votos	7.458	14.828	99%
Costo elecciones por votante (\$)	35.705	54.043	-
N° de quejas	237	85	-

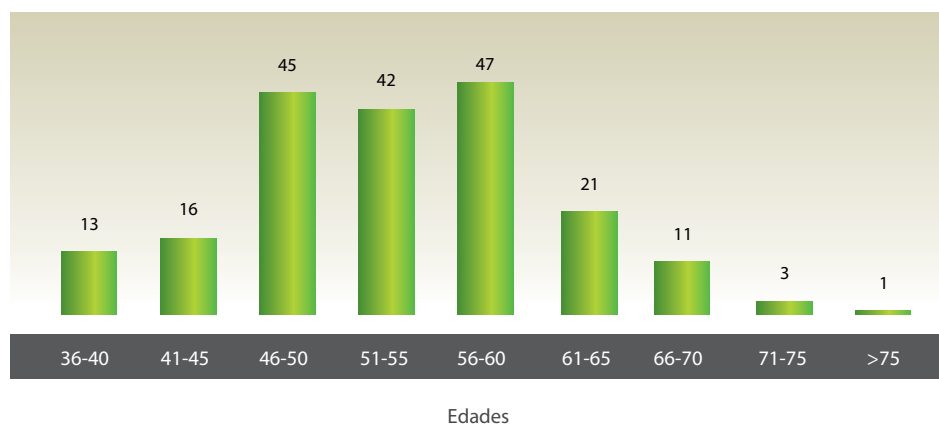


Datos Elección de Delegados 2013:

- » Aplicamos sistema de votación de urna electrónica y huella digital.
- » 34 zonas electorales, 84 oficinas, 232 urnas electrónicas en producción y 114 de contingencia.
- » Más de 500 personas brindaron apoyo durante el proceso.
- » Se invirtieron cerca de \$1.600 millones.
- » 7% menos electores que en el 2010 debido al sistema de votación presencial y menos días de votación.
- » La publicación de los resultados se realizó el mismo día de la votación.

PARTICIPACIÓN DE LA DIRIGENCIA	
177	Comités activos en todo el país
1.644	Total cargos dirigenciales
268	Cargos dirigenciales nacionales
386	Cargos dirigenciales regionales
900	Cargos dirigenciales zonales
90	Cargos dirigenciales locales
791	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
52	Participantes en la Red Social
59.948	Horas académicas de Dirigentes
30.776	Horas de trabajo dirigencial
4.519	Millones de inversión en la gestión de la Dirigencia
590	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

Composición de los Delegados y Dirigentes nacionales por edad



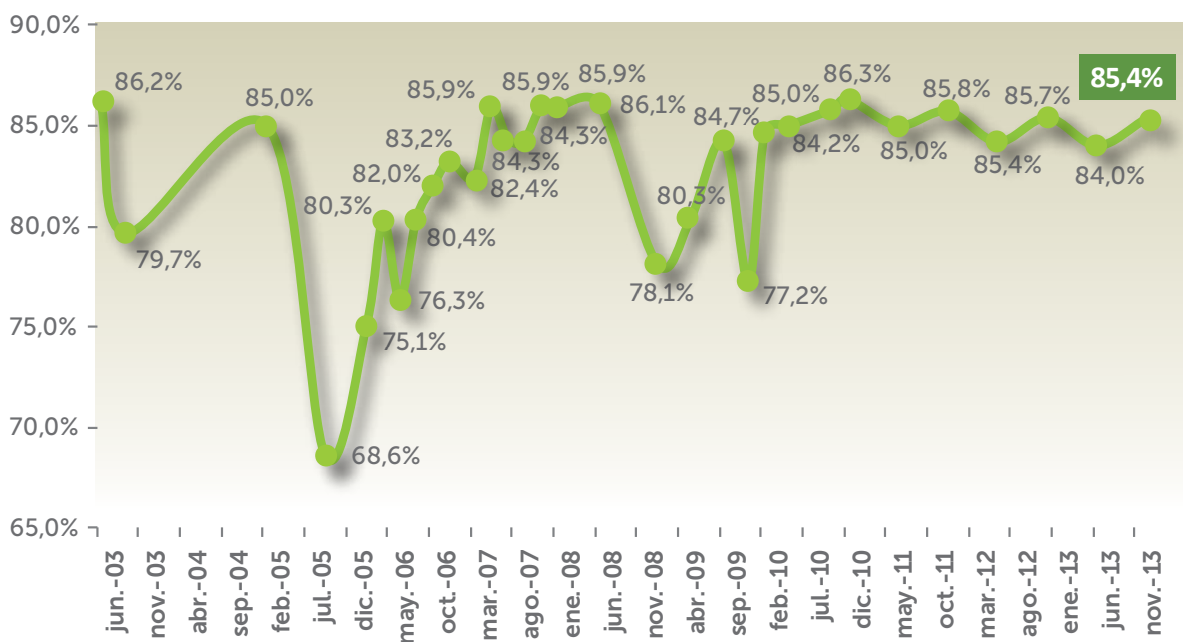
CLIMA INTERNO

ÍNDICE DE CONFIANZA DEL ASOCIADO EN LA ADMINISTRACIÓN (ICA)

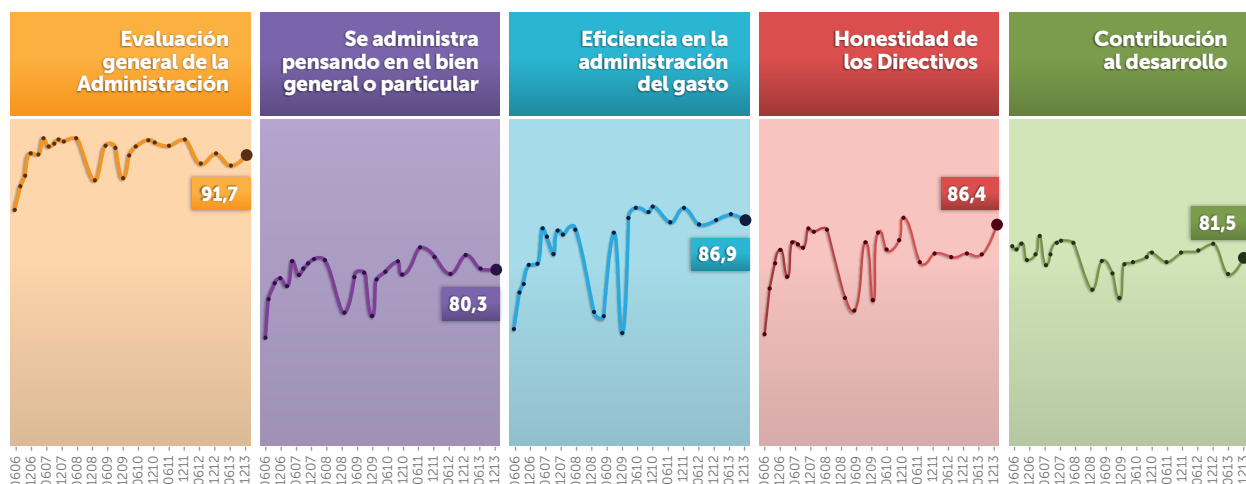
Desde hace más de 10 años evaluamos científicamente la percepción espontánea del asociado frente a cinco componentes de la administración de la Cooperativa.



Índice de Confianza en la Administración • Coomeva junio 2003 - nov 2013



Durante el año 2013 obtuvimos los siguientes resultados frente a cada una de las dimensiones, los cuales hablan por sí solos:



"Las cooperativas siguen siendo el medio para realizar los sueños.

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

*Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación
Cooperativa Internacional*



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





Democratizamos la riqueza

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que normalmente nos aportan una porción de su propia riqueza familiar para coadyuvar a construir el patrimonio cooperativo, con una formación de capital permanente que es equitativa en razón de los aportes de cada uno.

Este flujo continuo de capital es una de nuestras mayores fortalezas, pero también es la fuente de una obligación fundamental: Debemos proteger y multiplicar estos recursos en el tiempo, utilizándolos en forma segura, garantizando su valor, la generación de valores agregados y una rentabilidad adecuada. Por tal razón, nuestras empresas e inversiones deben ser generadoras no solo de servicios de alta calidad, sino también de unos resultados similares o mejores que los generados por el mercado.

El modelo cooperativo no permite nunca la concentración, ni de la propiedad, ni del control accionario de la organización por parte de ningún asociado (inversionista). Los asociados son los dueños del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cada uno con un porcentaje de participación equitativo e igualitario.

Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones de fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa para gestionar la operación y prestar mejores servicios a los asociados y a los colombianos. Es así como Coomeva democratiza la riqueza creada, al distribuirla equitativa y eficientemente en beneficio de cerca de 4.000.000 de colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.

Se incluyen aquí indicadores de resultados que responden a dos criterios de balance social: rentabilidad y beneficios.

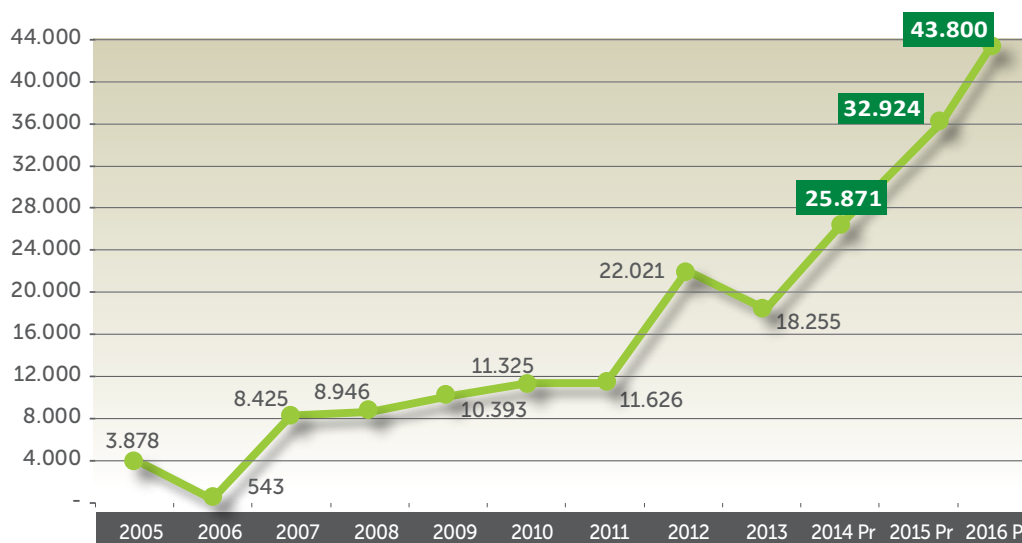
RENTABILIDAD

GENERACIÓN DE RESULTADOS

Las 16 empresas de Coomeva se han creado como respuesta de la Cooperativa a las necesidades de los asociados y usuarios y por su potencial de generación de valor económico. Están estructuradas en cuatro sectores que actúan bajo los principios y valores cooperativos, con un Sistema de Gobierno Corporativo que garantiza la unidad de propósito, dirección y control, con la Cooperativa como matriz del Grupo.

La Asamblea anualmente determina la distribución de los excedentes entre los asociados, para la creación de Fondos Sociales y reservas, de las que al menos una parte no puede repartirse.

Resultados Históricos y Projectados de Coomeva 2005 - 2016



■ Excedentes:
Cumplimiento 101%

■ Cumplimos con los márgenes de rentabilidad:
» Margen Neto 17%;
» Margen Ebitda 21%;
» ROA 2,8%; ROE 3%)

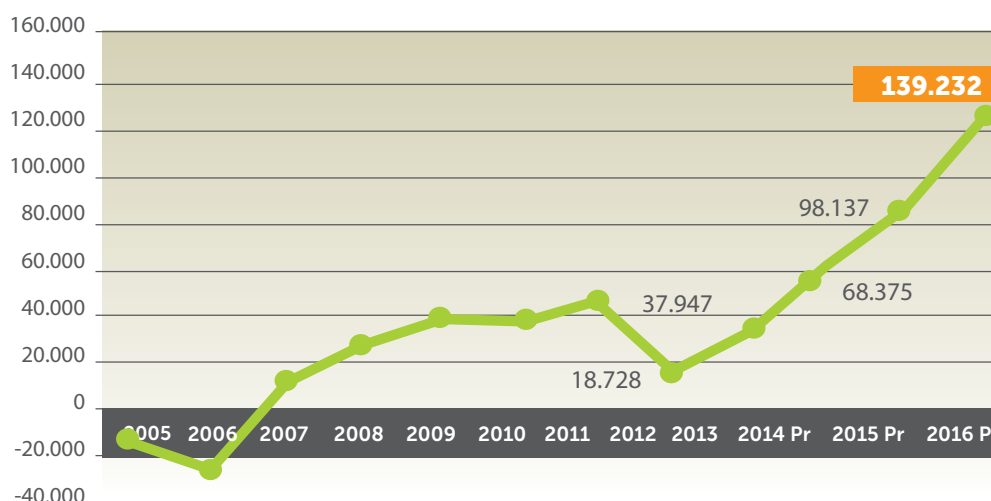
Indicador de Rentabilidad

Evolución de resultados	ROA	ROE
2010	0,68%	2,67%
2011	0,63%	2,33%
2012	1,06%	3,77%
2013	0,82%	2,99%

GENERACIÓN DE RESULTADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

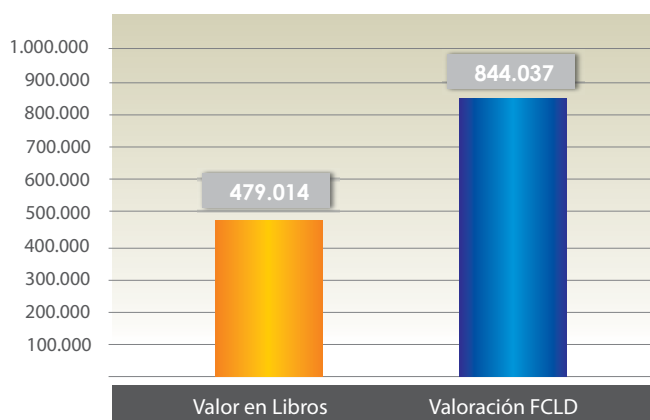
Cooameva, debido a su modelo de negocio cooperativo, está comprometida con la generación de beneficios económicos al asociado durante la prestación misma de los servicios. Esto implica un anticipo de excedentes o un "sacrificio" de ingreso en favor del asociado, por ende, unos resultados menores al final del periodo. Si estos beneficios son tenidos en cuenta, tal como debe ser para poder evaluar objetivamente el real balance social de la Cooperativa, los indicadores de rentabilidad son mucho mayores, tal como veremos más adelante.

Excedentes Grupo Coomeva (\$mm)



La reducción de dividendos de las empresas (\$29.921 a \$6.271 Mill) afectó el cumplimiento de resultados consolidados del Grupo.

