

Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD





Informe de

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

Coordinación y redacción
Liliana Patricia Guzmán González
Asesora Presidencia Ejecutiva

Líder de RSE Coomeva Corredores de Seguros S.A.
Liliana Toro Henao
Gerente Técnica Coomeva Corredores de Seguros S.A.

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.

Sostenibilidad 2011



Organismos de Dirección, Administración y Control

Junta Directiva

PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco

Luis Enrique Lozano (Independiente)

Luis Mario Giraldo

Giuliano Morini Calero (Independiente)

Celestino Arango Cano (Independiente)

SUPLENTE

Alfredo Rincón - Gerente Financiero Corporativo

Piedad Cecilia Pineda - Gerente Sector Salud

Luis Fernando Sandoval - Gerente Administrativo Corporativo

Francisco Mejía Pardo (Independiente)

Eduardo Fernández De Soto (Independiente)

» 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!

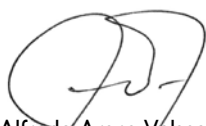
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia,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

Cooameva Corredores de Seguros S.A., Sostenible económica, social y ambientalmente

El presente Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial busca poner en conocimiento de los grupos de interés de Cooameva Corredores de Seguros S.A., la gestión realizada en este campo durante el año 2011.

El compromiso de nuestra alta dirección con la Responsabilidad Social se centra en la necesidad de crear valor sostenible e impactar favorablemente a todos los grupos de interés, actuando bajo principios éticos, de transparencia y credibilidad como base de su conducta empresarial.

Con la adhesión al Pacto Global de la ONU, nuestra entidad inició una cultura de Responsabilidad Social Empresarial, enmarcada en las mejores prácticas y estándares de gestión sostenible, mediante el diseño e implementación del Sistema de Gestión Sostenible y de RSE y el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, que incluye la definición del modelo de gestión ética, del modelo de toma de decisiones y de los canales y mecanismos de comunicación con grupos de interés.

Durante este año iniciamos también el ejercicio de levantamiento y reporte de indicadores mediante la metodología del Global Reporting Initiative, GRI, que nos ayudará a mejorar cada día y a responder a las necesidades y expectativas de nuestros distintos grupos de interés.









Esteban Madero Crump

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



Liliana Toro Henao
Líder de RSE Coomeva Corredores de Seguros S.A.
Calle 7 Oeste I B-21 local 102
Ed. Bonaventure. Cali, Colombia.
liliana_toro@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



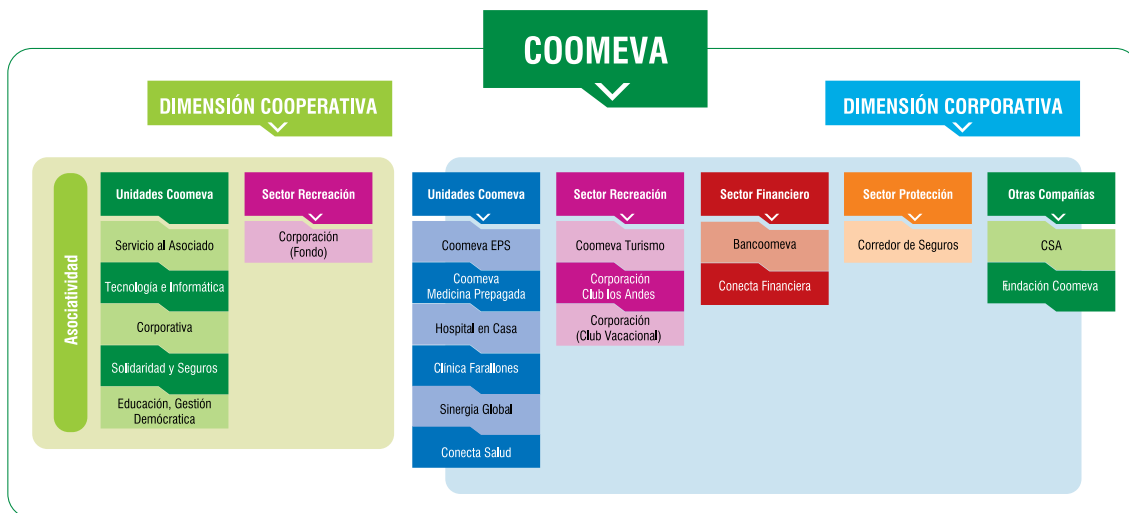
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

Nace Cooameva. 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 Cooameva
Av. Estación en Cali.

Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.

Colegio Cooameva (Cali).

Apertura de la Regional de Medellín.

Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.



1960



1980

1981



1991

2000



2001

2011



Administración, Planeación y Expansión Geográfica

Creación de la Agencia de Turismo Cooameva en Bogotá (Procoltur).

Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.

Construcción de Cooameva Terranova.
100 apartamentos.

Nace Cooameva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.

Servicios de odontología y de auxilio funerario para proteger a los familiares de los asociados.

Nace la Fundación Cooameva para el Desarrollo Social.

Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Cooameva".

Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Cooameva.

Nuevas oficinas y agencias en todo el país.

Certificación ISO 9001 para todas las empresas.

Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Cooameva Servicios Administrativos, Cooameva 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 Cooameva.

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.

Cooameva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.

Primer Informe de Sostenibilidad.

Gestión, Crecimiento, Diversificación

Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.

Nacen: Cooameva EPS S.A., Salud Cooameva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Cooameva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.y Hospital en Casa S.A..

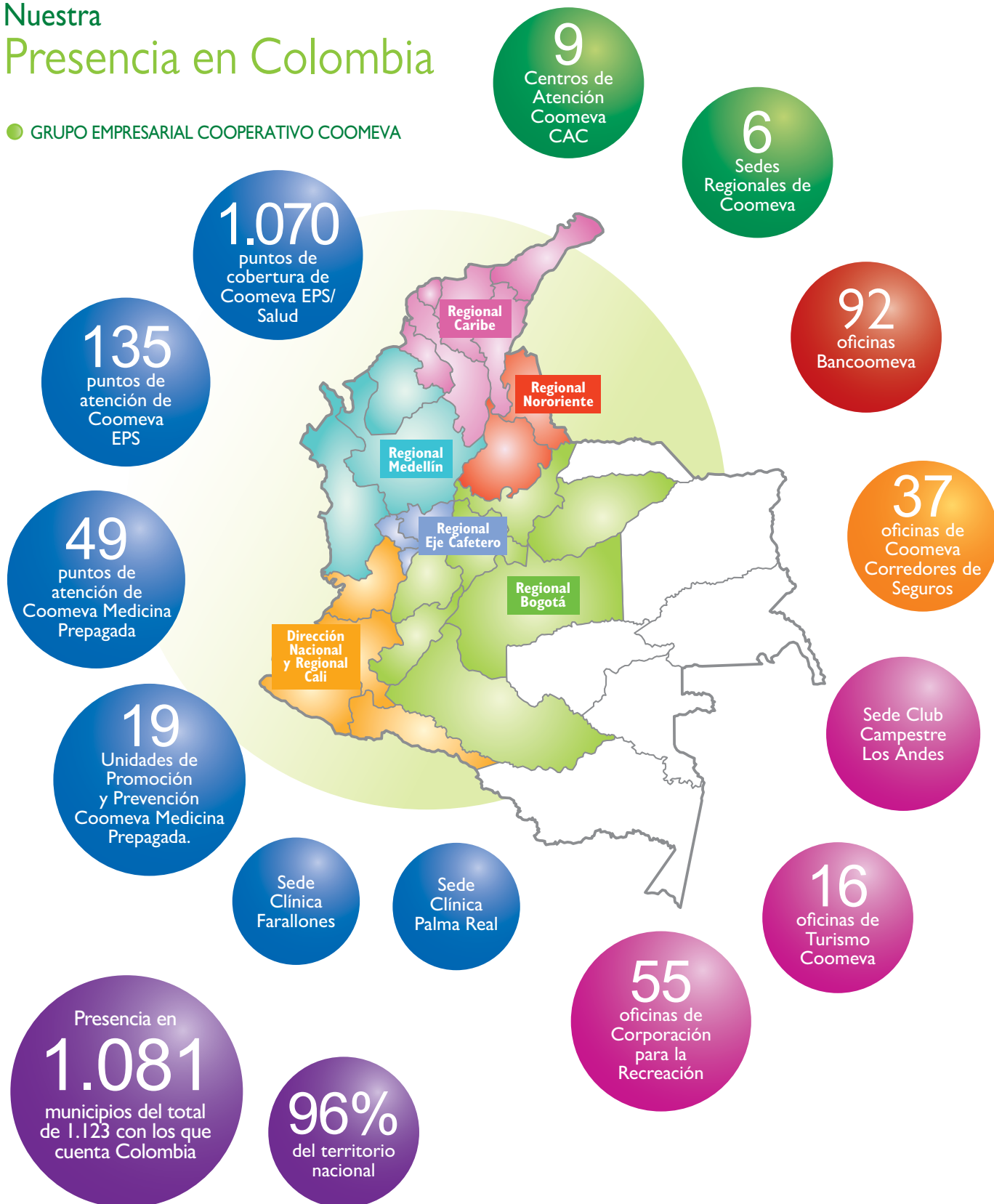
Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.

