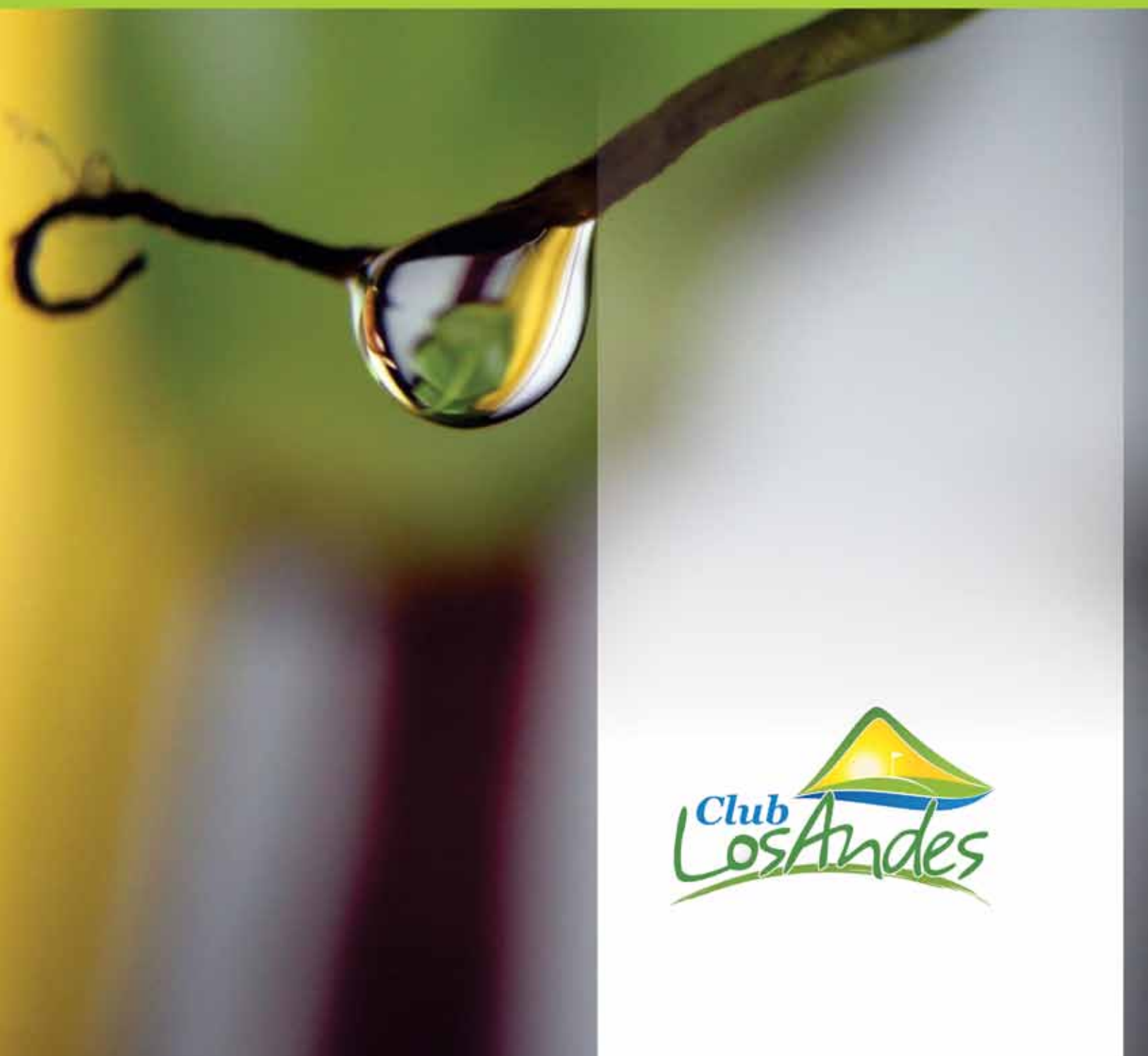
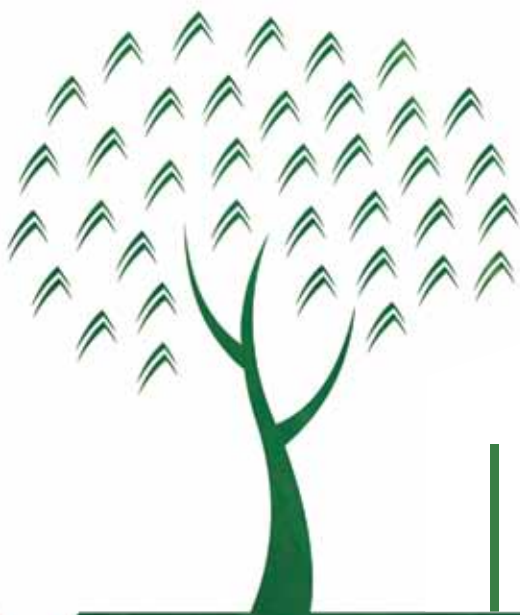


Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD





Informe de

Dirección y estructuración
LILIANA PATRICIA GUZMÁN GONZÁLEZ
Asesora Presidencia Ejecutiva
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

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

Elaboración y seguimiento
Tánaly Huertas Muñoz
tanaly_huertas@coomeva.com.co
Líder RSE Club Los Andes
Fijo: 3330000 Ext. 31524
Móvil: 3164782233
Calle 13 N° 56-07 Piso 4 Of. 52
Santiago de Cali, Colombia

Valoración y co-elaboración
(Comité gerencial Club los Andes)

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerencia Club Los Andes
carlos_munoz@coomeva.com.co

María del Pilar González Tello
Dirección Administrativa y Financiera
mariap_gonzalez@coomeva.com.co

Melissa Jaramillo Navia
Administración Sede Campestre
Melissa_jaramillo@coomeva.com.co

María Juliana Ospina Manzano
Servicio al Cliente y Comunicaciones
mariaj_ospina@coomeva.com.co

Jaime Alberto Ramírez Varela
Dirección Comercial
Jaimea_ramirez@coomeva.com.co

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

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.

Links de interés
Sitio web Club Los Andes
<http://losandesclub.coomeva.com.co/index.php>
Adhesión Club Los Andes al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo
<http://www.unglobalcompact.org/participant/13524-Corporacion-Club-Campestre-Los-Andes>

Sostenibilidad 2011



Organismos de Dirección, Administración y Control

Junta Directiva

PRINCIPALES

Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Eduardo José Victoria Ruiz
Francisco Parmenio Echeverry Pérez
Martín Alonso Pinzón
Claudio Enrique González Ortíz

SUPLENTE

Juan Camilo Bueno Delgadillo
Henry Molina Mogollón
Miguel Ángel Ramírez Villa
Martha Cecilia Blanco Peña
Juan Guillermo Restrepo Varela

Administración

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerencia

María del Pilar González Tello
Dirección Administrativa y Financiera

Melissa Jaramillo Navia
Administración Sede Campestre

María Juliana Ospina Manzano
Coordinadora Servicio al Cliente y Comunicaciones

Jaime Alberto Ramírez Varela
Dirección Comercial

Tanely Huertas Muñoz
Jefe de Eventos y Deportes



» 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	51
	Crecemos con nuestra gente	55
	Devolvemos vida al Planeta	65
	Democratizamos la riqueza	71
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	75
	Premios y reconocimientos	79
	Anexos	
	I. Glosario	I
	II. Indicadores GRI	82
	III. Principios del Pacto Global	I

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

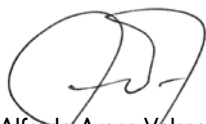
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, 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; iniciamos el 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

En el Club Los Andes estamos avanzando en diferentes proyectos y programas para consolidar nuestra sostenibilidad y contribuir al bienestar de nuestros usuarios, colaboradores y grupos de interés. Por ello, asumimos con total responsabilidad el reto que nos hemos impuesto al adherirnos al Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas, ONU, en busca de alinear nuestras estrategias corporativas con los diez principios que orientan esta iniciativa. La ruta ya está trazada y el desafío al que nos enfrentamos nos orienta a impulsar propuestas innovadoras y responsables hacia nuestros grupos de interés y hacia el medio ambiente, conscientes de que debemos ser guardianes de la biodiversidad que nos rodea.

El propósito es, por lo tanto, realizar una gestión decidida y comprometida frente a las necesidades y expectativas de quienes integramos la familia Club Los Andes, asumiendo retos cada día más exigentes. Además, nuestro mayor incentivo al adquirir el compromiso de realizar un manejo sostenible de los recursos en todas nuestras actividades, es mantener el hermoso entorno paisajístico y natural en medio del cual está ubicado nuestro club. Esta es la mayor riqueza a la que cualquier empresa podría aspirar.

Iniciamos este viaje de auto evaluación en torno a la Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad, con la convicción de que debemos realizar un seguimiento continuo y responsable de cada uno de los pasos que damos como empresa, en las dimensiones ambiental, social y económica.

Nuestros resultados actuales están soportados en la gestión iniciada en 2009, la cual nos permitió en 2011 aumentar los ingresos operacionales en 68%, gracias a una intervención integral que fortaleció áreas de negocios como eventos, alimentos y bebidas; a la vez que se logró optimizar el valor de la afiliación, disminuir la deserción, mejorar la gestión de cartera e implementar una política de austeridad en los gastos. Por ello, al finalizar el 2011 logramos un resultado positivo y un total de 520 afiliados. Este resultado augura el cumplimiento de los objetivos trazados para el 2012.

A lo largo de este recorrido hemos entendido que nuestros esfuerzos por ser una empresa sostenible y generadora de valor, deben también enfocarse en programas de beneficio para nuestros colaboradores, entre los que destacamos el Plan Carrera, que nos ha permitido propiciar el progreso de 20 de nuestros colaboradores, mediante la nivelación de su educación media (bachillerato) y definir el plan de estudios para 2012, incluyendo formación en tecnologías y cursos de especialidades para el desarrollo profesional de todos los colaboradores de nuestra organización.

En 2011 promovimos alianzas con diferentes entidades que generaron valor a nuestros afiliados y clientes. Así mismo nos comprometimos con la región y su crecimiento, buscando la contratación de prestadores de servicio y equipo de apoyo operacional en nuestra zona de influencia, tanto en el municipio de Santander de Quilichao, lugar donde está ubicada la sede campestre del Club, como en la ciudad de Cali.

Conscientes del largo camino que aún debemos recorrer, presentamos así nuestro primer Informe de Sostenibilidad, con la disposición que nos caracteriza hacia generar los cambios que tanto el mercado como la sociedad requieren, haciendo honor permanente a nuestros principios y valores.



Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerente Club Los Andes



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



Tánaly Huertas Muñoz
Líder RSE Club Los Andes
Calle 13 N° 56-07 Piso 4 Of. 52
Cali, Colombia
tanaly_huertas@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



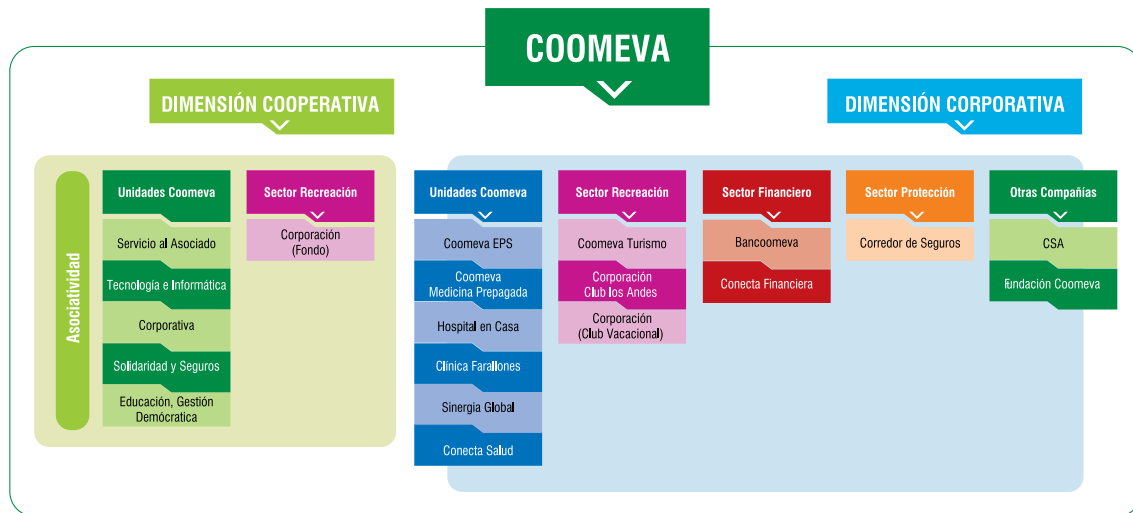
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

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

Gestión, Crecimiento, Diversificación

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

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

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

Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Bancoomeva, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A y Conecta Salud S.A.
- Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.
- Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Integración de las empresas por sectores.
- Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión (Estrategia, Procesos y Cultura). Adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.



1960



1980



1981



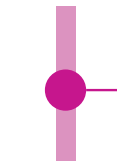
1990



1991



2000



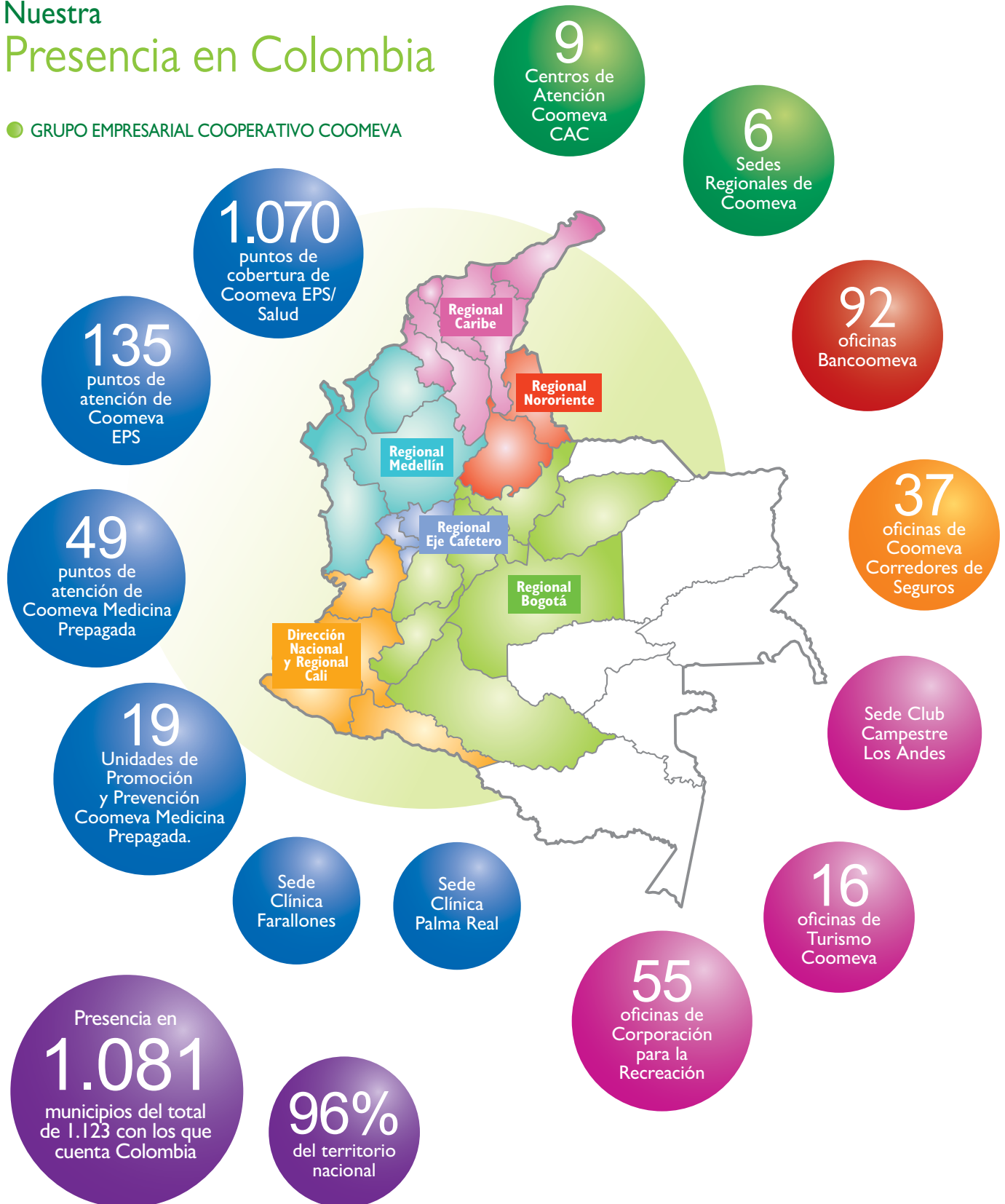
2001



2011

Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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





Nuestra Empresa Club Los Andes

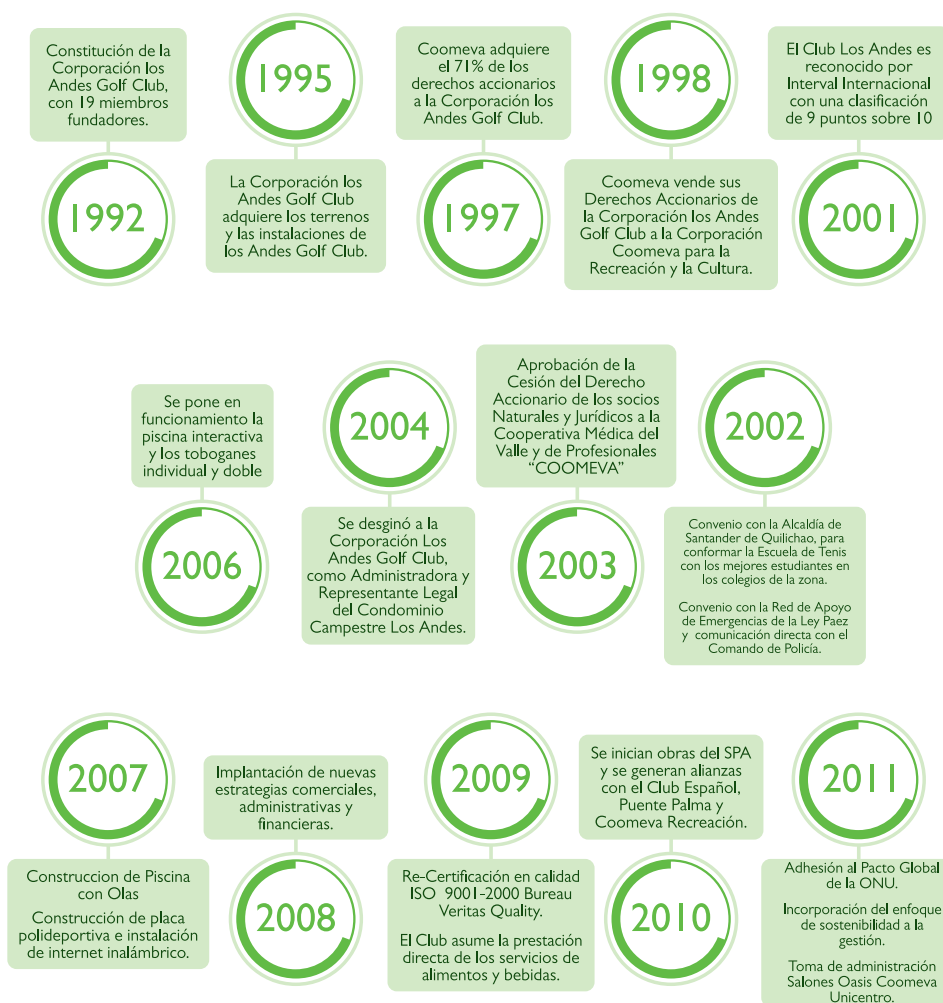
El Club Los Andes está constituido de conformidad con la legislación colombiana, como entidad sin ánimo de lucro. El Club desarrolla actividades recreativas y fomenta las prácticas aficionadas en deportes como golf, tenis, bolos, pesca, baloncesto, natación y fútbol, entre otras. También direcciona su operación hacia la promoción de actividades culturales, ecológicas y de protección ambiental.

El Club cuenta con 14 lagos y 10 canchas de tenis en polvo de ladrillo, un campo de golf de 18 hoyos, 17 cabañas familiares, piscinas de olas, piscinas de adultos, toboganes con balsa y sencillos, áreas interactivas y para bebés, muro de escalar, canopy, canotaje y Bunge. También dispone de un centro de convenciones y salones sociales con capacidad hasta para cuatro mil personas.

Asociaciones a las que pertenece el Club Los Andes

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia Seccional Cauca.
- Asociación de Gerentes de Clubes.
- Cámara de Comercio del Cauca.
- Federación Colombiana de Golf.
- Federación Colombiana de Tenis.

Línea del tiempo Club Los Andes



Nuestra Presencia en Colombia

El Club Los Andes está ubicado en el municipio del Cauca de Santander de Quilichao, a 35 kilómetros al sur de Cali, a 45 kilómetros del municipio de Palmira y a 90 kilómetros de Popayán, en el corazón de la zona franca del departamento del Cauca. Cuenta con una extensión de 1.250.000 metros cuadrados.

Con una extensión de 1.250.000 m2, estamos ubicados en el municipio de **Santander de Quilichao**

- A 35 Km. de Cali
- 45 Km. de Palmira
- y 90 Km. de Popayán
- En el corazón de la zona franca del Cauca.



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
Club Los Andes
Contribuir al desarrollo integral de los afiliados y usuarios mediante actividades lúdicas, culturales, deportivas y empresariales.



Promesa de valor: Club Los Andes

Direccionamos todos nuestros esfuerzos al cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y afiliados. Promovemos así una política que busca garantizar el bienestar de cada uno de ellos y de sus familias, mediante los múltiples servicios y programas que ofrecemos.



