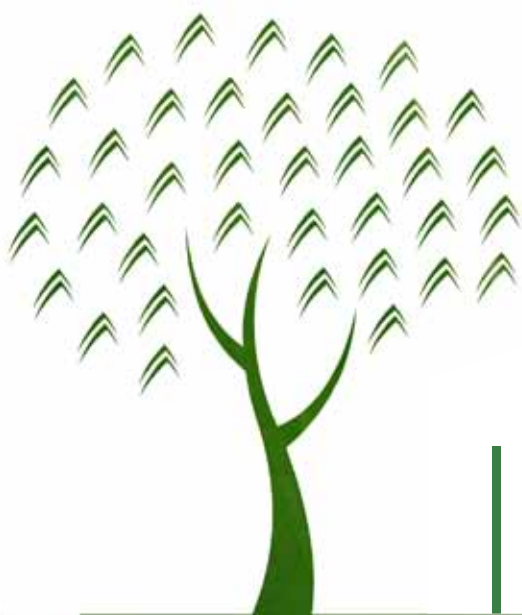


# Informe de SOSTENIBILIDAD

2011



# Informe de

**Dirección y Estructuración:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

**Coordinación y Redacción:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

**Comité RSE Bancoomeva:** Sandra María Orozco Agudelo, Luis Gonzalo Baena Cárdenas, Sergio Eduardo Acuña Ramírez, Édgar Alberto González Aragón, Juan Carlos Ortiz Montoya, Rosa Ximena Arroyabe Díaz, Yolena Lisbeth Barona Quiroga, Lizbeth Jiménez Palacio, Claudia Jimena Cifuentes Perdomo, Mónica Escobar Escobar, Mónica Adriana Ospina Gordillo.

**Asesoría Externa:**  
Rodrigo Pérez. Corporación CREO  
Humberto Díaz. PHVA Consultores S.A.S.

**Coordinación Editorial:**  
María Myra Hurtado Silva  
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas  
Equipo de Edición y Diseño: Sandra Lucía Bravo Reyes, Jenny Andrea Vélez Vidal, Liliana Nieto Cubillos.



# Sostenibilidad 2011



## Junta Directiva

*Presidente*

Alfredo Arana Velasco

*Secretario*

Luis Gonzalo Baena

### PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco

Camilo Antonio Soto Franky

Eduardo José Victoria Ruiz

Carlos Alberto Arango Tovar

Luis Fernando Escobar Ramírez

### SUPLENTE

Luis Fernando Caicedo Fernández

Carlos Rodrigo Montehermoso Jaramillo

Giuliano Morini Calero

Julián Benavides Franco

## Administración

*Presidente*

*Vicepresidente de Crédito y Cartera*

*Vicepresidente Comercial Banca Personal*

*Vicepresidente Comercial Banca Empresarial*

*Vicepresidente Riesgo y Gestión*

*Vicepresidente Operaciones y Tecnología*

*Gerente Nacional de Gestión Humana*

*Gerente Nacional Financiera y Planeación*

*Gerente Nacional de Sistemas*

*Gerente Nacional Jurídico*

*Gerente Nacional de Mercadeo*

*Gerente Nacional Auditoría*

José Miguel Terreros Ospina

Gabriel Jairo Bustamante Vélez

José William Zapata García

Héctor Rodas Abadía

Sandra María Orozco Agudelo

William Javier Vinasco Bernal

Myriam Eugenia Rojas Lozano

Édgar Alberto González Aragón

Óscar Oswaldo Barrera Fernández

Luis Gonzalo Baena Cárdenas

Juan Carlos Ortiz Montoya

Sergio Eduardo Acuña Ramírez

## Revisor Fiscal

KPMG

# » Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje del Presidente de Bancoomeva	7
	Acerca de este Informe	8
	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	27
	Vivimos los principios y valores	39
	Facilitamos la vida	45
	Avanzamos con nuestros aliados	51
	Creemos con nuestra gente	55
	Devolvemos vida al Planeta	67
	Democratizamos la riqueza	73
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	77
	Premios y reconocimientos	81
	Anexos	
	Indicadores GRI	84

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

## ¡En Coomeva avanzamos hacia la sostenibilidad; por eso prometemos perdurar!

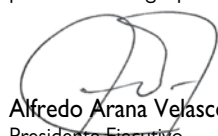
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia,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

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

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011, todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, a visibilizar y a llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas.

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; así como también los desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: Logramos el mejor resultado en crecimiento de los últimos ocho años, superando los 260 mil asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo; adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; iniciamos un nuevo concepto de servicios integrales a través de los Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para una gestión mas eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco Bancocoomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real, Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), con las cuales el Grupo Empresarial Cooperativo quedando conformado por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300 mil asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una gestión humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

# MENSAJE

## DEL PRESIDENTE DE BANCOOMEVA


### Bancoomeva: Sostenible: económica, social y ambientalmente.

**E**s un orgullo para Bancoomeva presentar su primer Informe de Sostenibilidad Empresarial correspondiente a la gestión realizada durante el año 2011. Como adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas y asumiendo plenamente la responsabilidad frente a nuestra ciudadanía corporativa, hemos adoptado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), con el fin de adoptar las mejores prácticas a nivel mundial y comunicar nuestros avances en un lenguaje reconocido, el cual permite establecer comparaciones.

Durante este año iniciamos un juicioso ejercicio de levantamiento y reporte de indicadores GRI que nos ayudarán a hacer seguimiento a nuestros logros y a mejorar cada día, profundizando el relacionamiento con nuestros grupos de interés, con quienes hemos iniciado ya los primeros diálogos, los cuales nos brindaron los elementos para realizar el primer Test de Materialidad; ejercicio que nos llevó a definir los asuntos sobre los cuales debemos enfocarnos, priorizando así las acciones y los recursos.

El ejercicio realizado durante el año anterior nos condujo a redefinir el enfoque corporativo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, lo cual nos permitió establecer los planes de acción que orientarán nuestra gestión sostenible del negocio, a través de la articulación de los elementos de compromiso social, ambiental y de creación de valor en todas nuestras operaciones, incorporando además la valoración de los riesgos sociales y ambientales en nuestra gestión de riesgo estratégico.

Todo lo anterior lo hemos realizado con el firme propósito de crear valor sostenible a largo plazo y aportar al mejoramiento de todos nuestros grupos de interés, contribuyendo así al desarrollo social, a la protección y al equilibrio ambiental.












José Miguel Terreros Ospina  
Presidente  
Bancoomeva

# Acerca de este informe

**E**ste es nuestro Primer Informe de Sostenibilidad. Su propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas como adherentes, en términos económicos, sociales y ambientales, con base en la metodología del GRI - Global Reporting Initiative – en su versión G3, dentro del nivel de aplicación C. Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; pero los datos se soportan en información validada por la organización y en los Estados Financieros certificados por las revisorías fiscales externas de cada una de las empresas del Grupo.

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

-  Alineación estratégica y definición de las políticas y lineamientos corporativos de sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y enfoque de riesgo.
-  Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
-  Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios/clientes.
-  Análisis de resultados de evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
-  Evaluación de la gestión de Coomeva por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
-  Resultados de autoevaluación en RSE.
-  Identificación y valoración de riesgos y oportunidades.
-  Referenciación y mejores prácticas.
-  Test de Materialidad: Mediante este ejercicio y con base en los insumos anteriores, priorizamos y focalizamos nuestras iniciativas.

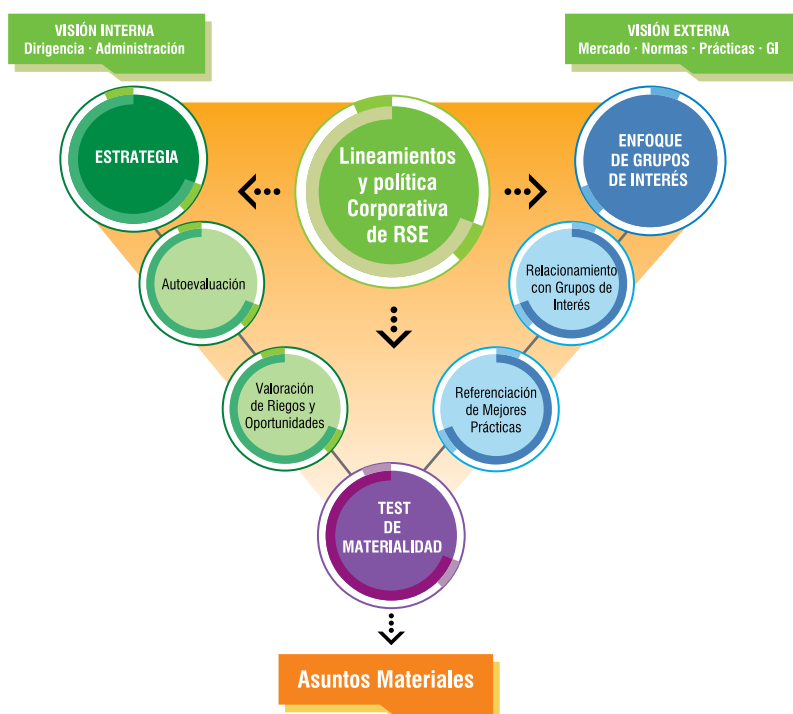


## Test de Materialidad

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




### FOCO Y RELEVANCIA



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

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



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



**Rosa Ximena Arroyave**  
Jefe de Gestión y Proyectos  
rosax\_arroyave@coomeva.com.co  
**Mónica Adriana Ospina**  
Analista de Gestión y Proyectos  
monicaa\_ospina@coomeva.com.co  
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 1  
Cali, Colombia  
Teléfono: 333 0000 - 32922, 31461



Las cooperativas siguen  
siendo el medio para  
realizar los sueños.

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

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación*  
*Cooperativa Internacional*

# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



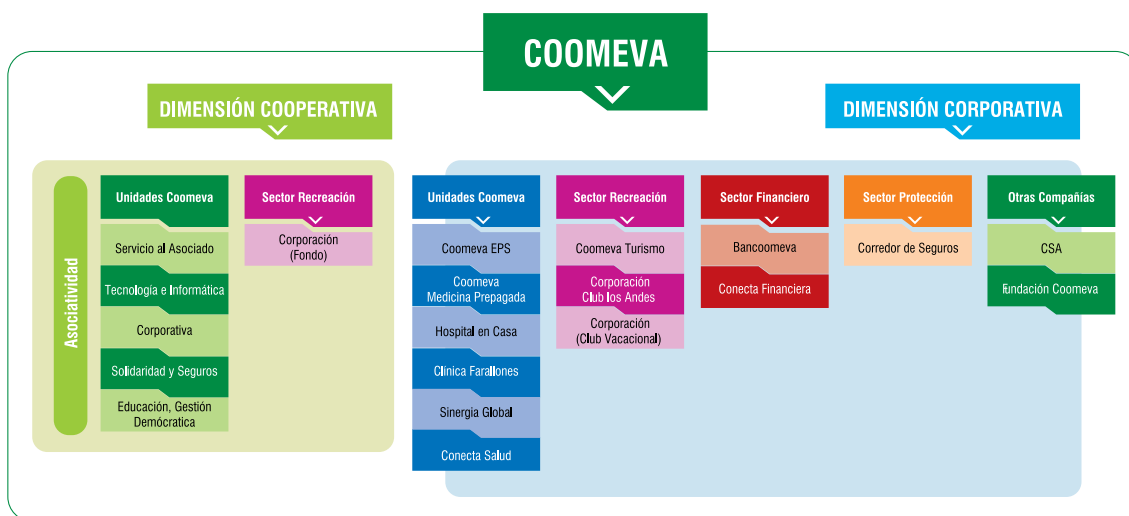
Cooomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización y a su cadena de valor, posibilitando el logro de las metas y la permanente realimentación estratégica.

La Cooperativa es la matriz del Grupo Coomeva -constituido por 16 empresas organizadas por sectores- y es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de ellas garantice el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa. A través de las empresas del Grupo brindamos a los asociados y sus familias, así como a millones de colombianos, servicios con valor agregado, que buscan satisfacer plenamente sus necesidades.

Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

Nuestras empresas deben ser responsables, exitosas y sostenibles de cara a sus propios grupos de interés y a los asociados de la Cooperativa en su calidad de dueños.

## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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



Corte a 31 de diciembre 2011



# Línea de Tiempo Corporativa

## Origen y Organización de Coomeva

- 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 en 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.

## Gestión, Crecimiento, Diversificación

- 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, Nororiental y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

## Administración, Planeación y Expansión Geográfica

- 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".

## Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Bancoomeva, 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.
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.



1960



1980

1981



1990

1991



2000

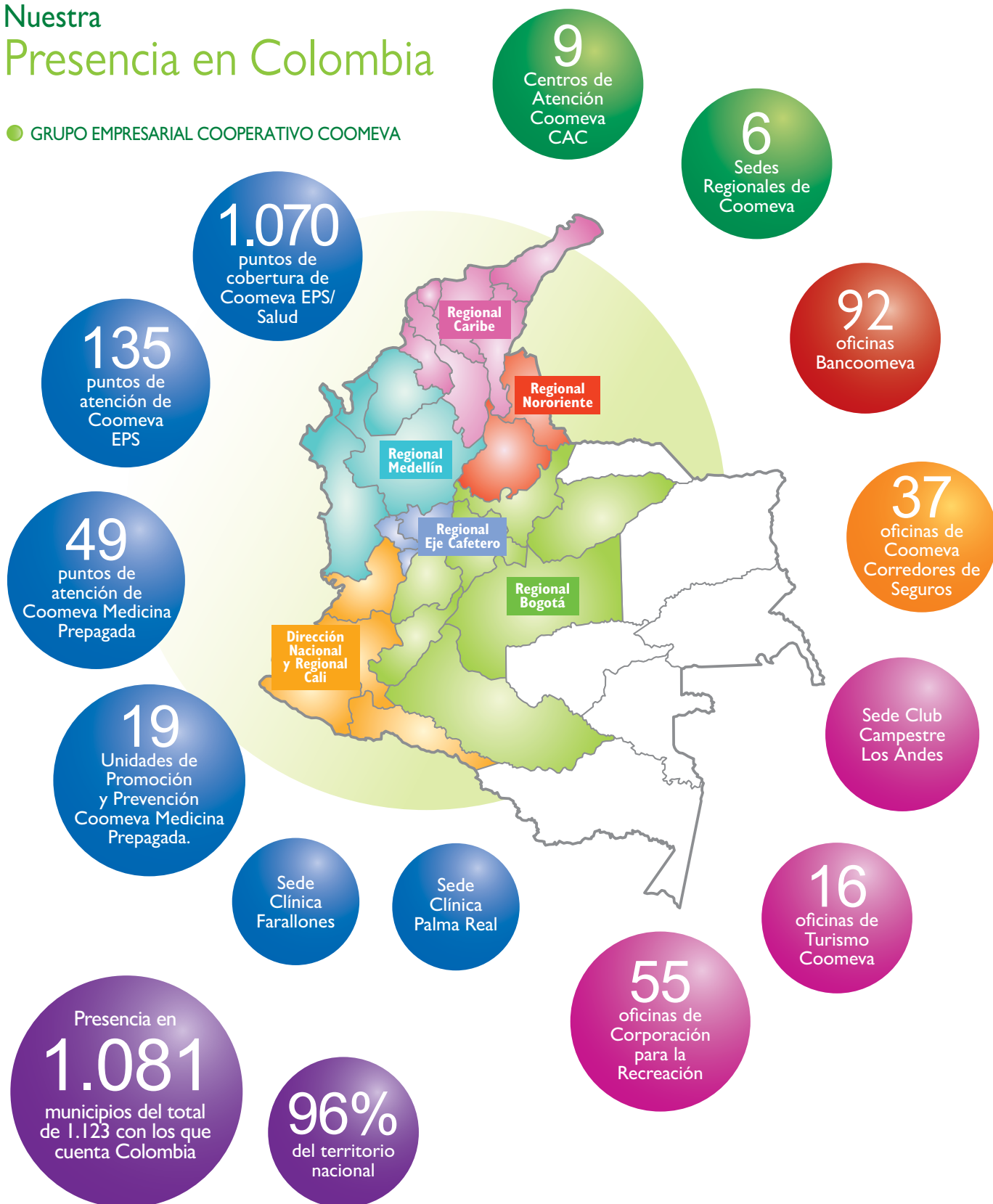
2001



2011

## Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



El progreso y el desarrollo  
son imposibles si uno sigue  
haciendo las cosas tal y como  
siempre las ha hecho.





## Nuestra Empresa Bancoomeva

Bancoomeva es una sociedad anónima constituida de conformidad con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Cali, Colombia, organizada como establecimiento de crédito con el objeto de desarrollar actividades relacionadas con la intermediación financiera.

Somos una entidad consolidada como banco en 2011 que recibió por cesión los activos y pasivos de Coomeva Cooperativa Financiera, lo que nos permitió nacer con un patrimonio de 159.804 millones de pesos, activos por 1,7 billones de pesos y una cartera de 1,6 billones.

La creación y puesta en marcha de Bancoomeva ha significado un gran avance para el sector financiero colombiano, teniendo en cuenta que nuestra filosofía está basada en las bondades que representa el llevar los principios y los valores del cooperativismo al sector financiero (bancario), ofreciendo nuevos y mejores servicios a los colombianos y a las entidades del Sector Solidario.