Creación de las sucursales Caribe, Suoccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.

Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOIMEVA



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





Nuestra Empresa Coomeva Corredores de Seguros S.A.

Coomeva Corredores de Seguros S.A. es una empresa con domicilio principal en la ciudad de Cali, Colombia, que tiene por objeto las actividades de corretaje de seguros. Se conformó como Sociedad Anónima, con el objeto de actuar como intermediaria entre asegurados y aseguradoras, con el propósito de ofrecer seguros, promover la celebración de contratos de seguros y obtener su renovación.

Como entidad del sector financiero, se encuentra sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, quien autorizó su funcionamiento mediante Resolución No. 1943 de octubre 4 de 2010.

Coomeva Corredores de Seguros S.A. forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cuya matriz es la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia "Coomeva". Por consiguiente, entre una y otra existe una relación de subordinación, merced a la cual la entidad matriz ejerce el control sobre nuestra empresa. Entre las entidades que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva existe unidad de propósito y de dirección.

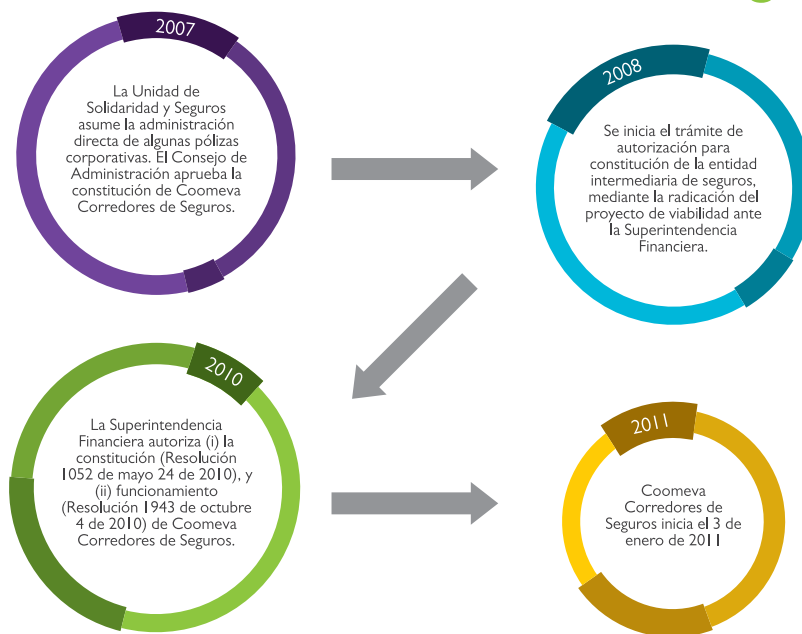
Así, buscamos fortalecer la marca Coomeva en el ámbito de los seguros, mediante un amplio portafolio de posibilidades de aseguramiento y provisión, orientado inicialmente a la comunidad de asociados de Coomeva y en el corto plazo al público en general.