Valor patrimonial y de mercado inversiones empresariales (\$MM)



Contratamos una empresa especializada que valoró las inversiones empresariales de Coomeva en 1,76 veces su valor en libros.

La valoración de Coomeva Cooperativa fue de \$1.2 Billones (67% explicado por el valor del portafolio de inversiones empresariales), que equivale a cerca de dos veces su patrimonio en libros.



Somos la más grande cooperativa a nivel nacional por nivel de patrimonio.

Por el monto de los fondos administrados nos ubicamos en el cuarto lugar a nivel nacional en el mercado de los Fondos de Pensiones Voluntarias.

En 2013 administramos recursos por \$2'419.300 Millones, de los cuales el 71% corresponde a los recursos de los Fondos Sociales.

BENEFICIOS

BENEFICIOS GENERADOS A CLIENTES Y USUARIOS

MEJORAS EN LA ATENCIÓN

ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

El Modelo de Servicios Integrados nos ha permitido lograr cambios de fondo y asegurar la prestación de un servicio preferencial, múltiple e integral para nuestros asociados.

- » Un millón de servicios entregados en las barras integradas.
- » \$84 mil millones en ingresos.
- » 170 ejecutivos integrales en todo el país.
- » 20 Centros de Atención Coomeva (CAC) y una CAC telefónica.
- » 81 oficinas de Alineación Organizacional.

Beneficios generados a los asociados

	2012	2013
Total Beneficios(\$Mill)	\$86,042	\$83,939
Sector Salud	\$26,338	\$23,851
Sector Recreación	\$12,988	\$10,193
Sector Financiero	\$7,299	\$10,976
Fondo Solidaridad (Mayor Ro. Portafolios)	\$23,785	\$24,426
Fundación Coomeva	\$1,179	\$1,383

Planes Medicina Prepagada:
Entregamos descuentos a los asociados por \$23.851 millones.

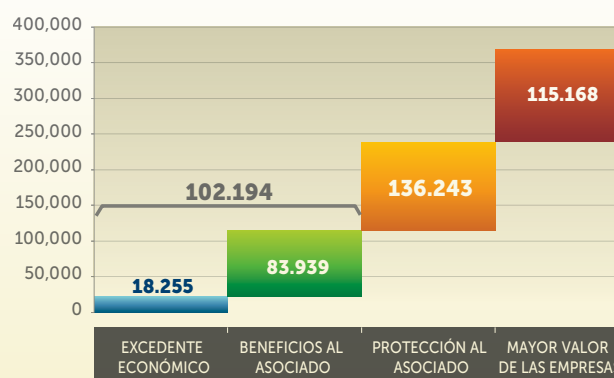
Tiquetes Coomeva Turismo:
Entregamos descuentos a los asociados por \$40 millones.

En Coomeva gestionamos las empresas, los activos y las inversiones de forma que generemos valor económico, pero también garanticemos a los asociados múltiples beneficios y externalidades positivas, ligadas a una excelente propuesta de servicios. Ello dentro de un Modelo de Creación de Valor Ampliado que significa:

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

A través de descuentos en Medicina Prepagada, en recreación, en servicios financieros y por la mayor rentabilidad del portafolio de inversión del Fondo de Solidaridad, generamos beneficios económicos para los asociados por \$83.939 millones, los cuales se deben sumar a los excedentes por \$18.255 millones.

Generamos \$102.194 millones en beneficios económicos para los asociados



ROA: $(\text{Excedente} + \text{beneficios}) / \text{Activo Total} = 102 / 2,227 = 4,6\%$
ROE: $(\text{Excedente} + \text{beneficios}) / \text{Patrimonio} = 102 / 611 = 16,7\%$

Los indicadores de rentabilidad cambian y reflejan la verdadera realidad de la generación de valor de Coomeva al incluir los beneficios económicos generados a los asociados como resultado de una gestión y un modelo de negocio cooperativo.



 **Lealtad Coomeva**

PROGRAMA DE LEALTAD

Su objetivo es reconocer la fidelidad de los asociados. El Programa cumple con sus objetivos y aumenta la permanencia de los asociados en la Cooperativa,



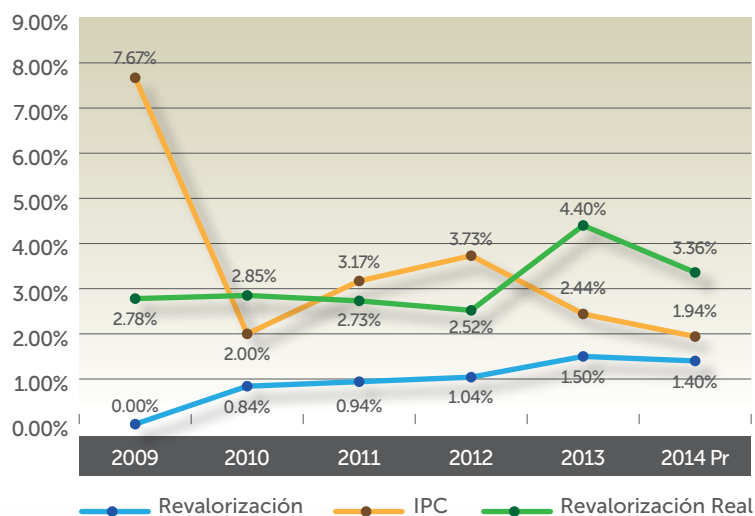
CAMPAÑAS DE REDENCIÓN PROGRAMA DE LEALTAD

- » El 98% de los asociados que redimen permanece activo.
- » El 56% tiene una antigüedad de más de cinco años.
- » Año a año el número de asociados que redimen va en aumento.
- » Aumento en el uso y tenencia de la totalidad de productos y servicios incluidos en el programa por parte de los asociados que redimieron.

RENTABILIDAD

VALORIZACIÓN DE APORTES

La Asamblea define el monto de excedentes que cada año se destinan a revalorizar los aportes, devolviéndoles así su poder adquisitivo en el tiempo.



- » Revalorización 2012: \$7.508 millones.
- » Índice de Revalorización 1,50%.

El Índice de Revalorización aumenta a 4,40% al tener en cuenta los beneficios económicos generados a los asociados.

Con los excedentes alcanzados en el 2013 se asegura la generación de beneficios directos en el 2014 por \$14.604 millones para nuestros asociados.

BENEFICIOS

COBERTURAS Y PROTECCIÓN AL ASOCIADO

Ofrecemos un esquema mutual de ahorro de largo plazo y protecciones compartidas con un diseño solidario, tales como la Perseverancia, los cuales impactan la calidad de vida del asociado. Este producto diferencia a nuestra Cooperativa y nos brinda una ventaja competitiva a través de una serie de coberturas con beneficios derivados del Fondo de Solidaridad, así como del Fondo de Calamidad y Desempleo o disminución de ingresos.

Plan Básico: Flexible. El asociado, según sus necesidades y su capacidad de pago, diseña sus coberturas en tres líneas de previsión (Vida, Perseverancia e Incapacidad Temporal).

El Consejo de Administración autorizó el pago anticipado de la Perseverancia para asociados con más de 7 años de antigüedad, con el fin de apoyarlos en ciertos momentos críticos.

Pagamos:

» Fondo de Calamidad	\$1.826 mill
» Fondo de Educación	\$3.551 mill
» Amortización de aportes	\$1.500 mill
» Revalorización de aportes	\$7.628 mill

AUXILIOS DEL PLAN BÁSICO DEL FONDO DE SOLIDARIDAD Y FONDO DE AUXILIO FUNERARIO

TIPO AUXILIO	ASOCIADOS BENEFICIADOS	MONTO AUXILIOS (\$MM)
Auxilio por muerte	255	7.227
Gastos funerarios asociados	478	1.969
Auxilio por incapacidades temporales	9.860	6.246
Auxilio por incapacidades permanentes	99	2.592
Auxilio de perseverancia	2.450	53.894
Auxilio de perseverancias anticipadas	1.670	21.916
Auxilio por desempleo, pérdida de ingresos y enfermedades graves	4.656	14.118
Devolución por retiro	10.479	11.365
Coberturas adicionales	2.337	3.637
Gastos funerarios familiares adicionales (Fondo de Auxilio Funerario)	4.124	11.985
Coberturas adicionales	106	356
Segunda opinión médica	-	-
Total	36.514	135.305

COBERTURA DE DESEMPLEO

Una vez más Coomeva es pionera en el país en iniciativas de protección mutual, con la cobertura del seguro de desempleo, avance relevante para nuestra organización, pero especialmente para los asociados que se beneficiaron este año. La vitalidad de este modelo mutualista, en el que la fuerza de muchos permite el beneficio común, es lo que hizo posible poner a disposición del asociado este instrumento innovador.

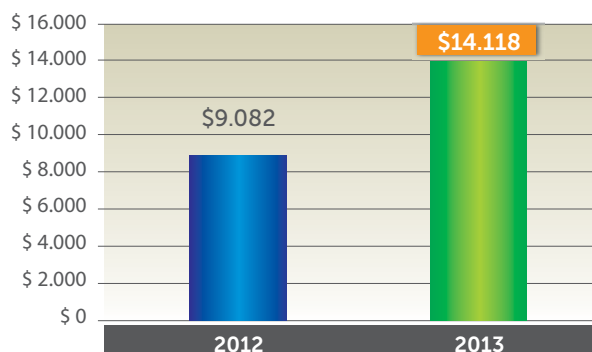
Hace parte del Plan Básico del Fondo de Solidaridad. Asiste económicamente al asociado ante un eventual desempleo, disminución de ingresos o padecimiento de una enfermedad grave.

Tasa de Sinestralidad acumulada

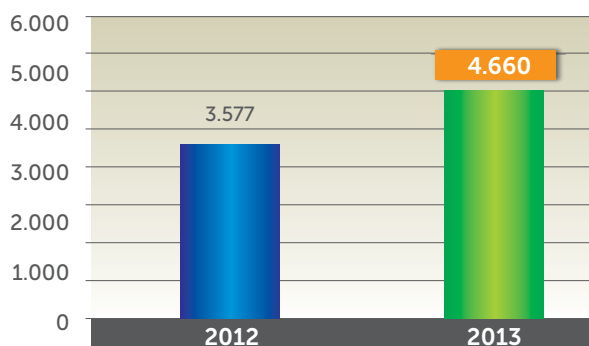
- » Desempleo tiene la más alta por amparos (115%),
- » La Disminución de Ingresos, presenta la más baja (12%).

Estos indicadores reflejan la suficiencia y sostenibilidad de la cobertura en el tiempo. Bajo las condiciones actuales, los recursos que los asociados aportan mensualmente, más las rentabilidades obtenidas, garantizan los pagos presentes y futuros por esta cobertura.

Valor pagado en Desempleo



Asociados Beneficiados



Durante 2013 pagamos los siguientes auxilios por Planes Complementarios :

PLANES COMPLEMENTARIOS		
TIPO AUXILIO	ASOCIADOS BENEFICIADOS	MONTO AUXILIOS (\$MM)
Herencia	1	24
Mejora incapacidades temporales	866	362
Enfermedad alto costo	14	217
Hospitalización	146	76
Perseverancia corto plazo	119	752
Devoluciones por retiro solvencia	393	1.399
Gastos funerarios asociado adicional	5	26
Accidentes personales	792	745
Vida clásica	1	35
Gastos funerarios familiares adicionales	106	356
Total	2.443	3.993



CENTRO DE EMPLEABILIDAD VIRTUAL COOMEVA

Apoyamos a los asociados en situación de mayor vulnerabilidad, brindando un complemento a la Cobertura de Desempleo, mediante el Programa "Empleos Coomeva", que busca que los asociados que accedan al Auxilio de Desempleo cuenten con apoyo y herramientas que les permitan rápidamente solucionar su situación.



Brindamos al desempleado apoyo y herramientas para:

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

Buscamos ofrecer una solución integral a la problemática de desempleo o disminución de ingresos que enfrentan los asociados, a través de dos pilares de acción:

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

BENEFICIO

MEJORA DEL NIVEL DE VIDA DEL ASOCIADO

Proveemos servicios a los asociados, sus familias y a nuestros grupos de interés, ofreciendo beneficios con valor agregado, creando oportunidades, brindando apoyo y contribuyendo a facilitar y mejorar las condiciones de vida del asociado.



CREDISOLIDARIO:

Alternativa de crédito flexible y de fácil acceso, que ofrece una solución financiera a asociados con más de tres años de antigüedad y que enfrentan barreras para el acceso a créditos bancarios.

CRÉDITOS Y MONTOS OTORGADOS	2012	2013
Créditos solidarios	355	797
Saldo de Cartera (Mill)	\$2,767	\$3,209

- » Cartera \$4.373 millones. Incremento del 64%
- » Reducción en el índice de cartera vencida mayor a 30 días de 14,9%.
- » Disminución de cinco días en tiempo de respuesta a solicitudes.

TARJETA COOMEVA:

Ofrece beneficios exclusivos para los asociados. Incorpora integralmente transacciones financieras y no financieras que permiten: obtener descuentos en comercios aliados, utilizar cupos de crédito otorgados por Bancoomeva, con amplios plazos, tasas y costos de comisión preferenciales, diseño de campañas exclusivas y utilización del bolsillo de la tarjeta para la redención de premios en efectivo del programa de lealtad y campañas de medio de pago.

- » Se abonaron \$707 millones al "bolsillo de la TAC" por redención del Programa de Lealtad y de Ofertas Comerciales, a 13.688 asociados.
- » Se ahorra por usar, o por presentar la tarjeta.



BENEFICIOS TARJETA COOMEVA	2012	2013
Beneficiados con cupos de crédito	63,606	59.207
Cartera acumulada (Mill)	\$47,725	\$36.192
Establecimientos comerciales	256	316
Locales Comerciales		3200
Desembolsos en compras y avances (Mill)	\$80,556	\$65.781
Asociados con descuento por presentar tarjeta		12.500
Asociados con descuento en campañas exclusivas		13.200
Ahorros generados campañas (Mill)	\$1,332	\$1.700

PROGRAMA VIDA EN PLENITUD:

Área integral de servicios con productos especializados para las personas mayores, asociados y padres de asociados, que integra la previsión, la atención y la sostenibilidad, para generar una comunidad alrededor de temas lúdicos, deportivos, educativos y de calidad de vida.



- » Implementación del Programa en cuatro nuevas ciudades: Pasto, Popayán, Armenia y Bucaramanga.
- » Publicación de la segunda antología "Palabras Mayores" con la participación de 75 escritores.
- » Realización de tres exposiciones artísticas con los asociados de Medellín, Cali, Palmira, participantes de los talleres de arte y pintura. Adicionalmente, se hicieron presentaciones artísticas de los grupos musicales de Cali y Medellín.
- » Se creó el Portafolio Senior Bancoomeva.
- » Bancoomeva abrió la línea de Crédito de libre inversión hasta los 90 años.
- » Implementación del PAR.

