

# Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



**Coomeva**

Servicios Administrativos



# 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

**Líderes RSE Coomeva Servicios Administrativos:**  
María Alejandra López, Diana Marcela Córdoba, David Eduardo Vargas P.

**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, Objetivo Gráfico Ltda.

# Sostenibilidad 2011



**Coomeva**

Servicios Administrativos

# Organismos de Dirección, Administración y Control

## Junta Directiva

### PRINCIPALES

Carlos Alberto Arango Tovar  
Luis Fernando Sandoval Manrique  
Jorge Alberto Zapata Builes  
José Miguel Terreros Ospina  
Carlos Armando González Rengifo

### SUPLENTES

Carlos Rodrigo Montehermoso Jaramillo  
Manuel Felipe Issa Abadía  
Nilson Humberto León Ramírez  
Héctor Rodas Abadía  
Gloria Isabel Palau Saavedra

### REVISORÍA FISCAL

BKF International Auditores y Consultores

## Administración

Luis Mario Giraldo Niño  
*Gerente General*

Gilberto Zambrano Ramírez  
*Gerente Administrativo y Financiero*

Iván Olave Grajales  
*Gerente Nacional Gestión Humana*

Martha Lucía Díaz Ramos  
*Gerente Nacional Logística*

Martha Cecilia Mera Melo  
*Abogada*

Alexandra Hernández Bedoya  
*Auditora Nacional*

Alejandra Jaramillo González  
*Gerente Regional Cali*

Wilson Orlando Martínez Villarraga  
*Gerente Regional Bogotá*

Claudia Patricia Barrios Villa  
*Gerente Regional Caribe*

María Cristina Castaño Vallejo  
*Gerente Regional Eje Cafetero*

María Helena Calle Vélez  
*Gerente Regional Medellín*

Carolina Gómez Criollo  
*Gerente Regional Nororiental*

Carlos Alberto Potes Granados  
*Gerente de Contabilidad*




Alexander Encarnación Arbelaez  
*Gerente de Impuestos*

Pedro Fernando Yañez Mosquera  
*Gerente de Seguridad*

Ana María Tobon Sánchez  
*Gerente Centro de Contacto*



# » Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje del Gerente General de la Empresa	7
	Acerca de este Informe	8
	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	29
	Vivimos los principios y valores	39
	Facilitamos la vida	45
	Avanzamos con nuestros aliados	53
	Crecemos con nuestra gente	57
	Devolvemos vida al Planeta	71
	Democratizamos la riqueza	79
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	85
	Premios y reconocimientos	93
	Anexos	95
	Indicadores GRI	96

# 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 nos hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también esta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

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; también lo fueron 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: El mejor resultado en crecimiento de los últimos 8 años, superando los 260.000 asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo, adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; dimos inicio al nuevo concepto de servicios integrales a través de Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para lograr una gestión más eficiente, integral y competitiva; lanzamos la Nueva Imagen Corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco BanCoomeva, 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), quedando conformado el Grupo Empresarial Cooperativo por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos, como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

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



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

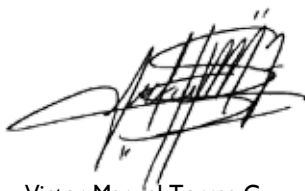
# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

**P**ara Coomeva Servicios Administrativos es motivo de orgullo presentar nuestro primer Informe de Sostenibilidad, el cual nos permite promover el cumplimiento de los principios del Pacto Global, orientados hacia el respeto y defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En 2011 el Grupo Empresarial Coomeva emprendió un trabajo estructurado de Responsabilidad Social, del cual nuestra empresa participa activa y conscientemente, fortaleciendo el papel que debemos desempeñar dentro de los diferentes campos de acción que comprenden la Sostenibilidad y desde los cuales desarrollamos nuestras actividades.

Coomeva Servicios Administrativos es un centro de servicios compartidos, responsable de los procesos de soporte que son transversales a todo el Grupo Empresarial y por ello formamos parte de la cadena de valor de todas las empresas del Grupo, compartiendo con ellas múltiples responsabilidades. Nuestra meta es la consolidación de un centro de servicios con estándares de clase mundial que genere valor agregado y sostenible a nuestros clientes. Por ello, el 2011 fue para nosotros un año de renovación tecnológica de los sistemas de información para la gestión de los procesos transversales financieros, logísticos y de gestión humana, a través del inicio exitoso de la operación del nuevo ERP en una parte de las empresas del Grupo. En enero de 2012 se completa la implementación en el 100% de ellas.

Continuamos con la tendencia positiva en los resultados financieros, con ingresos por \$51.406 millones, que representan un cumplimiento del 104% del presupuesto. Generamos una utilidad neta de \$1.284 millones, con un cumplimiento del 120% y un crecimiento del 21% respecto al año anterior.

La construcción de este primer informe ha sido clave pues nos ha permitido revisar y definir nuestros grupos de interés, los asuntos materiales, riesgos estratégicos y el estado actual de avance frente a la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad en la organización. Este ejercicio ha sido muy valioso, pues también nos ha permitido trabajar en conjunto corporativamente, conociendo la visión y los temas importantes para nuestros grupos de interés, por ello se ha constituido en una sólida base para el planteamiento del enfoque de RSE la definición de los lineamientos, los planes de acción que nos permitirán implementar procesos para direccionar plenamente la organización hacia una gestión socialmente responsable.












Victor Manuel Torres C.  
Gerente General  
Coomeva Servicios Administrativos S.A.

# Acerca de este informe

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

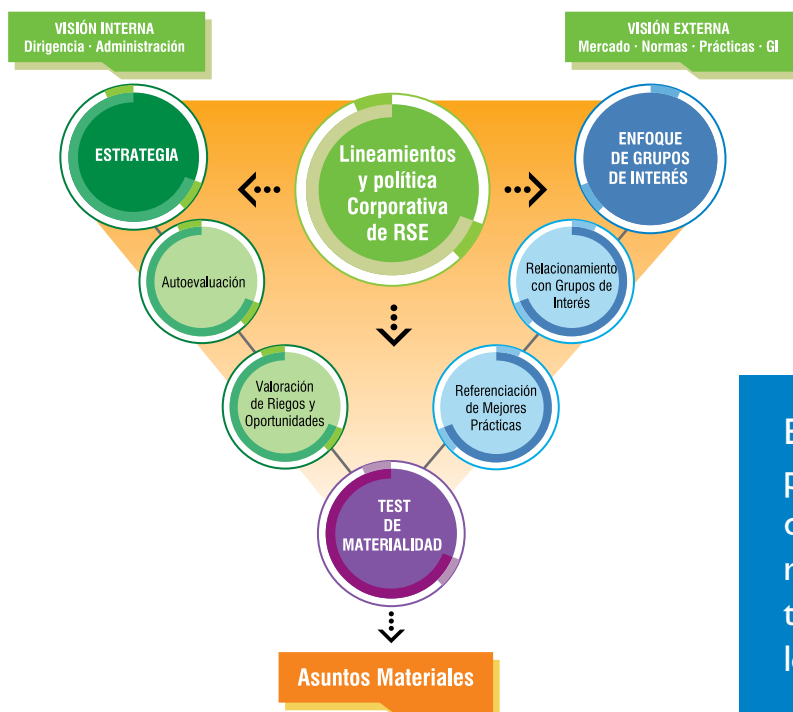


## Test de Materialidad

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 una 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



**María Alejandra López –  
Diana Marcela Córdoba**  
Coomeva Servicios Administrativos, CSA  
Carrera 100 # 11-60 local 200.  
Centro Comercial Holguines Trade Center  
Cali, Colombia  
comunicacsa@coomeva.com.co



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

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

*Roberto Rodrigues  
(Expresidente Asociación  
Cooperativa Internacional)*

# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



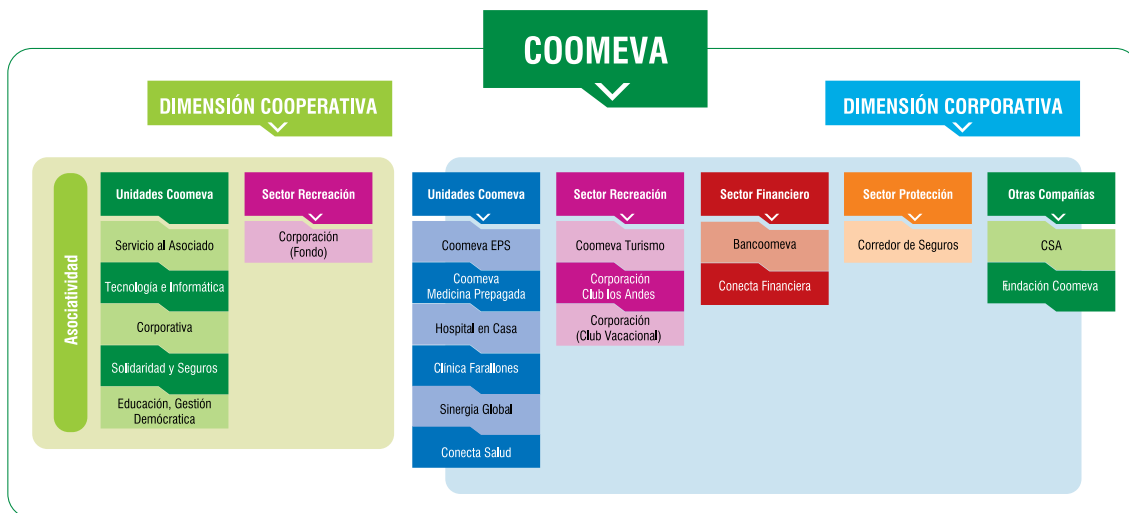
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización 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 Dic 2011.

## Línea de Tiempo Corporativa

### Origen y Organización de Cooimea

- Nace Cooimea. 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 Cooimea Av. Estación en Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Cooimea (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.



1960



1980

1981



1990

1991

2000



2001

2011



### Administración, Planeación y Expansión Geográfica

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

### Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

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

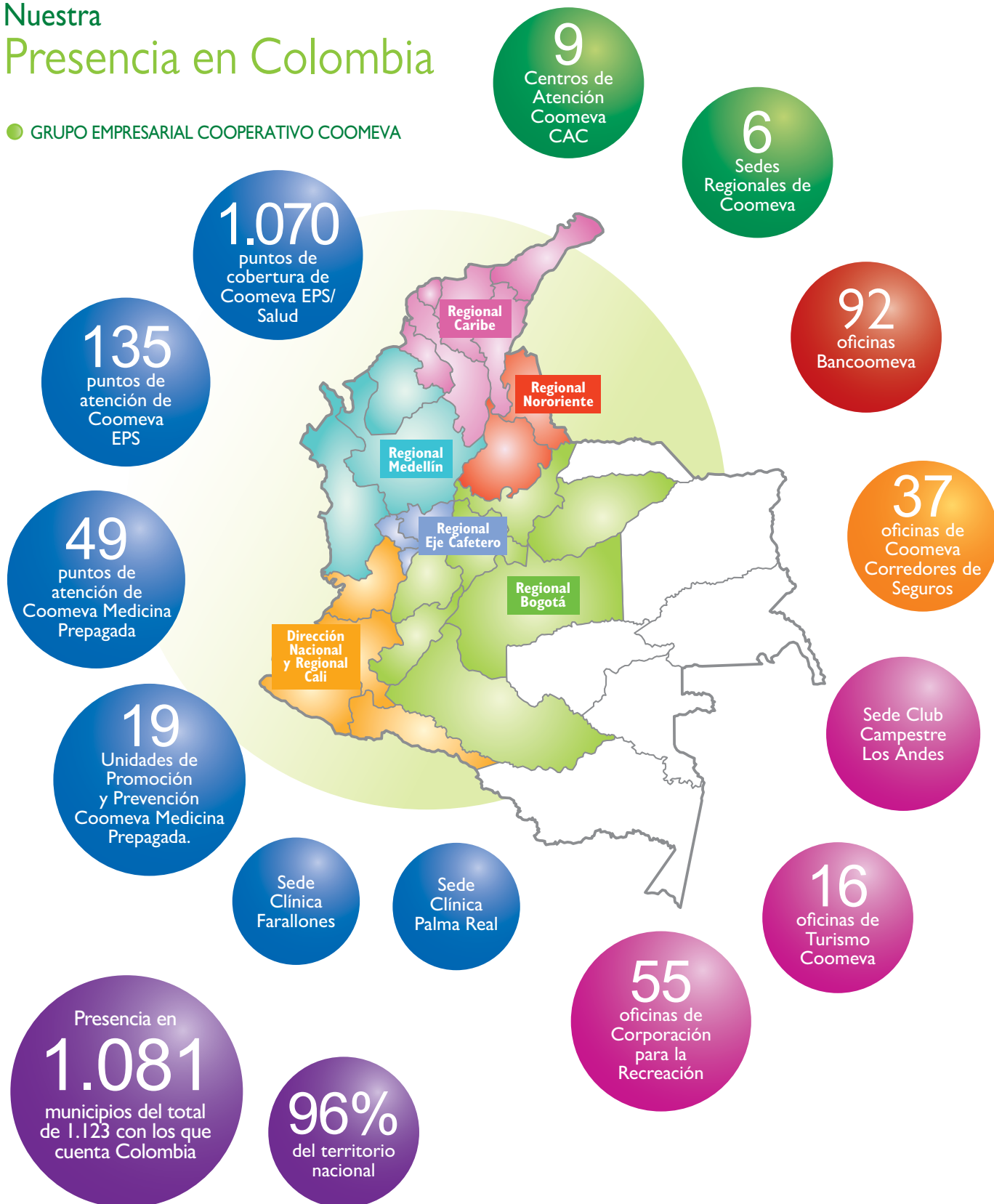
### Gestión, Crecimiento, Diversificación

- Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Nacen: Cooimea EPS S.A., Salud Cooimea Medicina Prepagada S.A, la Corporación Cooimea 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, Suoccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.



## Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOIMEVA



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





## Nuestra Empresa Coomeva Servicios Administrativos

Coomeva Servicios Administrativos S. A. es una empresa de servicios del tipo Sociedad Anónima, que presta servicios de soporte empresarial a las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. La sede principal de la organización se encuentra ubicada en la carrera 100 # 11-60, local 200, en el Centro Comercial Holguines Trade Center, en Santiago de Cali, Colombia.