Modelo de Negocio del Club Los Andes

Afiliados Clientes

Afiliaciones

Eventos

Hotelería

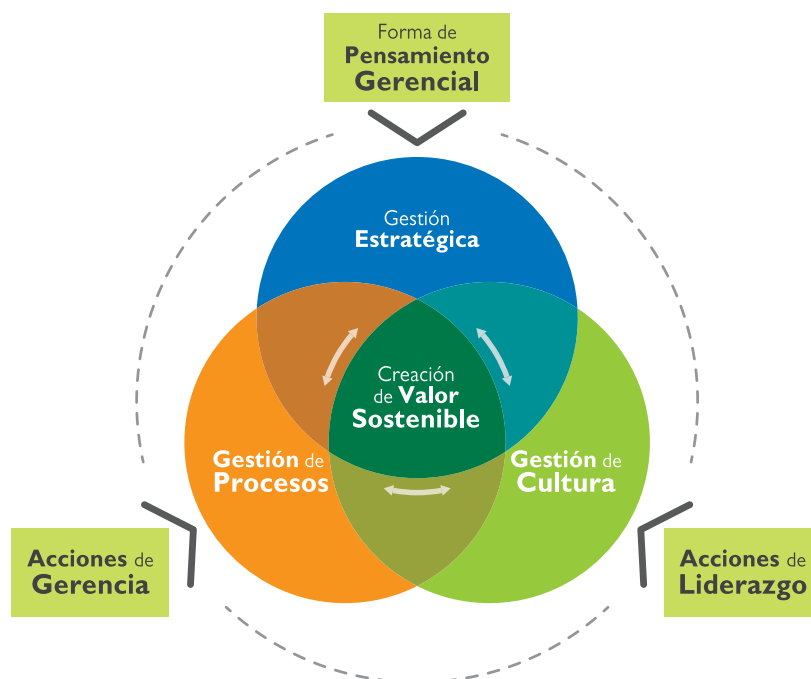
Alimentos y Bebidas

Los Andes Club SPA

Modelo de Gestión Corporativo

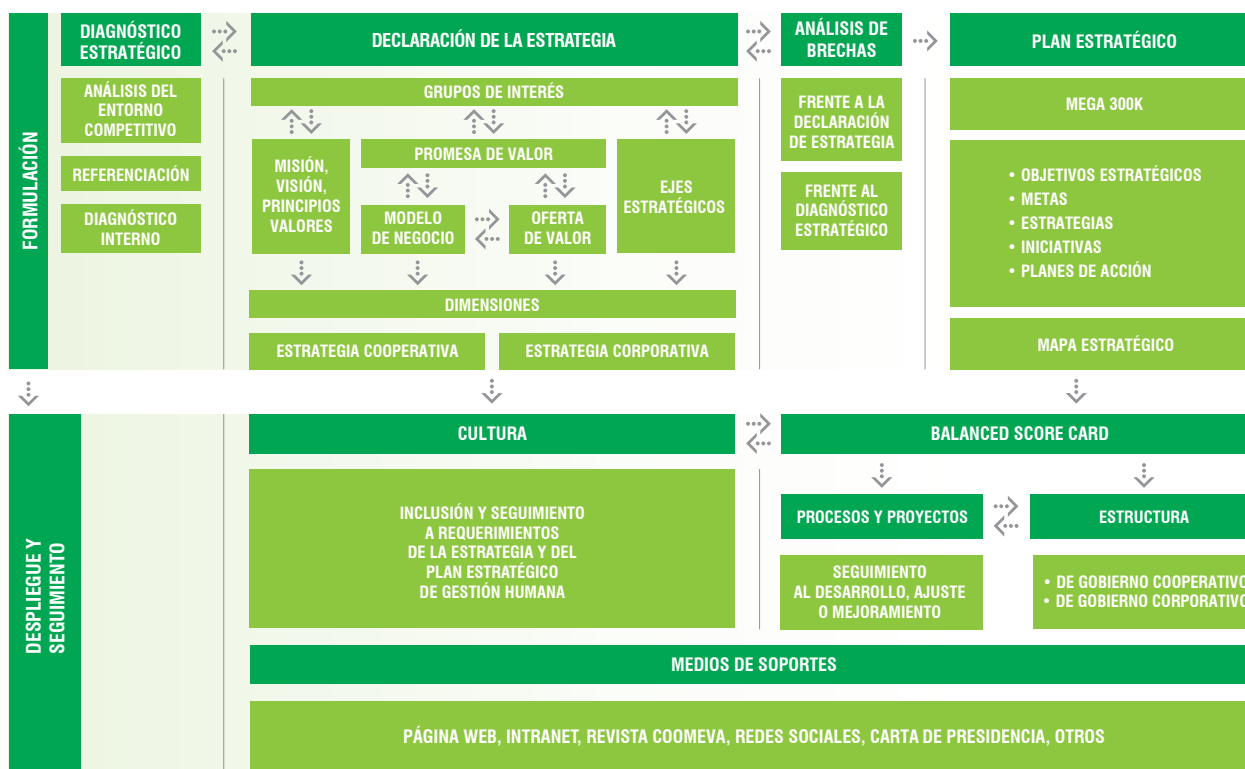
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componentes y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la **Creación de Valor Sostenible para Todos Nuestros Grupos de Interés**.

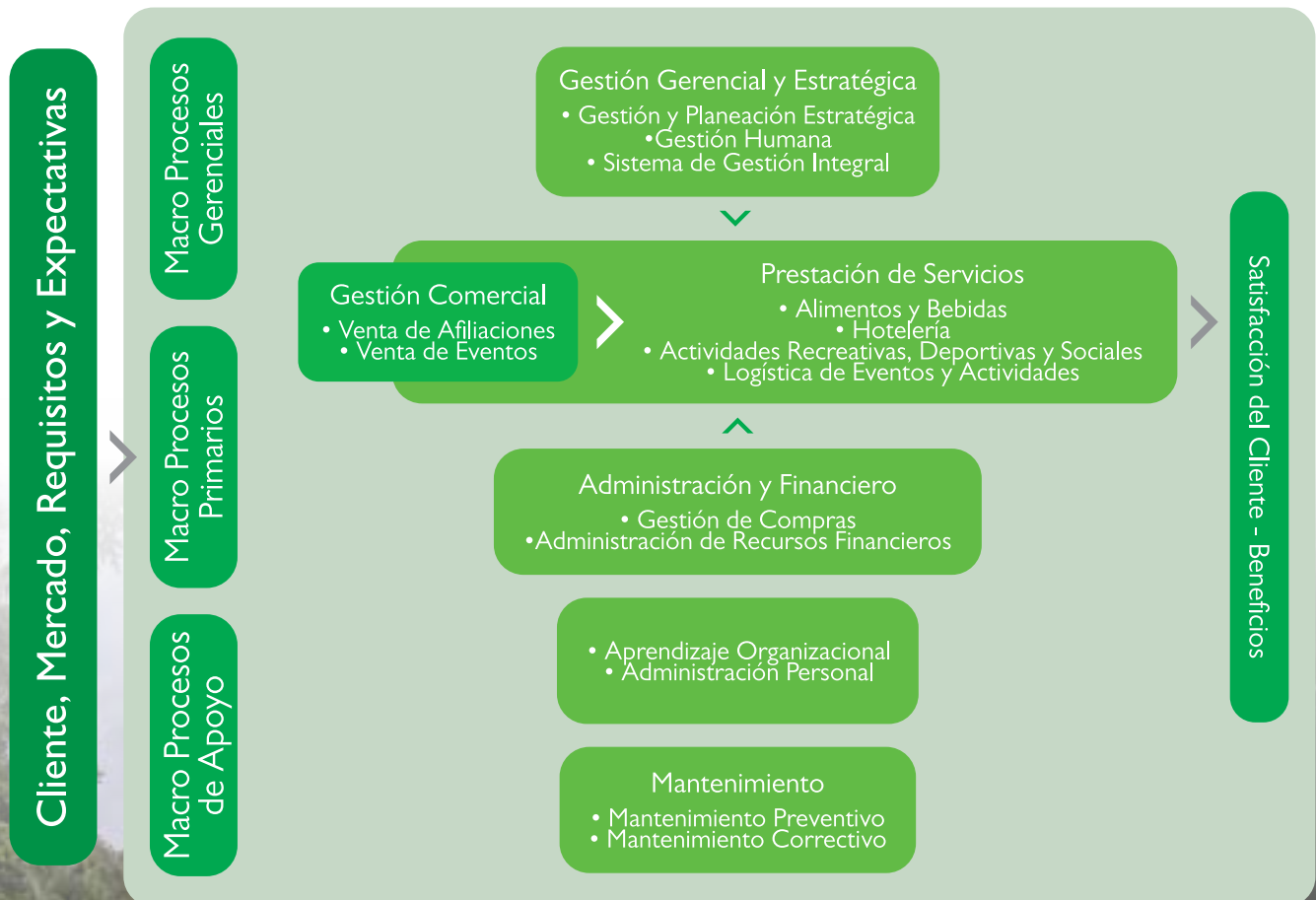


Desarrollamos la **Gestión Estratégica** de cara a nuestros grupos de interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