Actividades	Resultados 2013
Miembros inscritos	5.247 personas
Crecimiento anual	8%
Cobertura geográfica	13 ciudades
Calidad de vida, autonomía física y mental	1.600 participantes
Prevención de enfermedades pulmonares	150 personas con riesgo de EPOC
Capacitación en herramientas tecnológicas	120 personas
Capacitación en artes	300 personas
Actividades sociales	2.500 personas

ESPACIOS COOMEVA:

Buscamos facilitar a los asociados el acceso a soluciones de vivienda y alojamiento profesional, a través de convenios con constructoras en todo el país y mediante el impulso de proyectos cooperativos, ofreciendo descuentos e integrando las propuestas con la financiación ofrecida por Bancoomeva.

Actividades	Resultados 2013
Asociados con vivienda nueva	653
Asociados con vivienda nueva, acumulado	1.720
Ahorro de los asociados por descuentos	\$2.069 mill
Constructoras aliadas	80
Proyectos en el país	165 en 32 ciudades
Oferta de inmuebles usados	1.457
Inmuebles usados de asociados para venta	132

LOGROS ESPACIOS COOMEVA

- » 779 asociados se han registrado en el Directorio de Profesionales del sector de la construcción.
- » Campaña especial de proyectos listos para entrega para que los asociados accedan al subsidio en tasa ofrecida por el Gobierno Nacional (Frech).
- » Ampliamos cobertura con aliados en Riohacha, Barrancabermeja, Neiva, Popayán y Yopal.
- » Formulación de la nueva Política de Vivienda en Coomeva, en conjunto con el Comité Nacional de Vivienda.
- » Socialización del modelo de Proyectos Asociativos en Valledupar, Riohacha y Cúcuta.
- » Inicio de la alianza con SEM – Serna Erazo Marín - Inmobiliaria para la comercialización de inmuebles usados, como prueba piloto en la Regional Cali.



MOVILIDAD COOMEVA:

Inició en septiembre de 2013. Buscamos ofrecer vehículos que vayan desde la gama más económica hasta los de más alto rango, basados en alianzas comerciales que garanticen el precio más bajo del mercado y con financiación por Bancoomeva.

- » Lanzamos el portal de movilidad, con 19.800 visitas.
- » Se registraron en el portal 203 asociados; 17 procesos de compra y 186 en expectativas de otras marcas.

FERIAS DE LA COMUNIDAD

Realizamos Ferias de la Comunidad en las ciudades regionales.

DESARROLLO EMPRESARIAL

La Fundación Coomeva es la institución privada que mayor apoyo brinda al emprendimiento en Colombia.

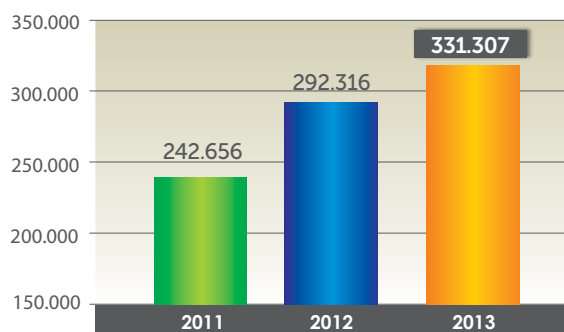
A través de la Fundación Coomeva, contribuimos a la generación de empleo y al desarrollo del asociado, su familia y la comunidad, promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos a través de programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación, mediante acciones de:

- » Motivación y capacitación empresarial.
- » Asesoría y acompañamiento.
- » Financiación y respaldo: a través de la línea de Microcrédito de Emprendimiento.

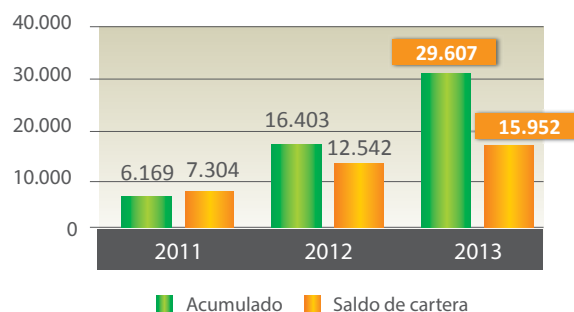


Fundación Coomeva. Cifras Acumuladas 2003 -2013

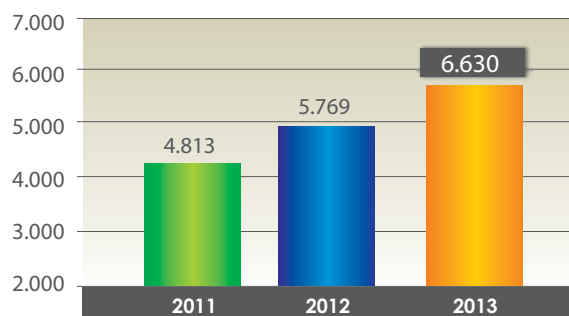
Participantes en actividades de Formación Empresarial



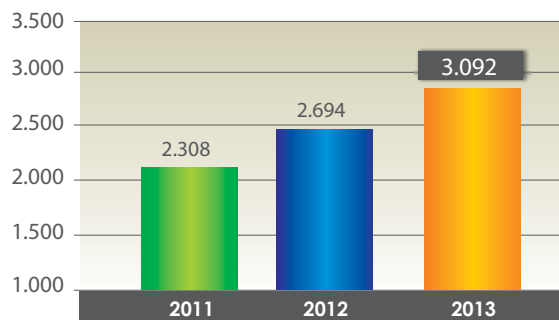
Monto de microcréditos desembolsados y Saldo de Cartera - \$MM



No. Empresas Fortalecidas



No. Empresas Creadas



No. Empleos Generados



Microcréditos. Cifras en \$Millones

	2013	2012	Crecimiento
Colocaciones	13.204	10.234	29%
Ingresos Financiación	2.806	1.878	49%
Índice de Cartera Vencida	5,72%	4,72%	21%
Saldo de Cartera	15.952	12.546	27%
Gastos Provisiones	883	228	287%
Saldo Obligaciones Financieras	8.808	6.330	39%
Gastos Financieros	650	458	42%

PRINCIPALES LOGROS 2013

- » **Consolidación Programa de Microcréditos:** Aumento de colocaciones y ampliación de la cobertura a seis Regionales y dos zonas.
- » **Creación del Ecosistema del Emprendimiento:** Relacionamiento de la comunidad de emprendedores que agrupa virtualmente la oferta de productos y servicios de la Fundación Coomeva y de sus aliados estratégicos.
- » **Gestión de Proyectos de Cooperación y Cofinanciación**
 - Primer programa internacional en Colombia de transferencia de conocimiento y metodología en emprendimiento y aceleración de empresas Open Innovation – OPINNO, con recursos de INNPULSA (\$240 mill).
 - Consecución de recursos de INNPULSA (\$400 mill) para el mejoramiento de la gestión empresarial y de la calidad de ocho empresas asociadas, prestadoras de servicios de salud de la Regional Caribe, con miras a la acreditación en salud en el 2016.
- » **Galardón Coomeva**
- » Cinco años de funcionamiento, beneficiando a 200 empresas postuladas mediante acompañamiento para el diagnóstico y mejoramiento de sus procesos de gestión, y 11 empresas ganadoras con intercambios internacionales para que generen redes de apoyo y vivan experiencias de empresas de talla mundial.
- » **Nuevos Programas para los Empresarios de Coomeva**
 - Programa Piloto Emprendedoras Coomeva con la participación de más de 115 mujeres en el evento "Emprender también es cosa de mujeres" realizado en la ciudad de Cali.
 - Programa piloto de Emprendimiento a colaboradores del Grupo Coomeva en la ciudad de Cali, con 91 inscripciones de iniciativas empresariales.
 - Taller "Reflexiones sobre mi modelo de negocio - con los pies en la Tierra" con una exitosa participación de 541 asociados en diferentes ciudades del país para la estructuración de modelos de negocio con metodología Canvas.

RECREACIÓN Y CULTURA

El sector Recreación, Cultura y Turismo busca contribuir al desarrollo integral del asociado a Coomeva y su familia, del sector solidario y de la comunidad, fortaleciendo el tejido familiar, generando cultura de recreación y buen uso del tiempo libre, maximizando la oferta de valor, en cumplimiento de los postulados de la Cooperativa y del mandato constitucional (Artículo 52), que ubica a la recreación como un derecho fundamental.

	2012	2013
Atención a usuarios por la Corporación Coomeva	1.074.713	1.044.358
Atención usuarios Hoteles & Resorts Coomeva	10.554	10.426
Atención a usuarios por Turismo (pasajeros movilizados)	54.717	49.304

PRINCIPALES LOGROS 2013

- » Concurso Buscarte Coomeva, en la categoría de pintura con 399 participantes 15.277 votantes.
- » Bonos Superviajeros para los asociados que se vincularon a programas vacacionales diseñados especialmente en beneficio del asociado, a través de Turismo Coomeva para un total de 1.414 bonos por \$161 millones y 49.304 pasajeros movilizados.
- » Cuarto Encuentro de Caminantes, con 127 personas en Boyacá "Aventura Muisca".
- » Juegos Deportivos Nacionales para asociados y colaboradores.

- » Los ahorros generados a los afiliados por el uso de los servicios de Hoteles & Resorts Coomeva en 2013 fueron de \$952 millones.
- » Ofertas y campañas promocionales en planes turísticos y tiquetes aéreos con 49 salidas grupales.
- » Obtención del Premio Club de Honores, máximo reconocimiento en Colombia a las agencias de viajes.
- » Descuentos a los asociados y empresas del Grupo Coomeva por más de \$548 millones.
- » Ampliación de la oferta de servicio de turismo a todo el país, con presencia en 43 ciudades y 82 oficinas.
- » Consolidación del evento Exposer, con una participación record de 2.400 asistentes, la participación de cinco conferencistas internacionales y dos locales.
- » Desarrollo de plataformas virtuales para la prestación de servicios y la gestión comercial que servirán de base para materializar el proyecto de la agencia de viajes virtual en el 2014.



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





La educación es un pilar fundamental para el desarrollo de los asociados y de sus familias.

133% aumentó el número de participantes en programas virtuales en 2013

EDUCACIÓN

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A ASOCIADOS

Para ello administramos recursos de:

- » Fondo Mutual
- » Fondo de Educación
- » FONAE (Fondo No agotable de Educación).

En 2013 lanzamos nuevos programas:

- » Reconocimiento y Conmemoración del Día Profesional.
- » La Red Juvenil Coomeva, que renueva los clubes juveniles cooperativos como estrategia de formación de futuros asociados y apoya la política de jóvenes

Permanentemente brindamos información, capacitación y formación a todos nuestros asociados y sus familias mediante programas y eventos educativos tanto virtuales como presenciales en todo el país, en respuesta a sus necesidades y abordando diversas áreas: cooperativas, profesionales, emprendimiento, crecimiento personal, cultura. Mediante apoyo directo y convenios con instituciones educativas favorecemos el acceso a la educación formal de los asociados y sus hijos.

Realizamos Encuesta de Necesidades y Expectativas para enfocar los programas de formación y capacitación de los asociados y su grupo familiar.

PROGRAMAS EDUCACIÓN 2013	Beneficiados
Participantes en 716 procesos educativos	92,624
Formacion cooperative. 56% presencial	61,568
Formacion profesional	31,056
Participantes en programas virtuales	62,959
Inducción de nuevos asociados	42,628
Educacion Cooperativa empleados	10,148
Beneficiarios con descuentos educativos.	6,767
Ahorros a asociados por descuentos educativos	\$1.958 mill
Red Juvenil Coomeva	189
Día Clásico Profesional	7,419
Gente Pila Coomeva – Becas educativas	6,501
Cursos de Cooperativismo para colaboradores	10.125
Valor de becas asignadas	\$4.404 mill
Saber Coomeva- Programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia de Coomeva	725

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A DIRIGENTES



Saber Coomeva

Temas	
Seminario Desarrollo Institucional	Permitió evaluar los logros 2013, establecer desafíos 2014 y definir las líneas estratégicas de acción
Jornadas Dirigenciales	4 Jornadas. 48 participantes por Jornada con Dirigencia y Administración. Temas de coyuntura económica, gobierno corporativo, coyuntura del sistema de salud en Colombia, avance de las empresas y planeación estratégica
Plan Estratégico Coomeva 2014 - 2019	Amplia participación de la Dirigencia en la formulación del mismo a lo largo de todo el país
Saber Coomeva	Programa de Formación Integral y desarrollo de competencias de la Dirigencia para que ejecuten sus responsabilidades con calidad y eficiencia

Saber Coomeva 2013	Dirigentes
Total Dirigentes formados	827
Módulos Introdutorios	399
Módulos Profesionales	326

Computadores Dirigencia	Valor
Créditos desembolsados 2013	37
Monto créditos	\$52.000.000
Tasa Interés	0%
Plazo	32 meses
Acumulado Dirigentes beneficiados	108
Financiación acumulada	\$107.000.000

**Créditos Línea de Computadores para la
Dirigencia: Facilitar el desarrollo de sus tareas y
responsabilidades.**



PRIMERA PROMOCIÓN DE DIRIGENTES GRADUADOS EN EL PROGRAMA EDUCATIVO SABER COOMEVA

Luego de cinco años de formación, el Programa Saber Coomeva graduó la primera promoción de dirigentes en 21 ciudades del país. Un total de 454 dirigentes culminaron satisfactoriamente las unidades de aprendizaje de los seis módulos introductorios y profesionales que constituyen este programa educativo.



Cúcuta



Palmira



Barranquilla



Florencia



Pasto



Bucaramanga



Ibagué



Popayán



Buenaventura



Medellín



Quibdó



Buga y Tuluá



Montería



Valledupar



Cali



Neiva





Avanzamos con nuestros aliados

DESARROLLO DE PROVEEDORES Y EXTENSIÓN DE POLÍTICAS DE RSE

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

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

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

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

Contamos con un proceso claro de selección, de contratación y de aseguramiento de calidad de los proveedores en la prestación de productos y servicios contratados.

Evaluamos el desempeño de nuestros aliados y permanecemos en contacto con ellos para establecer acciones conjuntas de mejora.

PROCESO DE COMPRAS

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

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

Compramos nuestros servicios, productos, insumos de oficina e infraestructura física a través de Coomeva Servicios Administrativos S.A. y también contratamos algunos servicios por cuenta propia, en cada empresa.

GESTIÓN CON PROVEEDORES

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

Administramos una lista maestra de proveedores.

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

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

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

CREEMOS EN NUESTRO PAÍS

Por política corporativa institucional, los proveedores son locales (Colombia).



El 99.4% de los
proveedores son
colombianos

A background image of a smiling woman with long brown hair, wearing a white button-down shirt, looking towards the camera. The image is slightly blurred in the background.