Con el objetivo de apoyar la estrategia corporativa de Coomeva en relación con la concentración (foco) de las empresas en sus actividades principales (core), y de generar unas mejores condiciones de gobernabilidad, contar con procesos de soporte más homogéneos, capturar sinergias, eliminar redundancias, lograr eficiencias y tener un mejor control, se decidió crear en 2002 un centro de servicios compartidos, el cual inicialmente realizó operaciones en los procesos de nómina y contabilidad.



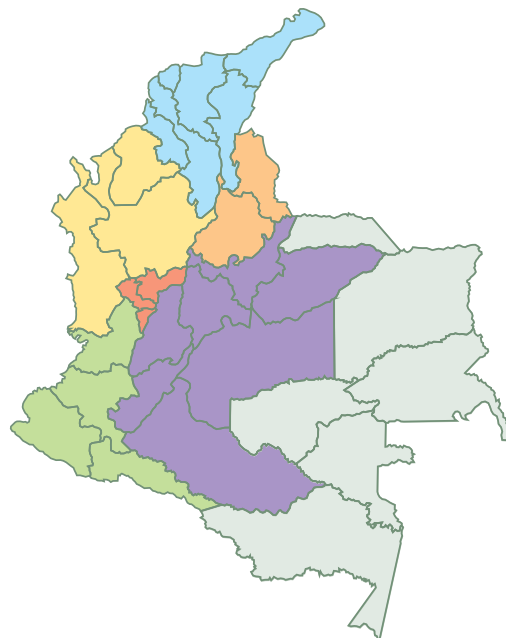
## Línea del tiempo de Coomeva Servicios Administrativos



## Nuestra Presencia Coomeva Servicios Administrativos

Brindamos  
cubrimiento  
nacional a través  
de seis regionales,  
estratégicamente  
ubicadas.

- Regional Caribe ●
- Regional Medellín ●
- Regional Nororiente ●
- Regional Eje Cafetero ●
- Regional Bogotá ●
- Regional Cali ●  
y Dirección Nacional



## 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 Coomeva Servicios Administrativos

Ser aliado de las empresas, generando valor en sus procesos de soporte, permitiéndoles focalizarse en su propósito fundamental.



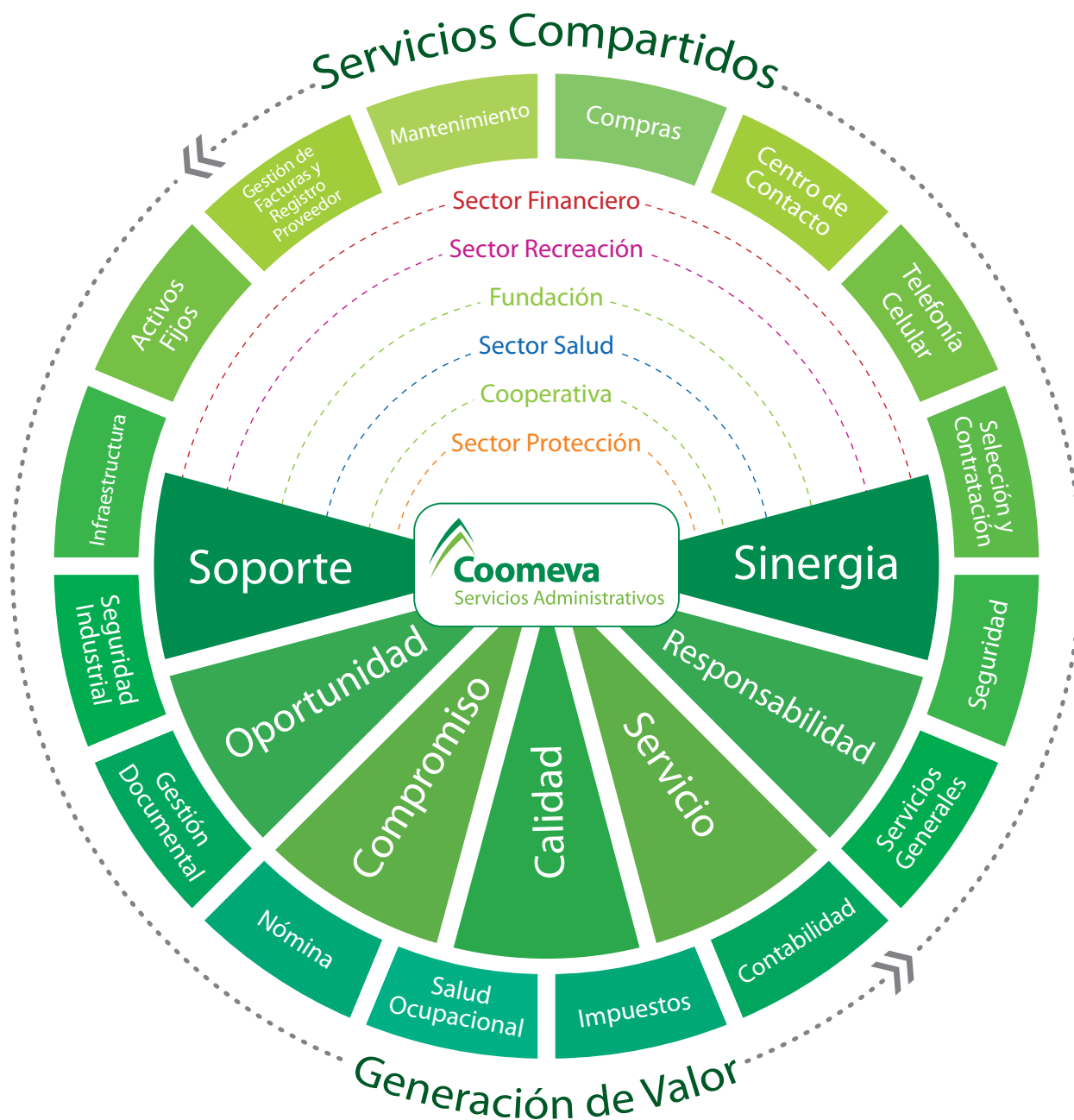


## Promesa de valor: Coomeva Servicios Administrativos

Contribuimos al desarrollo de los procesos de negocio de nuestros clientes, asegurando la entrega de servicios confiables, oportunos y efectivos, con altos estándares de calidad, brindándoles asesoría permanente en las mejores prácticas para la operación de sus servicios.



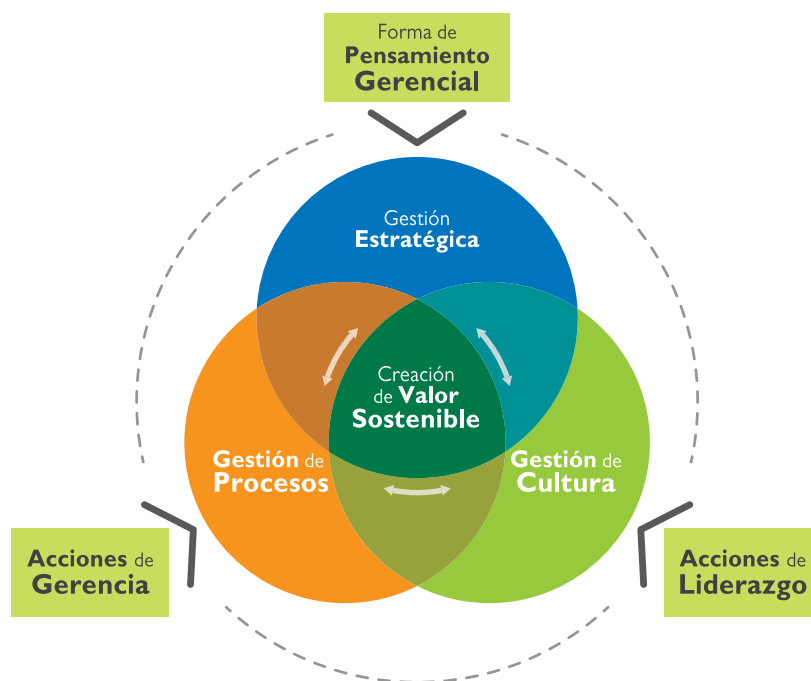
# Modelo de Negocio de Coomeva Servicios Administrativos



## Modelo de Gestión Corporativo

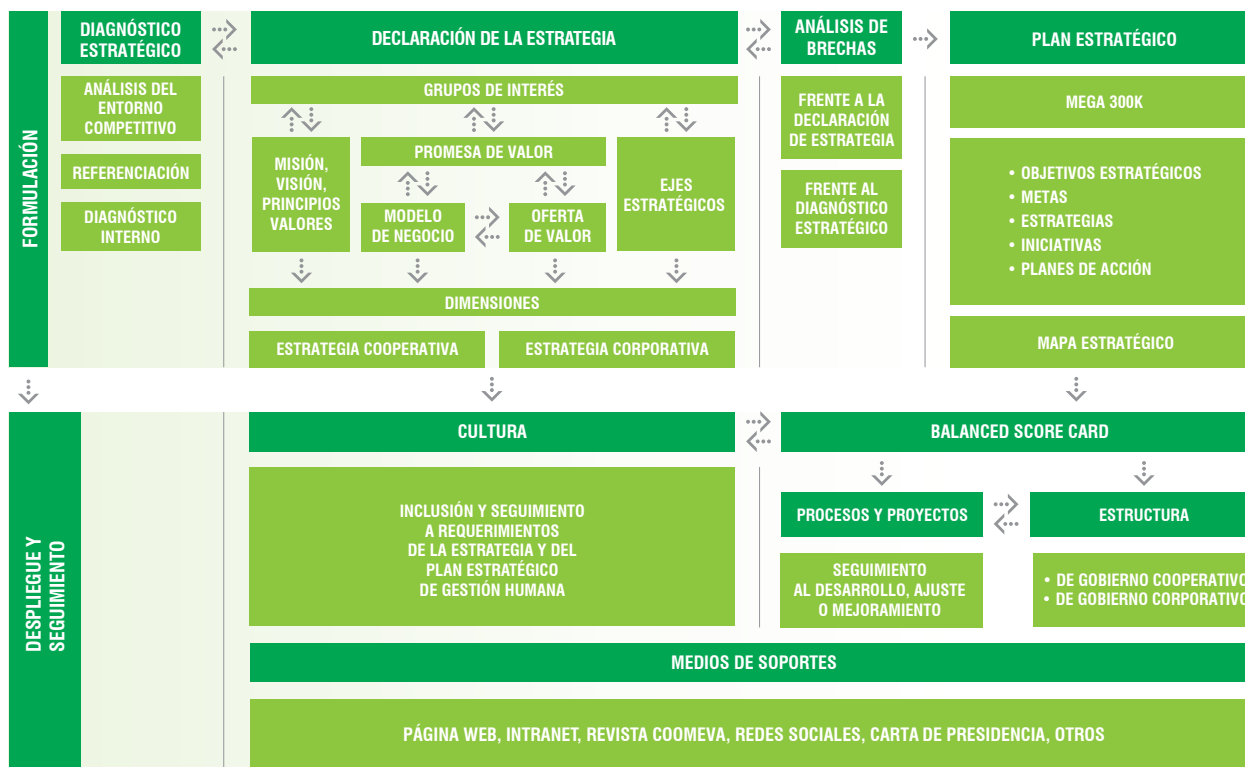
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componente, 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:

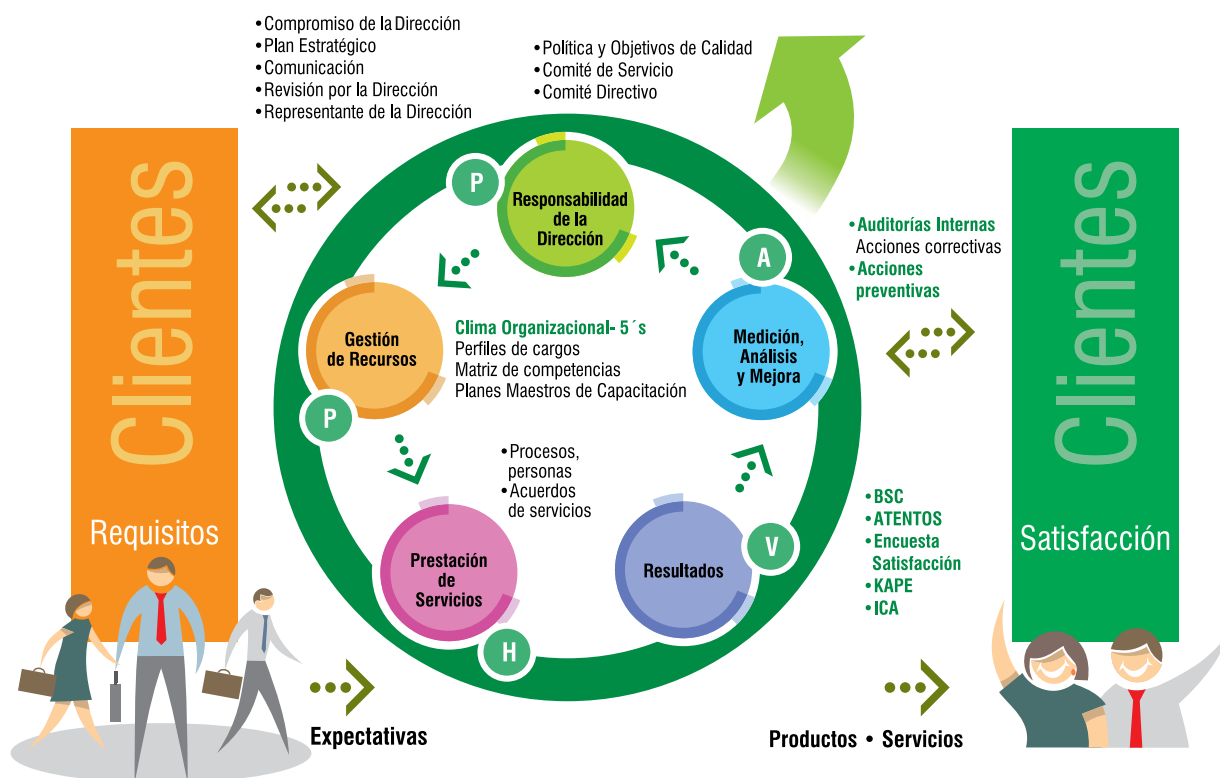
## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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

Nuestro Sistema 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.