El modelo de gestión de Coomeva Corredores de Seguros se basa en el concepto de Gerenciamiento Estratégico, como herramienta para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por la Junta Directiva.

El Gerente General, con el apoyo de su grupo gerencial, diseña y propone para la aprobación de la Junta Directiva el Direccionamiento Estratégico de la Organización, mediante el cual y desde las perspectivas (i) Financiera, (ii) Mercado, (iii) Procesos Internos, (iv) Capital Estratégico y (v) Responsabilidad Social Empresarial, se define el futuro que se desea para la empresa -pensamiento estratégico-, la forma general como se ha de lograr -planeación estratégica o de largo plazo- y la definición de actividades, responsables y recursos requeridos para el logro de dicha visión.

Este modelo no sólo cuenta con los mecanismos para definir y formular los planes, sino que incluye la forma como se controlará la gestión a través del seguimiento de los resultados, empleando los cuadros de gestión con indicadores y las reuniones de seguimiento. La estructura de direccionamiento está enmarcada dentro de las normatividades que para cada uno de los temas existe, bien sean éstas políticas, normas internas, o regulaciones y leyes de carácter externo que limitan el actuar corporativo.

Línea del tiempo Cooimea Corredores de Seguros S.A.

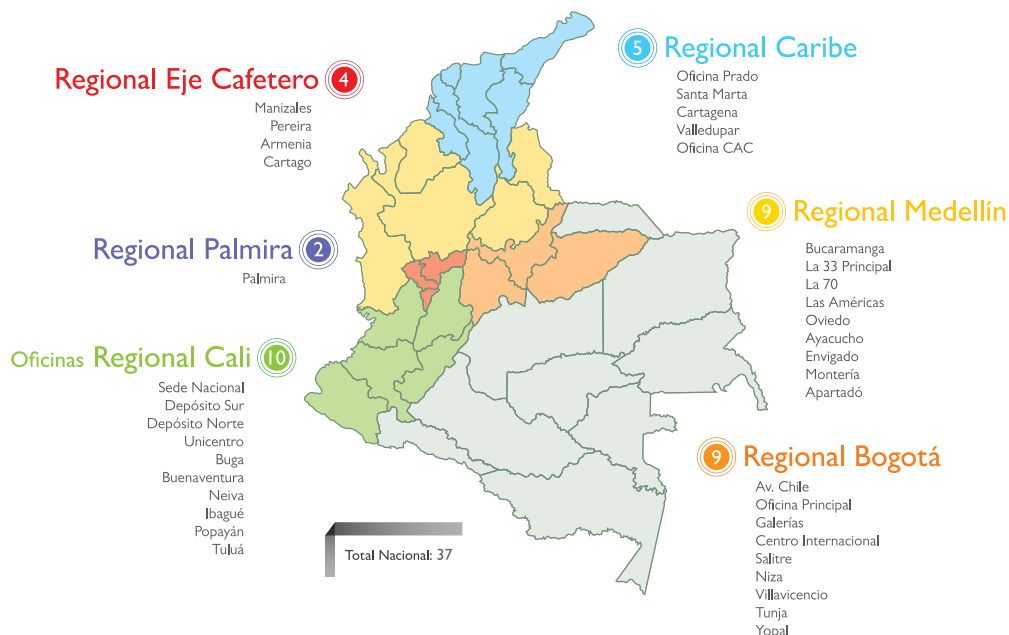


Desde su creación, Cooimea Corredores de Seguros se ha ubicado dentro del ranking de las 20 empresas de intermediación de seguros más grandes del país por ingresos (Fuente Superintendencia Financiera) y cuenta con un capital inicial suscrito y pagado de 2.000 millones de pesos, el cual supera ampliamente las exigencias de ley en materia de capital mínimo requerido para este tipo de empresas.