NUESTROS COMPROMISOS 2014

- » Continuar con los planes de acción identificados en el proceso de autoevaluación para este grupo de interés.
- » Impulsar y apoyar la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad por parte de nuestros proveedores.
- » Implementar alternativas encaminadas a establecer una relación sólida con los proveedores, mejorando los canales de comunicación.
- » Afianzar los procesos de selección de los proveedores en los cuales se involucren criterios que fomenten la sostenibilidad ambientales y el compromiso social.
- » Fortalecer nuestras políticas y procesos de compras y gestión de proveedores.



CAPÍTULO 3

DERECHOS LABORALES

"Al dar la mayor prioridad a las necesidades humanas, las cooperativas responden a las crisis actuales de sostenibilidad y nos ofrecen una forma distinta del "valor compartido"

Alianza Cooperativa Internacional. ACI



Nuestra organización,

una comunidad empresarial
para todos los colombianos

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es hoy un polo de desarrollo que lidera acciones de crecimiento y prosperidad social.

Al haber nacido de las comunidades se debe a ellas, por lo que actúa bajo prácticas basadas en la convicción de que nuestras empresas deben ser negocios justos e incluyentes, comprometidos con la igualdad, la equidad, el respeto a los Derechos Humanos y por lo tanto con el desarrollo humano y con el derecho de las personas a una vida digna y de calidad.

En tal sentido, fieles a nuestra naturaleza, vivimos los valores de ayuda mutua, cooperando todos para lograr metas colectivas; respetando a las personas y actuando solidariamente, de manera que aportemos y potenciemos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes, interesándonos por lo que les sucede a los demás, y, por ello es que estamos siempre comprometidos en ser parte de las soluciones en la búsqueda de una mejor calidad de vida, de un mundo más justo y del camino hacia la paz.



Y ASÍ LO HACEMOS CORPORATIVAMENTE



COLEGIO COOMEVA

En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad!

El Colegio Coomeva imparte educación a través de un modelo educativo cooperativo, basado en un Proyecto de Aprendizaje Integral Solidario, PAIS, el cual tiene como propósito que los estudiantes conozcan, reflexionen, analicen, interioricen y apliquen los valores y principios cooperativos a través de prácticas sencillas y claras de la filosofía solidaria.

A través del Proyecto Ambiental Integral Solidario, PAIS, que se propone la construcción de un orden social humano y naturalmente sustentable, los estudiantes se forman, conocen y generan prácticas de respeto y conocimiento pleno de su entorno.

El colegio cuenta con 520 estudiantes, muchos de los cuales son hijos de los asociados a Coomeva, por lo que se benefician de descuentos y tarifas especiales. Además Coomeva otorga un cupo de becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2 de todo el Grupo Empresarial Cooperativo.

Coomeva y sus colaboradores apoyan al Colegio en la estructuración del Plan Educativo, en el desarrollo e incorporación de las TIC como medios para la educación,



el desarrollo de los proyectos ambientales, de cultura de respeto a los Derechos Humanos, en el desarrollo del bilingüismo y en el fortalecimiento y mejoramiento de su infraestructura.

Con ello, Coomeva busca brindar una alternativa real de educación que contribuya al desarrollo de las familias de la comunidad escolar y de la comunidad en general, ofreciendo a las nuevas generaciones un enfoque alternativo de desarrollo, basado en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.

PATROCINIO DE LA NATACIÓN EN COLOMBIA

Desde 1997 Coomeva es el Patrocinador Oficial de la Natación en Colombia y adelanta un permanente trabajo conjunto con la Federación Colombiana de Natación, Fecna, a través de un programa mediante el cual se impulsa el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos en nuestros jóvenes, como ejemplos de esfuerzo y superación.

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



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

Y LO HACEMOS EN BANCOOMEVA

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA TODA LA COMUNIDAD

En Bancoomeva consideramos que es nuestro deber educar financieramente a la gente para contribuir a la integración y al progreso social. Por ello brindamos conocimientos e impulsamos competencias para que los colombianos cuenten con la capacidad para tomar decisiones económicas responsables e informadas, orientadas a una buena administración de sus recursos y de su patrimonio personal, de forma que planifiquen exitosamente sus finanzas y garanticen su bienestar futuro, mejorando sus condiciones y calidad de vida.

También, la adecuada educación financiera de la población fortalece el ambiente natural para la protección al consumidor, puesto que permite que la gente asuma un rol complementario al de la regulación y la supervisión. Esto contribuye a una mayor transparencia del Sector Financiero.



 **Educación Financiera**
Bancoomeva

Buscamos contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para la adopción de decisiones financieras informadas y apropiadas.

Desarrollamos estrategias y proyectos de inclusión financiera mediante tecnologías amigables.

Este año vinculamos 12.627 clientes menores de 23 años con: 11.982 productos de ahorro y 1.571 productos de financiación.



Realizamos campañas para fomentar el ahorro en los niños.

Aumentamos el número de cuentas Coomevita. El saldo de ahorro pasó de \$ 526 a \$657 millones de pesos. Se dieron regalos a los niños que abrieron sus cuentas con un mínimo de \$100.000 en monedas.

BOLETINES EDUCATIVOS

Enviamos artículos de educación financiera a los colaboradores y cinco boletines con información sobre el manejo responsable del dinero, mediante el Boletín Clic y el Boletín Coomeva con la alianza People Pass.



HÁBEAS DATA

Brindamos capacitación gratuita sobre Hábeas data en la ciudad de Cali y enviamos correos electrónicos a clientes, asociados de Cooameva y colaboradores con diferentes temas de educación financiera.

En esta capacitación se dictaron los siguientes temas:

- » Qué es hábeas data
- » Qué es la ley de hábeas data
- » Permanencia de dato
- » Proceso de reporte a las centrales de información
- » Historia de crédito CIFIN
- » Historia de crédito DATACREDITO
- » Historia de crédito SMART



DÍA DEL NIÑO

Para la celebración del Día del Niño se entregaron 9.000 kits de folletos con autoadhesivos alusivos al ahorro del dinero.

Enseñar educación financiera es el camino más efectivo para formar ciudadanos con hábitos saludables y responsables.



Creemos que es necesario promover el ahorro infantil y juvenil y crear conciencia sobre la importancia de la educación y la inclusión financiera como herramientas para contribuir en la creación de una ciudadanía económica y sostenible.

PROGRAMA BANCOOMEVA DE VOLUNTARIADO: MENTORÍAS EMPRESARIALES

En 2013 Bancoomeva decidió convertirse en motor de cambio, desarrollo social y de construcción de tejido social, al dar vida y promover el Programa de Voluntariado en Mentorías Empresariales, brindándole así a los colaboradores la oportunidad de involucrarse libremente en la experiencia de vivir los valores y principios solidarios y de cooperación, mediante su aporte en tiempo, conocimientos, talento y deseos de contribución en favor de otros.

EL OBJETIVO DE NUESTRO VOLUNTARIADO ES

Brindar acompañamiento y capacitación empresarial a los nuevos emprendedores asociados y usuarios de los servicios de la Fundación Coomeva, mediante un modelo apoyado en la experiencia y el conocimiento de los colaboradores de Bancoomeva, profesionales idóneos, de actitudes altruistas, con el fin de contribuir a la autosostenibilidad de los emprendimientos de estas empresas.



NUESTRAS DONACIONES

Bancoomeva apoya la Fundación Ensálsate, la cual tiene como propósito impactar a población vulnerable de zonas y barrios de Cali, como lo son los bailarines, para que encuentren en el baile una profesión y una actividad que los aleje de otras alternativas nocivas para sus vidas. Además les cubre su seguridad social.



Durante 2013 aportamos a la Fundación Ensálsate
\$128.807.384

APORTES DE NUESTROS COLABORADORES

A través de nuestro Fondo de Empleados, los colaboradores aportan voluntariamente parte de su salario a fundaciones específicas. Durante el año 2013 un promedio de 331 colaboradores aportaron de su salario más de 12 millones de pesos.

	N° de colaboradores que aportan	Valores que aportaron durante el año
Fundación Plan Padrinos	283	\$ 5.565.000
Fundación Providencia	48	\$ 6.525.000
	331	\$ 12.090.000

Y LO HACEMOS EN COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

ACTIVIDADES ASISTENCIALES

Durante 2013 se presentó un incremento del 8.8% de actividades asistenciales con respecto a 2012, las cuales fueron atendidas a través de la red externa y de las UIS². El 57.5% corresponde a Ayudas Diagnósticas (laboratorio, imagenología y otros), seguidos de Consultas Médicas Generales y Especializadas (20.9%), cuyo 90% corresponde a Consultas Medicina Especializada.



Variables	Unid.	2013	2012	% Variación
Actividades Asistenciales	No.	4,148,966	3,812,432	8.8%
Consultas Médicas Generales y Especializadas	No.	867,074	806,029	7.6%
- Consultas Medicina General	No.	86,428	51,838	66.7%
- Consultas Medicina Especializada	No.	780,646	754,191	3.5%
Ayudas Diagnósticas (laboratorio, imagenología y otros)	No.	2,387,076	2,155,012	10.8%
Pacientes Hospitalizados Salas (incluye Cuidados Intermedios)	No.	44,877	39,767	12.8%
Tratamientos para Cáncer	No.	9,285	9,327	-0.5%
Terapias	No.	379,282	347,645	9.1%
Atenciones de Urgencias	No.	118,177	121,451	-2.7%
Cirugías	No.	238,444	246,073	-3.1%
Otros odontológicos	No.	104,751	87,128	20.2%
Administración de dosis de Vacunas	No.	49,828	38,951	27.9%
Pacientes con Cáncer	No.	778	634	22.7%
Pacientes con VIH, SIDA	No.	442	443	-0.2%
Pacientes trasplantados	No.	9	13	-30.8%
Pacientes con IRC5	No.	1,659	1,448	14.6%
Partos (normales y por cesárea)	No.	1,880	1,975	-4.8%

Fuente: SIAS a diciembre 2012



² **UIS.** Unidad Integral en Salud (Sinergia)

Y LO HACEMOS EN COOMEVA EPS

A continuación se presentan las actividades asistenciales y de promoción y prevención entregadas a nuestros usuarios en el año 2013.

Actividades Asistenciales Coomeva EPS	2012	2013
Consultas Médicas Generales y especializadas	12,994,953	12,305,232
Consultas Odontológicas Generales y Especializadas	1,888,916	1,919,293
Exámenes Paraclínicos(Laboratorios, imagenología)	5,974,759	6,175,546
Hospitalizaciones (Salas y UCI)	310,529	262,591
Atención en Urgencias	499,299	1,355,541
Cirugías Electivas	845,059	782,998
Atención Odontológica (Controles, Tratamientos, topicaciones con flúor, sellantes, etc	1,891,917	1,922,343
Otros Procedimientos en Salud	1,180,804	1,199,794

Fuente: CiKlos, Rips



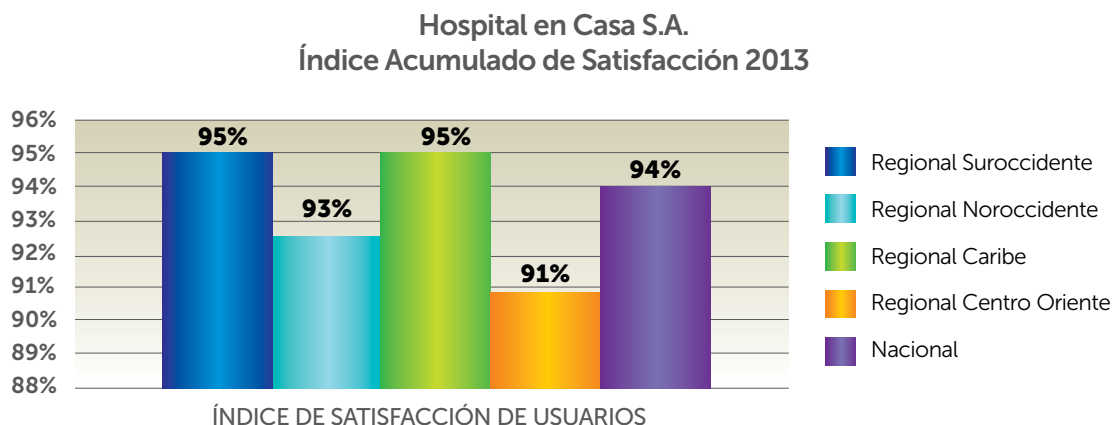
Actividades de Promoción y Prevencion Coomeva EPS	2012	2013
Niños atendidos en crecimiento y desarrollo	83,233	98,040
Pacientes atendidos con riesgo cardiovascular (diabetes y hipertensión arterial)	** 212,342	226,244
Atenciones de partos y cesáreas	40,687	37,007
Citologías	440,083	399,826
Mamografías	63,524	59,614
Esterilizaciones Femeninas	12,273	10,789
Vasectomías	3,285	2,914
Ciclos anticonceptivos hormonales	142,244	173,301

**Información Cuenta de Alto costo

Fuente: CiKlos, Rips, Informes de Promoción y Prevención

Y LO HACEMOS EN HOSPITAL EN CASA

Atendimos en promedio un poco más de 4.000 usuarios mensuales y logramos el siguiente índice de satisfacción.



Fuente: Hospital en Casa - Encuesta Mensual de satisfacción de usuarios

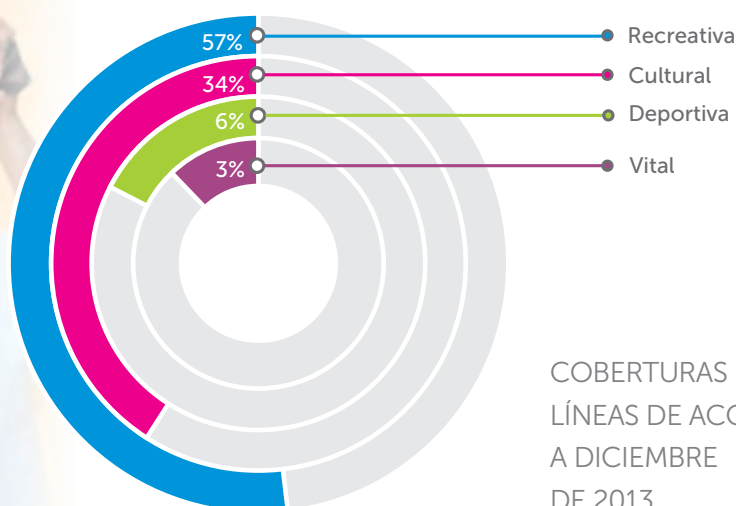
Y LO HACEMOS EN COOMEVA RECREACIÓN

PERSPECTIVA DEL MERCADO

UNIDAD DE NEGOCIO RECREACIONAL

Desde Coomeva Recreación y Cultura contribuimos a que la calidad del vida del asociado sea cada vez mejor, disfrutando y compartiendo su tiempo libre en familia, logrando que la recreación sea un elemento generador del desarrollo humano.