Bancoomeva forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Es el apoyo financiero para la entrega de su oferta de valor y como tal contribuye al desarrollo integral del colectivo de asociados de la Cooperativa, a través del apalancamiento y prestación de soluciones financieras que buscan lograr su satisfacción y generar oportunidades de desarrollo a éstos y a todos sus clientes y consumidores financieros, permitiéndoles concretar sus metas.



## Línea del tiempo Bancoomeva

La evolución de la organización desde la creación de Coomeva en el año 1964 ha presentado los siguientes hitos, los cuales evidencian la continuidad en la prestación de servicios financieros durante sus 48 años de historia:

En 1964 nacimos como Unidad de Ahorro y Crédito dentro de la Cooperativa Coomeva Multiactiva.

En 2007 nos constituimos como Coomeva Cooperativa Financiera y a partir de abril de 2011 iniciamos operaciones como Bancoomeva S.A.



## Los Sueños Compartidos

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

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



### MISIÓN Bancoomeva

Razón de ser: contribuir al desarrollo integral de la comunidad Coomeva y del mercado objetivo, brindando soluciones financieras para generar valor; actuando mediante principios éticos y de responsabilidad social.

## VISIÓN Bancoomeva

El sueño posible:  
ser modelo de  
banca solidaria en  
Latinoamérica.

### VALORES COOPERATIVOS



### VALORES CORPORATIVOS





## Promesa de valor: “Bancoomeva me facilita la vida”

La cual está dirigida a los siguientes mercados:

- » Asociados de Coomeva (personas naturales y jurídicas).
- » Familiares de asociados de Coomeva.
- » Empresas de Coomeva.
- » Asociados adherentes: Clientes no asociados a la Cooperativa Coomeva, a quienes se les prestan los servicios financieros. Pueden ser:
  - **Clientes - terceros:** Preferiblemente profesionales, técnicos, tecnólogos, trabajadores independientes y empleados, localizados en las ciudades donde tiene presencia Bancoomeva.
  - **Persona jurídica:** Preferiblemente de los sectores salud, educación, solidario (cooperativas, fondos de empleados, ONG), empresas creadas por los asociados a Coomeva y las empresas creadas por el modelo de Desarrollo Empresarial liderado por Coomeva Fundación, independientemente de su composición en capital.

En Bancoomeva entregamos nuestra Propuesta de Valor a través del siguiente portafolio de productos y servicios:

- » **Productos de ahorro:** Plan de Ahorro Programado, Cuenta de Ahorro, Ahorro Coomevita, Certificados de Depósito a Término (CDT), CDT para Fondo de Liquidez, Cuentas de Ahorro al Fomento de la Construcción (AFC), Cuenta de Ahorros para Fondo de Liquidez y Cuenta Corriente.
- » **Créditos ordinarios:** Libre Inversión, Recreación y Turismo, Autofácil, Motos, Cupoactivo, Cupo Tarjeta Coomeva, Redescuento (Findeter y Bancoldex), Cartera Ordinaria, Empresarial -persona natural con establecimiento de comercio – COEC.
- » **Créditos Sociales:** Calamidad, Educar, Educación Dedicación Exclusiva, Vivienda, Creación de Empresas, Pago de Obligaciones y Libranza, Capital de Trabajo a IPS.
- » **Otros productos/servicios:** ACH, Débito Automático, Facturación Única, Recaudos Planilla PILA, Banca Seguros.
- » **Convenios de recaudo, convenios de pago de nómina y pago a proveedores.**
- » **Medios de pago:** Tarjeta débito Visa chip, tarjeta débito Visa banda, tarjeta de crédito portafolio, tarjeta de crédito afinidad.

**Modelo de negocio:** Corresponde a las actividades que en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, le están permitidas desarrollar.



# Nuestra Presencia en Colombia

Ofrecemos servicios  
únicamente en Colombia.

**Regional Eje Cafetero**

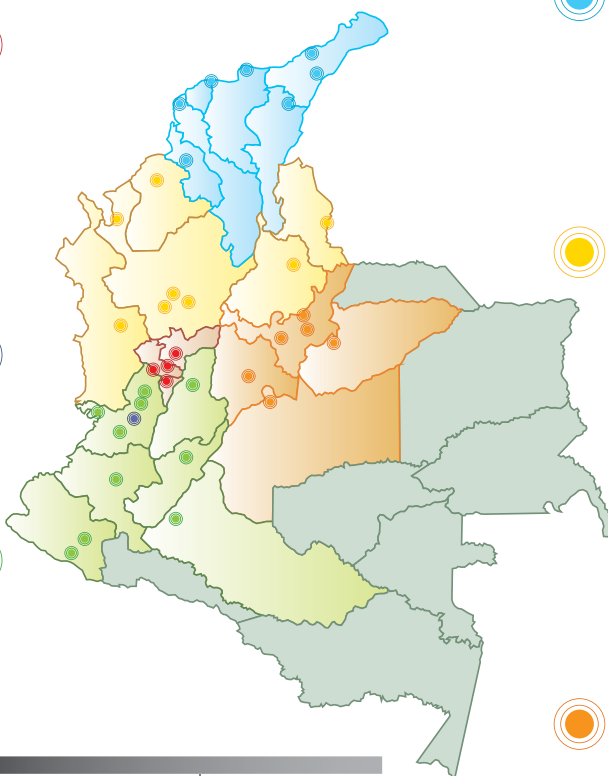
- Pereira (2 Sedes)
- Pereira (1 Centro de Pago)
- Manizales (2 Sedes)
- Armenia (2 Sedes)
- Cartago
- La Dorada

**Regional Palmira**

- Palmira (2 Sedes)

**Regional Cali**

- Cali (9 Sedes)
- Cali (1 Punto de Caja)
- Cali (1 Centro de Pago)
- Tuluá
- Buga
- Ibagué
- Neiva
- Florencia
- Pasto
- Popayán
- Buenaventura
- Ipiales
- Zarzal
- UBA La 80 (Oficina Liviana)
- Farallones (Oficina Liviana)



**Regional Caribe**

- Barranquilla (3 Sedes)
- Barranquilla (1 Centro de Pago)
- Santa Marta
- Riohacha
- Valledupar
- Mushaisa
- Cartagena (2 Sedes y 1 Centro de Pago)
- Sincelejo

**Regional Medellín**

- Medellín (5 Sedes)
- Medellín (1 Punto de Caja)
- Medellín (1 Centro de Pago)
- Bello
- Envigado
- Rionegro
- Quibdó
- Apartadó
- Montería
- Pamplona
- Cúcuta (1 Sede y 1 Centro de Pago)
- Bucaramanga (1 Sede y 1 Centro de Pago)
- Barrancabermeja
- Itagüí
- Sao Paulo (Oficina Liviana)

**Regional Bogotá**

- Bogotá (18 Sedes)
- Bogotá (1 Punto de Caja)
- Chía
- Duitama
- Sogamoso
- Villavicencio
- Tunja
- Yopal

<b>Regional Bogotá</b>	25	Total:	92
<b>Regional Cali</b>	23		
<b>Regional Caribe</b>	12	Oficinas:	79
<b>Regional Eje Cafetero</b>	9	Puntos de Caja:	3
<b>Regional Medellín</b>	21	Centros de Pago:	7
<b>Regional Palmira</b>	2	Oficinas Livianas:	3



Además prestamos  
nuestros productos y  
servicios a través de  
los siguientes canales:

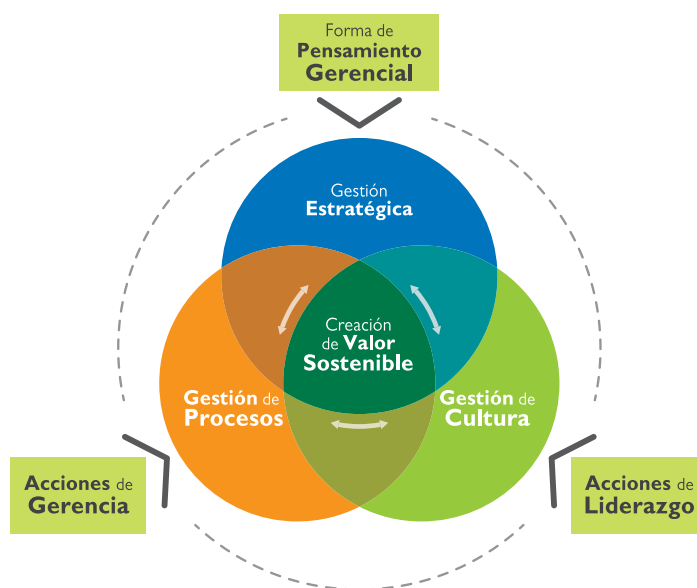
- » Oficina Virtual.
- » AudioCoomeva.
- » Barra comercial telefónica.
- » Cajeros automáticos.

La gestión administrativa y de control comercial se realiza en las sedes regionales de Bancoomeva en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín, Palmira y Pereira. La sede principal y donde se encuentra la Dirección Nacional está ubicada en Cali.

## Modelo de Gestión Corporativo

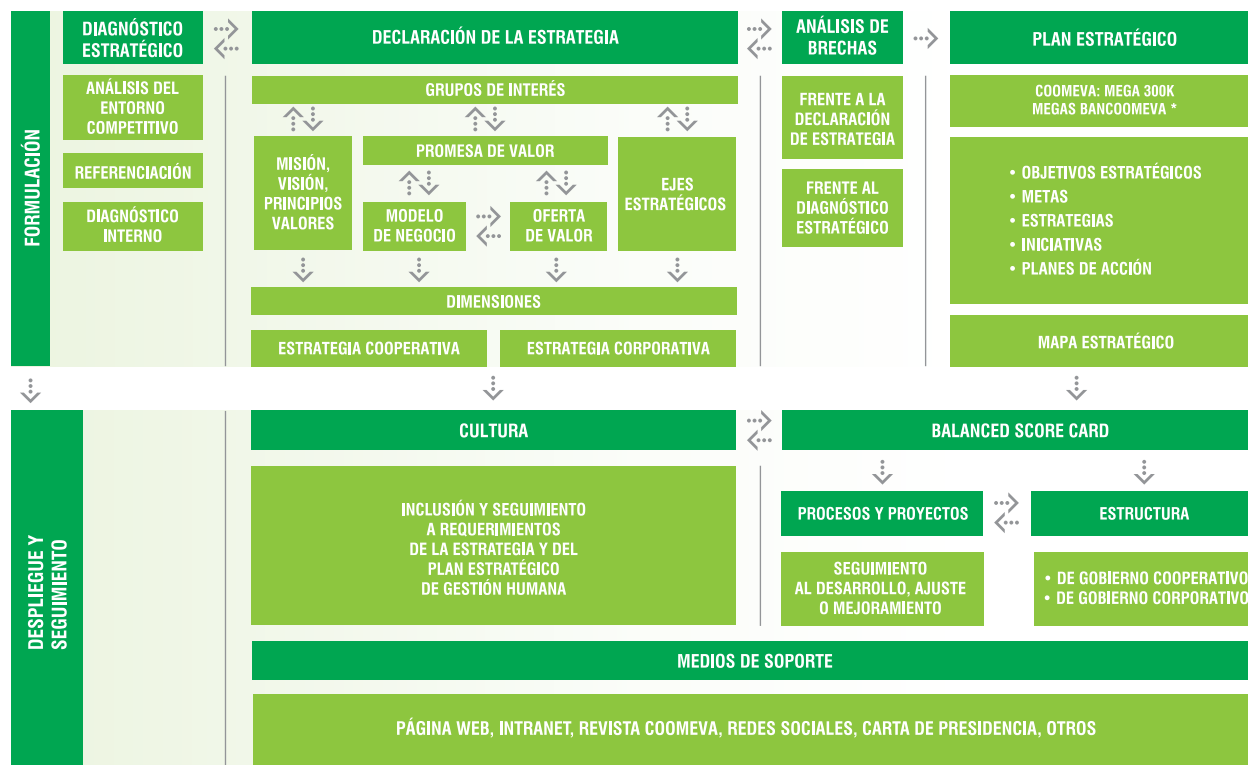
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo materializa articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componentes, y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la **CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.**



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



\* Triplicar la generación de riqueza. Atender más de 80.000 asociados del Sector Solidario al 2016. Duplicar captaciones (depósitos y exigibilidades) al 2016. Duplicar base de clientes al 2016.

## Fortalecemos la gestión de procesos mediante nuestro Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se basa en la norma ISO 9001:2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y grupos de interés.

### ● MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## Mejoramos continuamente los procesos

1

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

2

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

3

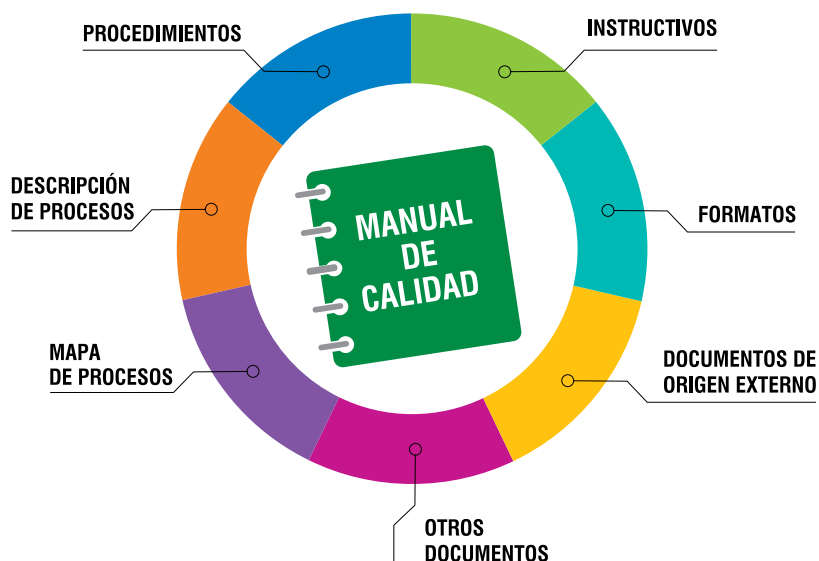
Implementamos la metodología de Business Process Management (BPM) y establecimos un gerenciamiento y control de procesos en línea de principio a fin.

## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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

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



Revisamos permanentemente los procesos mediante la “Auditoría Interna de Calidad”.

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

En 2011 fortalecimos nuestro Modelo de Gestión, mediante:



## Monitoreamos los resultados

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





## Nuestros Compromisos 2012

### Estratégicos

Continuar integrando los  
lineamientos de RSE y  
Sostenibilidad en el Sistema de  
Gestión de Bancoomeva.



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

Hay que hacer  
una promesa:  
Prometemos perdurar.

*Roberto Rodrigues  
(Expresidente Asociación  
Cooperativa Internacional)*

# Prometemos perdurar



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

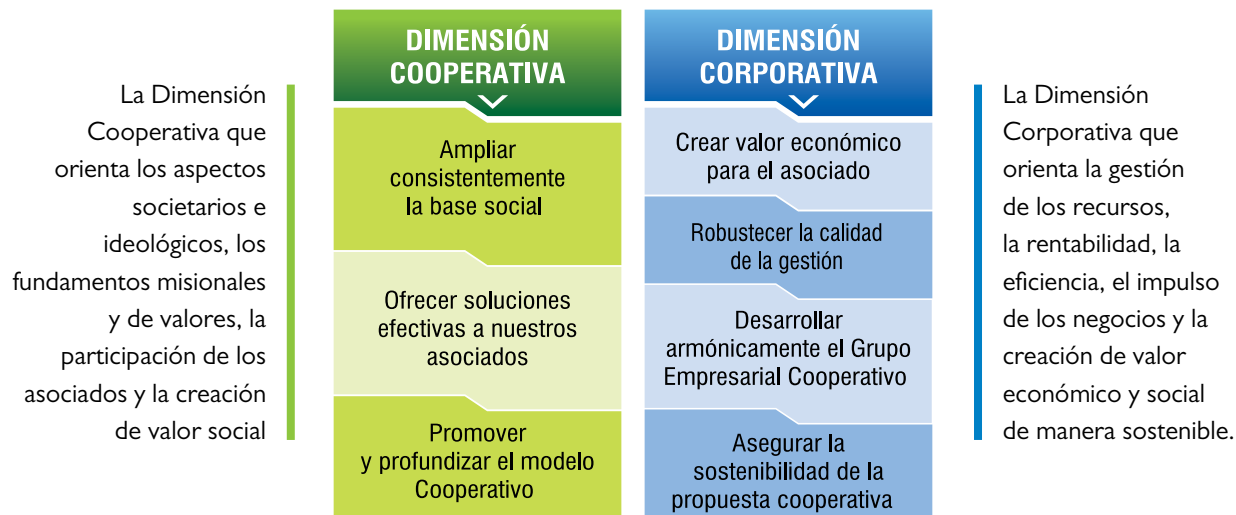
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

Impactamos positivamente la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y nuestros grupos de interés, proporcionándoles servicios y beneficios relevantes y de calidad, para lo cual interpretamos y representamos sus necesidades, ofreciéndoles soluciones de valor agregado.

Incorporamos los enfoques de Sostenibilidad y de Riesgo en nuestro Sistema de Gestión, priorizando y focalizando los asuntos materiales y los indicadores que incluimos en el Plan Estratégico para ser gestionados, porque ellos son fundamentales para nuestro desempeño y garantizan el cumplimiento de nuestros objetivos y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

### ● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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







Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional*

## Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

- » El éxito de la estrategia corporativa;
- » El crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo.