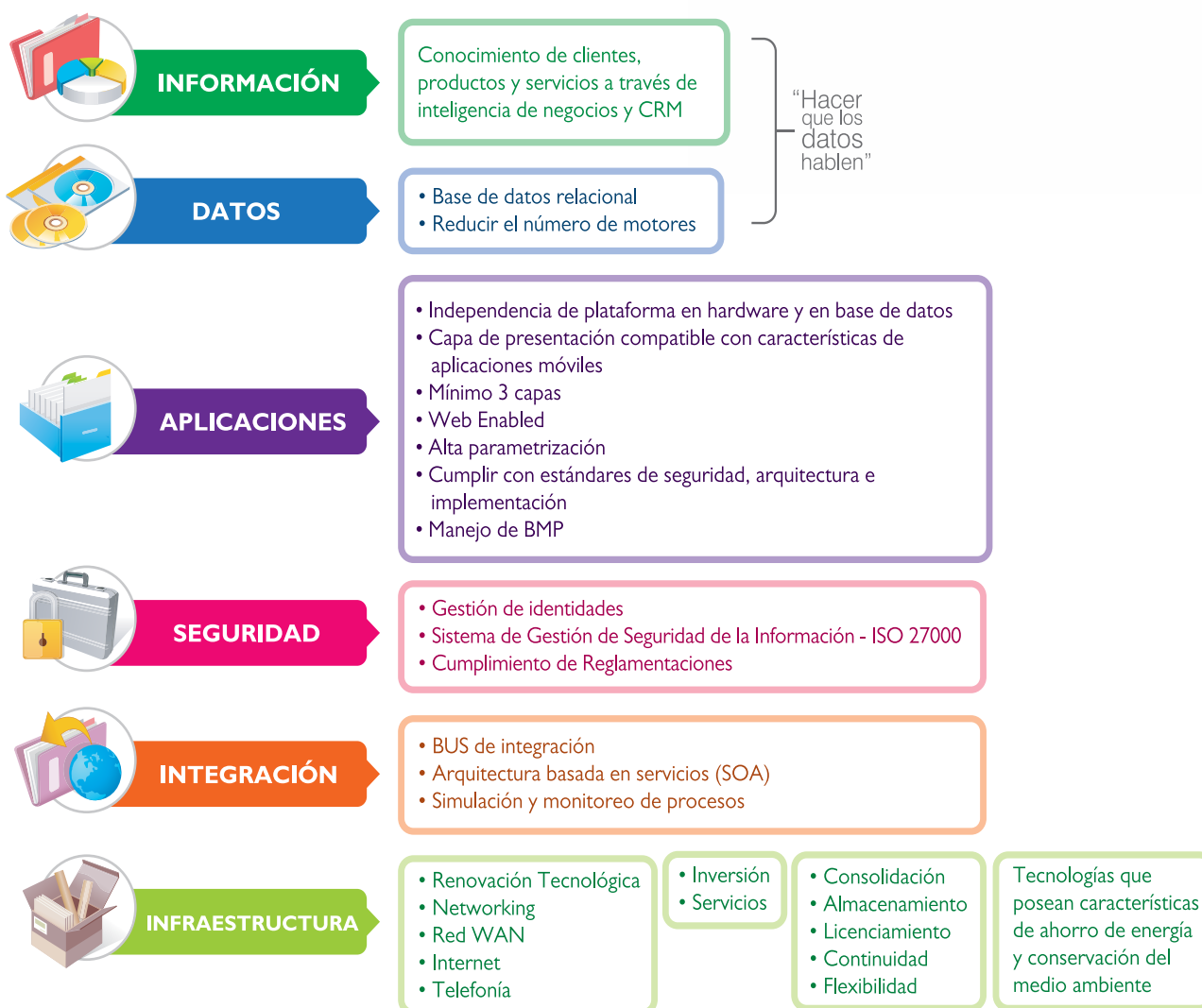
3

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



## 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 integridad 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.



## La Gestión de la Cultura



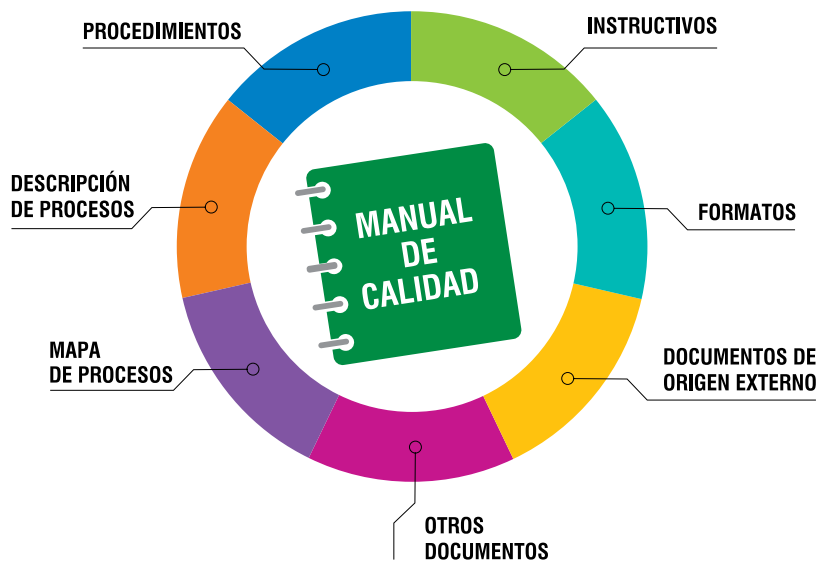
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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

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



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

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



## Monitoreamos los resultados

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

Durante el 2011 alcanzamos importantes avances en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión, entre los que se destacan:





## Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

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





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.

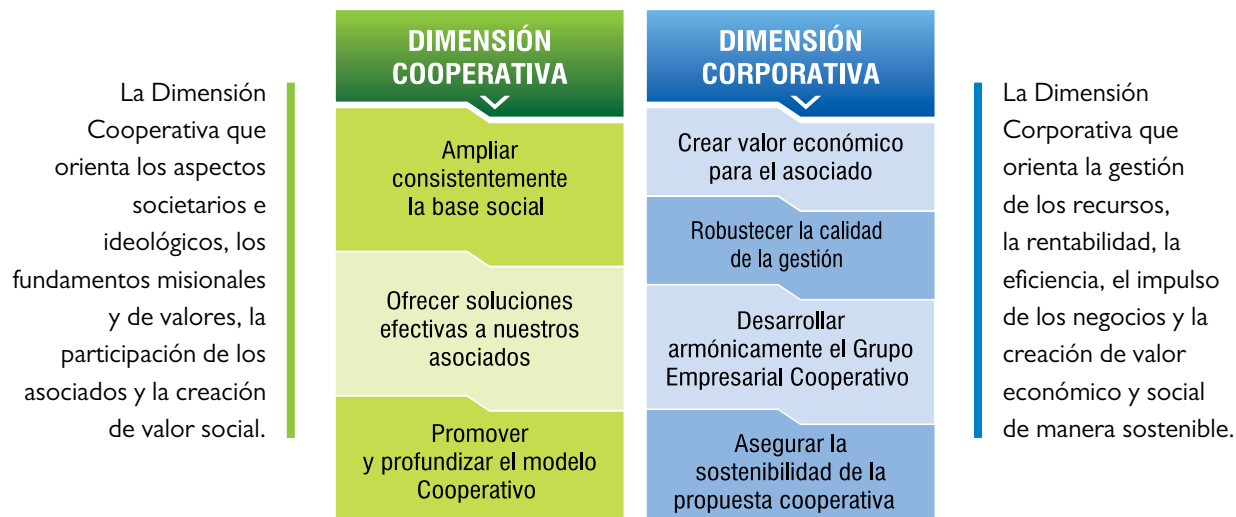
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.

En el Grupo Coomeva 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 de 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 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

Conjuntamente con directivos y funcionarios definimos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos y con quienes deberíamos generar relaciones estables, basadas en el diálogo y en la respuesta a sus expectativas a través de los procesos que desarrollamos como organización.

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

*Roberto Rodrigues*



## Gestionamos los Riesgos Estratégicos

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, 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.



# Nuestros Riesgos Estratégicos

## en Coomeva Servicios Administrativos

Desde una perspectiva estratégica y sostenible realizamos un ejercicio consciente y explícito de identificación, valoración y análisis de los riesgos estratégicos de cara a la sostenibilidad. Este insumo fue clave para que como organización entendiéramos la situación actual y las brechas existentes, lo cual nos permitió alinear el resultado con los asuntos materiales, realizando un replanteamiento estratégico.



## 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:

Gobernabilidad  
y Gestión Ética

Administración  
Eficiente  
de Recursos

Gestión  
del Riesgo

Preservación  
del Medio  
Ambiente

Salud, bienestar  
y desarrollo del  
talento humano

Competitividad  
de la propuesta  
de valor de CSA

Desarrollo  
de proveedores  
y extensión de  
políticas de RSE

Derechos  
Humanos

Innovación  
y Tecnología

## Nuestros Compromisos 2012

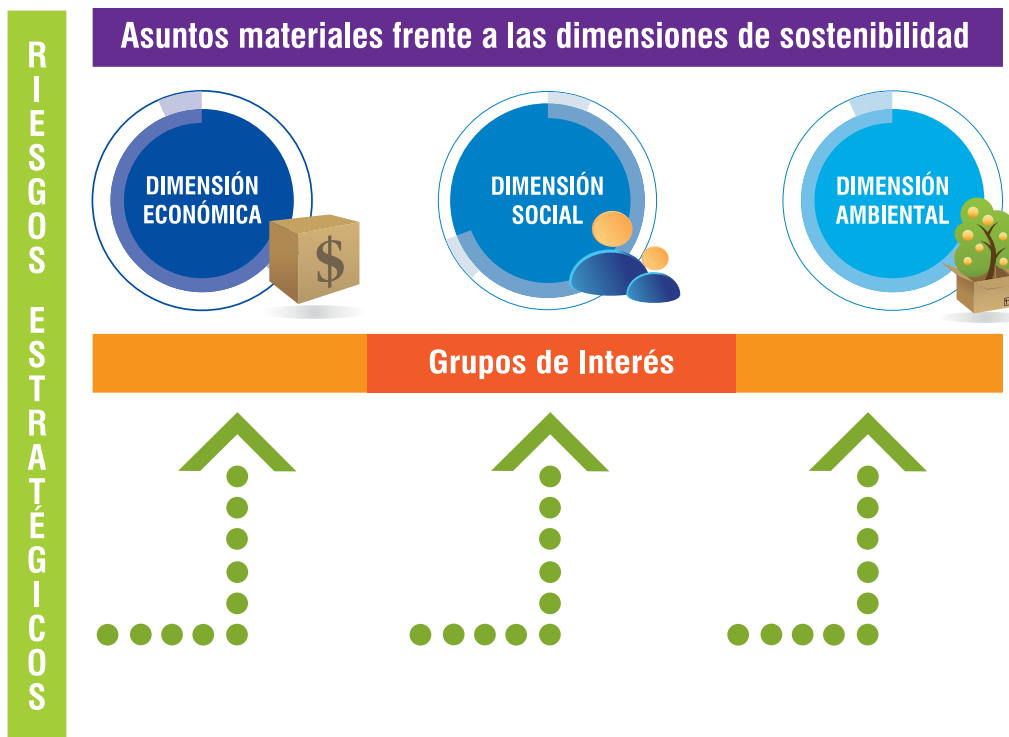
de gestión sostenible

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.

En Coomeva Servicios Administrativos hemos identificado las oportunidades de mejora que debemos aprovechar frente a los asuntos materiales. En 2012 aprovecharemos la competitividad de la propuesta de valor de Coomeva Servicios Administrativos.



Incorporar al direccionamiento estratégico las políticas relacionadas con los grupos de interés y los asuntos materiales.







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



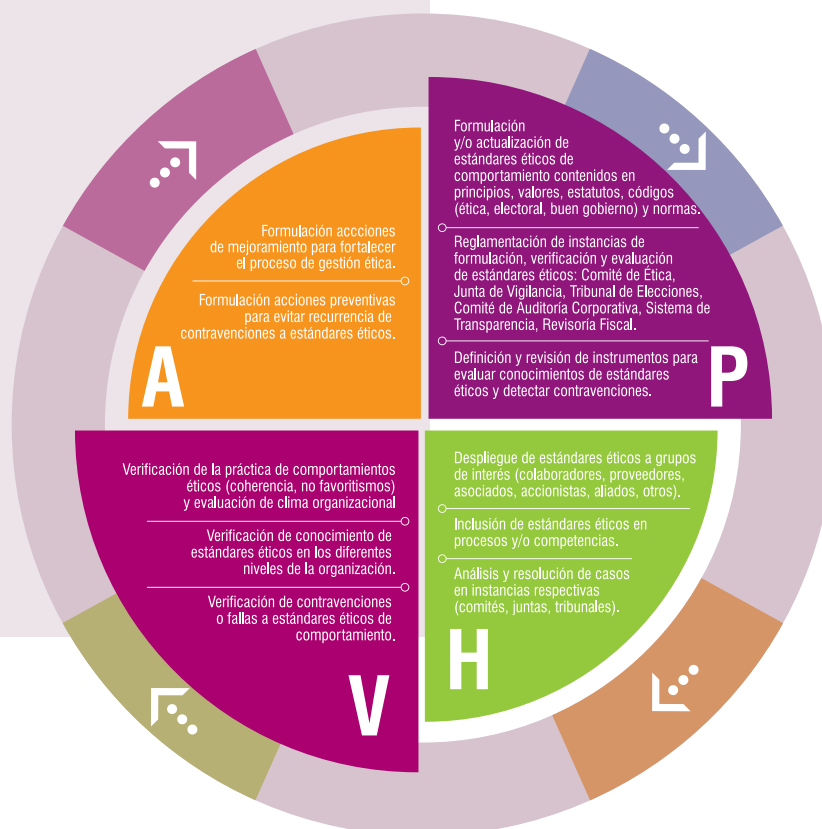
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el 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.

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

### PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA







## 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>• @coomevaimail.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 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 Inhabilidades 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.