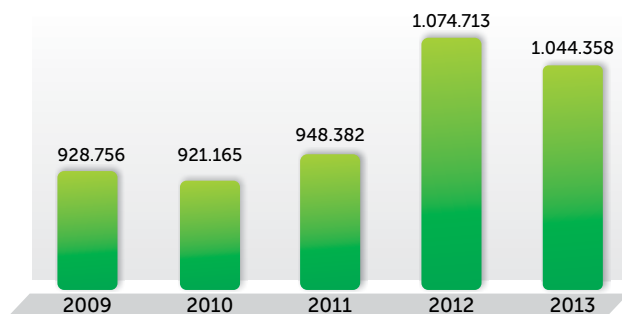
Facilitamos vivencias de disfrute, creación y libertad en el tiempo libre a través de actividades recreativas, culturales, deportivas y vacacionales. Es así como se logró la vinculación de 1.044.358 personas, entre asociados y familiares, a la programación de recreación realizada en 2013, la cual se dio según las líneas programáticas de la siguiente manera:



COBERTURAS POR
LÍNEAS DE ACCIÓN
A DICIEMBRE
DE 2013

La cobertura alcanzada en el 2013 es consecuente con la estrategia iniciada de evaluar los convenios existentes, así como de incrementar la tasa de penetración, donde más que número de usuarios se busca que un mayor número de asociados disfruten de la oferta de servicios de recreación.

Cobertura anual



Las acciones iniciadas en el 2013 tendientes a generar un mayor número de asociados participantes en la programación de recreación, se efectuó con la medición de tasa de uso*. Se pasó de 24% en 2012, al 31% en 2013. Esto significa que más de 79.000 asociados usaron los servicios de recreación en el último año.

Los eventos de recreación que se realizaron con participación de asociados de todo el país fueron:

- Cuarto Encuentro de Caminantes, con 127 personas en Boyacá "Aventura Muisca".
- Buscarte Coomeva, en la categoría de pintura, con 399 participantes y 15.277 votantes.
- Bonos Superviajeros para quienes se vincularon a programas vacacionales diseñados especialmente en beneficio del asociado, a través de Turismo Coomeva, para un total de 1.414 bonos por \$161 millones.

De manera acumulada, desde la creación del Fondo en el mes de octubre de 1999, han participado en las diferentes actividades y programas de recreación 9.681.484 personas.

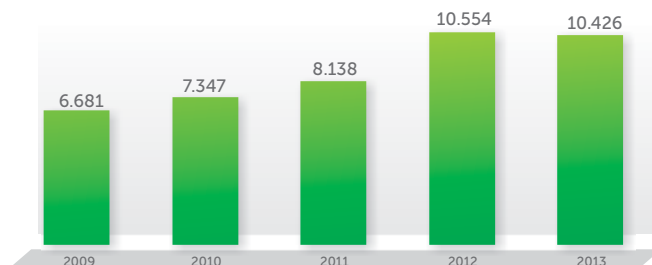
*Tasa de uso: se cuenta el asociado una sola vez, aun cuando use los servicios varias veces al año.



Y LO HACEMOS EN HOTELES & RESORTS COOMEVA

Hoteles & Resorts Coomeva es una comunidad orientada a crear experiencias vacacionales para la familia de acuerdo con sus momentos de vida, mediante un programa de alojamiento nacional e internacional.

Usuarios H&R



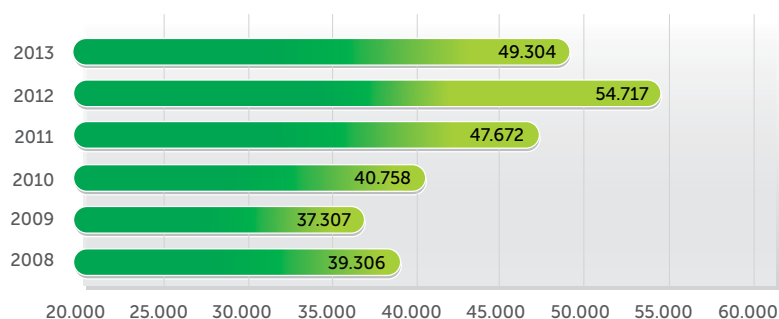
10.426 usuarios disfrutaron en 2013 de programas vacacionales



Y LO HACEMOS EN COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES

La gestión de Coomeva Turismo en el año 2013 estuvo enmarcada en el diseño de nuevas estrategias en todas las perspectivas (financiera, capital estratégico, mercadeo y proceso) con el fin de recuperar la senda positiva de sus resultados y el crecimiento de las ventas a asociados.

Pasajeros movilizados



49.304 pasajeros movilizados en 2013

Como beneficio especial para los asociados a Coomeva se continuó con el convenio de descuentos en tiquetes con aerolíneas como Avianca y Copa, los cuales les representaron \$548 millones en descuentos.

En cumplimiento a la programación del año, se realizaron 49 salidas especiales y atención de eventos a destinos nacionales e internacionales.

SEMINARIO INTERNACIONAL EXPOSER

Para el año 2013 Exposer reunió a destacados conferencistas internacionales y nacionales que trataron temas hu-

manistas, holísticos y de pensamiento alternativo. Se contó con la presencia de:

- Miguel Ruiz (México)
- Walter Riso (Italia)
- Gabriel Rolón (Argentina)
- Santiago Rojas (Colombia)
- Sister Santosh (India)
- Gonzalo Gallo (Colombia)
- César Escobar (Colombia)
- Tritul Rimpoché (Tibet)

Exposer tuvo 2.400 asistentes a las conferencias, durante los días 7 y 8 de septiembre.



Y LO HACEMOS EN EL CLUB LOS ANDES

Durante 2013
atendimos
74.260 usuarios.



Y LO HACEMOS EN OTRAS EMPRESAS

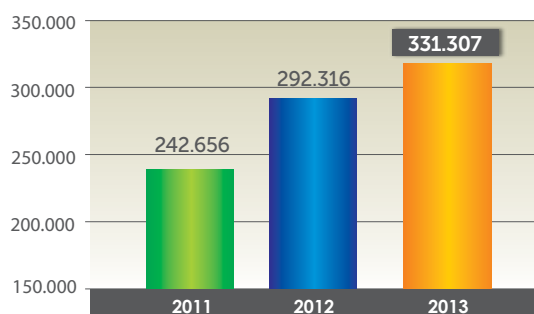
FUNDACIÓN COOMEVA

Durante el 2013 la Fundación apoyó la creación de 398 empresas, superando con ello las 3.092 empresas creadas por parte de nuestros asociados entre los años 2003 y 2013. Estas empresas creadas junto con las más de 6.630 que han sido fortalecidas con asesoría y crédito, le han generado a nuestros asociados y a la comunidad en general, más de 16.546 empleos en igual periodo de tiempo, convirtiendo a la Fundación Coomeva en la institución privada que mayor apoyo brinda al emprendimiento en Colombia.

RUBRO	2010	2011	2012	2013			ACUMULADO 2003 - 2013
				META	REAL	CUMP	
Nº Asociados participantes en actividades de formación empresarial	37.144	43.834	49.660	25.450	38.991	153%	331.307
Nº Empresas creadas por los asociados	344	352	386	390	398	102%	3.092
Nº Empresas fortalecidas por los asociados	1.245	1.394	956	622	861	138%	6.630
Nº Empleos generados por las empresas creadas y fortalecidas	1.978	2.195	2.350	1.402	1.835	131%	16.546
Monto de microcréditos asociados desembolsados por Fundación - (\$MM)	\$ 0	\$ 6.169	\$ 10.234	\$ 12.531	\$ 13.204	105%	\$ 29.607

Fundación Coomeva. Cifras Acumuladas 2003 -2013

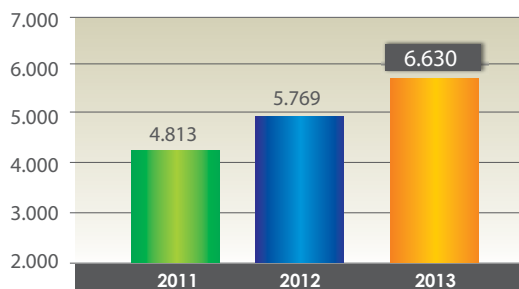
Participantes en actividades de Formación Empresarial



Monto de microcréditos desembolsados y Saldo de Cartera - \$MM



No. Empresas Fortalecidas



No. Empresas Creadas



No. Empleos Generados





Crecemos con nuestra gente



NUESTRA ESTRATEGIA

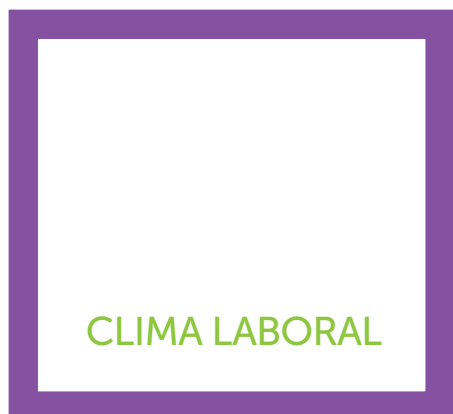
Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la organización.

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



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.



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

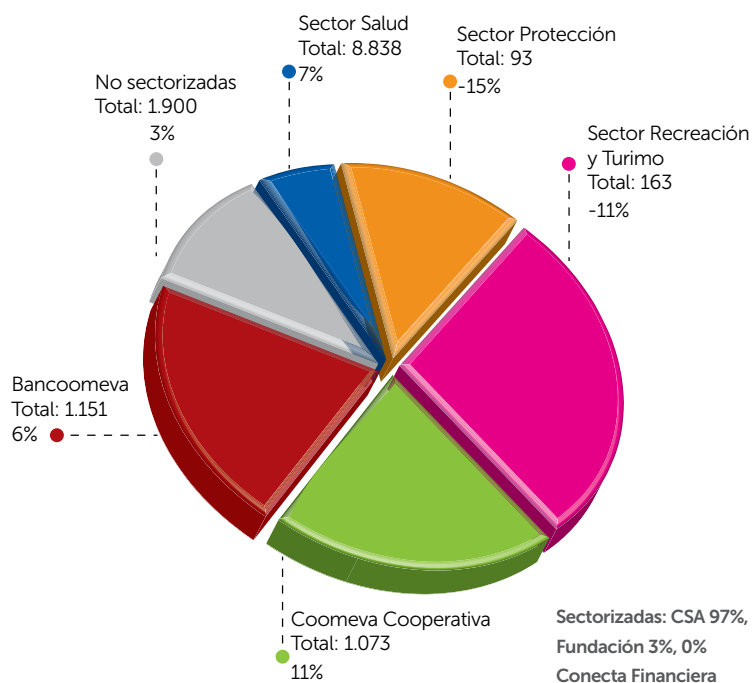
¡Ustedes son nuestra gente y nosotros crecemos con nuestra gente...!

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

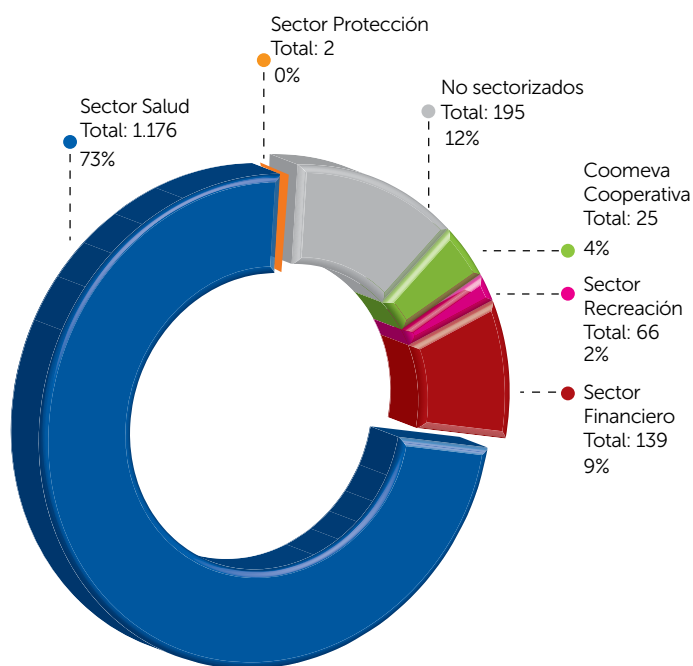
La calidad del servicio que brindan nuestros colaboradores determina la satisfacción, la lealtad y permanencia de los asociados, clientes y usuarios puesto que representa el mayor momento de verdad; aquel momento humano en el que el asociado vive y concreta su relación con la Cooperativa.