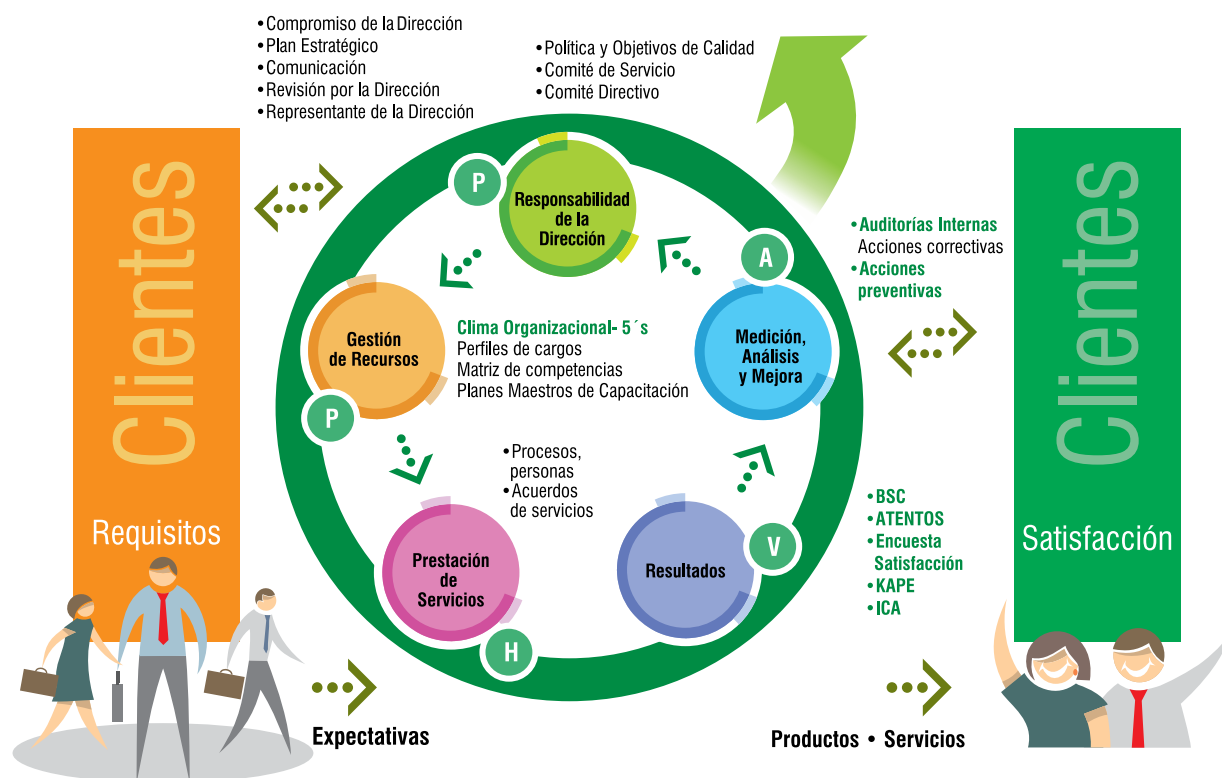
Nuestra Cadena de Valor



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

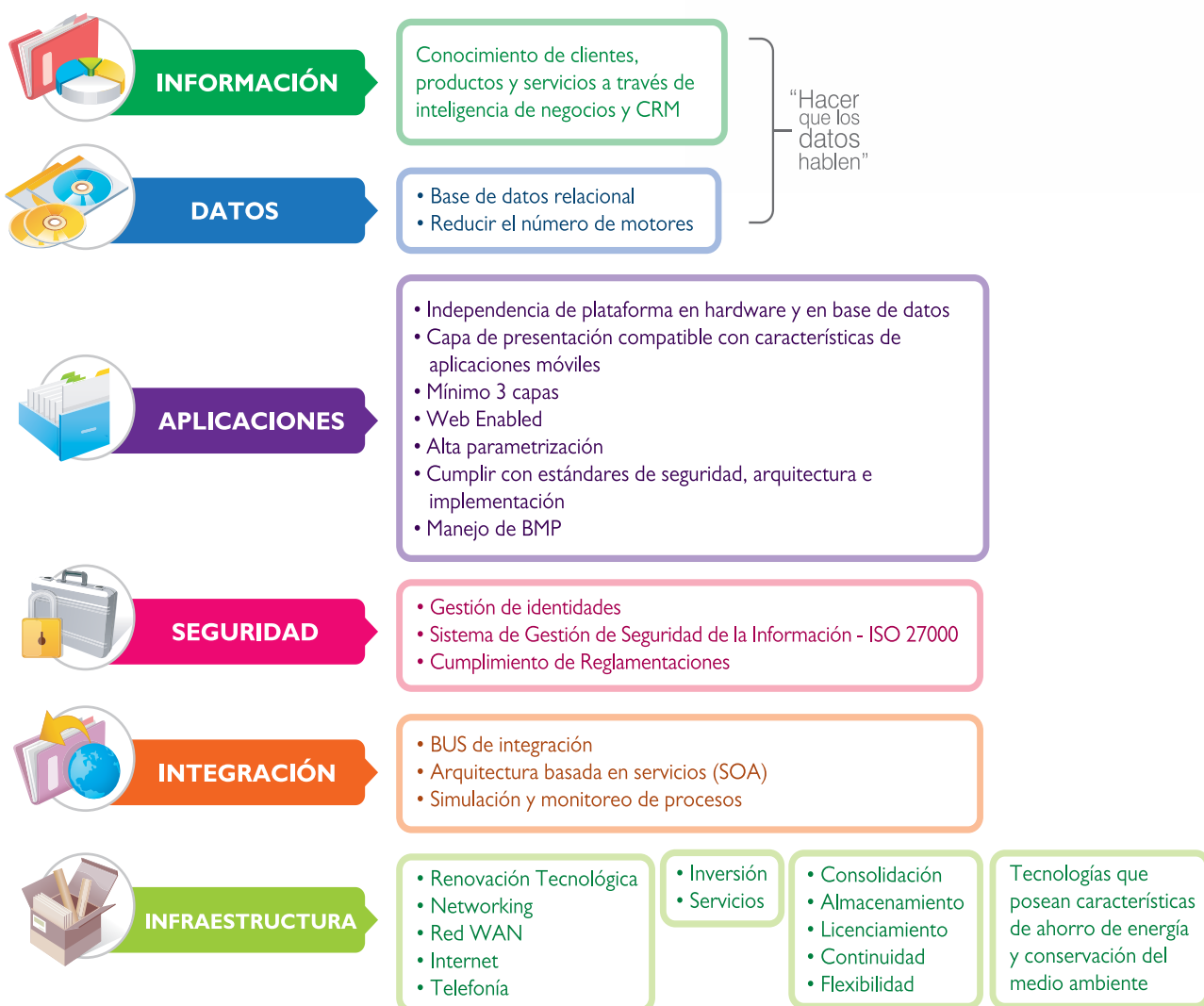
Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

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



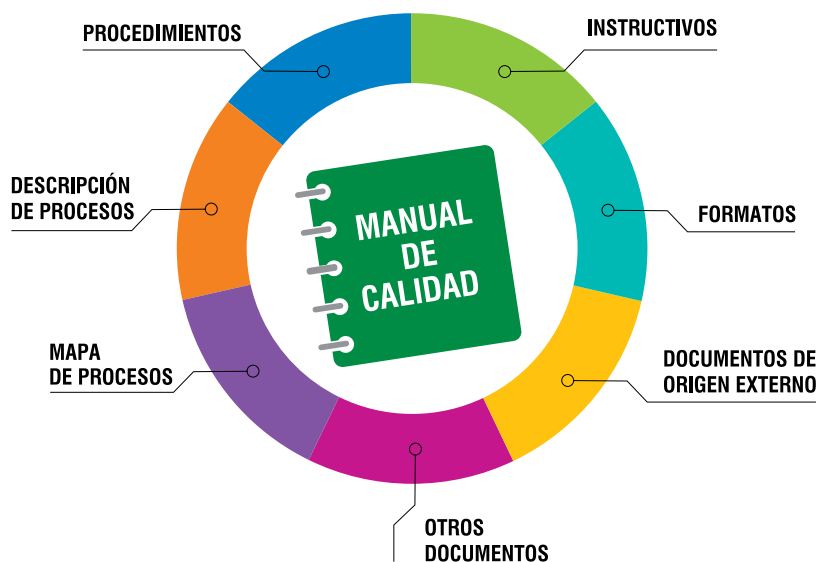
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

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.
Alinear con el Sistema de Gestión de Calidad todos los
procesos en sincronización del proyecto ZEUS¹

¹ Software de información especializado en hotelería para manejo de procesos en red tanto del Front (servicio al cliente) como del Back (administrativo y financiero).



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.

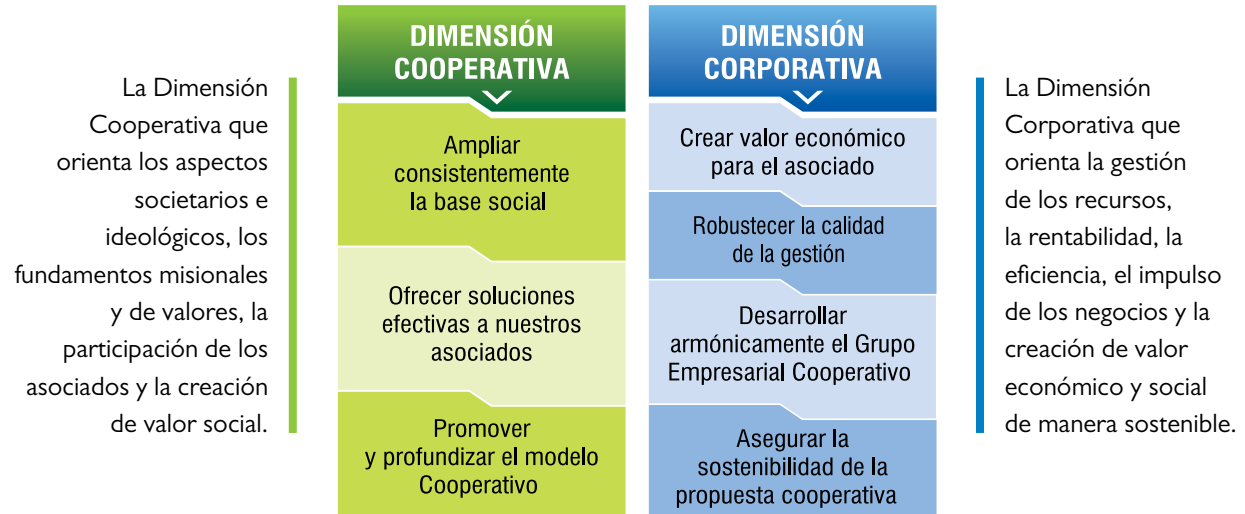
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.





Cautivar mercado empresarial y familiar

Oportunidad de incrementar los afiliados con servicio diferencial

Sede Campestre con múltiples atracciones

Portafolio integral de servicios Grupo Empresarial Coomeva Asociatividad.

Oferta integral de los beneficios Club Los Andes

Negocios paralelos

Condominio, Villas, adulto mayor

Fidelización, retención y referidos

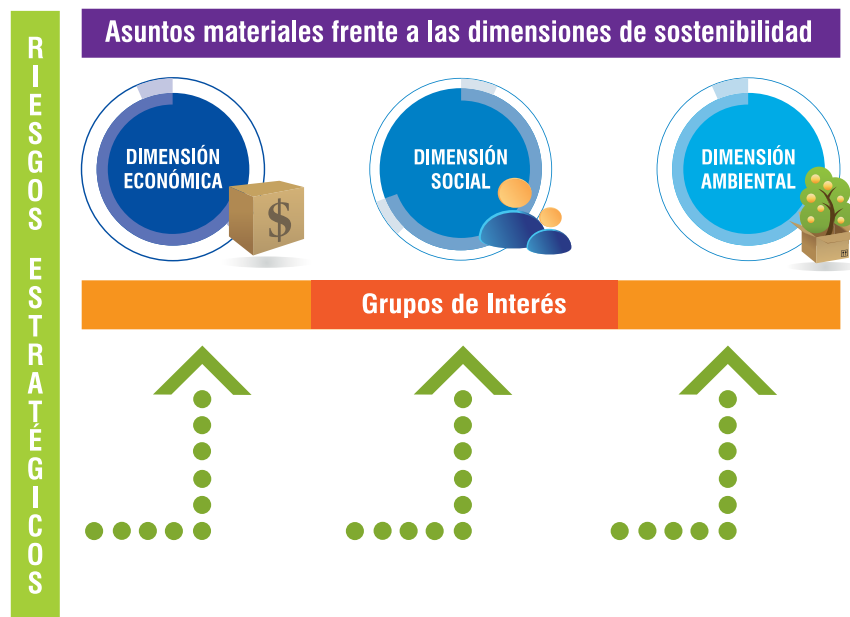
Nuestros Compromisos 2012

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.

Implementaremos plan de acción considerando las oportunidades de mejora identificadas frente a cada uno de los asuntos materiales.

Incorporar al direccionamiento estratégico la política de lineamientos de RSE. Alinear los asuntos materiales con los compromisos con la sostenibilidad.



En el Club Los Andes avanzaremos en nuestros asuntos materiales al mismo tiempo y de manera sincronizada con la gestión de los Riesgos Estratégicos y acorde con el Direccionamiento Estratégico.



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



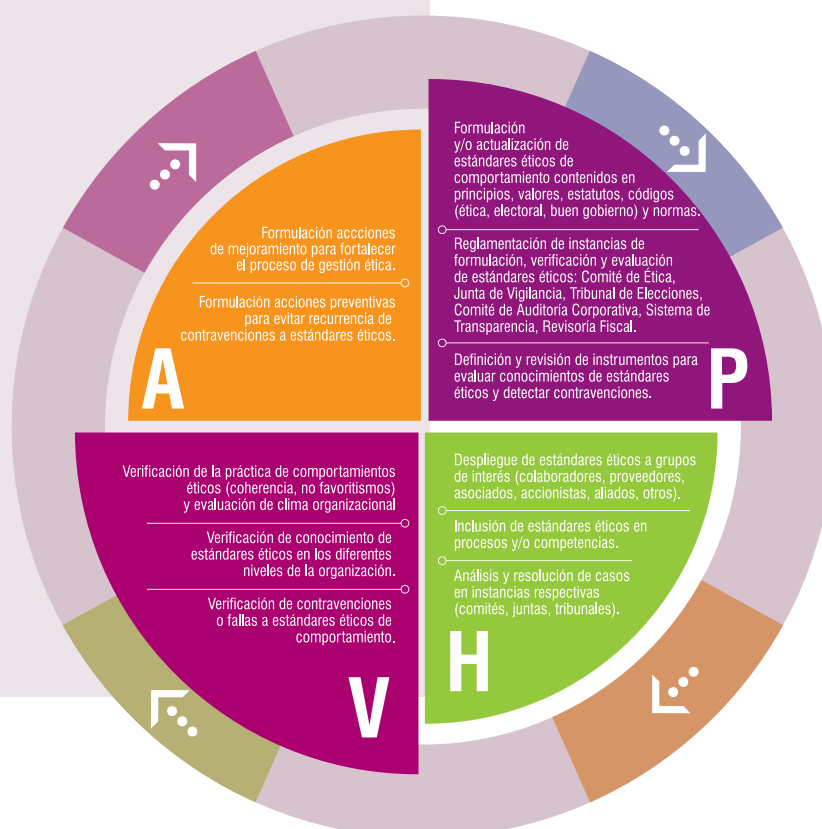
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el 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"> • 9 Centros Atención Coomeva • 91 Oficinas Bancoomeva • 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada • 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada • 135 Puntos Atención Coomeva EPS • 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país • 16 Oficinas Turismo Coomeva • 12 puntos de Hospital en Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • @coomevamail.com • Blogs de asociados • Álbum fotográfico • Servicio Clasificado • Postales electrónicas • Ofertas de cursos y seminarios educativos • Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos • REDCOO: Portal empresarial • Radiocoomeva • Atentos • Redes sociales de dirigentes • Redes Sociales Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea 018000 • Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirigencia • Buzones de sugerencias en oficinas • Revista Coomeva • Revista Salud Coomeva • Boletín Recreación • Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado

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.