Ello como fruto del modelo de gobierno y la gestión ética, transparente y responsable que garantiza los resultados y que construye fidelidad y relaciones de confianza duraderas.



## Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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

## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

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.

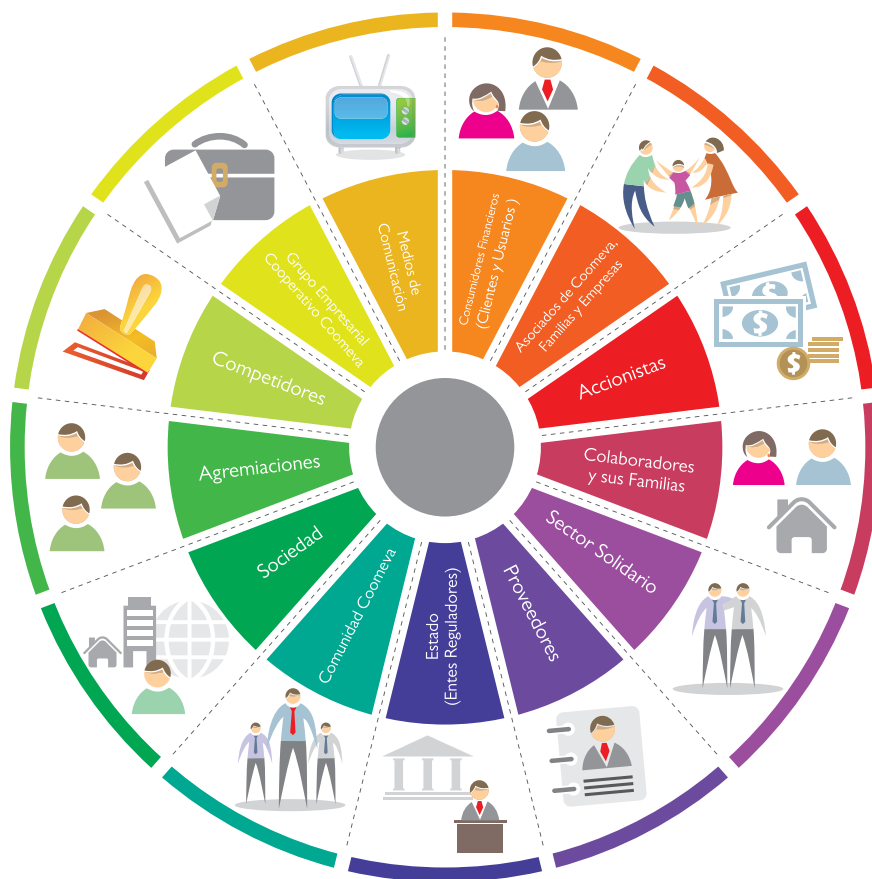
### Principios del Pacto Global

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 Grupos de Interés: Bancoomeva

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

*Roberto Rodriguez*

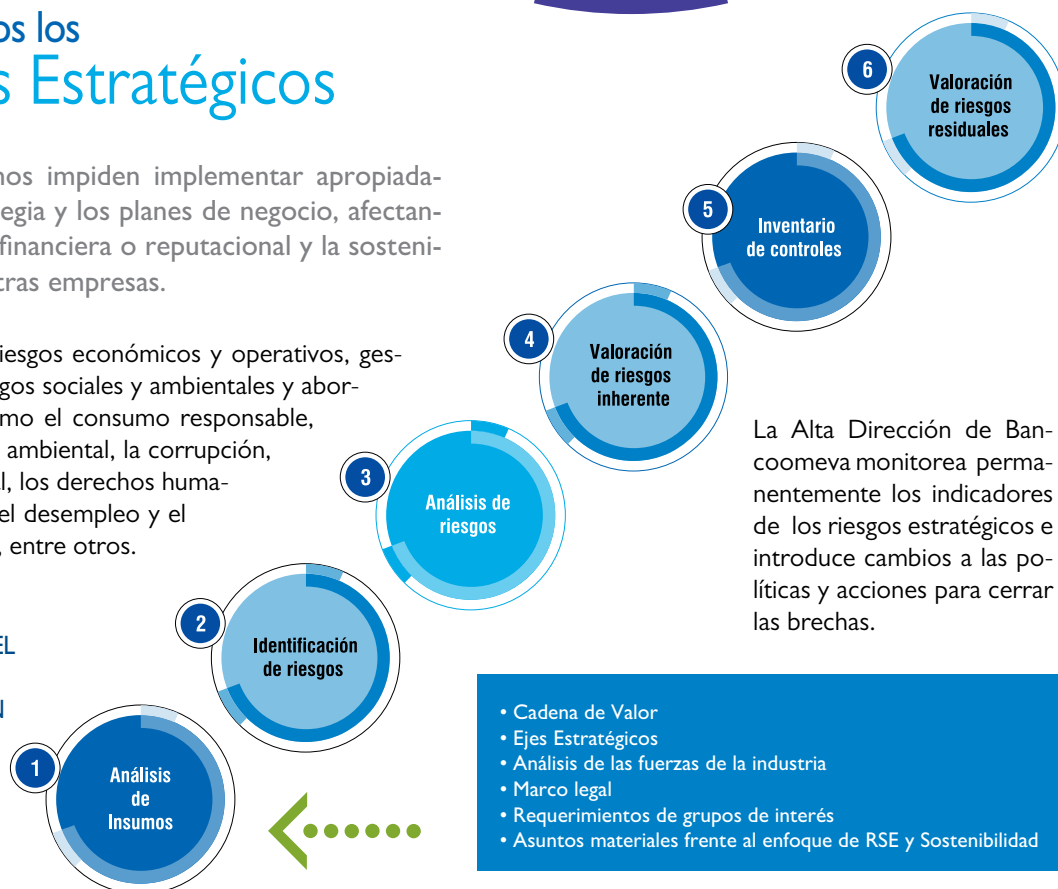


## Gestionamos los Riesgos Estratégicos

Aquellos que nos impiden implementar apropiadamente la estrategia y los planes de negocio, afectando la situación financiera o reputacional y la sostenibilidad de nuestras empresas.

Además de los riesgos económicos y operativos, gestionamos los riesgos sociales y ambientales y abordamos temas como el consumo responsable, la sustentabilidad ambiental, la corrupción, la exclusión social, los derechos humanos, la pobreza, el desempleo y el cambio climático, entre otros.

### PASOS PARA EL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS





## La gestión de riesgos en Bancoomeva

### SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Bancoomeva gestiona el riesgo inherente a la actividad financiera a través de metodologías específicas y sistemas de información y medición que permiten calificar, cuantificar y gestionar los riesgos del negocio, de acuerdo con las normas vigentes para riesgo de: Crédito, mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y la financiación del terrorismo. Lo anterior respaldado por un sistema de gestión de riesgo.

### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO - SARO

A través del SARO gestionamos y administramos los Riesgos Operativos inherentes a la actividad financiera, con el fin de proteger los intereses de la organización.

Cumplimos con todas las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 041 de 2007) y con los lineamientos definidos por nuestra Junta Directiva.

Realizamos permanente seguimiento y monitoreo a través de la Unidad de Riesgo Operativo.

Contamos con un software que facilita la gestión de las metodologías adoptadas y permite la actualización de riesgos, fallas y controles relacionados a los distintos procesos, manteniendo los riesgos dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva.

Mediante la gestión de riesgos salvaguardamos los intereses de los clientes y de la entidad.

## Gestión de continuidad de negocio

Es la capacidad estratégica y táctica de la organización para planificar y responder ante incidentes e interrupciones de negocio y continuar las operaciones, según los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. (Circular Externa 041 de 2007).

En Bancoomeva contamos con acciones definidas que describen los procedimientos, sistemas y recursos necesarios para continuar y retornar a la operación en caso de una interrupción producida por el hombre o por la naturaleza.

Para ello manejamos los siguientes elementos:

- Manejo del conocimiento.
- Manejo de crisis.
- Respuesta a la emergencia.
- Continuidad del negocio BCP - DRP.

## Seguridad de la información

Se refiere a los procesos enfocados en la protección de los activos de información, que ayuda a la continuidad del negocio y a proteger la infraestructura computacional (hardware-software) y las redes y telecomunicaciones, mitigando cualquier riesgo que afecte la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de nuestros sistemas y de la información.

### Contamos con políticas para:

- » Protección de información confidencial.
- » Seguridad de los equipos.
- » Acceso y navegación.
- » Sistemas de backup y respaldo.
- » Legalidad de software.

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

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



### **Implementamos y Gestionamos otras herramientas de seguridad:**

- » DLP (Data loss Prevention).
- » Administración de Bases de Datos.
- » Correlación de logs.
- » Gestión de incidentes y vulnerabilidades.

Desarrollamos campañas hacia clientes y colaboradores para fortalecer la cultura de seguridad de la información.

Cumplimos plenamente la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia (circular 022).

**En 2011 no hubo ninguna reclamación relacionada con privacidad de la información y fuga de datos.**

**No hemos presentado ningún fraude por fuga de información.**

## **Sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

### **SARLAFT**

Gestionamos y administramos el SARLAFT según lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica C.E. 007 de 1996 Título I Capítulo XI y a lo establecido en los artículos 102 y subsiguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; permitiendo minimizar razonablemente la existencia de estos riesgos en la entidad.

El sistema implementado por Bancoomeva nos permite identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos a través de la metodología de mapeo de riesgos (probabilidad de ocurrencia, impacto, perfil de riesgo de la entidad, de los factores de riesgo y riesgos asociados).

**Bancoomeva cumple y mantiene sus niveles de riesgo según lo definido por la administración.**



### **Hemos implementado otras acciones:**

- » El conocimiento del cliente y de sus operaciones con la entidad.
- » Segmentación de los factores de riesgo.
- » Monitoreo de transacciones.
- » Capacitación al personal.
- » Reporte de operaciones sospechosas a la autoridad competente.

## Sistema de administración de riesgos de mercado y liquidez

Con el fin de crear valor para nuestros grupos de interés, asumimos riesgos de negocio, cuya exposición gestionamos, minimizándolos a través de estrategias eficientes y Sistemas de Administración de Riesgos.

En Bancoomeva minimizamos los riesgos que determinan el valor del Banco, tales como tasas de interés, tasas de cambio y precios de acciones; y el riesgo de liquidez.

Cumplimos de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago.

Contamos con políticas claras de negociación con entidades y cupos que garantizan razonablemente el manejo de los recursos de liquidez, minimizando los riesgos y maximizando los resultados.

Cumplimos con la normatividad vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia, para los riesgos de Liquidez y Mercado (Circulares Externas 042 de 2009 y 051 de 2007, respectivamente).



## Sistema de Administración de Riesgo Crediticio SARC

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito provee al banco de las políticas y procedimientos necesarios para la adecuada administración de su principal activo: la cartera de créditos.

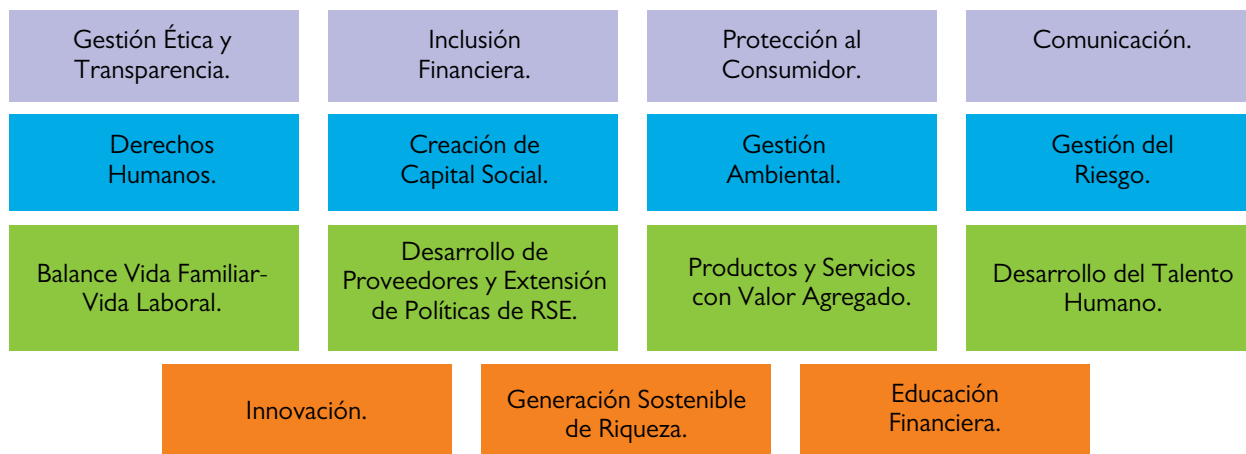
Gestionamos este riesgo con base en el conocimiento del cliente y la aplicación de modelos predictivos de incumplimiento, según el comportamiento histórico de los deudores.

Por ello, en Bancoomeva otorgamos nuestros créditos con un riesgo controlado según los segmentos de clientes.



## Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

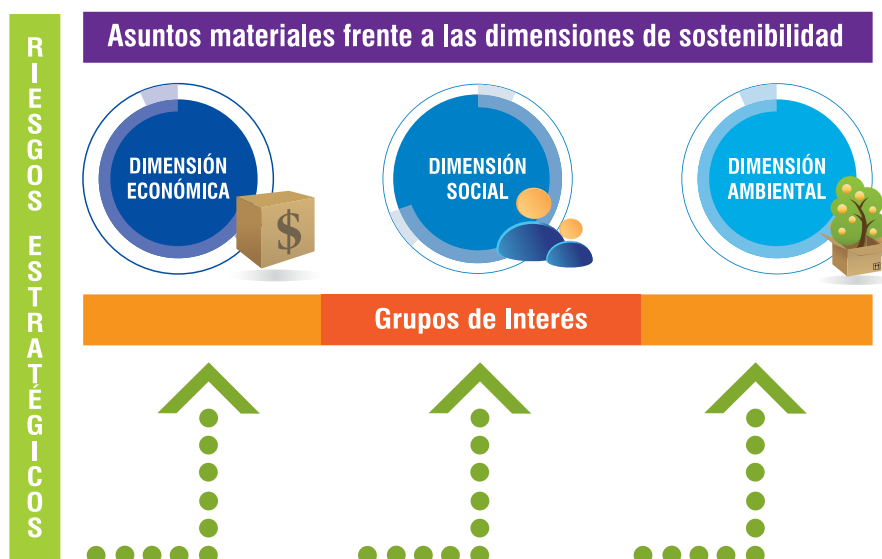
A partir de la realización del Test de Materialidad, focalizamos, priorizamos y definimos los siguientes asuntos materiales que deberemos gestionar:



## Nuestros Compromisos 2012 de Gestión Sostenible

Avanzaremos en la gestión de nuestros asuntos materiales.

Ampliaremos el alcance de la gestión del riesgo, validando y valorando su impacto frente a los asuntos materiales que definen la sostenibilidad, lo que nos permitirá identificar el peso del impacto de los riesgos en las dimensiones económica, social y ambiental, así como priorizar los grupos de interés.





Hoy tenemos un sueño...

Que encontraremos el balance  
entre desarrollo económico,  
progreso social y protección  
ambiental

Que la responsabilidad y el respeto  
por la ley serán una realidad en  
todas las empresas pequeñas,  
medianas o grandes

Que la ética y la transparencia se  
esparcirán por todo el planeta,

Que confiaremos en el otro, como  
un niño confía en otro niño,

Que estaremos libres de  
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000*

# Vivimos los principios y valores



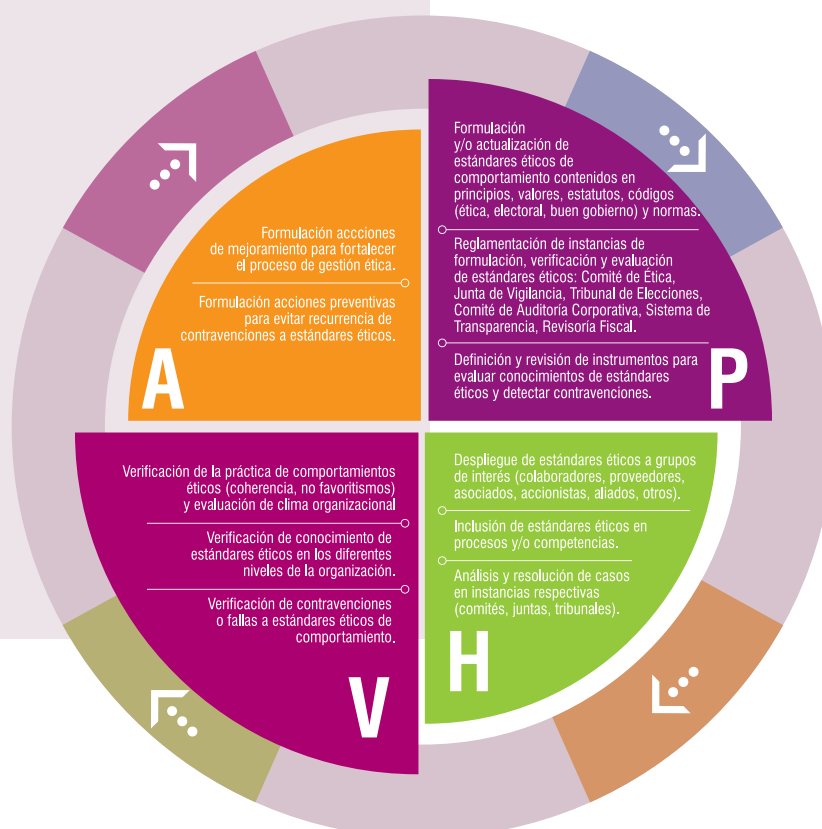
Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto Global de la ONU.

## Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

Nuestro Sistema de Gobierno garantiza el ejercicio gerencial y la toma e implementación de decisiones para lograr los objetivos.

Éste es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.

### PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA









## Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

Como Grupo Empresarial Cooperativo, somos democráticos, auto-gestionarios y participativos, pues nuestros asociados se involucran en la estructura de gobierno de Coomeva, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas, así como en la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo.

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

### Nuestros sistemas de comunicación y respuesta son:

			
RED DE OFICINAS	CANAL VIRTUAL	CANAL TELEFÓNICO	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Centros Atención Coomeva</li> <li>• 92 Oficinas Bancoomeva</li> <li>• 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 135 Puntos Atención Coomeva EPS</li> <li>• 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país</li> <li>• 16 Oficinas Turismo Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• @coomevamail.com</li> <li>• Blogs de asociados</li> <li>• Álbum fotográfico</li> <li>• Servicio Clasificado</li> <li>• Postales electrónicas</li> <li>• Ofertas de cursos y seminarios educativos</li> <li>• Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos</li> <li>• REDCOO: Portal empresarial</li> <li>• Radiocoomeva</li> <li>• Atentos</li> <li>• Redes sociales de dirigentes</li> <li>• Redes Sociales Facebook y Twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 018000</li> <li>• Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirigencia</li> <li>• Buzones de sugerencias en oficinas</li> <li>• Revista Coomeva</li> <li>• Revista Salud Coomeva</li> <li>• Boletín Recreación</li> <li>• Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado</li> </ul>

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.



Respetamos la legalidad y actuamos éticamente, privilegiando el respeto a los derechos colectivos de los asociados y de nuestros grupos de interés, por encima de los intereses particulares.

Garantizamos el ejercicio gerencial y de toma e implementación de decisiones basados en un comportamiento ético medible, que privilegia el respeto de los Derechos Humanos de todos los grupos de interés y que nos permite construir relaciones basadas en una gestión honesta, responsable, eficiente y transparente de los recursos que los asociados, clientes e inversionistas nos entregan en administración.





#### Contamos con marcos normativos que establecen:

Los regímenes Administrativo, Disciplinario y de Inhabilitaciones e Incompatibilidades. Deberes y Prohibiciones. Los mecanismos para prevención, manejo y denuncia de conflictos de interés. Las reglas de conducta. Los órganos y el sistema de vigilancia y control. Las Políticas Antifraude; el régimen de responsabilidad de Coomeva ante terceros y ante sus asociados, por las operaciones que activa o pasivamente efectúe y los procedimientos para la conciliación y solución de conflictos, entre otros.



#### Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

Los Principios y Valores, los Estatutos, el Código de Ética (1998). El Código de Buen Gobierno Corporativo, CBGC (2002). El Código Electoral (2006), los reglamentos y normas específicas por asuntos y empresas, el Pacto Global de la ONU y los estándares de mejores prácticas internacionales.



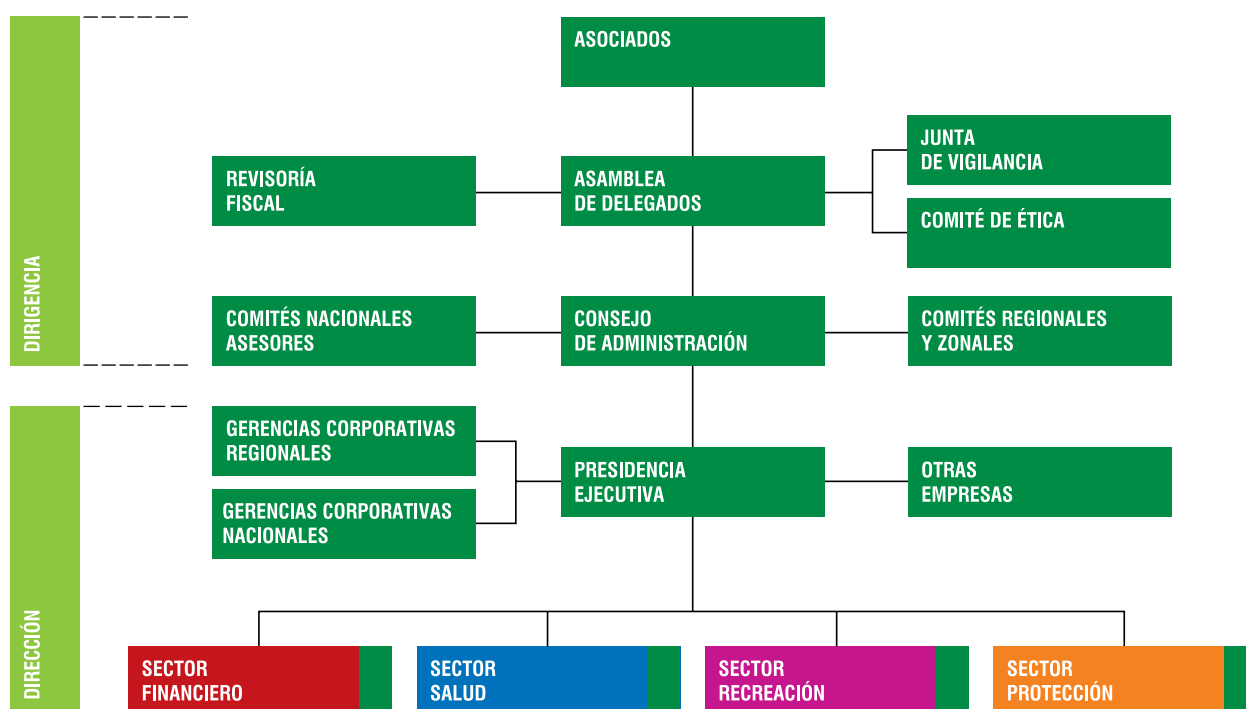
#### Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

La Asamblea General de Delegados (elegida por votación de los asociados), el Consejo de Administración (asociados elegidos por la Asamblea), el Comité de Ética, la Junta de Vigilancia y los Comités de Vigilancia Regionales y Zonales, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios, las Comisiones Electorales Zonales y los Comités Auxiliares de Elecciones, los Comités Nacionales, Regionales y Zonales asesores del Consejo.

**En las empresas del Grupo son:** Las Juntas Directivas de las empresas; la Auditoría corporativa, el Comité de Auditoría Corporativa, los Oficiales de Cumplimiento; los Comités de Auditoría de las empresas y las Revisorías Fiscales de cada una de las empresas. Comités de Ética, además los Comités e instancias administrativas y de participación de los colaboradores.

Las mediciones de los índices de confianza de los asociados y de satisfacción de los clientes y usuarios nos indican que ellos valoran las grandes mejoras alcanzadas en el desempeño y confiabilidad de la Administración.

#### GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



## Prácticas en Bancoomeva

### En Bancoomeva aplicamos el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Transparencia

Contamos con declaraciones explícitas que acogen los lineamientos corporativos y legales y que orientan un ejercicio gerencial con rectitud y transparencia frente a todos nuestros grupos de interés, contenidas en nuestros Códigos de Ética y de Conducta y de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial, en los cuales se fijan las políticas, normas, sistemas, principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno que rigen las actuaciones de Bancoomeva y de los entes vinculados a él.

Esta información está a disposición de nuestros grupos de interés y del público en general a través de nuestra página web y se encuentra publicada en la plataforma documental. Ella hace parte de la inducción y es desplegada a través de cursos virtuales a todos los colaboradores.

Una vez por año el 100% de colaboradores realizan el curso virtual sobre los Códigos de Conducta y Ética y Código de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Todos los nuevos trabajadores realizan el curso.

Realizamos evaluaciones de control interno por parte de la Auditoría Interna y los eventos identificados como relevantes se analizan y se les realiza seguimiento en el Comité de Auditoría.

## Estructura de gobierno de Bancoomeva

Los órganos de administración y control con que cuenta la entidad son:

Asamblea de accionistas

Junta Directiva

Administradores



### Los órganos de control son:

Revisoría Fiscal y Auditoría Interna

El Comité de Auditoría apoya a la Junta Directiva.

El Comité de Riesgos apoya a la Presidencia en los temas de riesgos estratégicos, de crédito, liquidez, mercado, operativo y el manejo de continuidad del negocio y seguridad en general.

### Nuestros accionistas son:

ACCIONISTAS	%
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia - "Cooomeva"	94,86%
Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura	2,14%
Fundación Coomeva	0,50%
La Equidad Seguros Generales O.C.	0,42%
La Equidad Seguros de Vida O.C.	1,46%
Desarrollo de la Solidaridad "Fundequidad"	0,20%
Fondo de Empleados de Coomeva "Fecoomeva"	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

La Junta Directiva mide de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión empresarial, constituyéndose en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar el accionar de la empresa. Está compuesta por cinco miembros principales, de los cuales cuatro son de carácter independiente con sus respectivos suplentes.

El presidente de nuestra Junta Directiva hace parte del grupo ejecutivo de la entidad matriz y mayor accionista del Banco. La Junta Directiva está compuesta 100% por hombres, quienes tienen edades entre los 50 y 62 años.

Todos los altos directivos de la entidad son procedentes de la comunidad local. Existen procedimientos detallados para la contratación y selección de los mismos.

## Informes de Gestión

Mensualmente la Presidencia del Banco presenta informes ante el Grupo Empresarial Coomeva, al Consejo de Administración de Coomeva y a la Junta Directiva de Bancoomeva acerca de la gestión y resultados de la entidad y somete a consideración de la Junta la aprobación de políticas y procedimientos y de avances de temas estratégicos y de riesgo.

Semestral y anualmente se entregan y publican informes de gestión al ente de control y a la Asamblea de Accionistas.

Somos accionistas de SERVIBANCA y participamos activamente en las reuniones de ASCOOP y Asobancaria.



## Nuestros Compromisos 2012

Con Principios y Valores

Participar en el programa de formación en Derechos Humanos que brindará Coomeva para identificar aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con lineamientos corporativos.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos desde la práctica empresarial.

Desarrollar la totalidad del ciclo PHVA para el proceso de Gestión Ética.





Hoy tenemos un sueño...  
Que crearemos productos y  
servicios que mejoren nuestras vidas  
Que las empresas serán la base de  
una nueva sociedad.  
Y el consumidor será respetado  
Que el respeto por las futuras  
generaciones creará una nueva  
modalidad de consumo: El consumo  
consciente.

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000.*

# Facilitamos la vida



Nuestra promesa de valor tiene un gran poder evocativo que moviliza la imaginación y las actuaciones del Grupo Empresarial en torno a un concepto simple, pero de gran profundidad, puesto que aspiramos impactar de forma efectiva y concreta en la calidad de vida de nuestros asociados, clientes y usuarios, proporcionándoles servicios relevantes que les generen beneficios claros y diferenciales y garantizándoles una creación de valor sostenible y percibido.

Este compromiso nos impone exigencias elevadas, porque le hablamos al corazón de la gente con un argumento amplio y muy fácil de evaluar para el usuario. Aunque uno no lo pueda definir, uno “siente” cuando algo es fácil o difícil. Esta Promesa de Valor es el centro de los planes estratégicos y está implicando una profunda y completa reforma de nuestras políticas, procesos y estilos de actuación.

Esta voluntad institucional, nos brinda competitividad, posicionamiento y un nivel de liderazgo difícil de igualar, pues fideliza y satisface a nuestros asociados, usuarios y clientes. Por esta razón profundizamos y mejoramos el conocimiento que de ellos tenemos, para garantizar que, directamente o a través de terceros, generamos soluciones y servicios que realmente superan sus expectativas.



## Mercadeo y Consumo Responsable con sentido social

Bancoomeva como entidad financiera y cumpliendo a cabalidad con la normatividad de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) de la Superintendencia Financiera de Colombia, publica toda la información de sus productos y servicios en su página web [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co), opción “Nuestros Productos y Servicios”.

Cumplimos con la reglamentación requerida para realizar los programas de mercadeo y publicidad y para garantizar que la información sea entendida, clara y transparente.



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.

Nuestros productos y servicios actuales no impactan directamente en la salud y seguridad de los clientes, sin embargo al tomar un producto/servicio se informa claramente al cliente acerca de las condiciones de uso de los mismos, se dan recomendaciones y tips de seguridad a tener en cuenta para el uso correcto del mismo, así como los procedimientos que debe realizar para disfrutar de la prestación de cada uno de ellos.

## Nuestros productos y servicios

### Banca empresarial

El desarrollo del sector empresarial de un país está dado por la responsabilidad que asuma el gobierno de turno frente a ella. Los gobiernos de todo el mundo están reconociendo que el emprendimiento y la calidad de sus empresas pueden transformar sus economías.

Bancoomeva identifica que el sector empresarial colombiano, si bien no es el más desarrollado en América Latina, si deja vislumbrar grandes oportunidades en el presente y futuro inmediato para el desarrollo de su banca empresarial. Tradicionalmente las entidades financieras de nuestro país compiten en los mismos nichos de mercado, por los mismos clientes y casi con la misma filosofía, generando situaciones tensas y en medio de las cuales es muy difícil competir.

Por lo anterior y dada la filosofía cooperativa de nuestro Grupo, trabajamos la banca empresarial en cuatro nichos básicos:



- 1» **Sector Solidario en intermediación financiera.** Con un crecimiento destacado.
- 2» **Sector Educativo privado.** Motores de desarrollo, transformación social y expansión del cooperativismo. Se complementa con líneas de crédito educativo a estudiantes.
- 3» **Sector Salud.** Compuesto por instituciones prestadoras de Salud IPS, Entidades Promotoras de Salud EPS, clínicas, laboratorios, centros radiológicos, etc.
- 4» **Otros sectores.** (Comercial, servicio e industria). Concentración PYMES.

## Servicios y productos cada vez más diferenciados

### Educación financiera

Campaña educativa con 20 entregas de facsímiles coleccionables sobre finanzas personales a través de la Revista Portafolio, llegando a más de 43 mil consumidores. Con este programa buscamos fomentar el conocimiento financiero y la forma correcta de utilización de los servicios.

Realizamos el seminario “Aprenda a Manejar sus Finanzas Personales” con la siguiente temática: Qué son las finanzas personales, Manejo inteligente del dinero, Planeación financiera personal, Ingreso al Sistema Monetario, Ciclo de vida económico, Presupuesto personal de acuerdo con un plan de vida. Estos seminarios se realizaron en Cali, Palmira, Barranquilla, Bogotá, Medellín y Pereira.

## Creación de valor para nuestros clientes 2011

### Bancarización

1. Generamos productos y servicios indirectamente a través de la atención de los fondos de empleados y cooperativas.
2. Aprobamos créditos para atender calamidad doméstica, siendo la única entidad que cuenta con esta línea. Otorgamos más de 120 millones de pesos en estos créditos.
3. Apoyamos la creación de empresas, prestando servicios

de crédito cuyo valor superó los \$1.360 millones, para establecer 26 nuevas empresas. Estas empresas se ven fortalecidas, además, con un apoyo en el desarrollo del caso de negocio, a través de la Fundación Coomeva.

4. Financiamos más de 1.450 estudiantes mediante la línea de crédito para educación, con recursos por \$7.000 millones.
5. Beneficiamos más de 2.300 familias por la línea del crédito de vivienda, con créditos que superan los \$160.000 millones.
6. Masificamos Bancaseguros, desarrollando productos como los seguros de desempleo y entregamos 19.569 pólizas de desempleo.

### Ahorro generado al asociado

Generamos beneficios en tasas y menores tarifas para el colectivo de asociados, cuyo valor ascendió a \$14.384 millones.

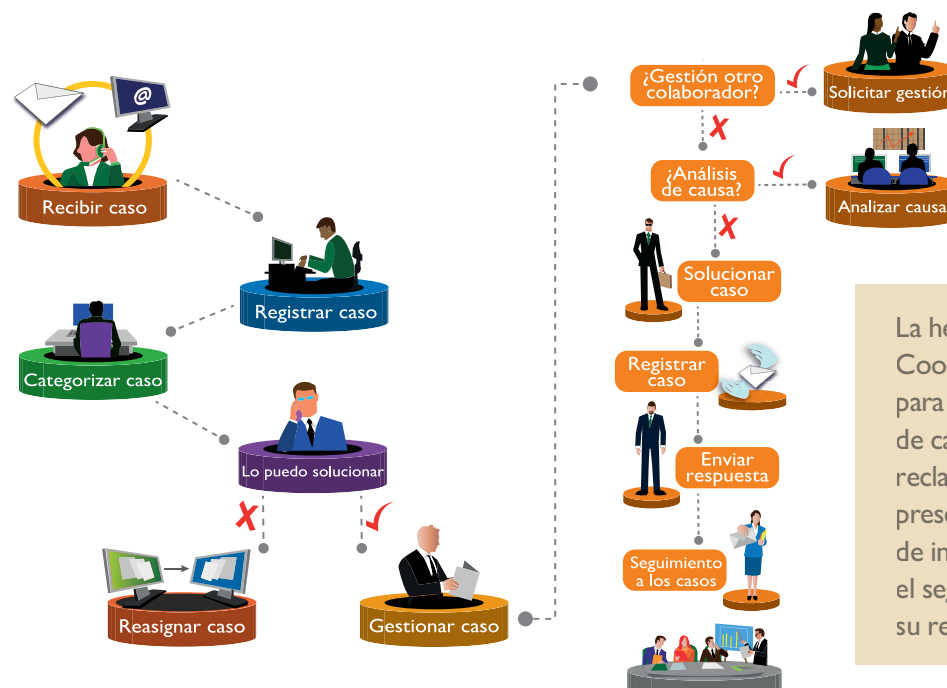
### Canales de acceso

- » Mejoramos los horarios de atención a clientes.
- » Mejoramos permanente la infraestructura de las oficinas.
- » Contamos con rampas para la atención de personas con discapacidad física y existen procedimientos específicos y privilegios para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.