SOSTENIBILIDAD LABORAL

Total colaboradores directos y temporales

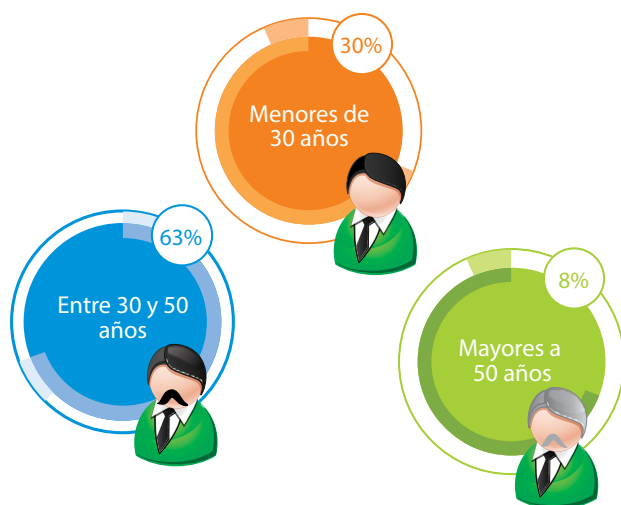


Total: 13.218 colaboradores directos

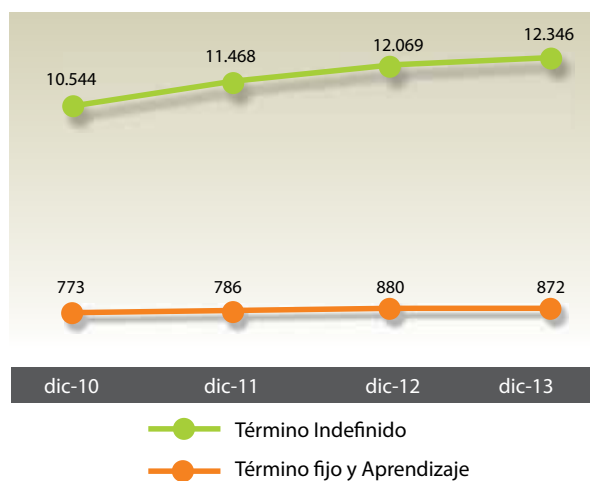
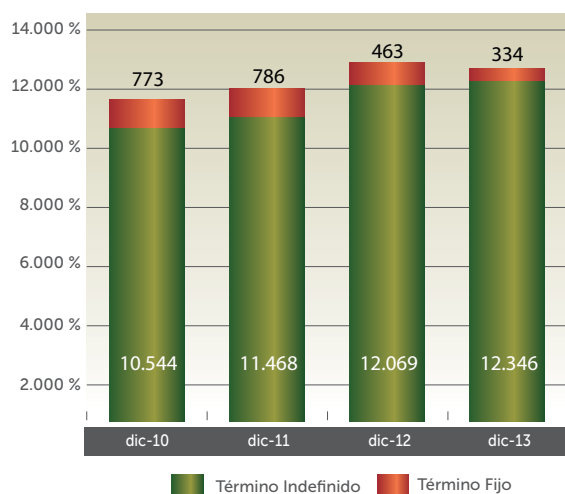


Total: 1.603 colaboradores temporales

Número de colaboradores por rango de edad



Histórico colaboradores por tipo de contrato



COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Total Colaboradores

13.218 colaboradores directos

1.603 colaboradores temporales

Contrato indefinido

12.346 colaboradores

Contrato fijo menor o igual a un año

334 colaboradores

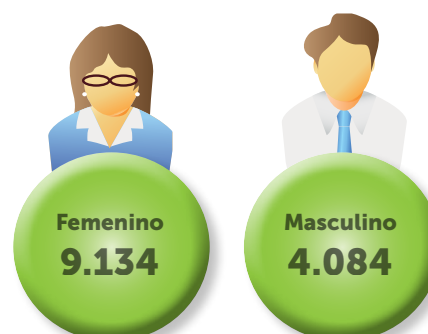
Contrato de aprendizaje

538 colaboradores

COLABORADORES POR GÉNERO

Total Colaboradores

13.218 directos



% Mujeres en cargos directivos en el Grupo Coomeva

Familia cargos	Femenino	Participación Femenino %	Masculino	Participación Masculino %	Total general
Vicepresidente	1	25%	3	75%	4
Gerente	98	55%	81	45%	179
Director	173	59%	119	41%	292
Coordinador	277	63%	165	37%	442
Total general	549	60%	368	40%	917

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

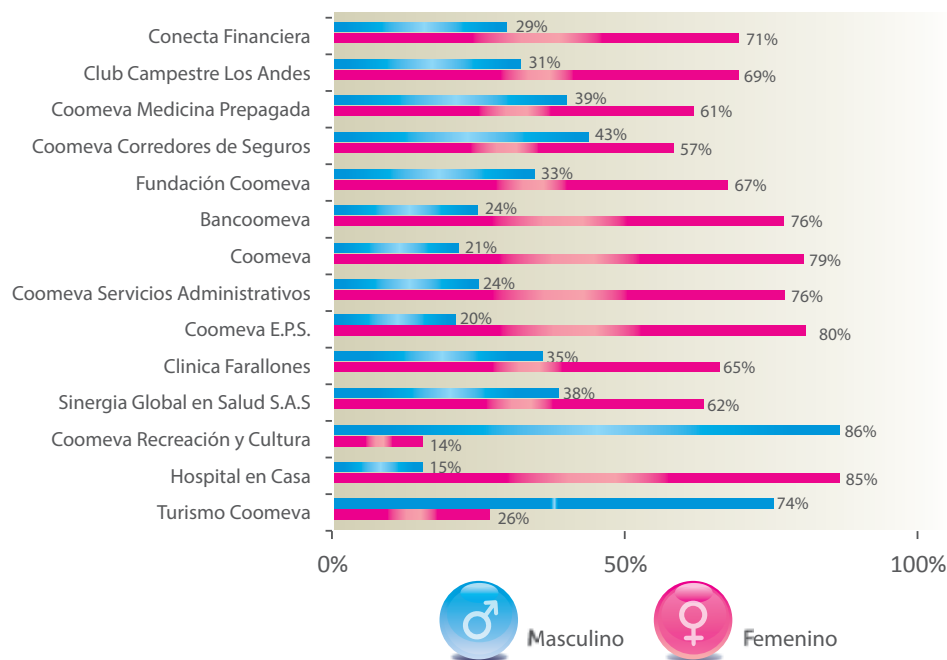


Una relación de equidad de responsabilidades entre mujeres y hombres, es una manera de poner en práctica nuestros valores y principios y mantenerlos vivos.

Es un elemento esencial para la promoción de la excelencia cooperativa social y económica, asegurando la práctica de los principios y especialmente de valores como la democracia a través de la representación por género.

Contamos con una Política de Igualdad y Equidad de Género y también con una Política de Jóvenes

Porcentaje de colaboradores por género



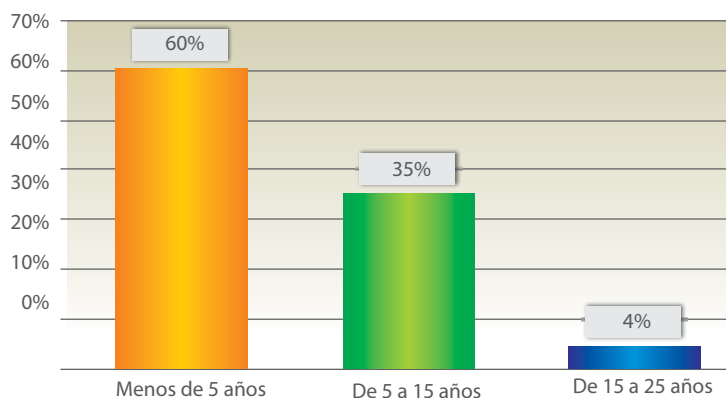
COLABORADORES POR REGIONES

Suroccidente	3.621
Noroccidente	2.336
Caribe	2.366
Centro Oriente.....	1.590
Dirección Nacional	1.321
Eje Cafetero	786
Nororiental	791
Palmira	407
TOTAL	13.218



TIEMPO DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES

Respecto al año 2012 aumentó la población de menores de 5 años en 5 puntos y se redujo la población entre 5 y 15 años de antigüedad.



El índice de rotación del Grupo Coomeva fue en promedio 2,2% de enero a diciembre del 2013. Se mantuvo un comportamiento similar frente a los resultados del indicador del año inmediatamente anterior (1,96%).

La pequeña variación en este índice es el resultado de los procesos de alineación y reorganización que se presentaron en las diferentes empresas del Grupo, que dieron lugar a movimientos de personal.

ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL

Medición en el Grupo Empresarial Cooperativo = 80% (satisfactorio)

Esta cultura "sana" debe facilitar el logro de la estrategia empresarial y aumentar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Lo anterior nos impone el reto de mantener los factores positivos y mejorar las áreas en que haya oportunidad.

Estamos ubicados en la ruta para convertirnos en una de las mejores empresas para trabajar en Colombia:

Ranking de Empresas - Grupo Coomeva	Año 2011	Año 2013
Coomeva, Educación y Democracia		88%
Fondo de Empleados de Coomeva		87%
Fundación Coomeva	79,0%	86%
Sector Protección	70,6%	83%
Coomeva, Unidad Corporativa	72,4%	82%
Coomeva, Servicio al Asociado		82%
Banco Coomeva	70,6%	82%
Sinergia: UBA - UIS - UPREC		82%
Sinergia - Palma Real	80,1%	80%
Clínica Farallones	63,3%	79%
Coomeva Servicios Administrativos	65,6%	79%
Coomeva EPS y Medicina Prepagada	65,6%	79%
Coomeva, Tecnología Informática		76%
Hospital en Casa	60,5%	75%
Club Los Andes	44,7%	75%
Sector Recreación y Turismo		75%
Coomeva Recreación y Cultura	72,1%	
Coomeva Turismo Agencia de Viajes	43,3%	
TOTAL GRUPO COOMEVA	66,7%	80,0%



EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A COLABORADORES

La formación cooperativa de los colaboradores debe reflejarse en la calidad de servicio al asociado y en las relaciones de colaboración Dirigencia-Administración.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN COOPERATIVA:

Busca desarrollar el espíritu e identidad cooperativa y promover la educación cooperativa en los colaboradores del Grupo Coomeva, con el fin de desarrollar competencias que les permitan comprender el modelo cooperativo y el desempeño de los asociados en sus tres roles (Inversionista, Gestor y Usuario).

	LOGROS 2013
Horas de formación	37.000 horas
Curso Básico de Cooperativismo	10.125 colaboradores
Coomeva: Estructura y Funcionamiento	7.792 colaboradores
Taller Espíritu Cooperativo	25 colaboradores
Curso Inducción Saber Coomeva	171 Directivos
Colaboradores del Grupo cubiertos	76%

MODELO DE SERVICIO:

Busca que cada colaborador entienda que la razón de ser de nuestra organización es el asociado y que en cada una de sus acciones deben inspirarse para superar sus expectativas y generar confianza en ellos, creándoles experiencias valiosas que les ratifiquen que efectivamente sí les estamos facilitando la vida.

Formación en Modelo de Servicio	# colaboradores	Horas de Capacitación
Metodología de Ventas	588	7.297
Competencias	310	4.594
Líderes en Servicio	516	21.480

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO Y LIDERAZGO:

Acompañamiento y formación en planes de desarrollo individual, coaching individual, talleres de negociación.

Entrenamiento y Formación integral	# colaboradores	Horas de Capacitación
Desarrollo de Liderazgo	160	996
Cultura orientada al logro	127	1.016
Desarrollo de competencias	316	4.594
Selección y Admon Personal	127	
Manejo de Presupuesto	50	



FORMACIÓN EN VALORES CORPORATIVOS

Promovemos e incorporamos los comportamientos que nos deben caracterizar en el relacionamiento con nuestros grupos de interés (asociados, usuarios, colaboradores, comunidad).

CAMPAÑA VALORMANÍA:

Orientada al conocimiento, recordación y práctica de los comportamientos deseables ligados a los valores corporativos, motivando a los colaboradores a través de actividades sencillas, cortas y lúdicas, y demostrando cómo en muchos momentos, tales conductas las han ejercitado.

Campaña Valormanía	Cantidad
Retos recibidos y completos	16.177
Colaboradores premiados	1.960
Promedio de participantes	2.311
% participación en el GECC	21%

POLÍTICAS Y LEGISLACIÓN LABORAL

Respetamos y acogemos integralmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre principios fundamentales y derechos laborales.

Nuestro Reglamento de Trabajo exige el cumplimiento y el respeto de los Derechos Humanos de los trabajadores y prohíbe prácticas relacionadas con su vulneración o abuso.

Durante 2013 no presentamos ninguna condena por violación a normas laborales.

En el Grupo Coomeva en las decisiones en los procesos de selección, contratación, promoción o bonificación, no influyen los factores de género, raza, credo, ideología política o religiosa.

Fomentamos la igualdad de condiciones y evidenciamos las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias en la empresa.

BENEFICIOS EXTRALEGALES PARA LOS COLABORADORES

Realizamos una inversión cercana a los \$18.800 Millones en beneficios para todos los colaboradores del Grupo Coomeva.

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

Todos los contratos con nuestros colaboradores establecen los términos y condiciones en que prestan sus servicios. Su ingreso y su retiro de la empresa son voluntarios.



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

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluamos el desempeño para identificar las metas que un colaborador debe alcanzar, definidas como indispensables para el buen ejercicio en el cargo.

Según los resultados, capacitamos y acompañamos a los colaboradores mediante Coaching con sus jefes inmediatos para que mejoren su desempeño.

En 2013 vimos consolidarse nuestro modelo de desempeño con la adopción en todas las empresas del Grupo Coomeva.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN

Nos comprometemos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores desde su ingreso a través del proceso de inducción, entrenamiento y cierre de brechas frente al perfil de los cargos, garantizando que tengan todas las herramientas para ser más competitivos internamente y frente al mercado.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

Nuestro Programa de Bienestar Laboral está diseñado para buscar un ambiente ideal a través de la promoción de servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas que permiten mejorar continuamente la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

Programa de Bienestar Corporativo



En el año 2013 el Programa de Bienestar Corporativo llegó a las regiones logrando los siguientes resultados de participación y satisfacción:

Regional	Participación	Satisfacción
Dirección Nacional	96%	92%
Caribe	84%	95%
Palmira	79%	100%
Eje Cafetero	90%	81%
Bogotá	81%	68%
Medellín	48%	93%
Cali	86%	60%



PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL

Brindamos condiciones dignas y ambientes seguros para el trabajo de todos nuestros colaboradores

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

PROVEEMOS SALUD Y PREVISIÓN SOCIAL PARA TODOS NUESTROS TRABAJADORES

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

COMITÉ DE CONVIVENCIA

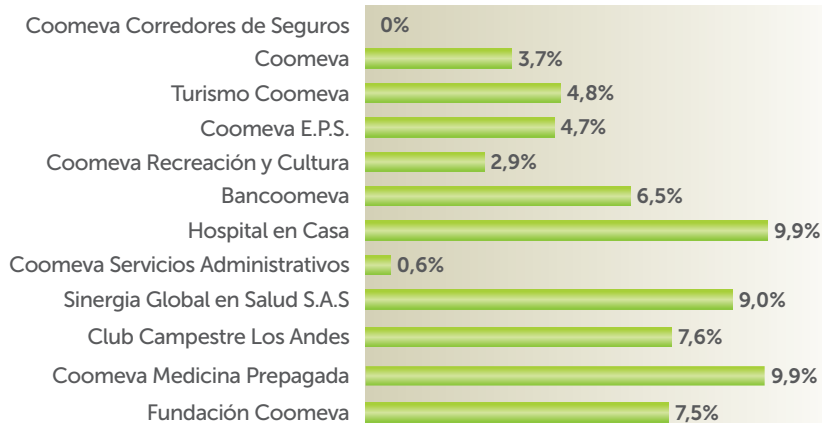
Participan colaboradores de todo el país y de todas las Empresas del Grupo Coomeva, quienes velan por el cumplimiento de la normatividad en la organización.

INCLUSIÓN LABORAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Con apoyo del Sena, Pacto de Productividad y CSA seleccionamos los primeros aprendices con discapacidad en Bancoomeva, los cuales iniciarán su proceso lectivo durante el primer semestre de 2014 y continuarán en el proceso productivo durante el segundo semestre del año. Analizamos 21 hojas de vida, de las cuales quedaron 12 seleccionadas, 8 de ellas son patrocinadas por Bancoomeva y 4 por Coomeva Cooperativa.

Aplicamos la encuesta de riesgo psicosocial en todas las empresas del Grupo Coomeva obteniendo una participación del 75%. La información suministrada en esta encuesta es vital para definir los factores de protección que influyan positivamente frente a las posibles condiciones de riesgo psicosocial de los colaboradores dentro y fuera de la empresa.