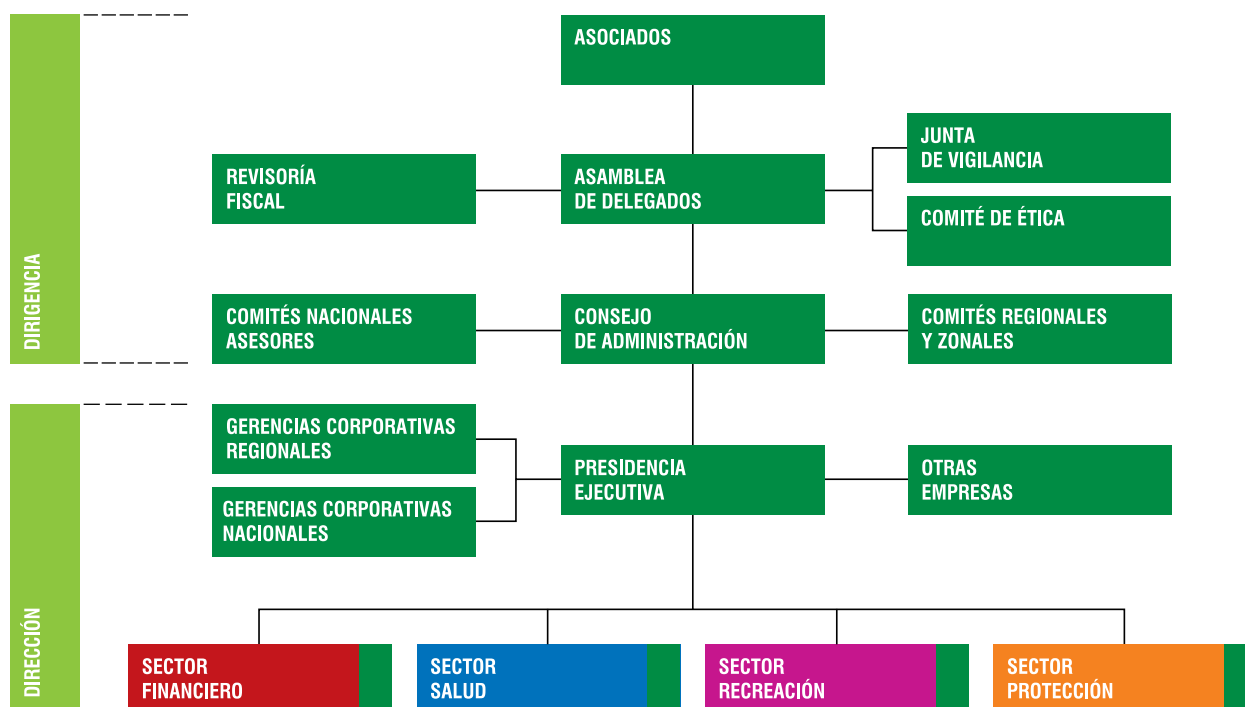
**Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:**

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 Empresariales

EN COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS APLICAMOS EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y EL CÓDIGO DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En Coomeva Servicios Administrativos divulgamos los Códigos de Buen Gobierno, de Ética y de Transparencia a todos los colaboradores al momento de ingresar a la empresa. Los códigos plasman las acciones, inhabilidades y condiciones éticas que rigen nuestra conducta.

Estamos comprometidos con la transparencia y rendimos cuentas periódicamente acerca de nuestra gestión ante nuestra Asamblea, la Junta Directiva, el Comité de Auditoría y las instancias de control de la organización, así como ante los órganos de representación de los asociados a través de la Presidencia Ejecutiva del Grupo.

Con nuestros clientes nos reunimos cada mes para verificar sus requerimientos, hacer seguimiento y mejorar el servicio.



## Composición Accionaria

Actividades	Porcentaje
Comeva	90,90%
Comeva Medicina Prepagada S.A.	8,13%
Turismo Comeva S.A.	0,39%
Fundación Comeva	0,39%
Corporación Comeva	0,19%
Total	100%

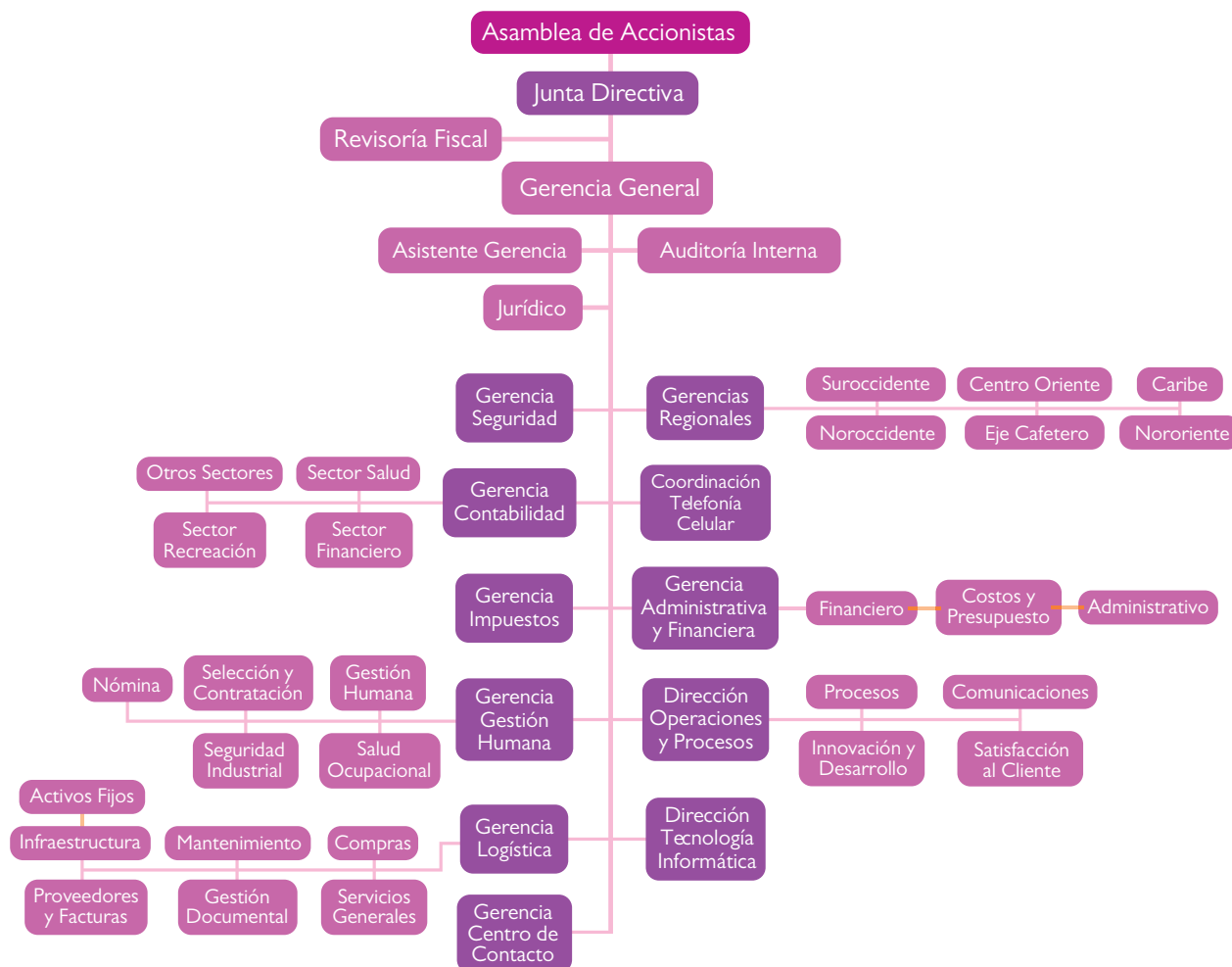
## Nuestros órganos de administración y control:

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Administradores
- Revisoría Fiscal y Auditoría Interna
- Comité de Auditoría.

• 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 de manera adecuada el accionar de la empresa. Esta compuesta por 5 miembros principales, de los cuales uno es de carácter independiente y 4 no ocupan cargo ejecutivo dentro de Coomeva Servicios Administrativos pero si en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

• Durante el año 2011 no se presentaron incidentes significativos de corrupción en Coomeva Servicios Administrativos.

## Estructura de Coomeva Servicios Administrativos



## 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.

A partir del 2012 en Coomeva Servicios Administrativos iniciaremos la divulgación del Código de Buen Gobierno a nuestros principales grupos de interés.





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

Prestamos nuestros servicios únicamente a las empresas del Grupo Coomeva, razón por la cual no realizamos actividades promocionales, ni comunicaciones de marketing. Sin embargo, en nuestra página Web describimos los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

El Grupo Empresarial, en cabeza de Coomeva Servicios Administrativos, avanza hacia el consumo responsable a través de las compras que realiza y al optimizar sus procesos de impresión y de gestión documental, de forma sostenible buscando disminuir la Huella Ecológica.

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 oriente y promueven la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.

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



La Herramienta “Atentos Coomeva” es un sistema para la recepción y gestión de casos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, presentadas por los grupos de interés, que nos permite el seguimiento integral hasta su resolución final.



**PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO**

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

Conductas de servicio

Comportamientos de Servicio esperados asociados a cada conducta

**Yo respeto**

Demuestro disposición de servicio

Soy amable

Escucho

Me pongo en lugar del cliente

Genero confianza

**Yo asesoro**

Oriento con claridad

Entrego información completa y veraz

Comunico beneficios

Ofrezco alternativas

Indago por futuras necesidades

**Todos resolvemos**

Atiendo con agilidad

Busco apoyo si no tengo la respuesta

Soluciono el requerimiento del cliente

Valido su satisfacción

Hago seguimiento

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

Brindamos formación para fortalecer la actitud de servicio, brindando a nuestros colaboradores elementos concretos, teóricos y prácticos, para crear relaciones con los clientes y alinearlos con una misma filosofía y orientación al cliente.

Creamos el área de innovación para desarrollar nuevos servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y aumenten nuestra creación de valor hacia ellos. El primer proyecto en etapa de validación es el de “Optimización de recursos por medio de la integración de los procesos de la Unidad de Servicios Generales a nivel nacional”.

## Servicio al Cliente

El servicio es base fundamental para la construcción de relaciones a largo plazo con ética y respeto.

Nuestros clientes son el foco principal por el cual innovamos, creamos y nos fortalecemos, para entregar la mayor excelencia en todos nuestros servicios.

## Nuestros Clientes

Son las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.



## En Coomeva Servicios Administrativos facilitamos la vida mediante:

Servicios administrativos que responden a las necesidades empresariales actuales, brindando soluciones efectivas y a la medida, con los más altos estándares de calidad:



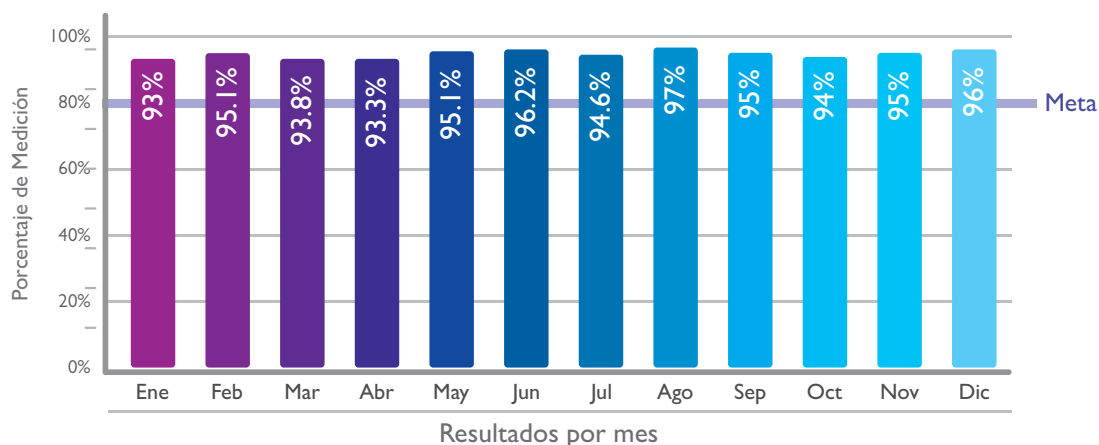
## Satisfacción

Realizamos cada mes la medición de satisfacción al cliente por cada servicio, lo cual nos brinda la oportunidad de tomar las acciones necesarias para mejorar continuamente nuestro servicio.

### ● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

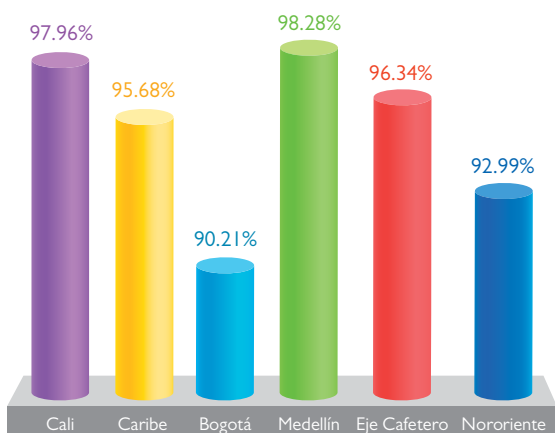


### ● ÍNDICE CONSTANTE DE SATISFACCIÓN 2011

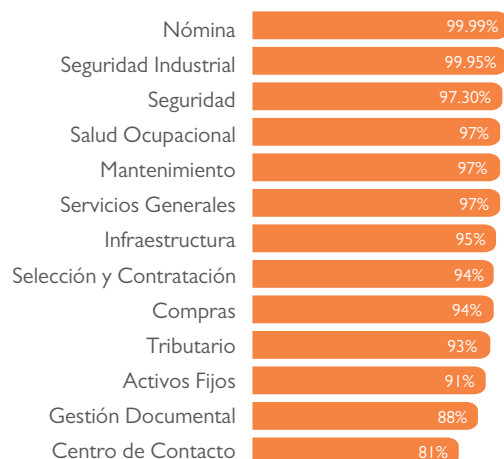




### ● ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE POR REGIONAL



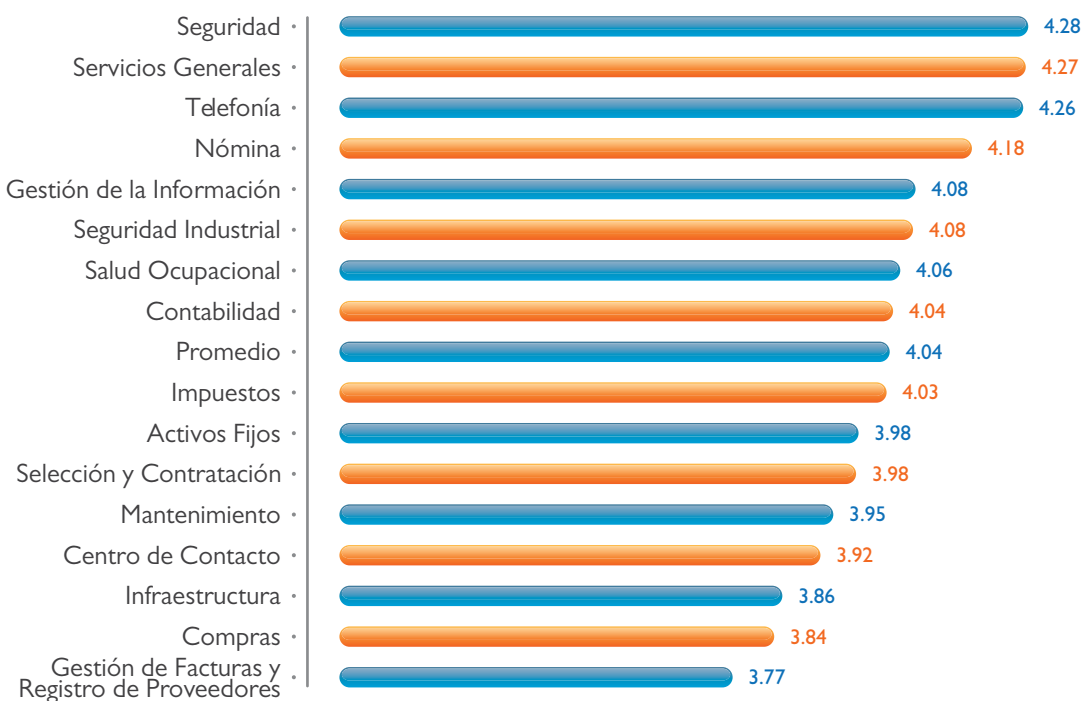
### ● ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE POR NEGOCIO



Realizamos anualmente una encuesta de satisfacción por medio de una entidad externa.

» Resultado  
4.04

### ● PROMEDIO PONDERADO DE SATISFACCIÓN DE CADA UNO DE LOS NEGOCIOS DE COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



# Vivencias

Cliente: Coomeva Medicina Prepagada S.A.

Regional Bogotá  
José Agustín Pulido Osuna  
Gerente Regional Sector Salud

Deseo agradecerles todo el apoyo que hemos recibido por parte de ustedes y sus equipos de trabajo, para que la contratación del personal de la UBA (Unidad Básica de Atención) Florencia haya sido un éxito, a la vez, felicitarlos por el equipo de trabajo que han conformado de cara al Sector Salud, por su trabajo, actitud y compromiso.

Cordial Saludo  
José Agustín Pulido Osuna  
Gerente Regional Centro Oriente Coomeva EPS y Medicina Prepagada.





## 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.

Desarrollar una estrategia y cultura de servicio al cliente.

Mantener el índice de satisfacción al cliente por encima del 81%.





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.



## Crecemos con nuestros aliados

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



En el año 2011, el 100% de pagos a proveedores fue destinado a proveedores nacionales

## Proceso de compras

En Coomeva Servicios Administrativos realizamos las compras de productos y de servicios de infraestructura física, de todas las empresas del Grupo, 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.

Desde Coomeva Servicios Administrativos controlamos, operamos y administramos la información de los proveedores del Grupo Empresarial. Garantizamos para cada uno de ellos un ambiente de confianza, honestidad y cumplimiento, siguiendo el modelo de gestión que garantiza el cumplimiento de todas las normas y procesos de la organización.

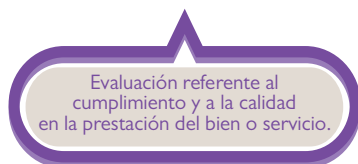
Apoyamos la interrelación y el desarrollo de proveedores locales generando alianzas que redunden en beneficios compartidos.

Contribuimos a mejorar la labor empresarial de los proveedores asociados a nuestra Cooperativa, fomentando su participación en la oferta de bienes y servicios, de tal manera que en igualdad de condiciones preferimos sus ofertas a las de terceros.

### Criterios Técnicos



### Evaluación de Desempeño



### Tipo de Proveedor

	Cantidad
Proveedores Administrativos >	57
Terceros* >	1.267
Empleados** >	11
Otros*** >	444
Extranjeros >	3
Total Proveedores >	1.782

\*\*\*\*Total pagos a proveedores de CSA = \$20.675 millones

\* (Los que en 2012 serán clasificados dentro del nuevo sistema de pagos),

\*\* (Para pagos especiales diferentes a nómina),

\*\*\* (Inversionistas, vinculados, entidades bancarias, club vacacional, asociados, asesores, prestatarios, etc.).

\*\*\*\* (Información tomada del flujo de caja a diciembre 31 de 2011).

## Modelo de Proveedores: Nuestros Proveedores de Seguridad

Somos responsables de las políticas de seguridad y de minimización de los riesgos en el Grupo Empresarial.

Los proveedores del servicio de seguridad brindan capacitaciones en Derechos Humanos al 100% de nuestro personal que presta servicios a Coomeva Servicios Administrativos en: Red de apoyo, Derecho Internacional Humanitario, seguridad ciudadana, definición de Estado, propósitos y principios fundamentales del Estado Social de Derecho, fundamentos del Estado Social de Derecho en Colombia, aplicación de los Derechos Humanos en la seguridad privada.

## 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.

Reforzar el conocimiento del Código de Buen Gobierno en el momento del Registro de Proveedor e impulsar su aplicación como parte de las condiciones de contratación.



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



# Crece 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 a través de 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 los 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.

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

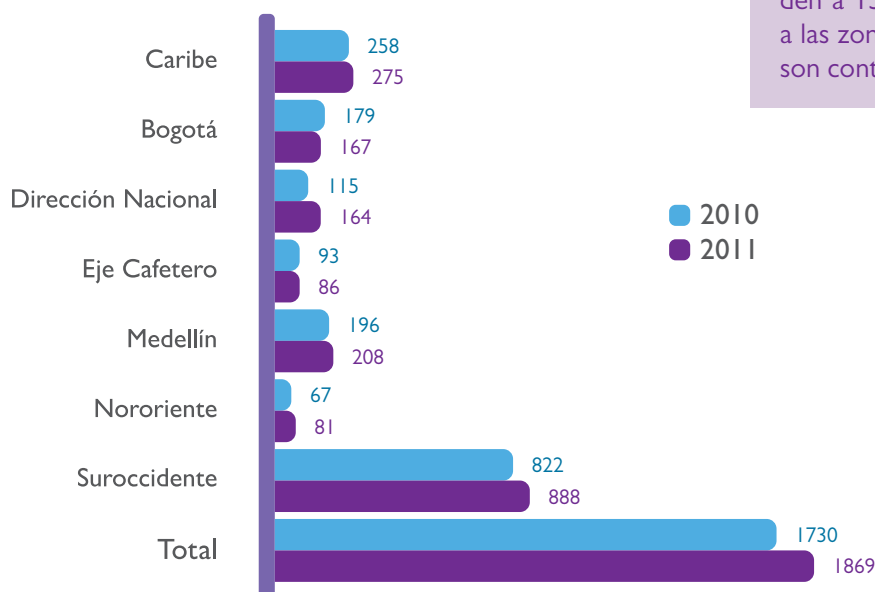
## Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

El 100% de colaboradores son locales, de las regiones en las cuales realizamos actividades.

El proceso de selección y contratación de altos directivos se realiza mediante Head Hunters debido al impacto que tienen estas decisiones para la organización. El 100% de los cargos directivos de Coomeva Servicios Administrativos que corresponden a 15 colaboradores, pertenecen a las zonas de influencia en las cuales son contratados.

### COLABORADORES POR REGIONAL

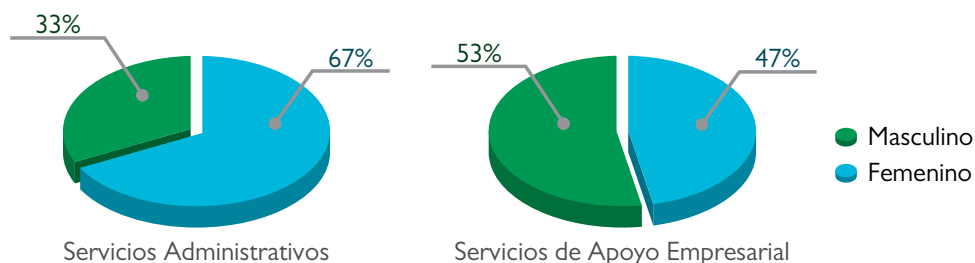


Nuestra fuerza laboral es 20% superior en el género femenino comparado con la media de empresas del mismo sector, garantizando la igualdad de oportunidades en todas nuestras actividades.

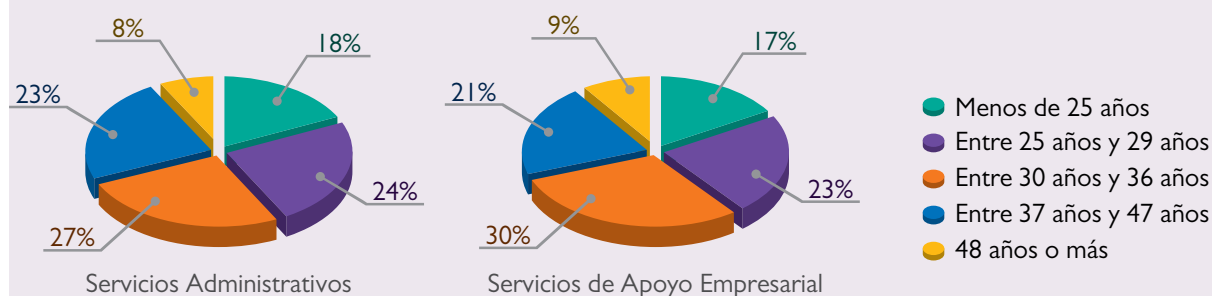
Clasificación de cargos	Femenino	Masculino	% mayor del salario básico de los hombres	% mayor del salario básico de las mujeres
Gerentes	7.695.830	9.931.751	29,05%	
Directores	5.245.774	6.390.458	21,82%	
Jefes	4.468.449	4.459.806		0,19%
Coordinadores	2.691.440	3.056.197	13,55%	
Asistentes	1.682.584	1.712.961	1,81%	
Supervisores	1.508.431	1.321.870		12,37%
Analistas	1.437.205	1.561.723	8,66%	
Técnicos	1.088.084	829.225		23,79%
Auxiliares	581.264	595.966	2,53%	



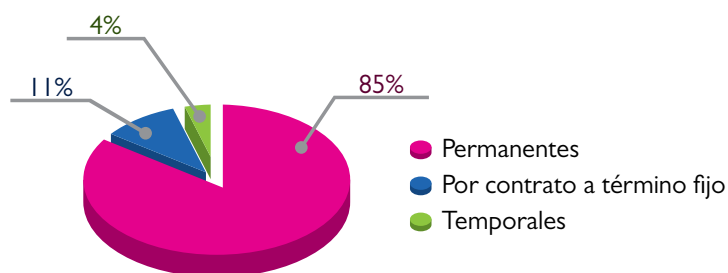
Todos los cargos están valorados a través de una metodología estándar en la escala salarial, garantizando equidad interna y competitividad frente al mercado. Lo anterior significa que los diferentes cargos en la organización tienen puntajes diferentes y por lo tanto, escala salarial diferente, así tengan una misma denominación.



#### COLABORADORES POR RANGO DE EDAD



#### COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



Buscamos la estabilidad y el desarrollo profesional y laboral de nuestros colaboradores.

**85%**  
del personal  
con contrato a  
término indefinido

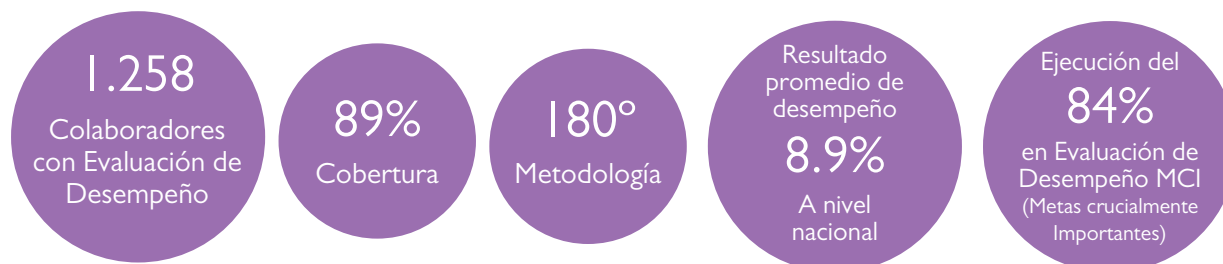
**1.869**  
Total de  
colaboradores

**7.6%**  
(aumentamos la operación)  
Crecimiento de la  
planta en 2011

**11.5%**  
Índice de  
rotación\*

\* Debido fundamentalmente al aumento del volumen de operación y el Proyecto ERP.

## Evaluación del Desempeño



Se evaluó hasta el nivel de coordinaciones nacionales.  
Objetivo 2012: evaluar hasta el 90% en todos los  
niveles de la organización.