### Sucursal telefónica

Por este medio ofrecemos y vendemos productos y servicios del Banco, descongestionando las principales oficinas y logramos atender todas las llamadas entrantes.

## ● PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



## PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

A través del Programa "Pasión Coomeva" desarrollamos las conductas con las que nos comprometemos a atender y servir.



## Calificación de servicio - voz del cliente:

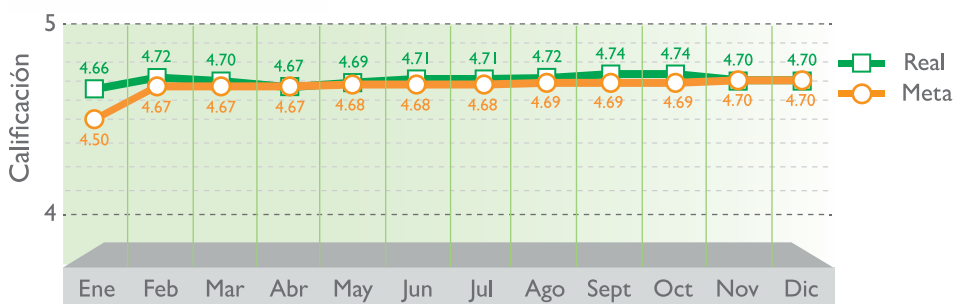


Encuesta que mide mensualmente en escala de 1 a 5 el cumplimiento de esta promesa. Los asociados y clientes de Bancoomeva califican la vivencia de estas conductas por parte de los colaboradores.

Mensualmente se calcula el promedio por colaborador, por oficina, por regional y el nacional.

El resultado es el indicador "Calificación de Servicio" que es analizado en el Comité de Gestión y Calidad Nacional para establecer planes de acción cuando no cumple con la meta mensual definida.

## RESULTADO



¡Los resultados demuestran que cumplimos nuestra promesa de servicio!

## La satisfacción de nuestros clientes, un factor clave de éxito en 2011

Medimos la Satisfacción de los Asociados a Coomeva: Encuesta KAPE (Knowledge – Attitude – Practices -Expectations = Conocimiento, actitudes, prácticas y expectativas): Nos permite conocer las razones de no uso y los motivos de insatisfacción.

Satisfacción de los asociados de Coomeva con Bancoomeva  
**88.5%**

Cada año definimos el “Plan de Satisfacción a Clientes”.

Con base en índices de satisfacción y calificaciones del servicio.

Revisión Mensual de resultados por el Comité de Gestión y Calidad Nacional.



Estamos cumpliendo con nuestra promesa de valor. Los indicadores así lo demuestran.

Cumplimos con la reglamentación exigida del sistema de atención del consumidor financiero, en cuanto a la distribución y generación clara, precisa y veraz acerca del uso de los productos y servicios.



En nuestra publicidad no hay ninguna discriminación en cuanto a género, credo, raza o edad.



La información que publicamos es clara y veraz. Evitamos la publicidad engañosa.



Cumplimos con nuestros sorteos que siempre están autorizados y controlados por la Empresa Territorial para la Salud, ETESA.



Contamos con procedimientos para garantizar el cumplimiento, vigilado por el área de Mercadeo.

En 2011 no recibimos ninguna sanción regulatoria por el indebido uso de la publicidad.

## La vivencia de los nuestros

*“Soy asociada a Coomeva hace 10 años; gracias a ello he podido desarrollar mis proyectos personales, familiares y profesionales.*

*Estar en Coomeva me brinda seguridad y confianza: seguridad, porque puedo acceder y lograr mis proyectos ya que la parte económica la resuelvo con Bancoomeva y siento confianza porque sé que tengo un gran respaldo ante las eventualidades más graves.*

*Definitivamente, siempre que voy a Coomeva encuentro una sonrisa y una mano dispuesta a colaborar”.*

**Margarita Ochoa**

Asociada-Regional Cali

## Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida

Desarrollar nuevos productos y servicios que complementen nuestra oferta de valor y que aumenten la satisfacción de nuestros asociados y clientes porque les facilitamos la vida cada vez más.

Definir el Plan de Comunicaciones y avanzar en la implementación de estrategias de relacionamiento y diálogo.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos del consumidor.

Continuar fortaleciendo la estrategia y cultura de servicio al cliente.



La responsabilidad social y la sostenibilidad de nuestros aliados es también nuestro compromiso:

“Hoy en día, el capitalismo de mercado no tiene ningún gran rival ideológico; su mayor amenaza proviene de su propio interior. Si no puede promover la prosperidad y la justicia no habrá triunfado”.

*Kofi Annan*



# Avanzamos con nuestros aliados



Nuestros proveedores, prestatarios 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.

## Gestionamos con transparencia, equidad y justicia

Contamos con un sistema de administración de proveedores, así como de selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de realimentación y sistemas de pago.

Nuestro propósito es hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento, tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios adquiridos.



En Bancoomeva trabajamos día a día para fortalecer la relación con nuestros proveedores, basados en la cooperación, la transparencia y la igualdad de condiciones, construyendo alianzas sólidas para beneficio de la comunidad y la empresa.

## Proceso de compras

Realizamos las compras de productos y de servicios de infraestructura física, de todas las empresas del Grupo, a través de Coomeva Servicios Administrativos S.A. (CSA), mediante procesos regulados por el Manual Corporativo de Compras y Contratación, por el Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores y la Lista Maestra de Proveedores.

## Información de las compras

El proceso de requisiciones garantiza que se detallen los requisitos para la aprobación del producto o servicio. En 2011, Coomeva Servicios Administrativos implementó el Enterprise Resourcing Planning (ERP) que garantiza estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo las compras.

## Verificación de los productos comprados

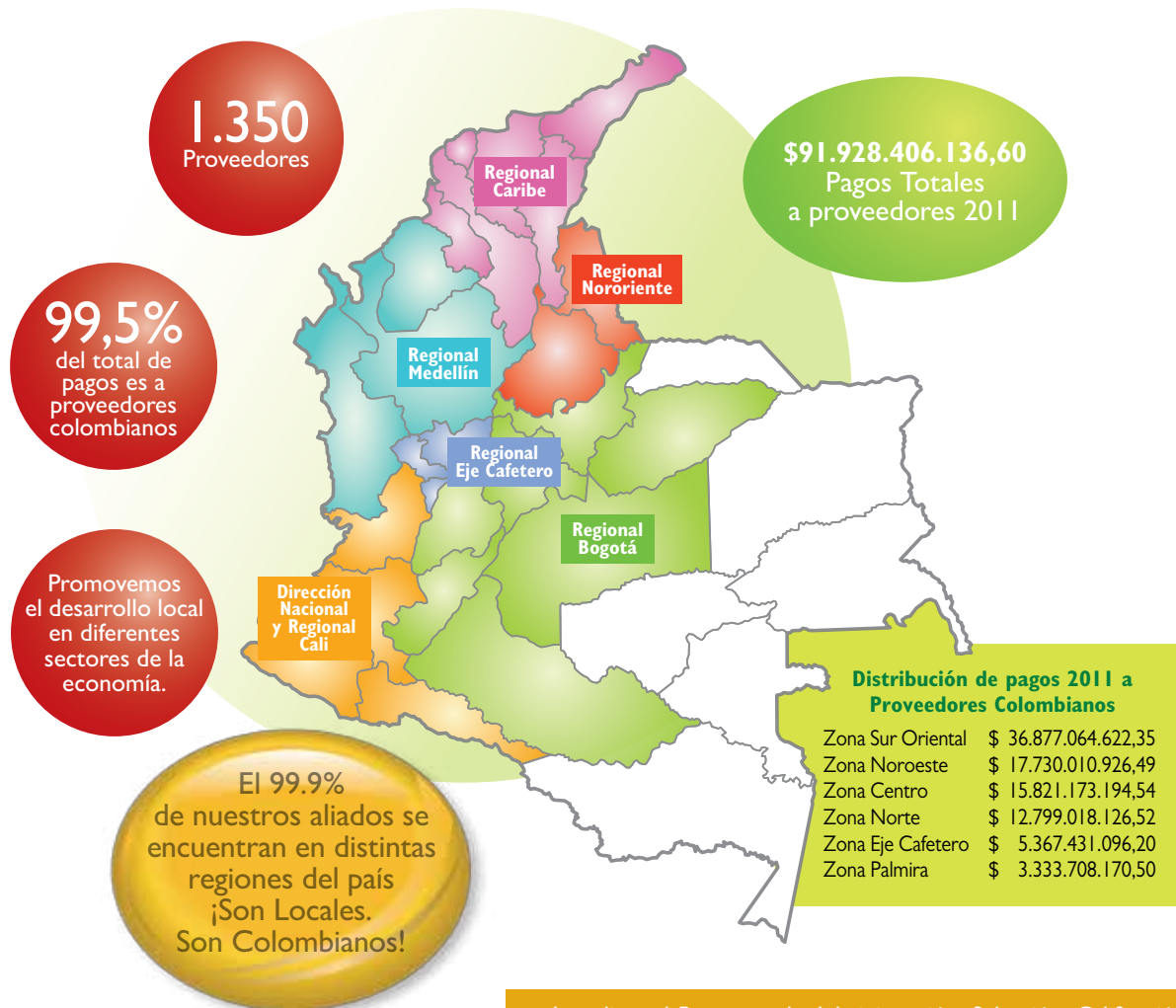
Mediante el seguimiento al proveedor se compara el servicio prestado, o el producto adquirido, con el detalle de lo requerido y también se garantiza la calidad en el origen.

El Comité Corporativo de Compras analiza y autoriza las compras de carácter corporativo: las que benefician a más de una empresa y que superen los 600 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Visitamos a los proveedores a fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos y según la calificación obtenida se establecen planes de cumplimiento.

Creemos en  
nuestro país

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



Nuestros  
compromisos  
2012  
para avanzar  
con los aliados

Actualizar el Programa de Administración, Selección, Calificación y Evaluación del Desempeño de nuestros Proveedores, incluyendo los criterios de sostenibilidad.

Iniciar el cierre de brechas frente a nuestro autodiagnóstico de RSE y sostenibilidad frente a proveedores.

Impulsar y apoyar la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad por parte de nuestros proveedores.

Consolidar la relación con nuestros proveedores, fortaleciendo los espacios de relacionamiento y diálogo, mejorando el conocimiento que ellos tienen del Grupo Empresarial.

Desarrollar acciones orientadas a fomentar el espíritu emprendedor y a fortalecer la capacidad de gestión y el desarrollo empresarial de nuestros proveedores.



Nuestros colaboradores:  
¡Aliados esenciales para el  
desarrollo y consolidación  
de la organización!



# Crece- mos con nuestra gente



Creemos las condiciones necesarias para su bienestar y desarrollo personal y profesional, dentro de un ambiente positivo, cálido y amable, lo cual se define desde el Plan Estratégico de Gestión Humana, que establece los focos de acción que nos permiten atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos.

## Administración del talento humano

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales, realizados por firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos y no hay diferencias en remuneración para cargos similares, independientemente de quién lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Aplicamos un Sistema de Evaluación del Desempeño objetivo, vinculado al Sistema de Compensación Variable, el cual a su vez se liga a los resultados, de forma que todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se tienen en cuenta resultados financieros y también de mercado y satisfacción.

En Bancoomeva  
pagamos  
\$573.722.619 por  
desempeño (bonos de  
productividad)  
en 2011.

El Grupo pagó  
por desempeño  
\$9.443 millones entre  
2009 y 2010 y \$2.637  
millones en 2011.

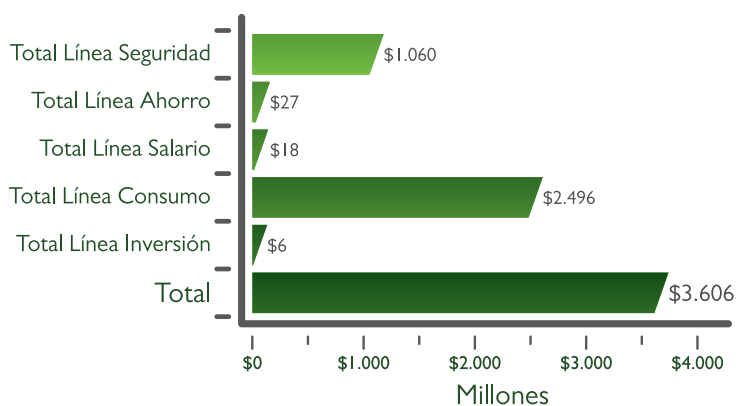
**Contamos con una política de beneficios extralegales que responden a las expectativas y necesidades de los colaboradores.**

**En 2011 Bancoomeva entregó a los colaboradores \$3.605.991.641 en beneficios extralegales, contribuyendo a satisfacer sus expectativas y mejoramiento de calidad de vida para ellos y su grupo familiar.**

El 61% de nuestros colaboradores se ubica dentro de la competitividad salarial del mercado.

En el Banco existen tres sistemas de compensación; Fijo, que aplica para todos los cargos; Flexible, que aplica para los empleados según su nivel salarial y se ajusta a la legislación laboral y tributaria; y Variable, el cual consiste en el pago de incentivos por cumplimiento de indicadores.

#### ● BENEFICIOS 2011



Los beneficios sociales extralegales para empleados aplican para el 100% de nuestros colaboradores con contrato directo con Bancoomeva sin tener en cuenta su jornada laboral.

La diferencia entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, en las familias de cargo de Vicepresidentes, Gerentes, Directores y jefes, es de \$1.300.000.

Para el resto de categorías de cargo la diferencia oscila entre \$25.000 y \$195.000.

En 2011 en Bancoomeva el salario inicial estándar para un colaborador fue de \$1.000.000.

Nuestros salarios están un 86,7% por encima del salario mínimo mensual legal vigente al año 2011, de \$535.600.

Nuestros colaboradores demuestran compromiso y sentido de pertenencia porque Bancoomeva se orienta hacia ellos y a su bienestar, creando un clima laboral en donde se sienten valorados, respetados, pues permitimos su desarrollo, facilitamos su formación y su crecimiento personal y profesional.

Factores como género, edad, religión, raza y condiciones sociales no influyen en ninguno de nuestros procesos de gestión humana; fomentamos la igualdad de condiciones y cada vez hacemos más evidentes las oportunidades de promoción y desarrollo de competencias al interior de la empresa.

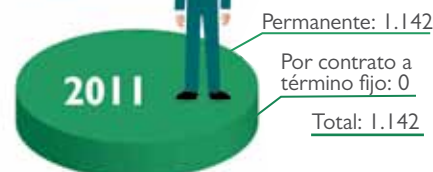
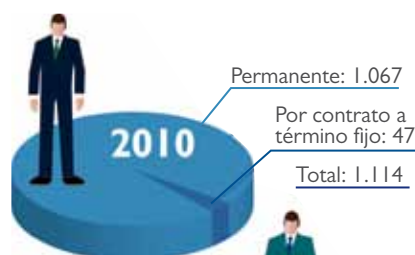
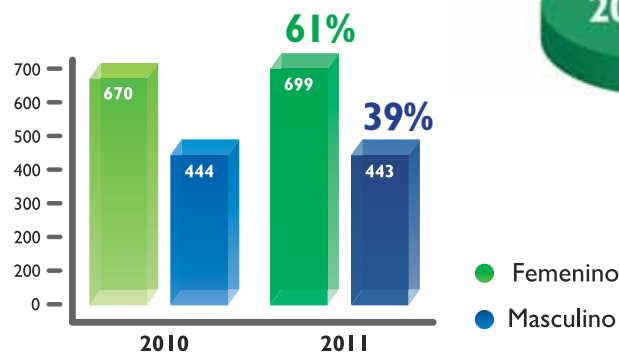
Bancoomeva no cuenta con convenios colectivos ni con sindicato.



## Total de colaboradores

- » Incremento anual de planta de personal = 3%
- » Pasamos de 95% de colaboradores con contrato a término indefinido en 2010 a un 100% en el año 2011.