TASA DE ACCIDENTALIDAD DEL GECC



PREVENIMOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

No presentamos muertes por causas ocupacionales o de trabajo.

NUESTROS COMPROMISOS 2014

» En 2014 debemos "hacer que las cosas pasen", centrándonos en obtener resultados extraordinarios en las prioridades definidas de acuerdo a nuestro direccionamiento, las cuales contribuyen al logro de las prioridades estratégicas establecidas por la Presidencia Ejecutiva, enfocadas en la creación de valor, servicio y Coomeva centrada en el Asociado.

» Focalizar esfuerzos en actividades de desarrollo del Ser, de competencias con programa de orientación al logro del modelo de servicio, de habilidades y destrezas y del programa de formación Cooperativa enmarcado en las prioridades estratégicas.

» Continuar con la gestión de la cultura orientada a los resultados y la generación de valor, a través del fortalecimiento de la calidad y oportunidad en el proceso de desempeño de los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

» Ejecutar planes de desarrollo y establecer planes de retención y contingencia para potenciales y sucesores.

» Ajustar el enfoque del programa de bienestar social como articulador y facilitador del proceso de cambio cultural, centrado en el colaborador.

» Desarrollar competencias de alto desempeño para el equipo directivo.



ACCIONES Y RESULTADOS

Durante el 2012 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.



CAPÍTULO 4

"Somos parte de la generación que se compromete a curarle la piel al planeta y salvarle el alma a la humanidad"

Jaime Forero



Devolvemos vida al Planeta

Somos un Grupo Empresarial que presta servicios, pero nuestras operaciones impactan el medio ambiente y por ello nos comprometemos a aportar a su conservación mediante iniciativas de educación ambiental con nuestros grupos de interés; de impulso a la reducción de consumo, a la reutilización de insumos y al desarrollo de planes de eficiencia en el uso de los recursos primarios en toda nuestra cadena de valor, arrojando un balance positivo para que viva la vida en el Planeta.

MEDIO AMBIENTE

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

NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL CORPORATIVA

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

NUESTROS LINEAMIENTOS Y COMPROMISOS AMBIENTALES

- » **El Marco Estratégico:** Lo brindan nuestros principios y valores, los estatutos y normas, las políticas y los Planes Estratégicos.
- » **Pacto Global:** Divulgamos, adoptamos e incorporamos los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global de la ONU.
- » **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.



Pacto Global Colombia



ISO 26000

NUESTROS PRINCIPALES LINEAMIENTOS DE POLÍTICA EN GESTIÓN AMBIENTAL NOS ORIENTAN A:

- » Ser un Grupo Empresarial con conciencia verde, conocida por su apoyo y mejoramiento continuo en la preservación del medio ambiente.
- » Que nuestros aliados y grupos de interés sean amigables con el Planeta, cumpliendo con las normas establecidas en el país.
- » La integración de los lineamientos ambientales en la gestión global de la organización, garantizando el mejoramiento continuo y reduciendo el impacto ambiental.
- » Promoción de los principios del Pacto Mundial y su incorporación en los procesos de las Empresas.

Y LO HACEMOS EN CADA UNA DE LAS EMPRESAS

Y LO HACEMOS EN BANCOOMEVA

PROYECTO ZERO PAPEL

Mediante equipos Tablet Wacom capturamos la imagen de la firma del cliente y se autoriza la transacción, evitando el uso de documentos físicos como constancia, pues la transacción autorizada queda en el sistema de gestión documental en PDF con la firma y estampado cronológico para cualquier evento de reclamación del cliente.

Implantamos **TECNOLOGÍAS AMIGABLES** con el medio ambiente que nos ayudan a mejorar los procesos y reducir los materiales utilizados.

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.



Respondemos a la nueva normativa gubernamental que regula los esquemas de firma electrónica y almacenamiento digital de datos.

En el año 2012 se realizaron todos los requerimientos y la certificación del ambiente en pruebas y paso productivo, así como el piloto en dos oficinas del modelo.

En el año 2013, entre enero y marzo, se realizó la instalación y despliegue a 90 oficinas en todo el país.

Proyecto que buscaba reducir el uso de uno de los principales formatos transaccionales utilizados en las oficinas. Se desarrolló con el apoyo de Certicámaras.

LOGROS BANCOOMEVA 2013

- » Reducimos el uso de papelería para formatos.
- » Reducimos los insumos para impresión de documentos de cuadro.
- » Pasamos de dos formatos con papel químico a un solo formato, en un papel mucho más liviano solo para entrega al cliente.
- » Evitamos el almacenamiento físico de los soportes de transacciones.
- » Evitamos el proceso de cuadro documental diario.
- » Evitamos la custodia física de los documentos.
- » Convertimos en electrónico el proceso de validación de firmas de los clientes, reduciendo la papelería asociada a tarjetas de firmas.
- » Contribuimos a agilizar el tiempo de atención en caja.
- » Mejoramos el manejo de la información confidencial del cliente.
- » Logramos importantes ahorros económicos

INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS

Consistentemente aplicamos políticas medioambientales para la construcción, remodelación y traslado de oficinas mediante:

- » El uso de materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico, que reemplacen las maderas naturales.
- » Minimización de impactos medioambientales a través de sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves.
- » El uso de sistemas de iluminación ahorradores de energía.
- » Instalación de impresoras multifuncionales que consumen menos energía, son más eficientes, identifican a los usuarios y permiten controlar y optimizar las impresiones por usuario.
- » Reciclaje de papel.
- » Esquemas ambientalmente amigables de almacenamiento y disposición de desechos.



VIRTUALIZACIÓN DE FACTURAS Y COMUNICACIONES SOSTENIBLES Y AMBIENTALMENTE AMIGABLES

Participamos y apoyamos las campañas de concientización y compromiso entre los clientes asociados a Coomeva y demás clientes para que autoricen que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético.

Consumo de energía de fuentes primarias 2013

	Consumo (Kw. h)	Consumo Per-Cápita
BOGOTÁ	49.445,4	348,2
CALI	35.992,4	315,5
MEDELLÍN	53.018,0	402,0
CARIBE	19.796,3	312,1
EJE CAFETERO	10.041,2	389,3
PALMIRA	2.264,4	126,3
DIRECCIÓN NACIONAL	52.457,0	351,4
TOTAL MENSUAL	223.014,7	320,7
TOTAL ANUAL	2.676.176,8	316,7

Consumo de agua 2013

	Consumo (metro cúbico)	Consumo Per-Cápita
BOGOTÁ	626.0	7.9
CALI	268.0	30.3
MEDELLÍN	180.0	26.7
CARIBE	92.0	17.7
EJE CAFETERO	54.0	7.7
PALMIRA	12.0	1.7
DIRECCIÓN NACIONAL	238.0	16.6
TOTAL MENSUAL	1,470.0	20.64
TOTAL ANUAL	17,640.0	18.06

Y LO HACEMOS EN LA CLÍNICA PALMA REAL

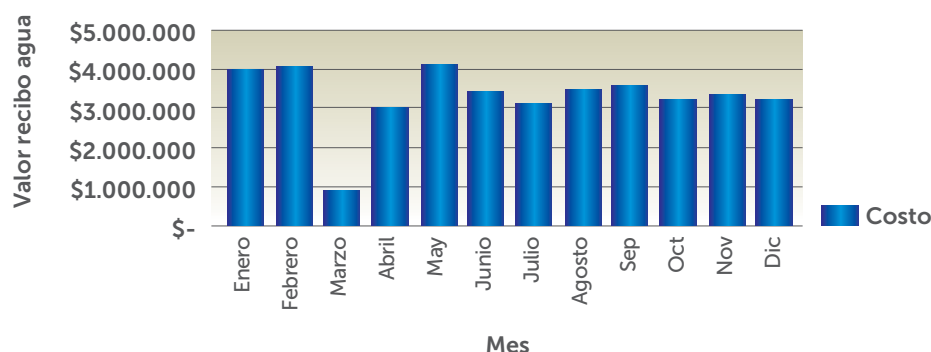
AGUA

Se instalaron válvulas de regulación de agua en los baños de los pisos 7 y 6 de la Clínica, de manera que se pueda regular el caudal y la presión de agua en los baños.

El costo del agua en la Clínica tuvo un promedio mensual de \$3,3 millones.



Costo agua Clínica Palma Real 2013



ENERGÍA

Paulatinamente y logrando cumplir las exigencia de ley y el confort de los colaboradores con respecto a la temperatura ambiente, se ajustó la temperatura del enfriador del aire acondicionado (Chiller) a 7°C en el día y 11°C en la noche, lo que anteriormente estaba programado en 6°C en el día y en la noche, logrando de esta manera mantener el costo de energía en la Clínica en un promedio mensual de \$66 millones durante el año 2013.

INFRAESTRUCTURA ECOSOSTENIBLE

Seguimos promoviendo el uso de la luz solar a través de nuestros ventanales alrededor de nuestra fachada.



COMPROMISOS PARA EL 2014

RACIONALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

- Independizar interruptores de encendido/apagado de iluminación de los cubículos de trabajo de partos, recuperación de partos, recuperación de Cirugía y baños de salas de espera.
- Instalar interruptores de encendido/apagado para los extractores de los cubículos y habitaciones de pacientes aislados.
- Instalar sensores de movimientos en baños salas de espera y escaleras de evacuación.
- Cambio de iluminación ahorradora por tecnología led, al menos en este año 2014 en el primero piso de la Clínica y de la torre Urgencias.
- Iniciar el proyecto de instalación de paneles solares en las terrazas de la Clínica.

RACIONALIZACIÓN DEL AGUA

- Instalar empaques en los lavamanos de manera que se disminuya el tiempo de salida de agua al presionar la válvula de suministro (push).
- Iniciar el proyecto de potabilización del agua de los pozos eyectores de la Clínica.

VERTIMIENTOS LÍQUIDOS

- Evaluar el cambio de limpiadores y desinfectantes que no contengan cloro, para mejorar el resultado en los estudios de vertimientos líquidos disminuyendo los niveles de cloro residual y también evita la corrosión en los equipos médicos.

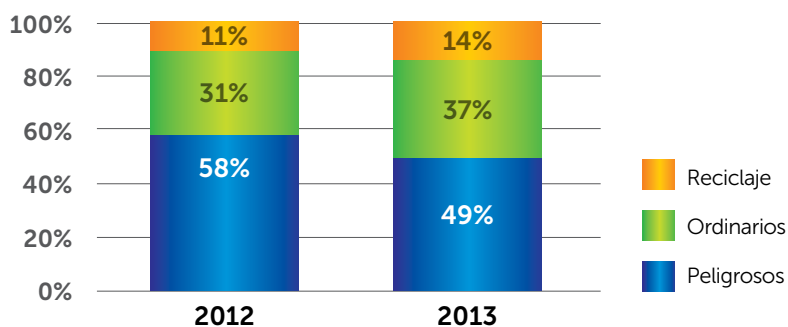
OTROS

- Promover campañas para el uso racional de los recursos naturales tanto en los colaboradores, como pacientes y familiares.
- Aunque existe, consolidar y fortalecer el Grupo Administrativo de Gestión ambiental (GAGAS).

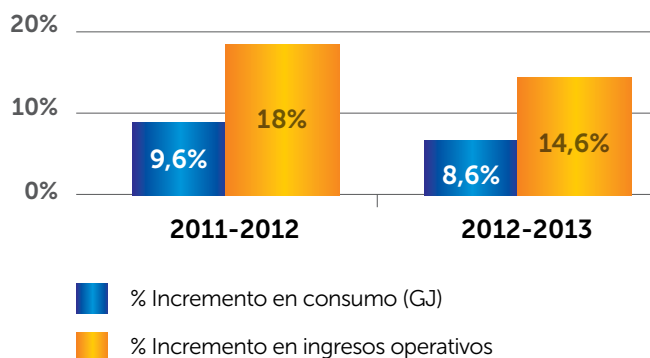
Y LO HACEMOS EN LA CLÍNICA FARALLONES

- Desarrollamos la Campaña de Segregación de residuos, la cual permitió aumentar la adecuada segregación de residuos reciclables y disminuir la mala disposición de residuos peligrosos.
- Realizamos la adecuación de infraestructura de las áreas de depósito intermedio y central de residuos hospitalarios.
- Instalamos puntos ecológicos en áreas comunes.
- Ahorramos 6% en el consumo de energía debido a la reparación del banco de condensadores, calentamiento de agua con colectores solares y sistemas de intercambiadores de calor de los Shillers.
- Logramos un incremento en el consumo en menor proporción al incremento de ingresos operacionales.
- Aprovechamos la condensación producida por el sistema de aire acondicionado, utilizando el agua en la producción de vapor y en el uso de algunos lavados.
- Ahorramos el 2% mensual del consumo de agua mediante el cambio de electroválvulas de los sistemas de lavamanos.
- Disminuimos pérdidas por aire acondicionado debido al cambio de manejadoras en Servicio Farmacéutico y Cafetería.

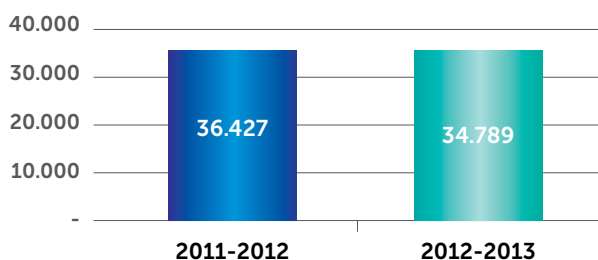
Generación tipo de residuos



Eficiencia en consumo de energía



Consumo de agua (m³)



COMPROMISOS PARA EL 2014

- Establecer Política de gestión ambiental responsable.
- Fortalecer:
 - Cultura de segregación de residuos.
 - Manejo de Residuos Hospitalarios en el Modelo de Gestión de Riesgo Institucional.
 - Cultura ecológica en grupos de interés.
- Informar y educar a los usuarios y sus familiares sobre el manejo seguro de desechos.

Y LO HACEMOS EN COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

A través del proyecto para impresión y gestión documental sostenible PRINT durante el año 2013, logramos:

- Realizar campañas de sensibilización con el medio ambiente, para una impresión responsable.
- Compartir maquinas generando ahorros desde consumo de papel hasta consumo energético al pasar de 1.700 equipos a 1.100.
- Disponer adecuadamente los recursos consumibles a través del partner RECITEC con las certificaciones en el manejo de toner.
- Evitar la impresión de 10000 hojas con la digitalización de las notificaciones de cambios familiares de los asociados en solidaridad y en la UGA.



COMPROMISOS PARA EL 2014

- Generación electrónica de sus facturas a clientes.
- Implementación del proyecto de automatización de la gestión documental cuyo objetivo es disminuir el consumo de papel y trámites manuales.