Área o Negocio (Subtotal)	MCI 2010	MCI 2011	
	% Cumplimiento	Cumplimiento MCI 2011	Cumplimiento MCI Momento 2
Gerencia General	71%	94%	56%
Gerencia Gestión Humana	100%	100%	100%
Gerencia Contabilidad	100%	100%	100%
Gerencias Impuesto	100%	100%	100%
Gerencia Centro de Contacto	N/A	100%	100%
Gerencia Comercial, Innovación y Procesos	N/A	100%	33%
Gerencia Administración Financiera	100%	100%	100%
Gerencia de Logística	0%	67%	22%
Gerencia Seguridad	N/A	100%	100%
Regional Cali	33%	100%	83%
Regional Caribe	100%	100%	100%
Regional Eje Cafetero	100%	100%	100%
Regional Nororiente	100%	100%	100%
Regional Medellín	100%	100%	100%
Regional Bogotá	100%	100%	100%
Total	84%	97%	86%

## Los beneficios se otorgan a todos nuestros colaboradores (excepto aprendices y estudiantes en práctica profesional)

Pago por productividad: 1 a 1.5 salarios mensuales por cumplimiento de objetivos

En 2011 pagamos a los colaboradores \$618.549.398 por productividad.

Beneficios Extralegales: 0.5 a 5 salarios por año. A través de una "bolsa de beneficios" compuesta por los siguientes productos:

### Productos

Seguro de vida

Seguro de accidentes personales

Seguro de vida compañero permanente

Salud integral

Salud oral

Emergencias médicas

Iva Salud

Plan de ahorro fondo de pensiones

Plan de ahorro turismo y educación

Pago cuota asociado a la Cooperativa

Días adicionales de descanso

Club los Andes

Bono semestral

Prima de vacaciones

Auxilio de estudio ocasional

Auxilio de estudio mensual

Auxilio visual

Auxilio de alimentación

Auxilio de vivienda

Auxilio de transporte

Tarjeta vales de alimentación

Tarjeta vales de movilización

Pago de obligaciones al Fondo de Empleados

### Otros:

Licencia remunerada por matrimonio.

No contemplamos el día sábado como hábil para el periodo de vacaciones.

En 2011 pagamos \$418 MM en salarios a colaboradores que por su condición de salud no pueden realizar las labores propias del cargo y asumimos la contratación de sus remplazos, cumpliendo las recomendaciones emitidas por las diferentes EPS.

Concedimos a dos colaboradores **licencias remuneradas por un año** para atención de situaciones personales teniendo en cuenta su trayectoria, antigüedad en la empresa, situación económica y familiar.

## Manejos Disciplinarios

Contamos con procedimientos definidos que garantizan el respeto a los derechos de los colaboradores, a través de un Comité de Descargos que vela por el estricto cumplimiento de las normas internas y legales.

## Asociaciones a las que pertenecemos

Para bienestar y beneficio de nuestros colaboradores:

- ACRIP= Asociación de Gestión Humana Valle del Cauca y Suroccidente.
- Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

## 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



**Inversión total  
en capacitación  
año 2011**

**\$213** millones de pesos

**2.871** personas

**13.000** horas hombre

**Inversión en  
capacitación promedio  
por colaborador**

**\$74.190** mil pesos

**4.52** horas

## Otros Programas de Capacitación:

- Formación de Auditores Internos de Calidad.
- Seminario de Competencias de Negociación.
- Proyecto Convenio Sena/Teleacción.
- Formación especializada, para fortalecer las competencias del equipo del Centro de Contacto.
- Talleres prácticos y outdoor training.
- Módulo de servicio en la inducción a nuevos colaboradores.
- Temas de servicio en el Plan de Capacitación Continua.

Promociones	Cantidad de colaboradores
Promociones Internas	55
Traslados Interempresas Grupo Coomeva	29

Apoyamos a quienes están finalizando estudios técnicos o profesionales.

En 2011 superamos en 11% la cuota de aprendices estipulada por el Sena.

Contratamos personal con perfil de auxiliares desde noveno grado de educación secundaria y promovemos su autodesarrollo profesional con apoyo de la caja de compensación, otorgando el tiempo y recursos necesarios para que culminen carreras intermedias y profesionales.

Cuando terminan sus estudios acompañamos a nuestros colaboradores en el desarrollo laboral, promoviéndolos a cargos adecuados a sus nuevos perfiles, por medio de concursos internos. En 2011 promovimos 55 colaboradores.

Facilitamos y apoyamos la participación en procesos de selección de otras empresas del Grupo Empresarial.



Pasé de ser auxiliar de servicios generales, a auxiliar administrativa gracias a la promoción interna de la compañía. Además de los beneficios extralegales que contribuyeron al pago de mis estudios, recibí el apoyo de mis jefes en Coomeva Servicios Administrativos y de todos mis compañeros en general. Me brindaron capacitación oportuna para todas mis labores y siempre encuentro a alguien dispuesto a colaborarme.

**Claudia Betancourt**  
 Auxiliar Administrativa Gestión Humana



## 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”.

Como respuesta, 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.

Formamos a 30 líderes voluntarios que diariamente dirigen las pausas activas en su área de trabajo para reducir la fatiga laboral, el estrés y prevenir enfermedades osteomusculares.



## Comité de Convivencia Laboral:

Vela por el bienestar físico, moral y psicológico de los colaboradores, con el fin de mantener la armonía y las buenas relaciones. Dentro del Comité se encuentra establecido el Protocolo de Acoso Laboral.



## 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”, realizamos el análisis de atraktividad 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 Coomeva Servicios  
Administrativos**  
**65.6%**  
Satisfactorio  
**Grandes oportunidades de mejora.**

## Seguridad para nuestros colaboradores

Actualizamos cada año los programas y aseguramos los procesos de salud ocupacional, disminuyendo ostensiblemente el ausentismo por accidentes y el número de accidentes al año.

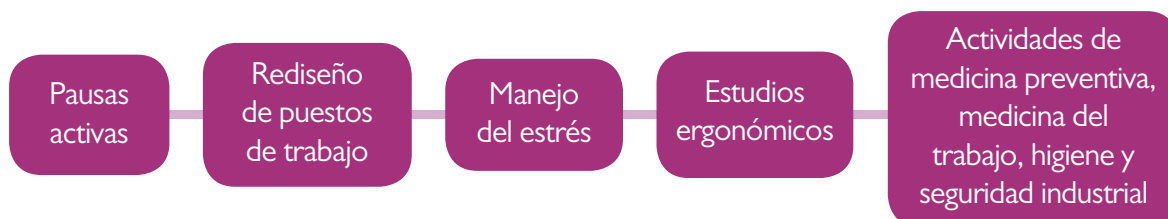
Nuestras principales prácticas son:

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



El COPASO representa al 100% de los colaboradores de la institución contratados directamente.

## Actividades



Asimismo, realizamos campañas de salud enfocadas a las mujeres de la organización y a las esposas e hijas de todo los colaboradores. Más de 70 mujeres se beneficiaron de esta iniciativa enfocada en el cuidado preventivo y la planificación familiar.

Regional	Horas Ejecutadas en Capacitación	Colaboradores Asistentes a las Capacitaciones
Caribe	105	311
Centro Oriente	19	22
Dirección Nacional	167	415
Eje Cafetero	53	95
Noroccidente	285	385
Nororient	89	170
Suroccidente	115	353
Total general	833	1751

## Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

A pesar del incremento en 2.6% en el número de accidentes de trabajo en 2011, comparados en el año anterior, la tasa de accidentalidad se mantuvo en 8.6%, gracias a la ejecución de un conjunto de actividades dirigidas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que puedan ocasionar estos tipos de accidentes de trabajo.

Ausentismo	2010	2011
# AT Laborales	147	151
# días de incapacidad	306	439
Víctimas mortales	0	0
Índice de Frecuencia de AT	9,33	9,29
Índice de Severidad de AT	19,41	27,01
Índice de lesiones incapacitantes	0,18	0,25
<b>Tasa de accidentalidad</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

## Formación en Salud Ocupacional

Brindamos educación en prevención de riesgos laborales en:

- Comportamiento seguro.
- Conservación auditiva.
- Higiene postural.
- Levantamiento de cargas.
- Uso y cuidado de elementos de protección.
- Alimentación sana.
- Normas de seguridad industrial.

Aumentamos en 57% las horas de capacitación invertidas en nuestros colaboradores en temas de seguridad laboral y Salud Ocupacional.



Sensibilizamos permanentemente en salud y seguridad:

- Canales de comunicación.
- Inducciones corporativas y de grupos primarios.
- Carteleras.
- La Semana de la Salud Ocupacional.
- Visitas a los puestos de trabajo.
- Reuniones de Copaso.

## Brigada de Emergencia

Capacitamos 26 coordinadores de evacuación para el manejo de emergencias antes, durante y después de una catástrofe.

Programas	Cantidad de Colaboradores
Brigadistas	46
COPASO	55
Coordinadores de evacuación	44
<b>Total General</b>	<b>145</b>



## Iniciativas 2011

- Promoción sobre sistemas de trabajo seguro, higiene del trabajo y personal.
- Programas de mantenimiento preventivo y correctivo según vulnerabilidad.
- Demarcación de áreas de trabajo, circulación y almacenamiento.
- Señalización de áreas, vías de evacuación y sistemas de emergencia de acuerdo con el plan de emergencias.
- Registro, procesamiento y análisis de información disponible para elaborar las normas de trabajo.
- Inspección periódica a las áreas de trabajo y equipos para evaluar los riesgos y determinar su peligrosidad.
- Estudio e implantación de los sistemas de control requeridos.
- Inspección y comprobación de la efectividad y el buen funcionamiento de los equipos de seguridad (ubicación, reubicación y demarcación de extintores).

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo

## Actividades Bienestar



Actividades realizadas en educación, cultura, recreación y vivienda para el bienestar del colaborador y su grupo familiar, con el fin de establecer relaciones familiares saludables y estables.

En 2011 brindamos créditos para vivienda, calamidad y calamidad flexible por un valor de 44 millones a nivel nacional.

Realizamos el Seminario Consumo Eficiente y Manejo del Presupuesto Familiar.

Dimos inicio al proyecto de Vida Empresarial y al programa “Familia Emprendedora” buscando promover alternativas de generación de ingresos adicionales, ampliando la capacidad económica en los hogares de nuestros colaboradores.

## 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.

Participaron 435 colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos.





Iniciativas Bienestar 2011	Impacto
Taller: Casa de Nuestros Sueños	Información de los requisitos para subsidios y sobre proyectos actuales de la Caja de Compensación para 280 colaboradores.
Celebración Ocasiones Especiales	Con el fin de generar un ingreso adicional a los colaboradores y sus familias realizamos en fechas especiales, como el día de la madre, día del padre y amor y amistad, sin costo para el colaborador la “Feria de Proveedores”, como exposición de una actividad empresarial realizada por los miembros del núcleo familiar. En su quinta versión en 2011 dejó como resultado más de 5 millones de pesos en ventas.
Escuela de Padres	Busca generar en los colaboradores y sus familias un espacio de reflexión y sensibilización frente a las dinámicas familiares. Brindamos herramientas a los padres para el manejo de la autoridad, las pautas y normas en la crianza de los/las hijos(as) desde una perspectiva de construcción colectiva de valores. Trabajamos temas como la comunicación en la familia, cada etapa una oportunidad, como manejamos los padres la presión del medio, entre otros. Realizamos tres sesiones con participación de 335 Colaboradores y 350 familiares para una cobertura de 685 personas.
Auxilios por discapacidad	Ofrecimos auxilios a los hijos de los colaboradores que padecen alguna afección física crónica de desarrollo, comportamiento emocional, o que se encuentran en mayor riesgo de contraerla y que requiere servicios de salud u otros servicios conexos de un tipo o monto que va más allá de lo que requieren los niños en general. En el 2011 se asignaron 15 auxilios a nivel nacional.
Reconocimiento	Realizamos homenajes a los colaboradores que celebraron sus quinquenios (5, 10, 15, 20 25, 30, 35 años) de labor en nuestra organización. Se brindó a los colaboradores una cena y se entregó una placa en reconocimiento. En el año 2011 participaron 135 colaboradores a nivel nacional.

## 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.

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

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

Divulgar las políticas, capacitar y motivar a los colaboradores en temas relacionados con RSE, Derechos Humanos y Anticorrupción

Desarrollar programas de reconocimiento que estimulen la eficiencia, la innovación y creatividad de los colaboradores para el mejoramiento del servicio, los productos, los procesos y resultados.

Adicionar a los temas de capacitación en el año 2012 temas como salud materna, alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.





“Salvaguardar el medio ambiente...

Es un principio rector de todo nuestro trabajo en el apoyo del desarrollo sostenible; es un componente esencial en la erradicación de la pobreza y uno de los cimientos de la paz”.

*Kofi Annan*



# 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 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, 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:
  - a. 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).
  - b. Gestión tecnológica. De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
  - c. Control documental: Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
  - d. Gestión electrónica de documentos: Etapa final de cero papel (2016).
  - e. Reciclaje de tecnología: Disposición responsable de cartuchos de tóner, 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 261.607 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en Coomeva Servicios Administrativos

Para nosotros es muy importante el manejo eficiente de los materiales que consumimos a fin de mitigar el impacto ambiental por los residuos generados. Por ello, desde el 2009 pusimos en marcha un plan de reciclaje que ha buscado sensibilizar a todos colaboradores acerca de la importancia de preservar el medio ambiente.

**Capacitamos al personal de Servicios Generales que presta sus servicios a las empresas del Grupo en:**

- Plan de manejo ambiental.
- Manejo eficiente de los residuos.
- Manejo de residuos peligrosos.
- Reciclaje.
- Plan de gestión integral de residuos sólidos.

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.

En 2011 capacitamos al 95% del personal que ejecuta labores de Servicios Generales.

Para nuestros clientes del Sector Salud elaboramos un Protocolo de Servicios Generales para Aseo Asistencial u Hospitalario con las mejores prácticas en recolección y evacuación de residuos (reciclables, peligrosos u hospitalarios, orgánicos y ordinarios).



## Clasificación de Residuos

Clasificamos los residuos generados en las empresas del Grupo Empresarial y utilizamos los colores de bolsas establecidos en el PGIRS, de acuerdo con el sitio de trabajo o cliente.

Somos responsables de las rutas de evacuación de residuos (normales u hospitalarios) hasta los sitios de disposición final dentro instalaciones de los clientes. A partir de este momento la responsabilidad de recolección y el procedimiento de incineración está a cargo de nuestros clientes, quienes celebran convenios regionales con empresas certificadas y especializadas en el tema.

Cartón y papel son los dos materiales de mayor consumo.

En 2011 reciclamos 222 Kg. de cartón y 648 Kg. de papel.

Nuestro primer informe de sostenibilidad es un punto de partida para la medición del consumo de agua y energía; es nuestra línea de base para la medición de la gestión de los próximos años, de forma que evidenciamos nuestra evolución frente a un consumo más responsable.