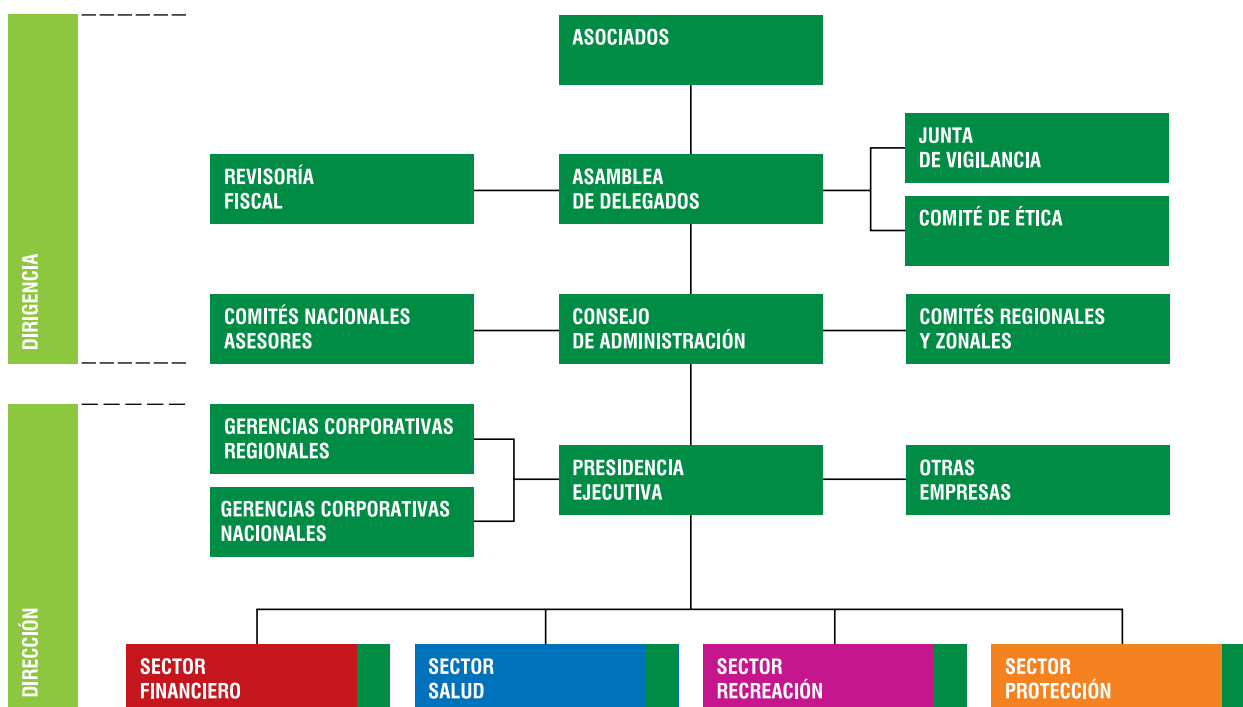
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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. Los Comités de Ética, además de 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 el Club Los Andes

Contamos con el Código de Buen Gobierno: Resolución 02 (RE-AS-ET- 2010.02) del 24 de abril de 2010.

Sesiones de Junta 2011:
6
Asistencia promedio:
90%



Composición Accionaria

Terceros

Grupo
Cooameva

0.24 %

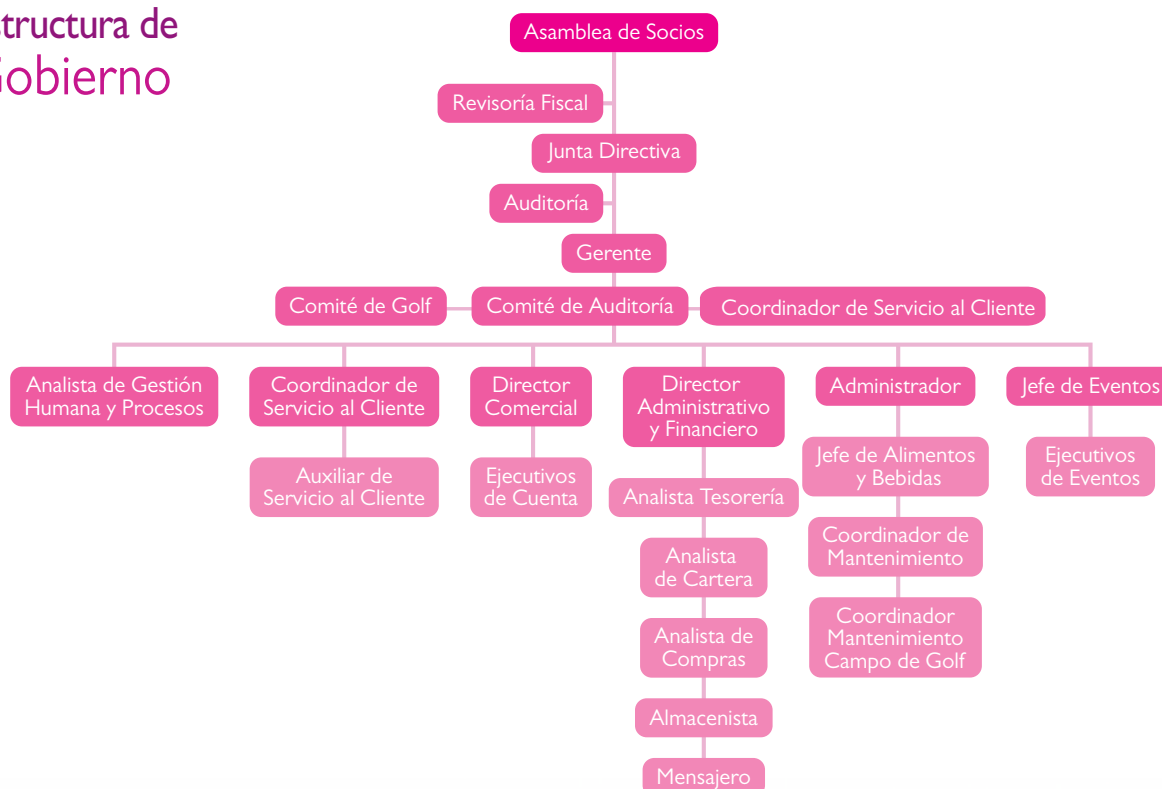
99.76%

En el Club no se emiten acciones, se tienen derechos accionarios evaluados en \$7 millones de pesos

Nuestros órganos de administración y control:

- La Junta Directiva realiza seguimiento metódico y sistemático de nuestra gestión y de nuestros resultados, contribuyendo a alinear, focalizar y priorizar nuestro accionar.
- La Junta está compuesta por cinco miembros principales y cinco miembros suplentes. Sus deliberaciones deben contar con la asistencia mínima de tres de sus cinco miembros principales y las decisiones deben contar con la aprobación de al menos tres miembros.
- Solamente se remunera la participación de los miembros externos; pago que es realizado por la Corporación Coomeva, con la cual compartimos la Junta Directiva.
- El Comité de Auditoría se reúne trimestralmente y es órgano asesor de la Junta Directiva.
- El desempeño de la Junta Directiva es evaluado anualmente por una firma externa que brinda recomendaciones para su mejoramiento.

Estructura de Gobierno



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 el Club Los Andes 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

El Club Los Andes se adhiere a los estándares de calidad y respeto mediático por el consumidor, mediante estrategias como:

- Imagen clara y precisa empresarial (Unidad de Mercadeo Corporativo).
- Acercamiento al usuario a través de eventos y posicionamiento corporativo (Comité Regional de Mercadeo) con actividades unificadas entre las que se destacaron en el 2011: la Feria de la Comunidad Coomeva, el Día del Profesional Asociado, el Portafolio de beneficios Recreación y Cultura Coomeva, los convenios con universidades y prestadores de servicios.
- Acceso corporativo a productos y servicios, a través de la página virtual Coomeva. <http://www.coomewa.com.co/> en la que se destacan la transparencia en su información, informes anuales y toda la información correspondiente a la gestión corporativa.



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 orienten y promuevan la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.

En el Club Campestre Los Andes facilitamos la vida mediante:

Entorno Natural entre el valle y la ladera

Un Campo de Golf hermoso y retador

Somos el único Club realmente Campestre en el Suroccidente Colombiano

Centro de Convenciones y negocios

Diversiones acuáticas y deportes de aventura

Ofrecemos un Servicio Receptivo y una excelente variedad de delicias gastronómicas

Lagos de pesca

Convenios inter-institucionales para el uso de escenarios deportivos, recreativos y de belleza y salud

Mejoras y avances en nuestros productos y servicios en 2011

- Sexta Gran Fiesta Andes. Más de dos mil asistentes.
- Remodelación de Los Andes Club SPA: Sauna, turco, hidromasajes, jacuzzi térmico, zona de relajación, zona de actividad física, salón de belleza, terraza bar, duchas, vestier y programas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que participan en ellos.
- Sistematización del “Front” con impacto positivo en el servicio de alimentos y bebidas, eventos, hotelería, y control de servicios y afiliados.
- Operación de los salones Oasis en Unicentro, con excelentes instalaciones.
- Inicio de la prestación de servicios de logística y asesoría de eventos en la ciudad de Cali para la realización de conferencias, asambleas empresariales, capacitaciones, grados, celebraciones especiales, entre otros.
- Alianza con el reconocido médico Santiago Rojas, para desarrollar el Programa “Desintoxícate y Desestrésate”, una guía para limpiar tu cuerpo, alma y mente, que tiene como objetivo promover la prevención y la promoción de los buenos hábitos de la salud, para que los participantes mejoren significativamente su calidad de vida.
- IXX Copa Coomeva de Golf; torneo federado desde el 2009.
- Asignación como sede 2012 del torneo de profesionales con una bolsa de \$300M.M.
- Reconocimiento a nivel nacional como destino de grandes eventos institucionales, especialmente deportivos en golf y tenis.