### DISTRIBUCIÓN PLANTA POR GÉNERO 2010-2011



### Diciembre 2010

Regional	Indefinido	Term. Fijo	Total General
Bogotá >	241	21	262
Cali >	238	6	244
Caribe >	118	7	125
Dirección Nacional >	169	9	178
Eje Cafetero >	74	1	75
Medellín >	202	3	205
Palmira >	25		25
Total General >	1067	47	1114

### Diciembre 2011

Regional	Indefinido	Term. Fijo	Total General
Bogotá >	226	0	262
Cali >	242	0	244
Caribe >	122	0	125
Dirección Nacional >	249	0	178
Eje Cafetero >	84	0	75
Medellín >	195	0	205
Palmira >	24	0	25
Total General >	1142	0	1142

### NÚMERO COLABORADORES TEMPORALES

Regional	2010	2011
Caribe >	23	42
Bogotá >	16	25
Dirección Nacional >	0	24
Eje Cafetero >	9	13
Medellín >	19	59
Palmira >	2	4
Cali >	21	31
Total General >	90	198

De la planta total de colaboradores, la jornada ordinaria representa el 98.5% y la adicional el 1.5%.

Incrementamos la contratación temporal porque:

- » Iniciamos diversos proyectos.
- » Se incrementó la transaccionalidad operativa.
- » Iniciamos un proceso de estructuración de PILA.
- » 198 colaboradores contratados por empresa temporal. De ellos, 138 son mujeres y 60 hombres.
- » 61 estudiantes en práctica.
- » Todos nuestros directivos son procedentes de las regiones donde prestamos nuestros servicios.

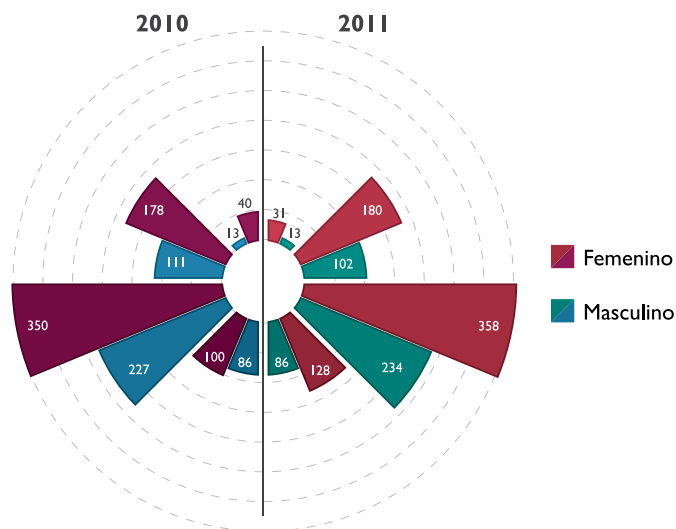
Realizamos estudios de carga laboral que nos permiten velar por el balance vida laboral/vida familiar y garantizar mejor servicio a nuestros clientes.



### ● DISTRIBUCIÓN PLANTA POR REGIONALES 2010-2011

Regional	FEM 2011	MAS 2011	T. Gral. 2011	Rango Edad	T. Gral. 2010	T. Gral. 2011
Bogotá >	136	90	226	18 - 23 >	53	44
Cali >	145	97	242	24 - 30 >	289	282
Caribe >	82	40	122	31 - 42 >	577	592
Dirección Nacional >	132	117	249	43 - 55 >	186	214
Eje Cafetero >	52	32	84	Mayores 56 >	9	10
Medellín >	137	58	195			
Palmira >	15	9	24			
Total General >	699	443	1142			

### ● RANGOS DE EDAD POR GÉNERO



Terminación de contratos por justa causa:

2010 .....20

2011 .....29

Incremento del **18%**

Hombres .....**53%**

Mujeres.....**47%**

Las faltas más frecuentes fueron omisión a los procedimientos y suplantación.



## Desarrollo de las personas

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

El Plan Maestro de Capacitación propende por el desarrollo integral de los colaboradores y se orienta al fortalecimiento de las capacidades y del desempeño individual y en equipo.



Medimos las brechas entre las competencias definidas para el cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador y según los resultados establecemos el Plan de Desarrollo Individual para cerrar las brechas y el Plan Maestro de Capacitación.

El Comité Corporativo de Gestión Humana evalúa y mejora permanentemente los Planes según los resultados de: clima laboral, relacionamiento con los colaboradores, índice de competencias, evaluación del desempeño, mapa de riesgo laboral y el cumplimiento del Plan Estratégico.

### ● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



Realizamos concursos internos para cubrir vacantes y fomentamos la búsqueda de oportunidades laborales de mayor responsabilidad, para lo cual brindamos capacitación y entrenamiento.

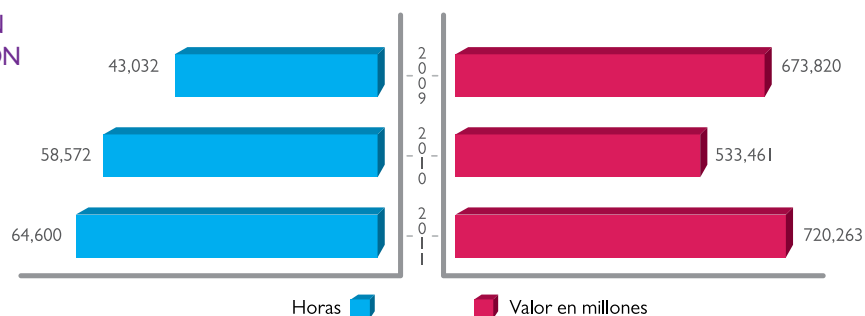
El Plan de Contingencia de Personal para reemplazar a los colaboradores en los casos de licencias, vacaciones o incapacidades, les permite desarrollar otras competencias y conocimientos dentro de su proceso de formación y desarrollo personal y profesional.

El Sistema de capacitación E-learning nos permite brindar actualización y conocimiento con cubrimiento del 100%.

## Durante 2011 acompañamos el crecimiento de nuestros colaboradores

- Invertimos \$720.000.000 en capacitación.
- 43% de aumento vs 2010.
- Brindamos 64,600 horas de capacitación.
- Cobertura 100% de colaboradores.
- En promedio cada colaborador asistió a siete cursos en este periodo.

### ● INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

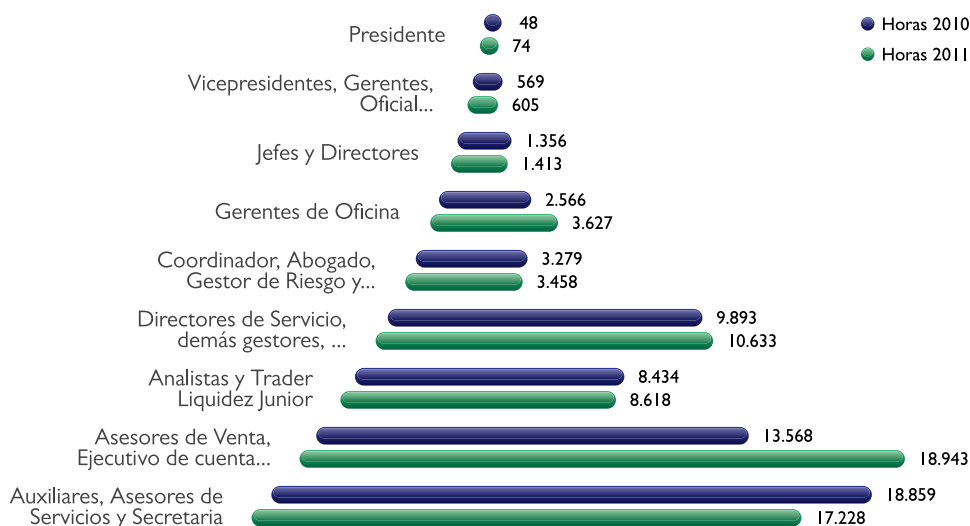


Durante 2010 y 2011 entrenamos a todos los colaboradores respecto a los productos y procesos para prepararnos para convertirnos en Banco.



Capacitamos en riesgo y habilidades comerciales y de servicio e invertimos:

- » 27.816 horas.
- » 7.710 capacitaciones.
- » Cubrimos al 100% de colaboradores lo que equivale a 19% más horas y un 24% más colaboradores que en 2010.



## Calidad de vida en el trabajo

Identificamos las necesidades de los colaboradores principalmente mediante el estudio anual de Clima Organizacional, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, la realimentación del Comité Corporativo de Gestión Humana, los Comités de Gestión de las áreas, los Jefes inmediatos y la información que registran los colaboradores en la herramienta de gestión de casos “Atentos Coomeva”.

Otros medios de comunicación con los colaboradores son:

- » Página de intranet como medio de comunicación interno de la empresa.
- » Página web de nuestro banco.
- » Comunicados de presidencia.
- » Comunicados de Gerencia de Gestión Humana.
- » Marketing dinámico (videos).
- » Boletines.

Hemos definido variadas acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el programa de bienestar del colaborador integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo, eventos de integración y el Programa Salud Ocupacional.

Implementamos el Programa "5 Eses" para generar hábitos de vida saludables, armonizar la salud mental y física del colaborador con el ambiente laboral, incrementar su bienestar, optimizar los procesos y mejorar la productividad.

## Clima laboral

Las encuestas de medición nos permiten conocer lo que piensan los colaboradores, evaluar su grado de satisfacción e identificar su percepción frente a sus líderes, sus compañeros y las políticas organizacionales.

Durante 2011 asumimos el reto de “construir el mejor lugar para trabajar” y realizamos el análisis de atractividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano.



**Resultados consolidados**  
**Grupo Coomeva**  
**66,7%**  
 satisfactorio.  
**Grandes oportunidades de mejora**

**Resultados en**  
**Bancoomeva**  
**70,6%**  
**Muy Satisfactorio**

## Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

El COPASO - Comité Paritario de Salud Ocupacional - es el espacio de planificación de las acciones que buscan generar un entorno seguro y prácticas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.

Con los COPASOS actualizamos cada año los panoramas de riesgo y los planes de acción, asegurando los procesos de salud ocupacional y disminuyendo ostensiblemente el ausentismo por accidentes y el número de accidentes al año.

## Inspecciones de puestos de trabajo

34 horas de capacitación al COPASO en:

- Legislación en Salud Ocupacional
- Identificación de riesgos
- Investigación de accidentes de trabajo
- Autocuidado y prevención de accidentes de trabajo
- Plan de emergencias
- Apoyo plan básico legal
- Divulgación en normas de seguridad industrial
- Peligros en alturas
- Factores de riesgo
- Panorama o matriz de riesgo
- Ergonomía

**Comité de convivencia:** Vela por el cumplimiento de las normas; evalúa los casos de acoso laboral, ambiente y calidad de vida laboral de la empresa o los temas relacionados con el mejoramiento de clima.

- Durante 2011 capacitamos líderes de: salud ocupacional, pausas activas, prevención accidentes de trabajo, hábitos de vida saludable, etc.
- Realizamos actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para 321 colaboradores: toma de citologías, exámenes de seno, tamizaje cardiovascular, agudeza visual y exámenes médicos periódicos con cubrimientos de 45%, 40%, 14% y 63% respectivamente.



Los Planes de Acción incluyen:

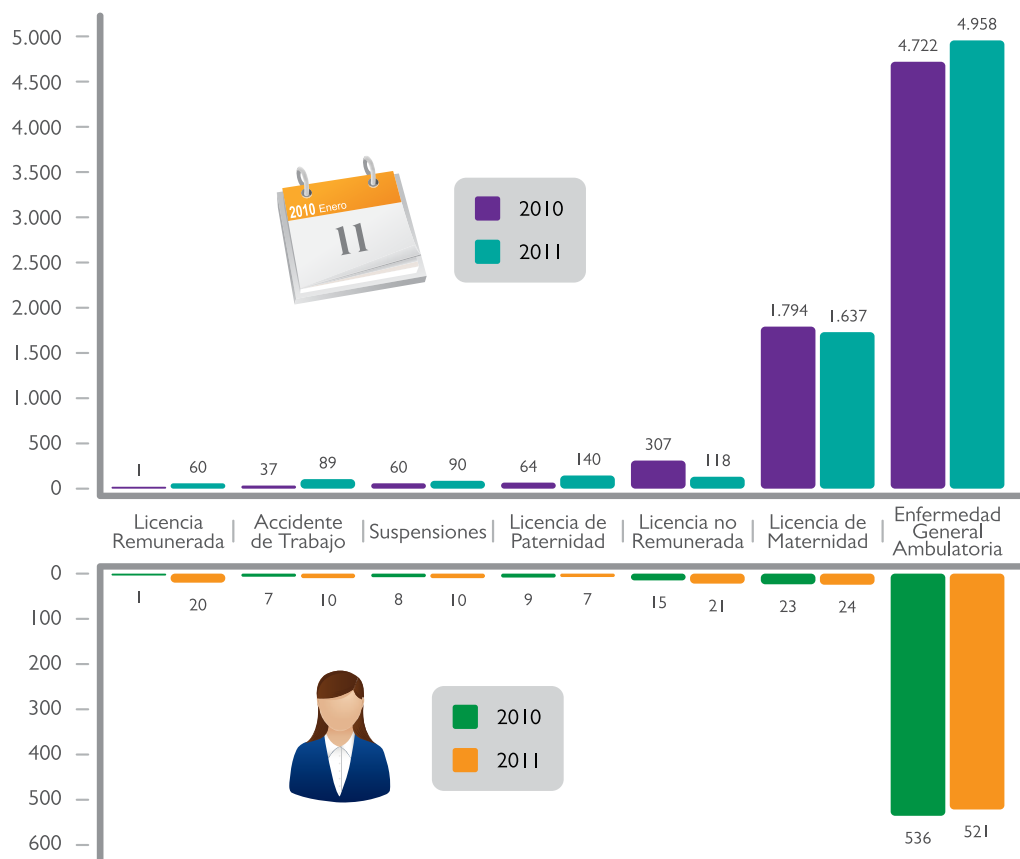
- » Pausas activas
- » Rediseño de puestos de trabajo
- » Manejo del estrés
- » Estudios ergonómicos
- » Estudio de cargas laborales
- » Actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial.

Contamos con 6 COPASOS que representan al 100% de los colaboradores de la institución contratados directamente.



Se observa un incremento en días de ausentismo, resultado del crecimiento de la planta de personal.

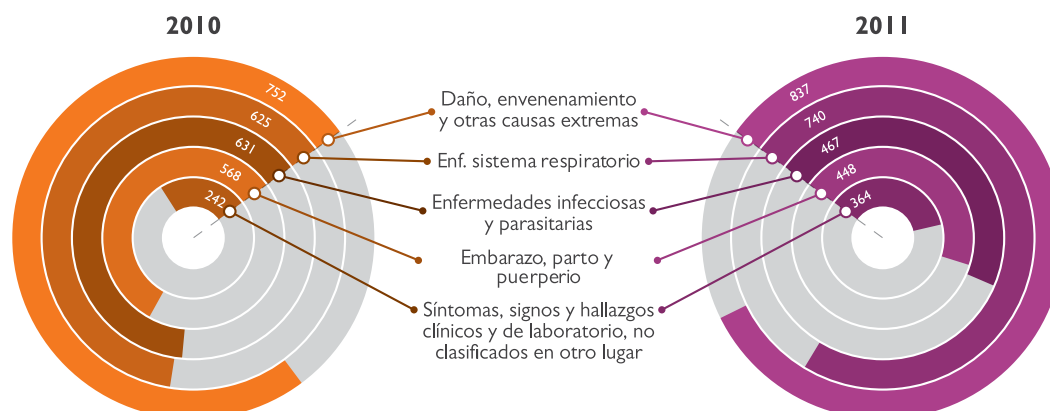
### ● NÚMERO DE DÍAS TOTALES DE AUSENTISMO



### ● NÚMERO DE COLABORADORES AUSENTES

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

### ● CINCO CAUSAS DE MAYOR AUSENTISMO





## Juegos Regionales Corporativos

Con participación de colaboradores en todo el país generamos espacios de integración, de sano esparcimiento y fortalecemos la cultura deportiva y los estilos de vida saludable.

Modalidades: ajedrez, bolos, dominó, fútbol sala, parqués, sapo, tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2010: 930

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2011: 1.500

Total participantes Bancoomeva: 327

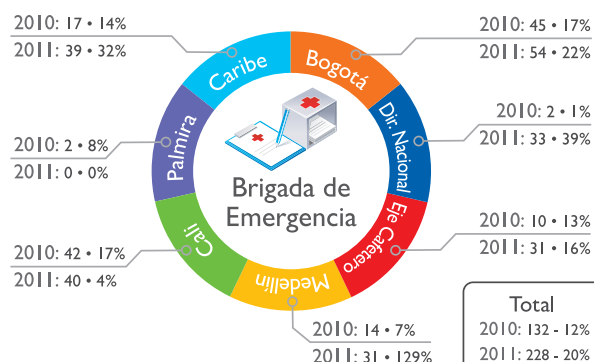
## Brigada de Emergencia

Nuestra brigada tiene cubrimiento nacional y está conformada por el 20% de los colaboradores.



41 horas de capacitación de la brigada en: primeros auxilios, contraincendios, evaluación de plan de emergencia, plan familiar emergencias y cambio climático.

### COLABORADORES INTEGRANTES BRIGADA DE EMERGENCIA



## Programa de pre pensionados

Dirigido a quienes les faltan menos de dos años para pensionarse. Consta de cuatro módulos:

**Módulo 1 Proceso de sensibilización personal hacia la jubilación:** Vivencia, reflexión sobre los cambios y búsqueda de recursos internos personales.

**Módulo 2 Los procesos de bienestar. Hacia la construcción del ideal de vida:** Revisar factores de riesgos individuales a nivel de salud física, mental y emocional y elaborar mapa de riesgo con mapas de acción.