### Consumo de agua (m3/año)



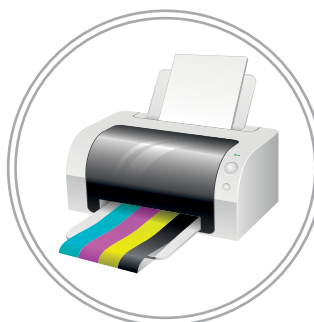
Caribe	240
Bogotá	628
Dirección Nacional y Cali	3118
Nororiente	203
Eje Cafetero	108
Medellín	266
<b>Total General</b>	<b>4563</b>

### Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (kw.h/año)



Caribe	65544
Bogotá	30204
Dirección Nacional y Cali	458426
Nororiente	22138
Eje Cafetero	22001
Medellín	23910
<b>Total General</b>	<b>622223</b>

Total Impresiones 2011		Consumo Tóner Aprox. 2011
Caribe---	194.410	16
Bogotá---	229.268	19
Dirección Nacional---	635.083	53
Eje Cafetero---	46.010	4
Medellín---	170.499	14
Nororiente---	57.416	5
Cali---	630.206	53
Total General---	1.962.892	164



## Proyecto Menos PRINT, Más Verde

En octubre de 2010 iniciamos una prueba piloto para validar un nuevo modelo de gestión de impresión, enmarcado en iniciativas de gestión documental, que nos arrojó los siguientes resultados:

- Uso de impresión dúplex ( por ambas caras) = **23% (mejoró el uso del papel).**
- Disminución de impresión en un **30%.**
- Cumplimiento de la meta de ahorro en un **139%.**

- Ahorros de papel por impresión dúplex: en un **19%.**
- Ahorros de papel por fotocopiado dúplex: en un **54%.**
- Ahorros del **40%** de la energía eléctrica consumida por los dispositivos de impresión.
- Posibilidad de reducir impresión debido a la disminución de formatos en Excel, cambiándolos por formatos digitales. Ahorro estimado: **9%** de impresiones.
- Posibilidad de impresión dúplex por defecto, con ahorro de hasta **74%** en papel.

Ítem	Antes	Después	Ahorro
Impresiones	1300000	832000	36%
Papel	1040000	621440	40%
Operario	1000000	0	100%
Total	3340000	1453440	56%

Los nuevos conocimientos acerca del reciclaje y el tratamiento que se le debe dar a la basura han sido muy importantes en mi vida, pues no solamente los aplico en el trabajo sino también en el hogar. Yo no sabía qué era reciclar y botaba todo a la basura indiscriminadamente.

**Óscar Colón**  
Auxiliar Servicios Generales



## Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos  
años nos enfrentamos  
a grandes desafíos:

Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).

Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.

Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

Comunicación y divulgación ambiental.

Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

Administración eficiente y sostenible de los recursos.

Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.

Gestión integral de los riesgos medioambientales.







## Nuestros Compromisos en Coomeva Servicios Administrativos

Alineados con el compromiso de responsabilidad social y ambiental del Grupo Empresarial Coomeva, en Coomeva Servicios Administrativos nos proponemos disminuir el consumo de agua en el año 2012 por medio de una iniciativa que consiste en el cambio de las baterías sanitarias actuales por unas ecológicas, con un ahorro estimado en el consumo de agua de 2.080 m<sup>3</sup> al año, en las instalaciones de Coomeva Servicios Administrativos y en las del Grupo Empresarial.







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 mensualmente 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.

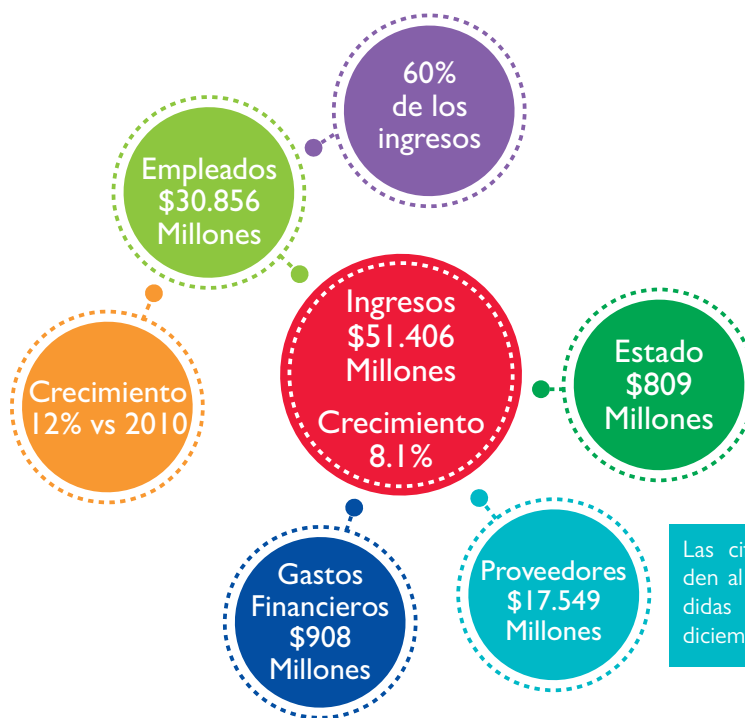
Este flujo continuo de capital es una de nuestras mayores fortalezas, pero también es la fuente de una obligación fundamental: Debemos proteger y multiplicar estos recursos en el tiempo, utilizándolos en forma segura, garantizando su valor, la generación de valores agregados y una rentabilidad adecuada. 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 Cooimea 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 Cooimea 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



Las cifras corresponden al estado de pérdidas y ganancias a diciembre 31 de 2011

El control a la ejecución de los gastos operacionales y el efecto positivo del no operacional permitió amortizar \$718 millones del Proyecto Enterprise Resourcing Planning (ERP) que no se encontraba dentro del presupuesto 2011.

## Principales Logros

- Salida en vivo del Enterprise ResourcingPlanning, impactando los procesos transversales que administra Coomeva Servicios Administrativos (Financieros, Logísticos y de Gestión Humana), para las empresas del Grupo.
- Generamos recursos a través de la prestación de servicios que soportaron el costo de la herramienta E-Business Suite de Oracle y Meta4 y su implementación por parte de Coomeva Servicios Administrativos.
- Cumplimos con los indicadores y metas financieras.

Estado de Resultados Cifras en Millones de Pesos Colombianos	2009	2010	2011
Ingresos	40.687	47.552	51.406
Costos de Ventas	30.498	34.862	37.200
Gastos	7.428	9.314	11.213
Utilidad (Pérdida) Operacional	2.761	3.376	2.992
Otros Ingresos	221	289	502
Otros Egresos	1.920	1.862	1.402
Utilidad (Pérdida) Antes de Impuestos	1.062	1.802	2.093
Provisión impuesto sobre la renta	321	745	809
Utilidad (Pérdida) Neta	741	1.057	1.284

Cumplimiento de la utilidad neta en un 120 % con un crecimiento del 21 %.

## Principales Indicadores

- Generación de valor agregado (EVA) = **\$811 millones** (25% por encima de 2010).
- EBITDA: Creció 38%. Variación de **\$1.053 millones** (Margen de operación y crecimiento de la empresa).
- ROE = Ganancia del 21% sobre los **\$7.304 millones** que tiene de equidad el accionista (Rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios).





## Inversiones con Criterios Sostenibles

Realizamos inversiones netas de aproximadamente \$16.000 millones en la adquisición de herramientas que potenciarán al Grupo Empresarial, a todos los grupos de interés y al medio ambiente de la siguiente manera:

### Clientes y Grupo Corporativo

- Optimización de los procesos empresariales.
- Mejora de la gestión financiera, el control corporativo y la gestión del riesgo.
- Acceso a información confiable, precisa y oportuna.
- Integración, disponibilidad e integridad inmediata de la información, que facilitan la toma de decisiones rápidas y seguras en tiempo real.
- Posibilidad de compartir información entre toda la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- Seguridad y control interno: manejo de usuarios y roles.
- Reducción de tiempos y de los costos de los procesos.
- Facilidad de implementación para normas internacionales-contables y financieras.
- Gran aporte a la disminución de riesgo por fraude.

### Usuarios

- Reducción de tiempos y costos de los procesos.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- Acceso a información confiable, precisa y oportuna.

### Inversionistas

- Mejora de la gestión financiera, el control corporativo y la gestión del riesgo.
- Integración, disponibilidad e integridad inmediata de la información, que facilitan la toma de decisiones rápidas y seguras en tiempo real.
- Reducción de tiempos y costos de los procesos.

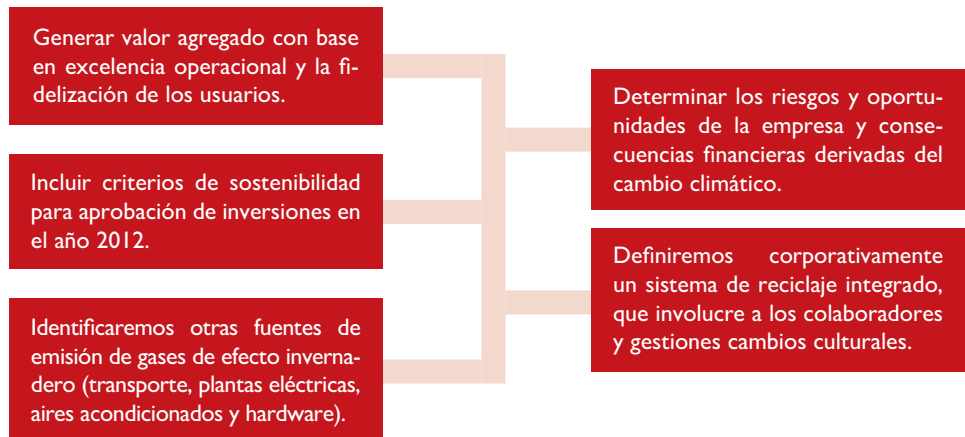
### Medio Ambiente

- El correcto uso del ERP está orientado al menor uso de papel y menor consumo de energía.





## Nuestros Compromisos 2012





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.

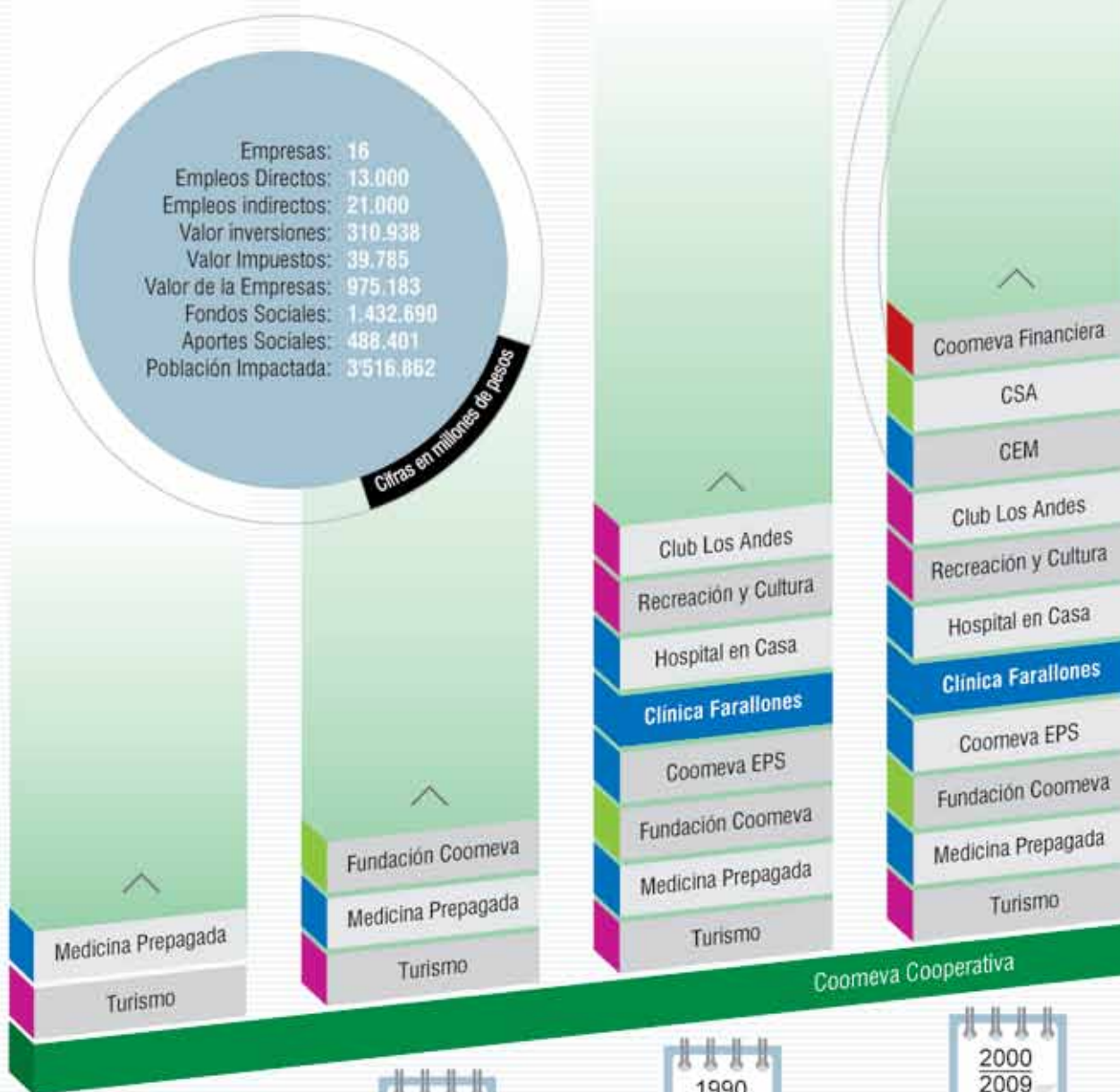
Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social, y nos interesamos por nuestro país y por el planeta mismo.



# Proyección de Coomeva a la comunidad a través del tiempo

Empresas: 16  
 Empleos Directos: 13.000  
 Empleos indirectos: 21.000  
 Valor inversiones: 310.938  
 Valor Impuestos: 39.785  
 Valor de la Empresas: 975.183  
 Fondos Sociales: 1.432.690  
 Aportes Sociales: 488.401  
 Población Impactada: 3.516.862

Cifras en millones de pesos



1964  
1979

1980  
1989

1990  
1999

2000  
2009



2010  
2011

2012  
2015

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.