Y LO HACEMOS EN EL SECTOR SALUD



Cumpliendo con la normatividad en Gestión Ambiental (Decreto 1299 de 2008), durante el 2013 logramos:

- Constitución del DGA (Departamento de Gestión Ambiental) de acuerdo al decreto 1299 de 2008: envío de notificación al Departamento de Gestión Ambiental DAGMA, informando sobre la creación de los Departamentos de Gestión Ambiental para las tres empresas: EPS, MP y Sinergia.
- Elaboración Plan de Manejo integral de Residuos sólidos (PMIRS) códigos colores –puntos ecológicos para las tres empresas (EPS, MP y Sinergia).
- Elaboración de Matriz de Impactos Ambientales piloto suroccidente para Coomeva Medicina Prepagada (CEM)
- Continuación Programa de Uso Racional del agua.
- Documentación y continuidad al Programa de ahorro de energía.
- Elaboración Plan de comunicaciones – evidencias de la comprensión de la información por parte de los colaboradores (registros).
- Diseño de Oficinas saludables.





NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS 2014 PARA DEVOLVER VIDA AL PLANETA

- » Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).
- » Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.
- » Comunicación y divulgación ambiental.
- » Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.
- » Administración eficiente y sostenible de los recursos.
- » Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.
- » Gestión integral de los riesgos medioambientales.



CAPÍTULO 5

"Dentro de algunas décadas, la relación entre el ambiente, los recursos y los conflictos será tan obvia como la conexión que vemos ahora entre derechos humanos, democracia y paz"

*Wangari Maathai
Premio Nobel de la Paz 2004*



Vivimos los principios y valores

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

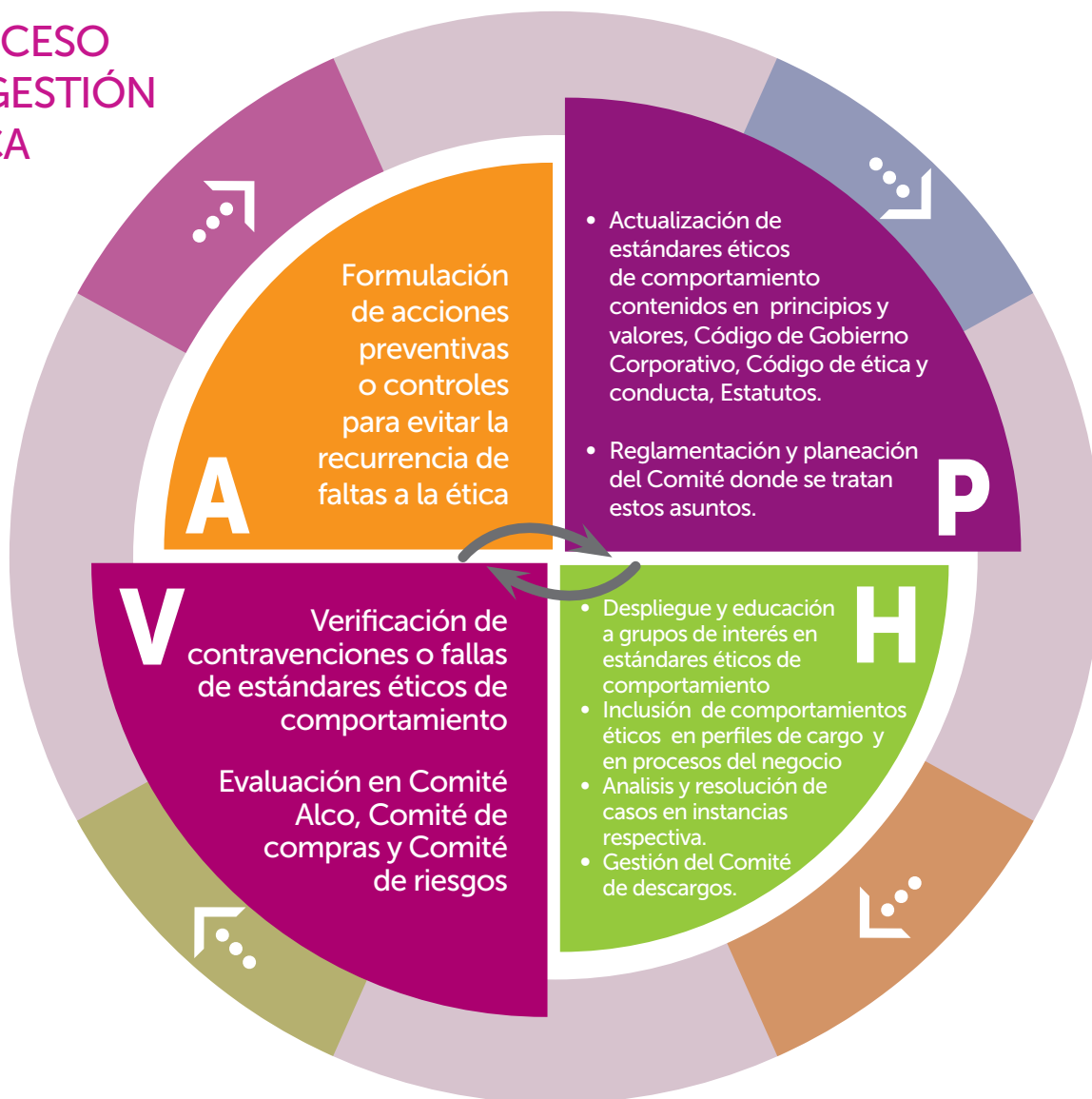
GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo es un sistema de liderazgo y poder, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos y la interacción entre todos los grupos de interés para dirigir, controlar y gestionar la empresa, asegurando la convergencia de intereses, la respuesta a expectativas, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza entre todos, mediante una actuación ética y transparente, generadora de reputación y confianza.

Nos permite avanzar en las decisiones estratégicas, facilita el proceso de gestión de la empresa y nos garantiza la competitividad, la perdurabilidad y la licencia social para operar.



PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



» Contamos con procesos consolidados para garantizar el gerenciamiento del respeto a los derechos de los grupos de interés.

» Brindamos formación y reforzamos la cultura de valores corporativos y las conductas éticas entre nuestros colaboradores.

» Fortalecemos permanentemente el Sistema Integral de Gestión de Riesgo.

LA GESTIÓN ÉTICA SE INICIA CON LA VIVENCIA DE NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

FASES DE GESTIÓN ÉTICA

I. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN ÉTICA

Revisamos y actualizamos periódicamente los principales marcos normativos y estándares de comportamiento.

Contamos con marcos normativos y reglamentarios que establecen: políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rigen nuestras actuaciones y las de los entes vinculados con nosotros.

Nuestros estatutos acogen las normas del ente regulador para la prestación de servicios financieros, así como también manifiestan la composición de los entes de dirección y control de la entidad y los procesos que se llevan a cabo para su gestión.



Nuestras instancias de gestión más importantes son: El Consejo de Administración, las Asambleas de Gerentes, las Juntas Directivas, los Comités de Auditoría, los Comité de Riesgo, el Comité Ejecutivo, el Comité de Tesorería, el Comité de Compras y Contratación y los comités asesores de presidencias y gerencias.

Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en: los valores corporativos, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, el pacto Global de la ONU.

Nuestro Código de Gobierno declara las prohibiciones para los administradores y establece los asuntos de corrupción.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA

Establece las políticas y prohibiciones e identifica las normas específicas para:

- » Garantizar la debida prevención y administración de conflictos de interés.
- » Asegurar el cumplimiento del deber de confidencialidad y reserva.
- » Asegurar el manejo de la información privilegiada.
- » Garantizar la debida prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

DESPLIEGUE DE LA GESTIÓN ÉTICA

- 
- » Publicación en página web.
 - » Socialización a colaboradores, procesos de inducción y reinducción.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN ÉTICA

- » Realizamos evaluaciones de control interno por parte de Auditoría Interna.
- » Los eventos relevantes se analizan y se les realiza seguimiento en el Comité de Auditoría, definiendo acciones preventivas y correctivas frente a contravenciones o faltas a la ética.

REALIMENTACIÓN

- » Definimos acciones preventivas y correctivas frente a contravenciones o faltas a la ética.

RENDIMOS CUENTAS, ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA

Aplicando principios de transparencia, reportamos los siguientes informes:

GRUPOS DE INTERÉS Y ENTES REGULATORIOS

- » Informe COP a Pacto Global
- » Informes mensuales para la dirigencia y asociados de Coomeva
- » Informe Anual de Sostenibilidad
- » Informe de gestión mensual y anual para la matriz Coomeva
- » Informe anual de acciones de RSE Ministerio de Hacienda
- » Informe semestral y anual de gestión para la SFC
- » Informe de gestión anual para todos los grupos de interés

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

- » Informe semestral y anual de la gestión por parte de las Presidencias y Gerencias

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN / JUNTAS DIRECTIVAS

- » Informes mensuales / semestrales y anuales de la gestión y resultados

Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.

Desarrollamos iniciativas para garantizar la transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación y canales de comunicación virtual e impresos que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y permanente a nuestros grupos de interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados y temas diversos.

En el Grupo Coomeva no hemos pagado multas como consecuencia de sanciones administrativas o judiciales o fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de nuestros productos y servicios, o por incumplimiento de las leyes.

ANTICORRUPCIÓN

- » Trabajamos decididamente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas 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 libre ejercicio gerencial y la toma e 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.

Y ASÍ LO HACEMOS EN NUESTRAS EMPRESAS

BANCOOMEVA

En Bancoomeva contamos con una Política Antifraude que busca identificar y formalizar el proceso de prevención, detección, investigación y respuesta al fraude al interior de la organización, con el propósito de evitar que las operaciones del Banco y los estados financieros e información suministrada a terceros, sean objeto de conductas que puedan constituir fraude.

Acogemos la normatividad vigente en esta materia y así delimitamos las acciones y esfuerzos de creación de cultura y evaluación de los controles internos antifraude.

Cada colaborador del Banco debe velar por la aplicación de los criterios de la Política de Control Interno para construir, mantener y ejercer controles efectivos en los procesos y actividades a su cargo; además de minimizar posibles hechos fraudulentos con seguimientos y respuestas oportunas a las señales de alerta e informar actitudes sospechosas de posibles hechos fraudulentos, de tal forma que se asegure la integridad, confidencialidad e intereses de la organización.

Hemos definido roles y responsabilidades a todos los niveles respecto al diseño y operatividad de las estrategias y controles que soportan la administración del riesgo de fraude en el Banco, el cual contempla: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Área de Cumplimiento, Auditoría Interna y el Sistema de Administración de Riesgos.



PRÁCTICAS EN EL SECTOR SALUD 2013

Contamos con nuestros propios Códigos de Buen Gobierno, de Ética y de Transparencia, los cuales acogen los lineamientos corporativos y están fortalecidos por la normatividad, los procesos y las estructuras, los cuales buscan garantizar la gobernabilidad, la transparencia y la ausencia de corrupción.

ENFRENTAMOS LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Hemos establecido la Política Antifraude, basada en la norma de “cero tolerancia” y “no excepciones” ante cualquier incumplimiento de los códigos, reglamentos, procedimientos y normas legales de la empresa o del Estado.

Contamos con nuestro Estatuto Anticorrupción que acoge lo establecido en la ley 1474 de julio de 2011 del Congreso de la República de Colombia la cual se orienta a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Colaboramos con la Revisoría Fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de auditoría interna.

MINIMIZAMOS LOS RIESGOS DE FRAUDE:

- Implementamos un esquema de roles y responsabilidades según las competencias de los cargos.
- Fortalecemos la vivencia de los valores a través de la cultura del autocontrol.
- Desarrollamos estrategias de formación basadas en tres pilares fundamentales; acciones disuasivas. Tecnología de la información con un canal de denuncias para que los funcionarios informen sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- Implementamos un Programa Antifraude.

ACCIONES DEL PROGRAMA ANTIFRAUDE:

- Al 31 de diciembre de 2013, 7560 colaboradores del Sector Salud realizaron el curso virtual del manual antifraude y anticorrupción y 281 colaboradores en todas las Regionales que ocupan los cargos de Gerentes, Directores y Jefes recibieron la capacitación presencial del Manual Antifraude y Anticorrupción
- En cumplimiento de los controles establecidos para los procesos de afiliación, salud y medicamentos señalados en el Estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011, los Gerentes y Directores responsables de estos procesos Certifican por escrito el cumplimiento de dichos controles. Para cada Comité de Auditoría se adjuntan al acta

las certificaciones mencionadas y se detallan los casos que se han presentado a la luz de este manual con sus respectivas denuncias.

- Como control adicional contemplado en el manual anti-fraude y anticorrupción, en todas las empresas de Coomeva Sector Salud fueron capacitados los Directores de Gestión Humana y Contratación en el tema de la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo(LA/FT), por lo tanto ellos realizan las consultas antes de su contratación final a empleados, proveedores y prestatarios en la listas de lavado de activos y financiación del terrorismo a través de un aplicativo LAFT diseñado para tal fin.

Nuestro Programa Antifraude busca disminuir los posibles riesgos de fraudes internos o externos. Nuestro mensaje a los colaboradores es que “cualquier acción socialmente responsable tiene como fundamento la ética y la transparencia”.

Para reforzar la aplicación de mecanismos regulatorios y de control, encaminados a facilitar la identificación y prevención de los riesgos de fraude y como puntos centrales del Programa Antifraude, contamos con:

MEDIDAS DE CONDUCTA EN COOMEVA EPS:

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética Corporativo.
- Código de Ética.
- Manual de Contratación.
- Manual Antifraude y Anticorrupción
- Manual SIPLA
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento del Comité de Auditoría.
- Reglamento del Comité de Riesgos.
- Reglamento de Ética.

FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO:

- Comité de Auditoría Interna.
- Comité de Riesgos.
- Oficial de Cumplimiento.
- Auditoría Interna.
- Sistema de Administración de Riesgos.



Durante el año 2013
no fuimos sancionados
por ningún tipo de
violación a leyes o
normas de derechos
humanos.



NUESTROS COMPROMISOS 2014

- » Fortalecer el despliegue del proceso de gestión ética.
- » Fortalecer la gestión de riesgos frente a los procesos susceptibles de corrupción.
- » Brindar formación a los colaboradores con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia, a fin de que adquieran conocimientos e identifiquen aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con los lineamientos corporativos.
- » Analizar en nuestros contratos y acuerdos, la inclusión de cláusulas de respeto a los Derechos Humanos, a los derechos laborales y a nuestras normas corporativas que vinculen a nuestros proveedores y prestatarios, extendiendo y difundiendo así las iniciativas del Pacto Global.
- » Implementación de marco normativo para la gestión corporativa anticorrupción.
- » Implementación de medidas para prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo en Coomeva Cooperativa y Fecooomeva.

COMUNICACIÓN
DE PROGRESO
COP
Pacto Global 2013





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

www.coomeva.com.co



Pacto Global
Colombia



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