**Módulo 3 Familia y jubilación:** Las familias participantes conocen las implicaciones de la jubilación en la vida familiar y encuentran oportunidades para compartirla.

**Módulo 4 Jubilación y finanzas:** Los participantes revisan su estado financiero y serán consientes de los ajustes necesarios para afrontar la jubilación, conocen las proyecciones financieras y elaboran su presupuesto familiar.

## Nuestros compromisos 2012 con nuestra gente

Consolidar un ambiente de trabajo más entretenido y acogedor, caracterizado por la calidez de las personas y por prácticas de bienvenida.

Socializar las decisiones que afecten al equipo y hacerlo partícipe de las decisiones del área.

Promover y generar iniciativas que conduzcan a un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Invitar a los colaboradores a participar de las actividades y espacios que generamos para compartir.

Comprometer a los líderes en el mejoramiento de los indicadores laborales en sus equipos, a través de objetivos concretos.

Fortalecer los mecanismos de reconocimiento y de gestión de la innovación.

Análisis de estructura y competitividad salarial para Bancoomeva frente al mercado (sector financiero).

Ajustar el portafolio de beneficios frente a las nuevas necesidades de los colaboradores.

Encuesta a los colaboradores acerca de su percepción sobre las actividades desarrolladas en el Programa de Bienestar durante el año 2011.

Fortalecer los programas y actividades actuales.

Implementar el nuevo modelo de evaluación por acuerdos de desempeño en los tres momentos para el 100% de los colaboradores (1° momento: definición de indicadores, 2° momento: realimentación, 3° momento: evaluación).

Implementar la evaluación de la efectividad de las capacitaciones.



Si supiera que el mundo se  
acaba mañana, yo hoy aún  
plantaría un árbol.

*Martin Luther King*



# Devolvemos vida al planeta



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

## Nuestra Política Ambiental

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

## 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 y por ello mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de la protección medioambiental; adoptamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Pacto Verde Cooperativo:** Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el Planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.
- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.



Pacto Global  
Colombia



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



ISO 26000



## Lo hacemos corporativamente

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta.
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m2 para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m2.
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental; así como en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.



- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.

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

- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000 de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:

- Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro)** con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).

- Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.

- Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.

- Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).

- Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).

- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).**

Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en Bancoomeva

- Somos un Banco en crecimiento, comprometido con la preservación del medio ambiente y la gestión sostenible, mediante el control y seguimiento de los riesgos ambientales derivados del análisis de nuestros procesos, con el propósito de mitigar nuestra huella ecológica, enfocándonos además en la creación de conciencia en nuestros colaboradores.
- Nos adherimos al Pacto Global y gestionamos los principios ambientales. Por eso en Bancoomeva nos comprometemos a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reciclaje e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.

En 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.

Los lineamientos de política en gestión ambiental de Bancoomeva.

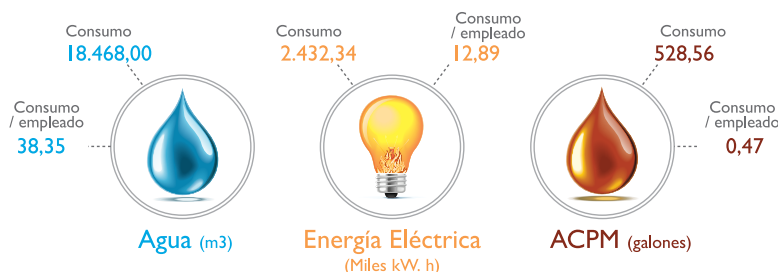
- » Ser un Banco con conciencia verde, conocido por su apoyo y mejoramiento continuo en la preservación del medio ambiente.
- » Lograr que nuestros aliados sean amigables con el Planeta y cumplan con las normas colombianas.
- » Integrar los lineamientos ambientales en la gestión global del Banco, garantizando el mejoramiento continuo y reduciendo el impacto ambiental.
- » Promover los principios del Pacto Mundial e incorporarlos en el Sistema de Gestión y en la cadena de valor del banco.

## Gestión de recursos

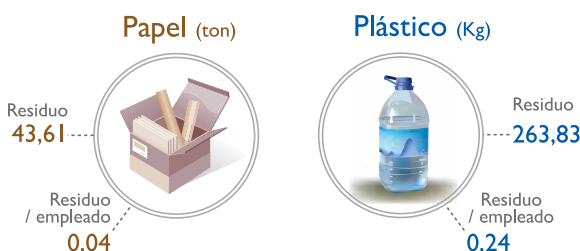
La elaboración de este informe ha sido un valioso ejercicio que nos ha permitido conocer nuestro consumo de recursos, nos ha generado conciencia acerca de nuestra huella ambiental y nos ha impulsado a comprometernos aún más con el control y minimización del uso de los recursos naturales, fijando objetivos de mejora para los siguientes años, en busca de una relación más amigable con el medio ambiente.

## Consumo de materiales 2011

### CONSUMO



### RESIDUOS



## Nuestro consumo de papel

3.36 toneladas para prestación directa de servicios/productos y 40.28 toneladas para la gestión de procesos de apoyo.

Consumo indirecto de energía eléctrica por empleado 12,89 Miles kW.

El propósito de esta medición está enfocado en establecer la línea de base para las metas de reducción permanente y comparativa que muestre la verdadera gestión de nuestra compañía en pro de la mitigación de la huella ambiental.

## Gestión de residuos

En esta etapa la gestión de los residuos sólo se realiza para el papel de la siguiente forma:



\* 0,05 Toneladas son papeles archivados

Encaminados en la mitigación del daño al medio ambiente, se ha determinado la reducción del consumo de energía eléctrica como un campo de acción importante, por esto se está en el proceso de cambio de bombillas halógenas a 50W a tubos fluorescentes de 17W los cuales son más eficientes, ahorrando 0.014 kW por hora por cada bombilla cambiada.

Por otro lado durante el 2011 se implementó el uso de video conferencia con una frecuencia mensual de 1 por regional y 3 a nivel nacional, disminuyendo el número de viajes regionales terrestres y nacionales aéreos, lo cual representa una disminución en la emisión indirecta de gases tipo invernadero al medio ambiente.

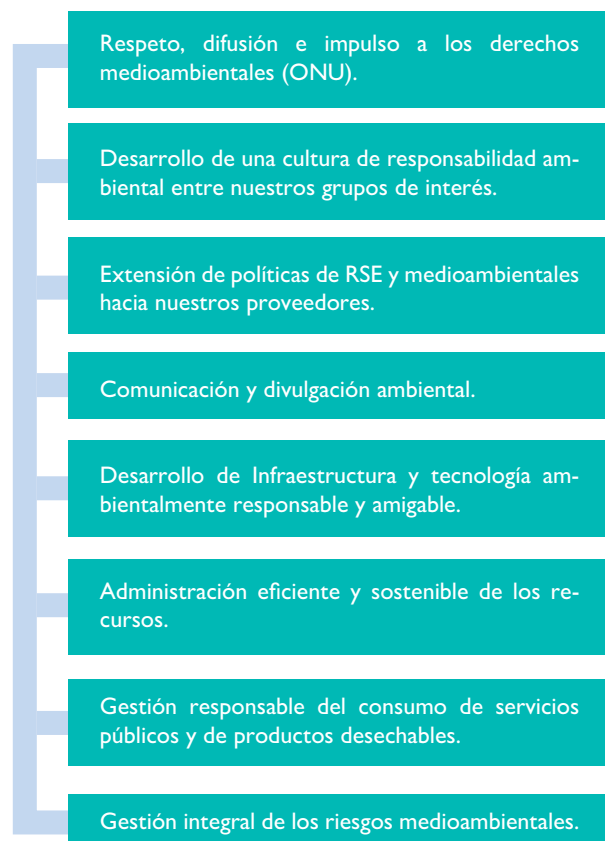
## Acciones realizadas

- » Definimos políticas medioambientales para la construcción, remodelación y traslado de oficinas que minimicen los impactos medioambientales tales como: Sistemas ahorradores de agua para baterías sanitarias y llaves, iluminación ahorradora de energía, almacenamiento, reciclaje de papel y desechos.
- » El uso de maderas naturales y agregados de roca y vetas naturales está descartado para evitar continuar con la existencia de explotación de estos recursos, en su lugar se han adoptado materiales de apariencia similar y de muy buen comportamiento arquitectónico. Además el tipo de mamposterías es principalmente de “muros secos”, la cual utiliza la mínima cantidad de agua para su instalación o pañetado.
- » Se han realizado campañas culturales para el buen uso de los baños, con las cuales se busca tener estos espacios agradables y limpios, así como optimizar el consumo del papel, del agua, del jabón y promover el cuidado de la salud.

## Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

### Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:



## Nuestros compromisos Bancoomeva 2012



Definiremos conjuntamente con las empresas del Grupo un sistema de reciclaje integrado, con educación, implementación y mejora continua, partiendo desde la conciencia de cada colaborador hasta la disposición final.

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

Continuaremos modernizando e instalando griferías tipo push, que ayudan con el control del paso de agua y baterías sanitarias con tanques de mínimo contenido de agua, reduciendo el consumo.



Todos estamos aquí porque...  
Creemos...  
Que la pobreza es intolerable  
en un mundo de abundancia.  
Y todos estamos aquí porque  
estamos convencidos -más  
bien sabemos -que podemos  
terminar con la pobreza en  
el espacio de nuestra vida,  
con nuestras propias manos y  
nuestras propias mentes.

*Kofi Annan*



# Democratizamos la riqueza



**E**l 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.

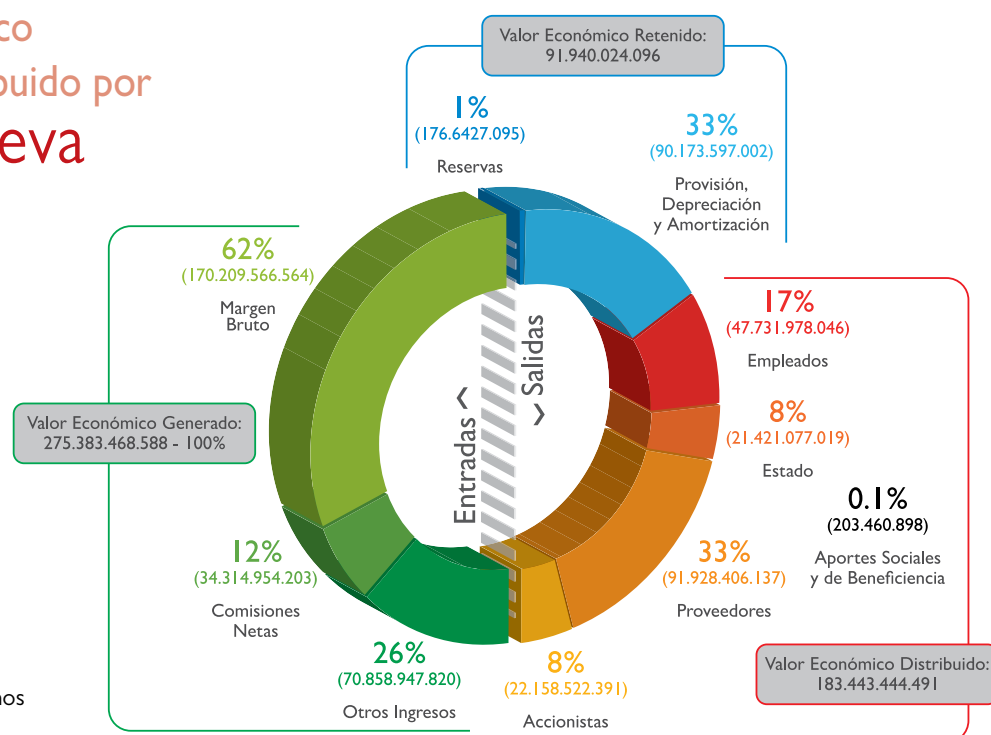
El modelo cooperativo no permite nunca la concentración, ni de la propiedad, ni del control accionario de la organización por parte de ningún asociado (inversionista). Los asociados son los dueños del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cada uno con un porcentaje de participación equitativo e igualitario.



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 más de 3.500.000 colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.



## Valor económico creado y distribuido por Bancoomeva en 2011



Cifras en pesos colombianos

## Valor económico creado y distribuido Bancoomeva en 2011

Resultados a diciembre de 2011:



Activos superaron los \$2 billones de pesos. Crecimiento 18,39% frente a 2010.

Los pasivos con el público crecieron el 33,22%.

Ingresos por servicios bancarios diferentes al crédito = \$68.060 millones. Crecimiento del 25,31% frente al 2010, \$13.746 millones por encima del 2010.

El recaudo PILA creció el 23,60%.

Pasamos del 43% al 63% en Banca Seguros (créditos con seguro de desempleo). Crecimiento en ingresos de Banca Seguros de 183%.

Nivel de Liquidez = \$90.331 millones  
Garantizamos la disponibilidad de recursos para atender las necesidades de los asociados y clientes.

Margen de Solvencia = 16,80% .  
Está por encima del exigido por la norma (mínimo 9%).

Colocaciones Acumuladas = \$ 1.236.276 mm  
Incremento del 14% en el promedio mensual de colocación.

Total Captaciones = \$ 921.787 mm  
Crecimiento del 29,14%

El saldo de Cartera al cierre, alcanzó la suma de \$ 1.922.428 mm con un crecimiento del 16,66% frente al cierre del año 2010, este crecimiento representa \$274.516 mm.

Saldo de cartera vencida = \$ 80.718 mm  
Índice de vencimiento = 4,20%  
Menor que el de 2010

La Banca empresarial en el 2011 siguió siendo un segmento de expansión del Banco, orientada a la pequeña y mediana empresa, especialmente de los asociados y del Sector Solidario, seguidos de cerca por los Sectores Salud y Educación. El crecimiento de la cartera de este segmento fue del 23,61% y las captaciones crecieron el 52,44%.

**Nuestro valor económico generado  
fue de 275.383 millones de pesos**

Los pagos al Estado ascendieron a 21.421 millones de pesos creciendo más del doble de lo pagado en los años anteriores, debido a que pasamos a ser una sociedad anónima.



Las cooperativas no somos emporios de explotación de los recursos naturales, ni de las personas. Actuamos al interior de las comunidades, nos involucramos con ellas, nos interesamos por sus realidades y nos responsabilizamos por el impacto de nuestras actuaciones.

# Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



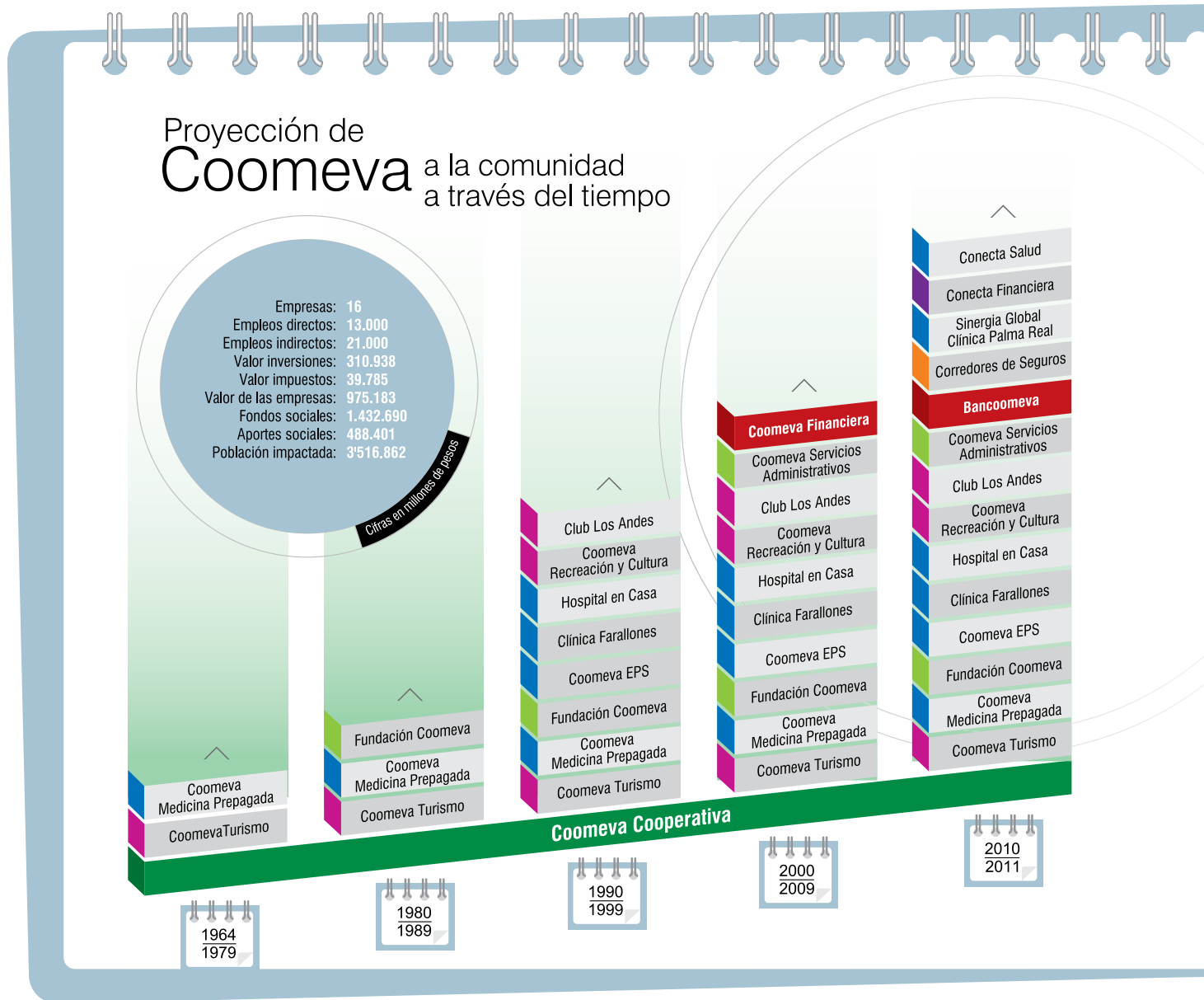
La Responsabilidad Social yace en la esencia de las cooperativas porque hemos nacido y somos parte de las comunidades. Por ello nuestras prácticas de actuación en la sociedad hacen del nuestro un modelo de negocios justo, incluyente y democrático, disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y la jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas.