 **Coomeva**  
Servicios Administrativos

## Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

- Educación Cooperativa: 97.128.
- Inglés Virtual (SENA): 2.445.
- Descuentos educativos: Beneficiarios 7.133 personas por \$2.166 Millones.
- Beneficiarios del Fondo para la Educación, Gente Pila: 3.792.
- Recursos girados: \$5.886 millones.
- 740 estudiantes graduados en básica, media y superior.

## Vida en plenitud

Para la población mayor de Coomeva, basado en la construcción de una filosofía de vida que permite el reconocimiento del envejecimiento para descubrir oportunidades de desarrollo de las personas mayores, respetando sus derechos humanos fundamentales.



## RESULTADOS 3.598 participantes

### Estilos de vida saludable:

2.000 personas:  
53% mejoró su capacidad aeróbica.  
55% mejoró su movilidad articular.


### Accesibilidad social:

1.859 participantes en excursiones nacionales.  
Segundo encuentro nacional en el Eje Cafetero.  
Turismo Internacional / crucero por el Atlántico.


### Educación:

455 personas en programas de sistemas, fotografía, música, idiomas y técnica de pintura al óleo.  
713 personas mayores han sido ya capacitadas en herramientas de informática.



 **COLEGIO COOMEVA.** ¡En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad!; Modelo Educativo Cooperativo, basado en un proyecto de aprendizaje integral y ambientalmente solidario. Coomeva otorga becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2, contamos con descuentos para los hijos de los asociados y apoyamos al colegio en el desarrollo de diferentes proyectos, con el fin de brindar una alternativa real de educación basada en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.



 Desde 1997 Coomeva es el **PATROCINADOR OFICIAL DE LA NATACIÓN EN COLOMBIA** y la Federación Colombiana de Natación, FECNA. Desarrollamos un programa que apoya a la juventud, impulsando el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos como ejemplo de esfuerzo y superación. Apoyamos las actividades de las categorías inferiores o semilleros y acompañamos los deportistas de alto rendimiento y sus entrenadores, a quienes se les proporciona un auxilio económico, servicios de salud y capacitación.



 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

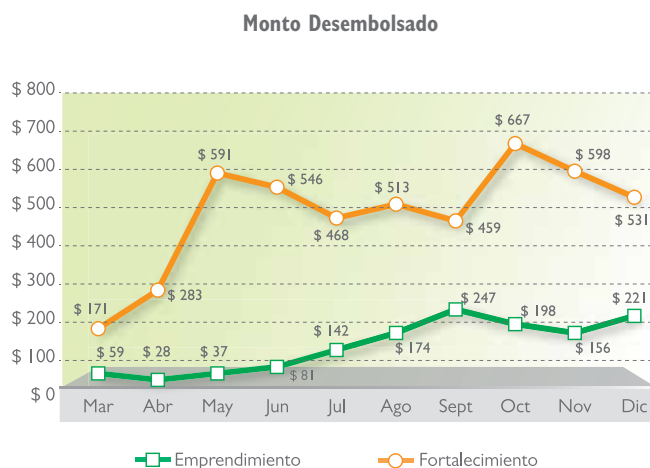
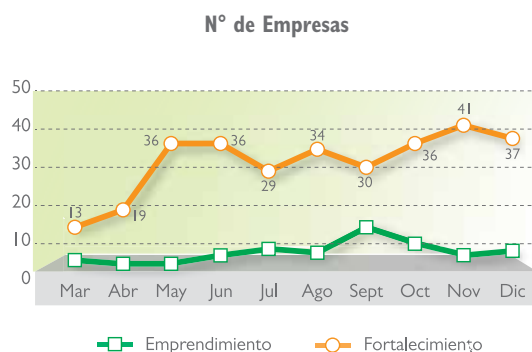
Contribuimos a la generación de más de 2.195 nuevos empleos a través de la intervención en la creación de 352 nuevas empresas y en el fortalecimiento de otras 1.394 empresas.





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

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



**ACCIONES DESARROLLADAS DIRECTAMENTE  
POR COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (CSA)**

**Donaciones= 7% de la utilidad neta**

Valor	Nombre
\$ 2.578.274	Corpade Juanambú
\$ 14.874.621	Asociación Colombiana Contact Center
\$ 73.630.546	Club Los Andes
\$ 900.000	Fundación Divina Providencia (niños con cáncer)
\$ 2.196.837	Orquesta Sol y Rumba
\$ 94.180.278	Total

Aporte realizado para bienestar de los colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos, desarrollo social de la corporación Juanambu, fomento de actividades artísticas, educación SENA mediante el convenio SENA y Contact Centers y fines sociales destinados al beneficio de niños que padecen cáncer

## Respeto por los Derechos Humanos

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





“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 fuimos merecedores del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011

Coomeva 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.



Coomeva 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 Coomeva venimos trabajando consistentemente en nuestros sistemas de gestión, adoptando mejores prácticas e innovando en servicios y modelos para facilitarle la vida al asociado y su familia.

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



# Anexos

## Indicadores GRI Coomeva Servicios Administrativos

### 1. Estrategia y Análisis

	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
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.	Prometemos Perdurar	34, 35	

### 2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	16	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Facilitamos la vida	48	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	21	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	16	
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 grupo empresarial cooperativo	17	
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	16	
2,7	Mercados que sirve.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	16	
2,8	Dimensiones de la organización informante.			
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Nuestra grupo empresarial cooperativo	17	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Premios y Reconocimientos	93	Fuimos merecedores del premio colombiano a la calidad de la gestión 2011 como Grupo Cooperativo.

### 3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria.	Acerca del informe	9	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente.	Acerca del informe	8	
3,3	Ciclo de presentación de memorias.	Acerca del informe	8	
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, 9	
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.		9	
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.		GRI	Cada una de las áreas suministró la información de los indicadores, los valores económicos son valores entregados por el área Financiera, estos valores económicos están debidamente auditados por BKF.

	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
3,10	Re expresión de información de memorias anteriores.		GRI	Este es el primer informe presentado por Coomeva Servicios Administrativos.
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		
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 que certifique el nivel de aplicación del GRI, sin embargo, la información financiera suministrada se soporta en los Estados Financieros certificados por la firma BKF.
<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	4, 42, 43	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		GRI	Quien preside la mayoría de las reuniones de Junta Directiva es el Doctor José Miguel Terreros y no ocupa cargo ejecutivo en Coomeva Servicios Administrativos.
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	42	
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		GRI	En acta de asamblea de accionistas anual se manifiestan las recomendaciones a la junta directiva, no se reportan mecanismos de los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.		GRI	El pago de honorarios para los miembros de la Junta que no laboran para alguna de las Empresas del Grupo, es de dos SMLMV por asistencia a reunión de Junta.
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		GRI	Los procedimientos se encuentran definidos en el código de Ética y Buen gobierno corporativo en el Capítulo III. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de intereses.
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.		GRI	Dentro del Código de Ética y Buen gobierno se encuentra en el Capítulo V. Nombramiento de los designados para cargos de dirección y control de las empresas Artículo 14. Miembros de Juntas directivas establece que estos deben cumplir con el perfil y competencias requeridas y no estar incurso en incompatibilidades legales y estatutarias.
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.	Nuestra organización empresarial Vivimos los principios y valores	18, 19 y 20	
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	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		GRI	A finales del periodo reportado se inició la adopción de un principio de precaución (herramienta GIRECS). Se espera incluir el avance de esta tarea en futuros informes.
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.	Crecemos con nuestra gente	61	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Prometemos perdurar	34	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Prometemos perdurar	34	
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	34	
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	34	
<b>Indicadores de desempeño económico</b>				
<b>Aspecto • Desempeño económico</b>				
ECI	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	80,82, 91	



## Indicadores de desempeño económico

### Aspecto • Desempeño económico

	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		GRI	No se han recibido durante el periodo ayudas financieras significativas por parte del gobierno.

### Aspecto • Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		GRI	El salario mínimo en Coomeva Servicios Administrativos corresponde al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV), adicionalmente se generan beneficios extralegales y bonificaciones por productividad.
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Avanzamos con nuestros aliados	53, 54, 55	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Crecemos con nuestra gente	58	

## Indicadores de desempeño medioambiental

### Aspecto • Materiales

EN1	Materiales usados, por peso o volumen.	Devolvemos vida al planeta	74, 75	Actualmente no se tiene calculado el volumen de materiales auxiliares, se espera reportar en los siguientes informes esta parte del indicador.
-----	--	----------------------------	--------	--

### Aspecto • Energía

EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.		GRI	La empresa cuenta con dos plantas eléctricas en las ciudades de Cali y Medellín, las cuales funcionan como emergencia cuando no se presta el servicio por parte de las empresas de servicios públicos. Las plantas cuentan con una capacidad de 128kVA a 220volts, carga de 382 Amperios trifásica. con dos tanques de reserva de 200 galones y el de la planta que funciona con 40 galones (14 horas).
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Devolvemos vida al planeta	74	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		NSR	Actualmente no se cuenta con información sobre la reducción generada por la toma de acciones para disminuir el consumo de energía. En CSA se han tomado iniciativas que permitan reducir el consumo de energía, tal como apagar el aire acondicionado central en horas de almuerzo, cambiar las bombillas normales por bombillas ahorradoras. Se espera reportar este indicador en los siguientes informes

### Aspecto • Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	Devolvemos vida al planeta	74	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		NA	La empresa no tiene captación de agua diferente a la suministrada por las empresas de servicios públicos.

### 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.		NA	Debido a que el desarrollo de las operaciones no genera un impacto en la biodiversidad, dado que la ubicación de la empresa y sus regionales no es adyacente a habitats protegidos.
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.		NA	Debido a que el desarrollo de las operaciones no genera un impacto en la biodiversidad, dado que la ubicación de la empresa y sus regionales no es adyacente a habitats protegidos.
EN13	Habitats protegidos o restaurados.		NA	Actualmente CSA no protege ningún habitat natural.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		NA	Debido a que el desarrollo de las operaciones no genera un impacto en la biodiversidad, dado que la ubicación de la empresa y sus regionales no es adyacente a habitats protegidos.
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 habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		NA	Debido a que el desarrollo de las operaciones no genera un impacto en la biodiversidad, dado que la ubicación de la empresa y sus regionales no es adyacente a habitats protegidos.

NSR: No se reporta

NA: No aplica

Aspecto • Emisión, vertidos y residuos				
	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.		NA	No aplica para los servicios prestados por la empresa
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA	No manejamos sustancias destructivas para la capa de ozono, los materiales utilizados para ejecutar el servicio de aseo se encuentran regulados bajo normatividad ecológica y los productos en aerosol utilizados para ejecutar labores de mantenimiento son seleccionados teniendo en cuenta que no destruyan la capa de ozono.
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		GRI	La empresa no tiene captación de agua diferente a la suministrada por las empresas de servicios públicos. Por lo tanto la cantidad vertida se toma como la consumida.
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Devolvemos vida al planeta	74	
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA	Dada la naturaleza de las operaciones de la empresa, no se presentan derrames significativos.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos, I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		NA	En Coomeva Servicios Administrativos no se transportan, importan, exportan o tratan residuos peligrosos.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		NA	Debido a que la fuente de vertimiento de aguas residuales es el alcantarillado público, no se afecta significativamente la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats.
Aspecto • Productos y servicios				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.		NA	No aplica, ya que la empresa ofrece servicios y no productos que necesiten embalaje.
Aspecto • Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.		GRI	Hasta el momento la empresa no ha incurrido en multas ni sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental.
Aspecto • Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.		GRI	Debido al desarrollo de las operaciones, por concepto de transporte, no se genera impacto ambiental significativo.
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	58, 59	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crecemos con nuestra gente	58, 59	
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	61	
Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		NA	No existen trabajadores acogidos a un convenio colectivo
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		GRI	La información relacionada a cambios organizativos es divulgada a los colaboradores a través de los medios establecidos por el área de Comunicaciones para cada público objetivo, no se tiene estipulado un periodo mínimo de preaviso relativo a la divulgación de estos cambios.

NA: No aplica

Aspecto • Salud y seguridad				
	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
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	67	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y n° de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	Crecemos con nuestra gente	66-68	
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	66-68	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		NA	No existen trabajadores acogidos a un convenio colectivo
Aspecto • Formación y Educación				
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	62, 63	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	60	
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.		GRI	El 100% de los miembros de la Junta son de sexo masculino y el rango de edad se encuentra entre 44 y 63 años.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Crecemos con nuestra gente	58	
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto • Personal de seguridad formado				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Avanzamos con nuestros aliados	55	
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.	85-90	
Aspecto • Corrupción				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Crecemos con nuestra gente	42, 61	
Aspecto • Comportamiento de competencia desleal				
SO7	N° total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.		GRI	No se han presentado acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia.
Aspecto • Cumplimiento de la ley				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y n° total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.		GRI	No se han presentado sanciones, ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.

NA: No aplica

Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Salud y seguridad de cliente				
	Visión y estrategia	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
PR2	N° total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		GRI	Hasta el momento no se han presentado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.
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.		GRI	Los servicios ofrecidos por Coomeva Servicios Administrativos deben cumplir con la siguiente normatividad: • Códigos de procedimiento civil, laboral y comercial. • Requerimientos de las superintendencia de salud, bancaria y de sociedades.
PR4	N° total del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		NA	Ninguno de los servicios ofrecidos requieren etiquetado.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	45-51	
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.		NA	Coomeva Servicios Administrativos presta sus servicios solo a empresas del GECC por lo tanto no se realizan actividades promocionales, patrocinios ni comunicaciones de marketing.
PR7	N° 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.		NA	Coomeva Servicios Administrativos presta sus servicios solo a empresas del GECC por lo tanto no se realizan actividades promocionales, patrocinios ni comunicaciones de marketing.
Aspecto • Privacidad del cliente				
PR8	N° total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		GRI	Hasta el momento no se han presentado reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
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.		GRI	No se han presentado multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

NA: No aplica

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.





[www.serviciosadministrativos.coomeva.com.co](http://www.serviciosadministrativos.coomeva.com.co)