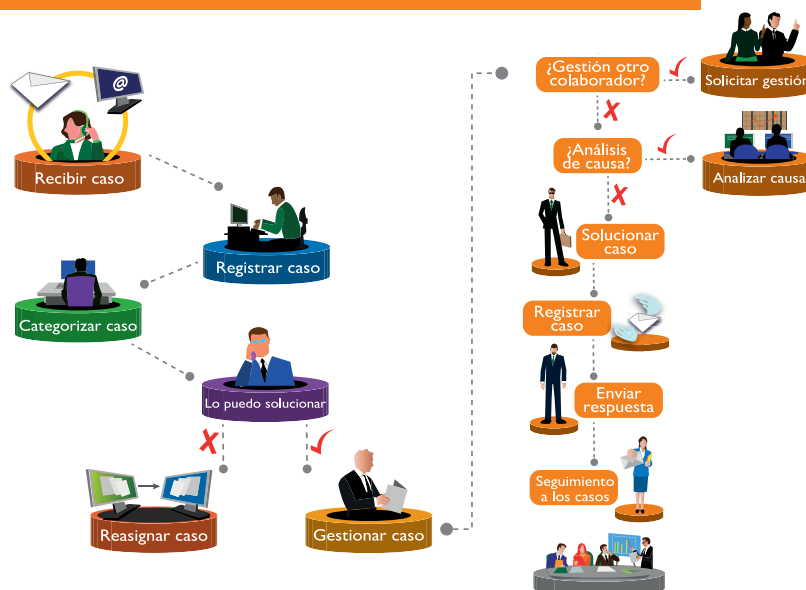
Resultados comparativos

Desvinculación de afiliados: 12 %,

Reducción de la deserción desde el 60% en 2008.

Reestructuramos y fortalecimos la fuerza de ventas para: orientar, asesorar, informar a nuestros afiliados y clientes.

● 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 la 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.



Satisfacción

2011 Club Los Andes: 96%

● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



● ÍNDICE CONSTANTE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2011

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.

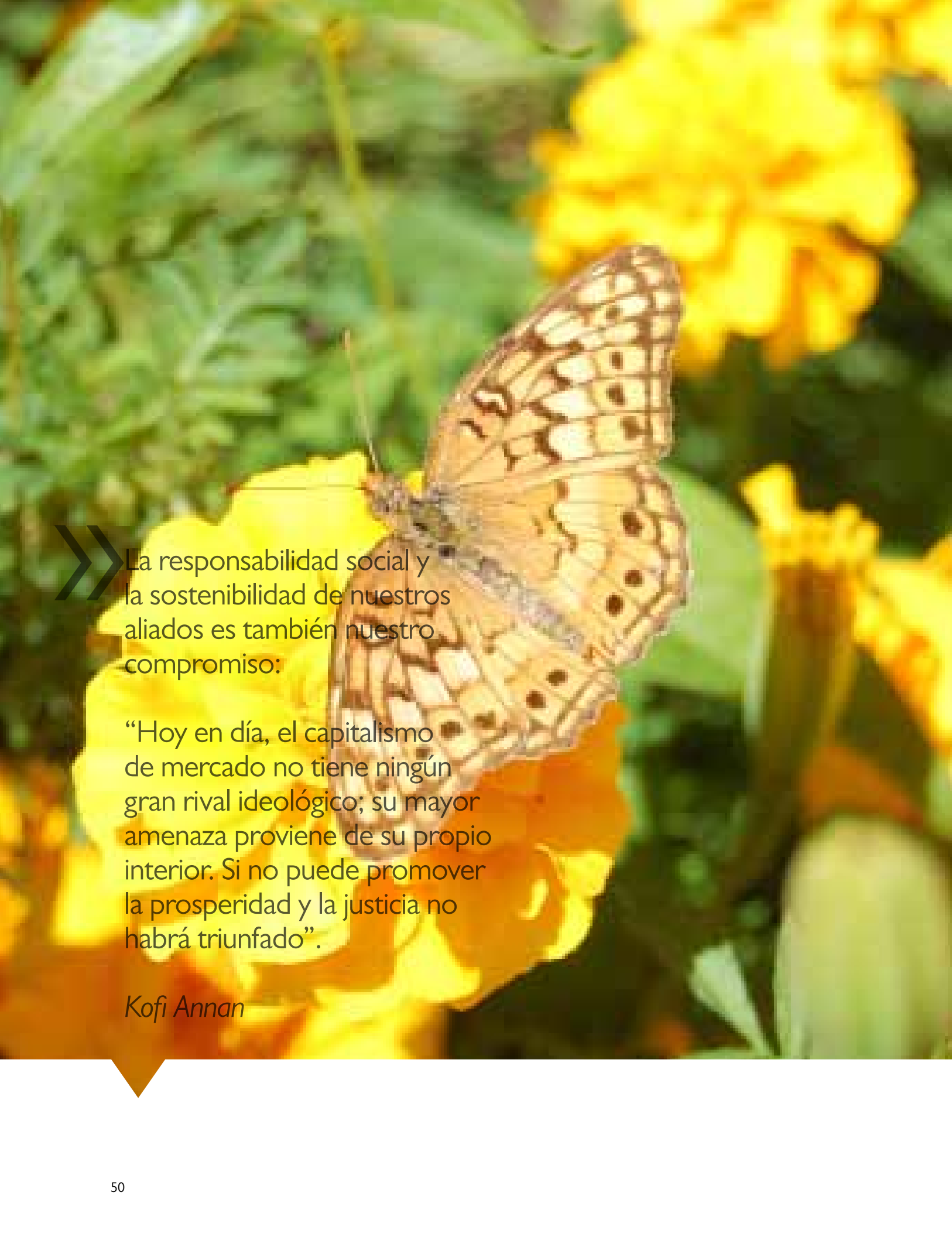
Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos del consumidor.

Desarrollar una estrategia y cultura de servicio al cliente.

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

Fortalecer la cultura de servicio de Club Los Andes, como elemento diferenciador que permita tener clientes más satisfechos.

Consolidar otros acuerdos de canjes en Cali y otras ciudades del país, que favorezcan la fidelización.

A butterfly with brown and white patterned wings is perched on a yellow flower. The background is a blurred green and yellow, suggesting a garden setting.

» 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).

Proceso de compras

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

Verificación de los productos comprados

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

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

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

En el Club Los Andes se manejan políticas corporativas para contrataciones superiores a ocho millones de pesos. No efectuamos aún evaluaciones a proveedores.



Creemos en nuestro
País

\$5.000.000

Contratación promedio/mes con
proveedores vecinos a la sede

Participación de
nuestros proveedores

\$95.000.000.

Contratación promedio/mes con
otros proveedores nacionales

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.

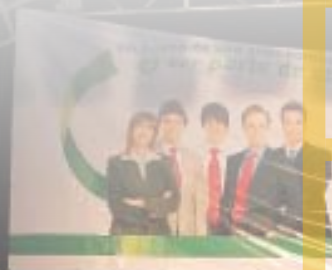
Iniciar el cierre de brechas en relación con nuestro autodiagnóstico de RSE y sostenibilidad frente a proveedores.

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.
- » Se aplican pruebas psicotécnicas para brindar transparencia y objetividad al proceso de contratación de personal.

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.



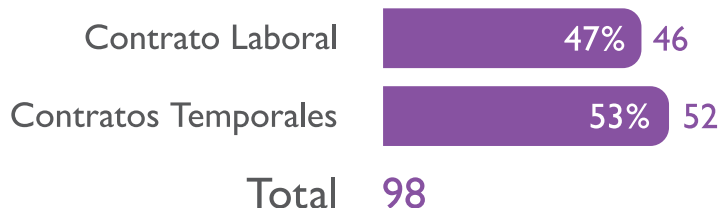
Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

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

Familia Club Los Andes

Colaboradores 2011

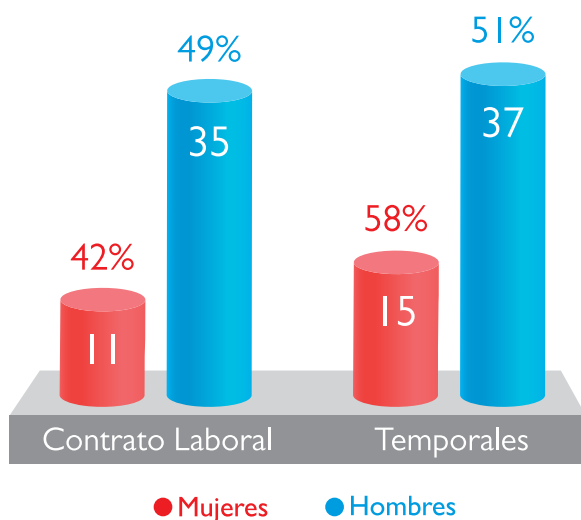


Por la naturaleza de las operaciones del Club (vigilancia, jardinería, mantenimiento), la mayoría de los colaboradores son hombres.

Hombres: 72

Mujeres: 26

Tipo de contrato por género



Promedio de edad de colaboradores: 44 años.

No hay discriminación por edad.

Nuestro salario mínimo es el SMLMV. Cumplimos con la cuota de practicantes del SENA.

Evaluación del Desempeño

- No hemos realizado aún las evaluaciones de desempeño
- Evaluamos el área comercial según metas presupuestales.

- Los beneficios se otorgan a todos nuestros colaboradores (excepto aprendices y estudiantes en práctica profesional).
- Pago por productividad.
- Beneficios extralegales.

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.

Desarrollo de las Personas

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.

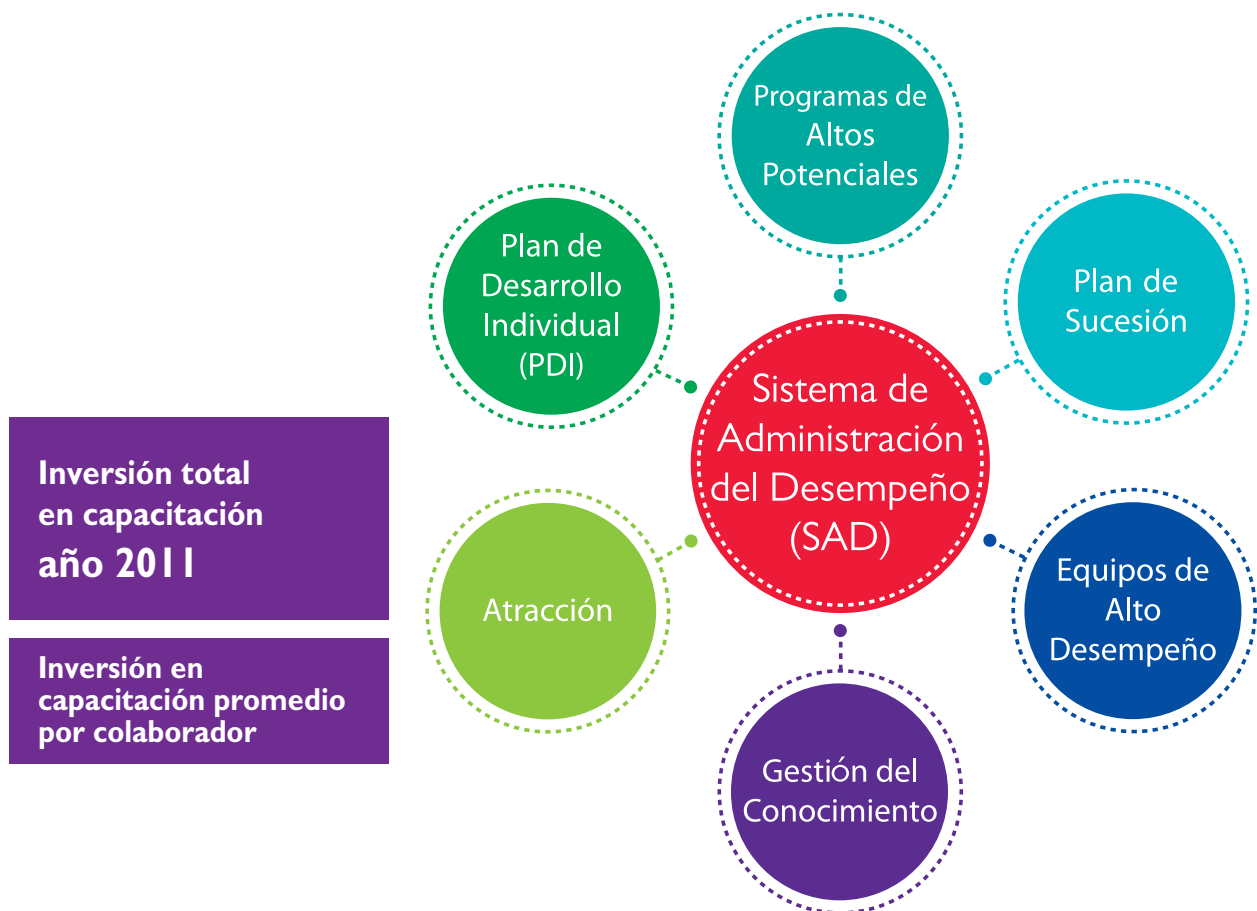
Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción



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



Programas de formación realizados:

- Manejo de residuos sólidos.
- Trabajo en alturas.
- Cuidado de las manos.
- Buenas prácticas de manufactura: Todo el personal de Alimentos y Bebidas recibió el carné que los certifica como manipuladores de alimentos.
- Expresión corporal.
- Daruma (Actas y Documentos).
- Etiqueta y protocolo social.
- Etiqueta y protocolo a la mesa.
- Defensa personal.
- Control de plagas y control de residuos.
- Presentación personal.
- Re - Inducción por áreas.
- Manipulación y manejo de bandejas (Alimentos y Bebidas).
- Capacitación en 5S.
- Taller de formación en protección de Derechos Humanos para personal de seguridad: "Principios fundamentales del Estado Social de Derecho en Colombia y la aplicación de los Derechos Humanos en la seguridad privada."
- Cobertura del 95% de nuestro personal.



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.

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” y 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 Club Los Andes

44,7%

Grandes oportunidades de mejora.

Bienestar y 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:

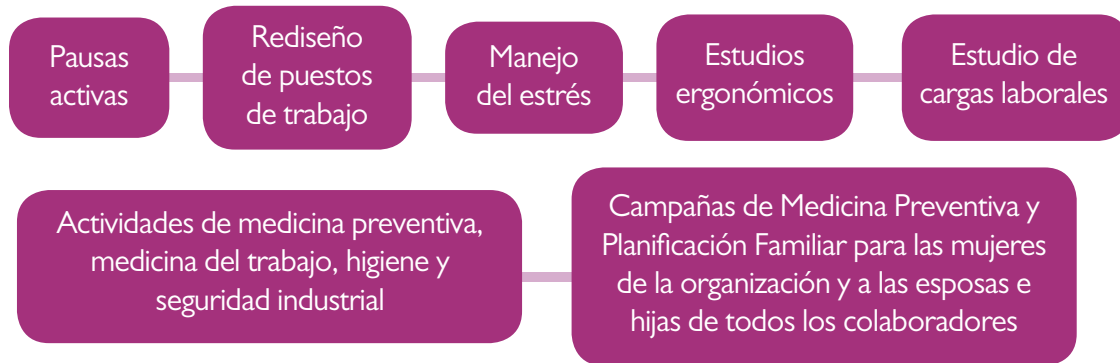
El COPASO - Comité Paritario de Salud Ocupacional – es el espacio de planificación de las acciones que busca generar un entorno seguro y prácticas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.



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

- Realizamos reuniones mensuales del Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO.
- Celebramos convenios para lograr que el 95% de nuestros colaboradores que no habían finalizado sus estudios de básica secundaria pudieran hacerlo. Las clases son dictadas directamente en la sede campestre. Se les facilita el espacio, el tiempo y los materiales. El proyecto inició en septiembre de 2011 y tiene una duración de 16 meses.
- En 2011 realizamos el Primer Torneo Deportivo con los colaboradores, con una participación del 80%.

Los Planes de Acción incluyen:



Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

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.



Nuestros compromisos 2012

Con nuestra gente

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

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

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

Invitar a los colaboradores a participar de las actividades y espacios que el Club genera para compartir.

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.

Nuestros compromisos de capacitación para 2012 son:

- Trabajo en alturas (segundo grupo).
- Cuidado del cuerpo, buenos hábitos alimentarios.
- Buenas prácticas de manufactura: Todo el personal de Alimentos y Bebidas (Nueva).
- Certificación – Actualización de carné).
- Manejo de químicos.
- Pausas activas. No obstante, está pendiente la realización de las evaluaciones de desempeño con el fin de evidenciar las necesidades actuales de los colaboradores a partir de la elaboración de las matrices de competencias.





“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 CO₂ 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 Datteca).
- **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 el Club Los Andes

- Consumo Energía Fuentes Primarias

Consumo directo:

192 Galones de Gasolina.
230 Galones de ACPM.
640 Galones de Gas propano.
Consumo de energía activa 71.264 Kwh-mes.
Consumo energía reactiva 4.490 KVARh-mes.
Demanda máxima 238 KW mensual.

Impacto ambiental, regulación, normatividad e Inversiones.

En el periodo no se presentaron informes de inadecuada operación medio ambiental.

Semestralmente la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC) realiza visita de vigilancia de la intervención sobre las vertientes de agua: El Club cumple con las normas.

Invertimos 12 MM en pozos sépticos.

Conservación de la biodiversidad

Ubicación: Norte del Cauca colombiano.
Extensión: 1.250.000 m².
Área construida: 250.000 m² (25 % del área).
Temperatura promedio: 26°C.
Altura: 1.000 Mt sobre el nivel del mar.

Nuestro ecosistema:

67 especies de árboles, frutales y ornamentales.
40 especies de aves nativas.
6 especies de aves migratorias provenientes del hemisferio norte (pericos).

Fuentes de agua

14 lagos artificiales interconectados de agua corriente.
2 vertientes naturales que convergen.
Complejo de piscinas con un total de 2.780 M3 de aguas recicladas.

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.

Clasificación de Residuos

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.

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.







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

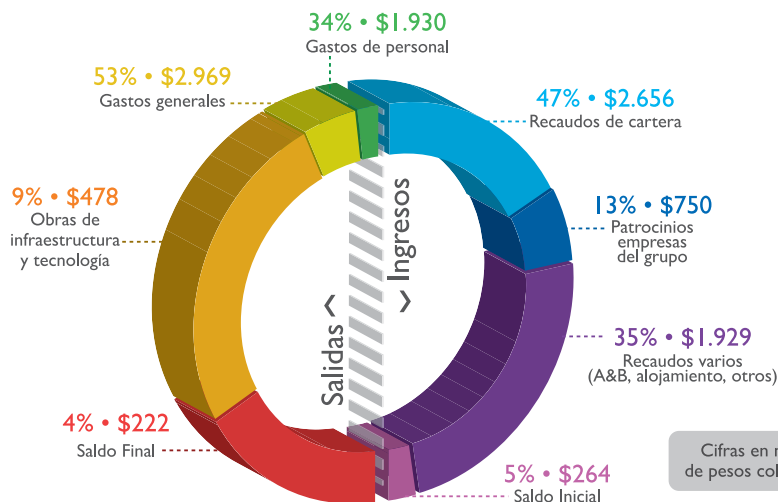


El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que mensualmente 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 Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones de fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa para gestionar la operación y prestar mejores servicios a los asociados y a los colombianos. Es así como Coomeva democratiza la riqueza creada, al distribuirla equitativa y eficientemente en beneficio de más de 3.500.000 colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.



Hemos orientado nuestros esfuerzos a mejorar la gestión de las unidades de negocios generadoras de ingresos, en especial el área de Alimentos y Bebidas y hacia el control de la ejecución de los gastos operacionales. Los logros fueron:

- Resultado positivo, con una utilidad de \$29M.M.
- Ingresos por \$2.853 M.M. en la venta inmobiliaria del condominio residencial.
- Utilidades de \$211 M.M. y margen de 17% en la unidad de Alimentos y Bebidas.
- Inversión de más de \$500.000.000 en remodelación del SPA.
- Iniciamos operación de los salones de eventos de la Sede Oasis en Unicentro.

Nuestros Compromisos 2012

Generar valor agregado con base en excelencia operacional y la fidelización de los usuarios.

Ampliar el portafolio de servicios.

Fortalecer los vínculos con las aseguradoras y la sinergia con las empresas del Grupo.

Incluir criterios de sostenibilidad para aprobación de inversiones en el año 2012.

Determinar los riesgos y oportunidades de la empresa y consecuencias financieras derivadas del cambio climático.

Definir corporativamente un sistema de reciclaje integrado, que involucre a los colaboradores y gestiones cambios culturales.

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

Asegurar la sostenibilidad del Club con resultados financieros de mayor contribución, mediante el aumento de nuevas afiliaciones y mayores márgenes de utilidad en Alimentos y Bebidas, Eventos y Hotelería.

Incrementar la ocupación en cabañas al 50% frente al 41% del año 2011.

Alcanzar los 150 golfistas afiliados al Club los Andes.

Lograr 216 afiliados nuevos.





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.

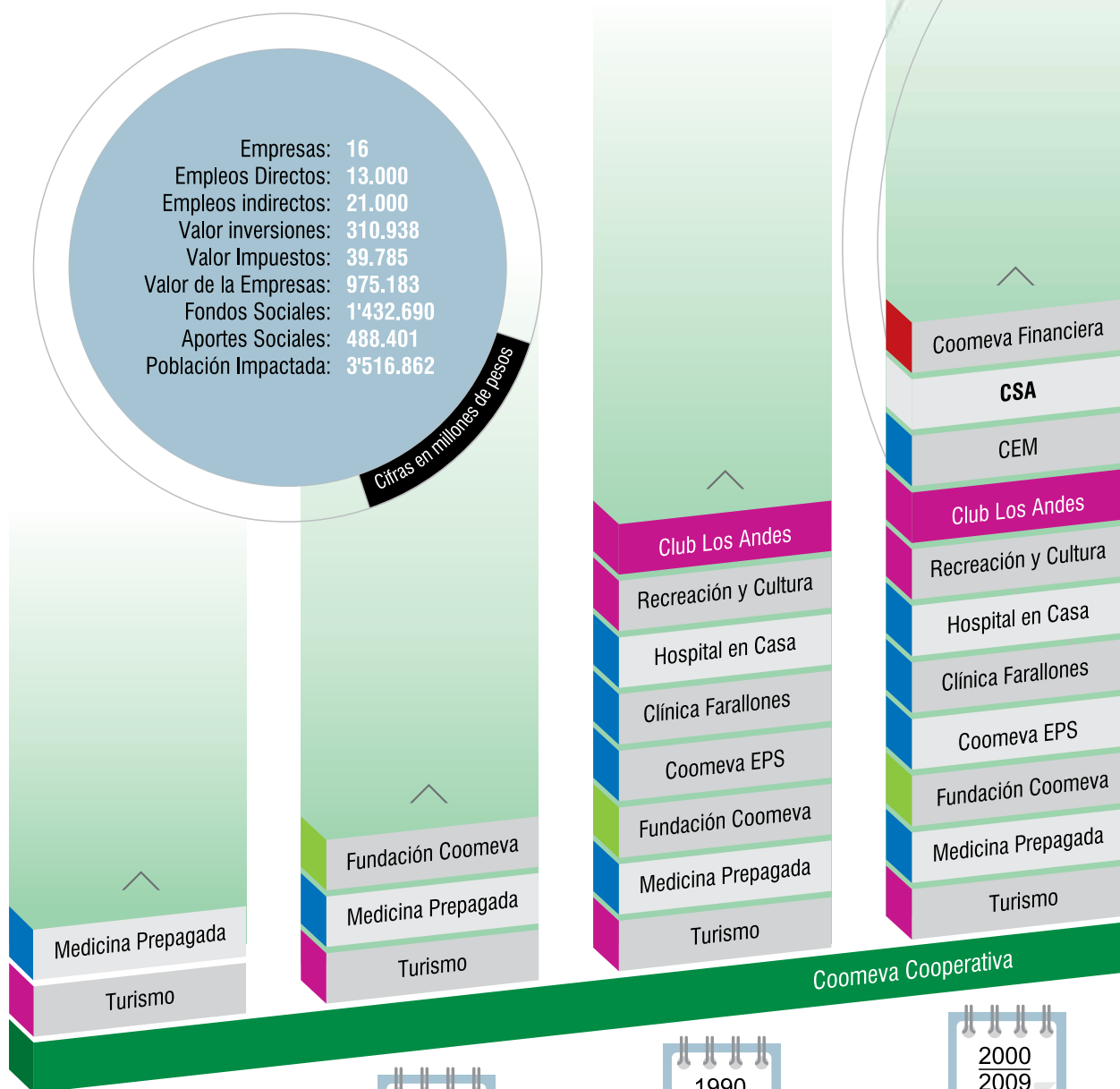
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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