Las cooperativas somos el resultado del interés de unos por otros, buscamos el beneficio común y no intereses particulares y por eso uno de nuestros valores es la preocupación por los demás, lo cual nos vincula fuertemente con las comunidades como dinamizadoras y generadoras de posibilidades.

Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social, y nos interesamos por nuestro país y por el Planeta mismo.





## Nuestras acciones en Bancoomeva

Trabajamos con la Fundación Coomeva y su programa de emprendimiento, apoyando la promoción para la creación de empresas, asesorando y financiando las ideas hasta convertirlas en negocios.

Destinamos \$3.622 millones al Fondo para el Apoyo a la Educación de Coomeva, contribuyendo con la generación de becas para educación básica, media y superior.

Destinamos \$2.400 millones para atender 1.800 casos de deudores con créditos en situación de calamidad.

Como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, Bancoomeva aporta a campañas institucionales para apoyo al deporte en Colombia.



Asociados y sus familias participantes en procesos educativos.

Educación Cooperativa: 97.128 personas participantes.

Inglés virtual (SENA): 2.445 personas participantes.

Descuentos Educativos: Beneficiarios 7.133 personas por \$ 2.166 millones.

740 estudiantes graduados en básica, media y superior.

Becas a niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad.

Beneficiarios del Fondo de Educación Coomeva "Gente Pila" 3.792 en 2011 (auxilios para educación formal).

Monto auxilios para educación formal en 2011: \$ 5.886 millones.

Total de auxilios entregados entre 2006 y 2011: \$18.355 millones.

Campañas de solidaridad con Haití: \$168.110.790 (asociados y colaboradores).

Fortalecimiento del Colegio Coomeva y del modelo de educación cooperativa: \$600.000.000.

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.

## Donaciones

De nuestros clientes a través del convenio con la Corporación Universitaria Minuto de Dios: Un minuto para el apoyo a los estudiantes de esa universidad.

## De nuestros Colaboradores

A través de nuestro Fondo de Empleados los colaboradores aportan voluntariamente parte de su salario al Club Activo 20-30 Colombia, cuyo propósito es el apoyo del Hogar Renacer en la ciudad de Cali. Durante el año 2011 un promedio de 29 colaboradores aportaron de su salario al Club Activo 20-30 Colombia un total de \$ 6.880.000.

Nuestros colaboradores realizan campañas de voluntariado para recibir donaciones para damnificados.

## Compromisos 2012

La educación financiera es nuestro principal compromiso con la comunidad.

Buscamos establecer un sistema de relacionamiento y diálogo con nuestros grupos de interés y con la comunidad para conocer sus intereses, sus expectativas y sus solicitudes.

Establecer relaciones con centros educativo para mejora e innovación de productos y servicios.





“Ten un compromiso  
“simple” pero decidido  
de que no vas a volver  
a hacer, bajo ninguna  
circunstancia, algo que  
no sea totalmente  
excelente. Tolera sólo la  
excelencia.”



*Tom Peters*

# Premios y reconocimientos



Y en la Cooperativa Coomeva  
fuimos merecedores del

## Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011

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

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

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



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

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

El compromiso es que a partir de 2012 las demás empresas del Grupo asuman el desafío de postularse y aspirar a ser acreedoras del Premio.

## Premios y Reconocimientos Bancoomeva

### Sistema de Gestión Integral de Bancoomeva

Implementación del Sistema de Gestión Integral desde el 2001 como modelo explícito de gestión.

Junio 2003: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

Junio 2004: Certificación por parte de la firma Bureau Veritas Quality International, hoy Bureau Veritas Certification y a partir de allí cada año y cada 3 años procesos de recertificación.

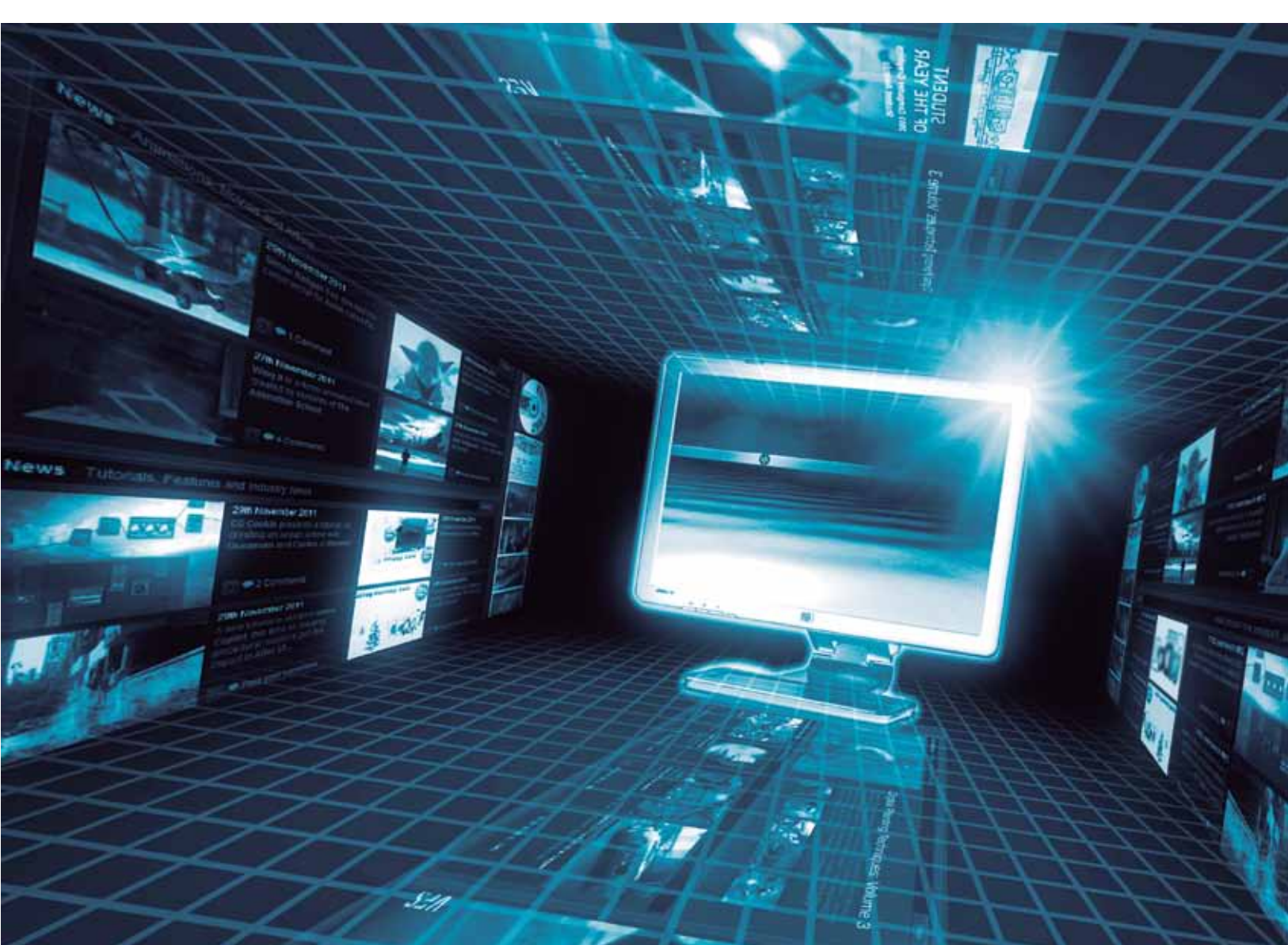
Obtuvimos en 2011 la certificación ISO 9001:2008 como Banco, siendo Bancoomeva la única entidad bancaria certificada en el país en todos sus procesos.





## IMPACT 2011

Bancoomeva obtuvo en el año 2011 el premio mundial Business Process Management Award en el Impact 2011 IBM de Las Vegas, el cual destaca los desarrollos de software en Business Process Management (BPM). Este premio fue el resultado del desarrollo inicial de una fábrica de créditos para el estudio de solicitudes tradicionales de crédito en sucursal bancaria con una solución novedosa, mucho más eficiente que los sistemas existentes en otros bancos, motivo por el cual este desarrollo fue merecedor de esta distinción.





# Anexos

## Indicadores GRI Bancoomeva

	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
<b>1. Estrategia y Análisis</b>				
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Mensaje del presidente corporativo Mensaje del presidente de la empresa	6,7	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje del presidente corporativo Mensaje del presidente de la empresa	6,7	
<b>2. Perfil Organizacional</b>				
2,1	Nombre de la organización	Nuestra empresa	18	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestra empresa	20	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Nuestra empresa	21	
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Nuestra empresa	21	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Nuestra empresa	21	
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestra empresa	18	
2,7	Mercados que sirve	Nuestra empresa	20	
2,8	Dimensiones de la organización informante	"Nuestra empresa crecemos con nuestra gente democratizamos la riqueza"	18,75	
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Facilitamos la Vida Crecemos con nuestra gente	47, 60	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Premios y reconocimientos	81, 82, 83	
<b>3. Parámetros de la memoria</b>				
3,1	Período cubierto por la memoria	Acerca del informe	8	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	Acerca del informe	8	
3,3	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe	9	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Acerca del informe	9	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Acerca del informe	8	
3,6	Cobertura de la memoria	Acerca del informe	9	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Acerca del informe	8	Se informa la gestión realizada por toda la organización en 2011.
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.			Se informa la gestión realizada 100% por la entidad.
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.			Cada una de las áreas entregaron la información de los indicadores, los valores económicos son valores entregados por la Gerencia Financiera, estos valores están debidamente auditados por KPMG.
3,10	Re expresión de información de memorias anteriores			Este es el primer informe de Bancoomeva
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.	Acerca del informe	8	
3,12	Tabla de contenido GRI	Tabla GRI	86	
3,13	Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.	Acerca del informe	8	Este informe no cuenta con verificación externa, esto se realizará para futuros informes.
<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>				
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano del gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Vivimos los principios y valores	42	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		43	El presidente de la Junta Directiva no posee un cargo ejecutivo en Bancoomeva. Este hace parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva GECC.

4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Vivimos los principios y valores	43	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.			El Banco tiene diseñada una matriz de Comunicaciones, donde están relacionados los mecanismos de comunicación entre los grupos de interés. Adicionalmente en el Código de Gobierno Corporativo en su artículo 17° Canales electrónicos de comunicación y difusión de la información se establecen políticas sobre este tema.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.			Bancoomeva, en el Código de Gobierno Corporativo establece los lineamientos para la remuneración del Presidente del Banco en el numeral 21, del artículo 28° Reglas de funcionamiento de la Junta Directiva y en el numeral 26 del mismo artículo, se establece la remuneración para los miembros de la Junta Directiva. A todos los colaboradores se les da beneficios por productividad de acuerdo a los resultados obtenidos frente a las metas propuestas. Los procedimientos se encuentran definidos en el Código de Gobierno Corporativo en su artículo 32°, dicho documento se puede consultar en la página web de nuestra entidad <a href="http://www.bancoomeva.com.co">www.bancoomeva.com.co</a> opción Documentos de Ley. Así mismo la entidad cuenta con otro documento específico de "Manejo Conflicto de Interés".
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.			Mediante el artículo 25 del Código de Buen Gobierno, el Banco define el Perfil personal y profesional de los Miembros de la Junta. Es importante resaltar que existe aprobación final de los postulantes por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual considera otros criterios adicionales.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Vivimos los principios y valores	16, 17,	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Vivimos los principios y valores	42 43	"Mensualmente la Presidencia presenta informes a la Junta Directiva acerca de la gestión y resultados de la entidad, somete a su consideración la aprobación de políticas y procedimientos y avances de temas estratégicos y de riesgo. Al Grupo Empresarial Coomeva y al Consejo de Administración de Coomeva se realizan presentaciones e informes de la gestión de manera mensual. Así mismo semestral y anualmente se entregan y publican informes de gestión de la entidad al ente de control y a la Asamblea de accionistas. A través de la metodología del Balance Score Card, se tienen definidos los indicadores de gestión. Respecto a los temas ambiental y social, el Código de Buen Gobierno en su Título II, artículo 12°, tiene establecido la Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, numerales 1 al 10. El Banco tiene definido su Código de Ética y Conducta. De otra parte en cuanto al tema de Responsabilidad Social, establece funciones al Comité de Auditoría, mediante el numeral 23 de su propio reglamento."
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.			Anualmente se contrata a una firma externa que se encarga de realizar la evaluación de la gestión de la Junta. En el artículo 13° del Código de Buen Gobierno, en su numeral 16, se establece que la Asamblea General de Accionistas, evaluará la gestión de la Junta Directiva, con base en el informe de gestión. De igual manera en el artículo 30° numeral 2.26 de este mismo Código, se establece la autoevaluación sobre la gestión de la Junta Directiva.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.			Como entidad financiera nuestra entidad cumple con toda la normatividad en cuanto a los sistemas de administración de riesgos. A través del comité de riesgos se definen, analizan y mejoran los procesos específicos. Bancoomeva en cumplimiento de las Políticas de Riesgo, establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene Matriz de Identificación y Medición de Riesgos en el artículo 79 del Código de Buen Gobierno.

4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.	Vivimos los principios y valores	43	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Prometemos perdurar	32	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Prometemos perdurar	32	
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	Prometemos perdurar	32	
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Prometemos perdurar	32	
<b>Indicadores de desempeño económico</b>				
<b>Aspecto. Desempeño económico</b>				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Democratizamos la riqueza	74 75 78	
<b>Aspecto. Presencia en el mercado.</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Crecemos con nuestra gente	56	
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Avanzamos con nuestros aliados	53	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Vivimos los principios y valores	43	
<b>Aspecto. Impactos económicos indirectos.</b>				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.			Actualmente no se tienen inversiones en infraestructura para la comunidad.
<b>Indicadores de desempeño medioambiental</b>				
<b>Aspecto. Materiales</b>				
EN1	Materiales usados, por peso o volumen.	Devolvemos vida al planeta	70	
<b>Aspecto. Energía</b>				
EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.		70	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Devolvemos vida al planeta	70	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Devolvemos vida al planeta Devolvemos vida al planeta	70	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Devolvemos vida al planeta	71	
<b>Aspecto. Agua</b>				
EN8	Captación total de agua por fuentes.		70	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Nsr*	No se utilizan fuentes de agua distintas a la compra comercial de la misma.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		Nsr*	La fuente de agua utilizada es la compra comercial de la misma, no se realiza.

\*Nsr=No se reporta

Aspecto. Biodiversidad.				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		Nsr*	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Nsr*	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Nsr*	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		Nsr*	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN15	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		Nsr*	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
Aspecto. Emisión, vertidos y residuos.				
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Devolvemos vida al planeta	70	
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			Por la naturaleza de las operaciones de la empresa este indicador no aplica.
Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente.				
Aspecto. Empleo				
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Crecemos con nuestra gente	57	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crecemos con nuestra gente	57	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Crecemos con nuestra gente	56	
Aspecto. Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos.
Aspecto. Salud y seguridad.				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Crecemos con nuestra gente	62	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	Crecemos con nuestra gente	63	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Crecemos con nuestra gente	60	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Nsr*	No se cuenta con sindicato
Aspecto. Formación y Educación				
LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Crecemos con nuestra gente	60	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Crecemos con nuestra gente	60	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	59	
Aspecto. Diversidad y oportunidad				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			Todos las personas de la Junta son hombres y la edad está entre 50 y 62 años, no hay minorías por lo que no realizamos un cuadro con esto.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Crecemos con nuestra gente	56	

\*Nsr=No se reporta



Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto. Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos			No se cuenta con sindicato
Indicadores de desempeño social: Sociedad				
Aspecto. Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos.	78	
Aspecto. Corrupción				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Vivimos los principios y valores	42	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Crecemos con nuestra gente	58	Se reportan los casos de despido por justa causa por omisión de procedimientos y suplantación, para el año 2012 se espera cuantificar los casos específicos por corrupción.
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto. Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Facilitamos la vida	46	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	47 48	
Aspecto. Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Facilitamos la vida	49	
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Facilitamos la vida	47	
Aspecto. Privacidad del cliente				
PR8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Facilitamos la vida	35	
Aspecto. Cumplimiento normativo.				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Facilitamos la vida	47	No se presentaron multas significativas durante el período a reportar.

\*Nsr=No se reporta

\*En la presente tabla se han incluido los indicadores a los cuáles la organización ha dado respuesta. Se espera para futuros informes incluir la información de los indicadores no reportados y materiales que no se encuentran en esta publicación.