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.



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.



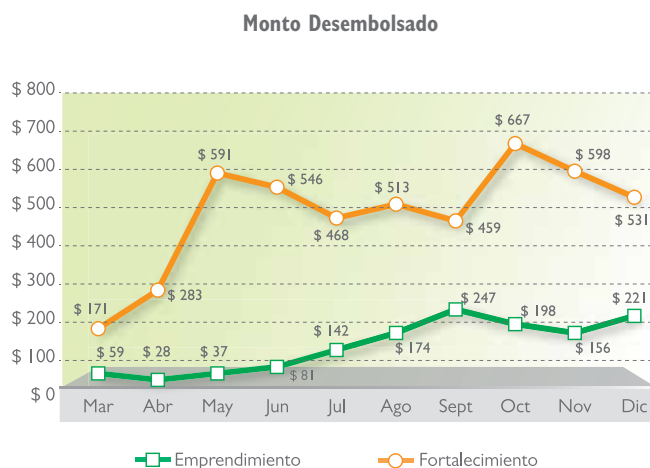
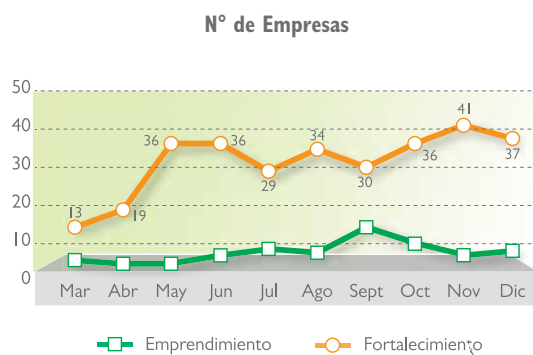
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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	
No. Créditos Colocados	448	379	85%
Línea Emprendimiento	55	68	124%
Línea Fortalecimiento	393	311	79%
Valor Créditos Colocados - \$mill	6.125	6.169	101%
Línea Emprendimiento - \$mill	801	1.342	168%
Línea Fortalecimiento - \$mill	5.324	4.827	91%



Acciones desarrolladas por el Club Los Andes »

Conjuntamente con la Fundación de Damas Tenistas del Valle, Fundatev, y con la autorización de los padres de familia, el Club Los Andes brinda capacitación psicológica, técnica y recreativa, de tenis aficionado, con bases en juego competitivo para actividades avanzadas de torneos regionales a un grupo de niños de la zona de influencia entre los 11 y 17 años de edad, los cuales como único requisito deben ser estudiantes con matrícula escolar.

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.

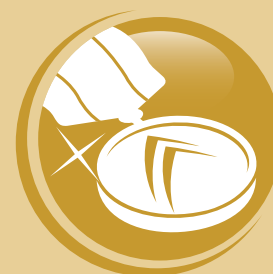




“Ten un compromiso
“simple” pero decidido
de que no vas a volver
a hacer, bajo ninguna
circunstancia, algo que
no sea totalmente
excelente. Tolera sólo la
excelencia.”

Tom Peters

Premios y reconocimientos



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

Cooomeva 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 Club Los Andes

1. Estrategia y Análisis

Cód.	Visión Estratégica	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	1,2,3,4	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	MENSAJE DEL PRESIDENTE CORPORATIVO MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA EMPRESA	1,2,3,4	

2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	NUESTRA EMPRESA	8,9	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	NUESTRA EMPRESA	9,10,15	
2,3	Estructura operativa de la organización incluídas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	NUESTRA EMPRESA	8,9,10	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	NUESTRA EMPRESA		
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	NUESTRA EMPRESA	15,16	
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	NUESTRA EMPRESA	9	
2,7	Mercados que sirve	NUESTRA EMPRESA	10	
2,8	Dimensiones de la organización informante	NUESTRA EMPRESA CRECEMOS CON NUESTRA GENTE DEMOCRATIZAMOS LAS RIQUEZAS	10,53,64,65	
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización			No se presentaron cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS		No se presentaron premios ni distinciones significativas en el período del reporte.

3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	ACERCA DEL INFORME	5,6	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	ACERCA DEL INFORME	5,6	
3,3	Ciclo de presentación de memorias	ACERCA DEL INFORME	5,6	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	ACERCA DEL INFORME	6,7	
3,5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	ACERCA DEL INFORME	5,6	
3,6	Cobertura de la memoria	ACERCA DEL INFORME	6	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ACERCA DEL INFORME	6	
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones			Se informa el 100% de la gestión realizada por la entidad.

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.			Cada una de las áreas entregaron la información de los indicadores. Los valores económicos son valores entregados por la Gerencia Financiera. Estos valores están debidamente auditados por KPMG.
3,10	Re expresión de información de memorias anteriores.			Éste es el primer informe de Club Los Andes.
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.	ACERCA DEL INFORME	5,6	
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	5	
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés				
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	37,38,39,40	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo			No se cuenta con esta información, pero se reportará en futuros informes.
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.			No se cuenta con esta información, pero se reportará en futuros informes.
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	56	Actualmente no contamos con información sobre los mecanismos formales utilizados por nuestros accionistas de comunicación de recomendaciones 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.			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	38	
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			No se cuenta con esta información, pero se reportará en futuros informes.
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	14	
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.			No se cuenta con esta información, pero se reportará en futuros informes.
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	38	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.			No se cuenta con la medición, ni con el seguimiento para este indicador. Se espera iniciar procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.			No se cuenta con la medición, ni con el seguimiento para este indicador. Se espera iniciar procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.	NUESTRA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	10	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	PROMETEMOS PERDURAR	26,27	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	PROMETEMOS PERDURAR	27	
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	27	
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	27,28,29	
Indicadores de desempeño económico				
Aspecto • Desempeño económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	64	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	PROMETEMOS PERDURAR	29	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
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.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	54,63	
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	50	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	50	

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
Aspecto • Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.		No se reporta	Actualmente no se tienen inversiones en infraestructura para la comunidad.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Indicadores de desempeño medioambiental				
Aspecto • Materiales				
EN1	Materiales usados, por peso o volumen.		No se reporta	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		No se reporta	Actualmente no se utilizan materiales sustitutivos por lo cual no hay medición del mismo.
Aspecto • Energía				
EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		No se reporta	Actualmente no contamos con la información sobre los ahorros de energía generados a raíz de la conservación y mejoras en la eficiencia. Pero lo reportaremos en futuros informes.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		No se reporta	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		No se reporta	Actualmente no contamos con la información sobre los ahorros de energía generados a raíz de la conservación y mejoras en la eficiencia. Pero lo reportaremos en futuros informes.
Aspecto • Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			No existen fuentes de agua que hayan sido significativamente afectadas por nuestras operaciones.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	

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.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	
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 altos valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			No presentamos impactos significativos en la biodiversidad de las áreas en las cuales operamos.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		No se reporta	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			
EN15	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	Actualmente no existe ningún estudio que indique que las especies protegidas por nuestras iniciativas de conservación de la biodiversidad en el Club Los Andes, estén incluidas dentro de la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales.
Aspecto • Emisión, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	62	
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
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.			Por la naturaleza de las operaciones de la empresa este indicador no aplica .
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.			Cada 6 meses la Corporación Regional del Cauca CRC, hace las respectivas visitas de seguimiento a nuestra Sede Campestre del Club con el fin de comprobar que la intervención hecha a las vertientes de agua sea la adecuada.
Aspecto • Productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.			Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
Aspecto • Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.			No se presentaron multas significativas ni sanciones no monetarias por dicho incumplimiento durante el periodo a reportar.
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.			Se espera comenzar la medición y reportar en futuros informes.
Aspecto • General				
EN30	Desglose por tipo el total de gastos e inversiones ambientales.			Se espera comenzar la medición y reportar en futuros informes.
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	53	No se presenta un desglose de trabajadores por región, ya que por la cobertura de nuestras operaciones, todos nuestros trabajadores provienen de nuestra área de influencia, en donde desarrollamos nuestras operaciones.
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.			Se espera comenzar la medición y reportar en futuros informes.
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	57,58	
Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
Aspecto • Salud y seguridad				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	56,57	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	57	
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	57,58	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.			No se cuenta con sindicato

Aspecto • Formación y Educación				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.			Se espera comenzar la medición y reporte en futuros informes.
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	57,58	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	55	Se espera comenzar la medición y reporte de dicho porcentaje en futuros informes.
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.	VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	38,39	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			Se espera comenzar la medición y reportar en futuros informes.
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
HR1	Porcentaje y n° total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • No discriminación				
HR4	N° total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			No se cuenta con sindicato.
Aspecto • Trabajo infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de períodos de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.

Aspecto • Personal de seguridad formado				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
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.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	57,58	
Aspecto • Derechos de los indígenas				
HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
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	67,68	
Aspecto • Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • Políticas públicas				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • Comportamiento de competencia desleal				
SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
Aspecto • Cumplimiento de la ley				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.			No se presentaron multas significativas ni sanciones no monetarias por dicho incumplimiento durante el periodo a reportar.
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Salud y seguridad de cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.			No se presentaron multas significativas ni sanciones no monetarias por dicho incumplimiento durante el periodo a reportar.
PR2	Nº 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.			No se presentaron multas significativas ni sanciones no monetarias por dicho incumplimiento durante el periodo a reportar.

Aspecto • Etiquetado de productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	FACILITAMOS LA VIDA	44,45,46	
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.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	FACILITAMOS LA VIDA	44,45,46,47	
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.	VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	41	
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.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
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.			No se cuenta con la medición, ni el seguimiento para este indicador. Se espera dar inicio a procesos que contribuyan a su realización, medición y divulgación para futuros informes.
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.			No se presentaron multas significativas ni sanciones monetarias por dicho incumplimiento durante el periodo a reportar.