Al cierre del primer año de operación, la Compañía registró una rentabilidad acumulada del 12% (utilidad frente a los ingresos) superando los presupuestos establecidos y ubicándose en este aspecto, como la primera empresa del Grupo Empresarial Cooimea.

Nuestra Presencia en Colombia

Ofrecemos nuestros servicios en Colombia a través de una amplia red de oficinas del Grupo Empresarial Cooimea. Para ello contamos con seis regionales (Bogotá, Cali, Caribe, Eje Cafetero, Medellín y Palmira) y con 37 puntos de atención. Hacemos presencia en 20 ciudades principales del país. La gestión administrativa y de control comercial se realiza en la sede nacional de Cooimea en la ciudad de Cali.



Los Sueños Compartidos

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

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



MISIÓN Coomeva

Corredores de Seguros
Generar tranquilidad y apoyo a la comunidad Coomeva y clientes, mediante servicios de previsión y protección a través de la mutualidad y el aseguramiento, mejorando así la calidad de vida y contribuyendo a la construcción de capital social en Colombia.

● VALORES
COOPERATIVOS

VISIÓN
Coomeva
Corredores de
Seguros

Ser reconocidos por nuestra comunidad Coomeva y clientes, como la fuente de soluciones integrales de previsión y protección que mejor se ajuste a sus necesidades y expectativas.

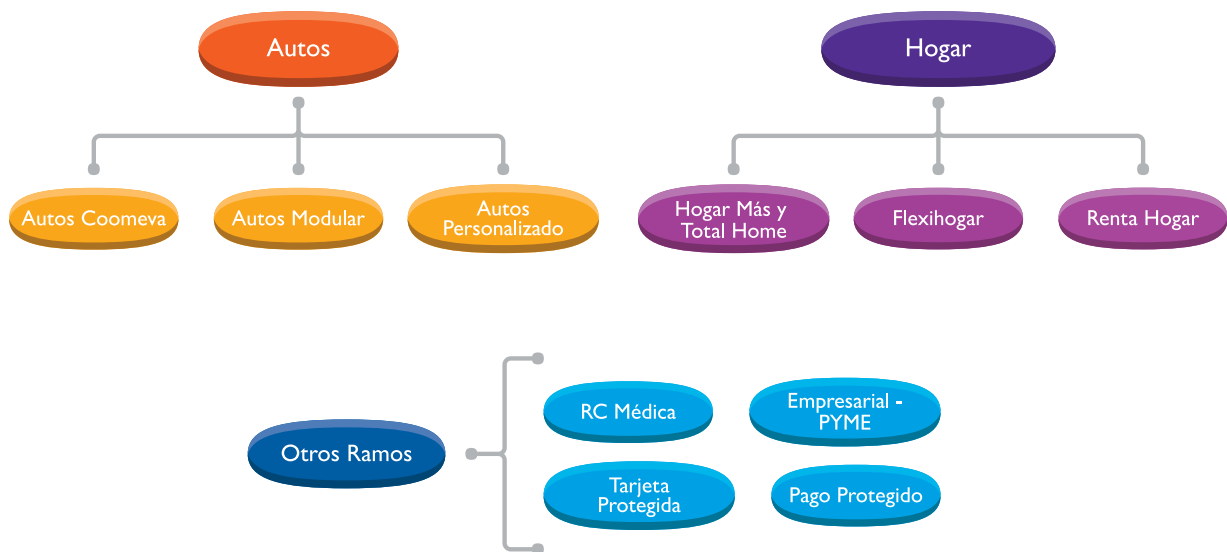


● VALORES
CORPORATIVOS



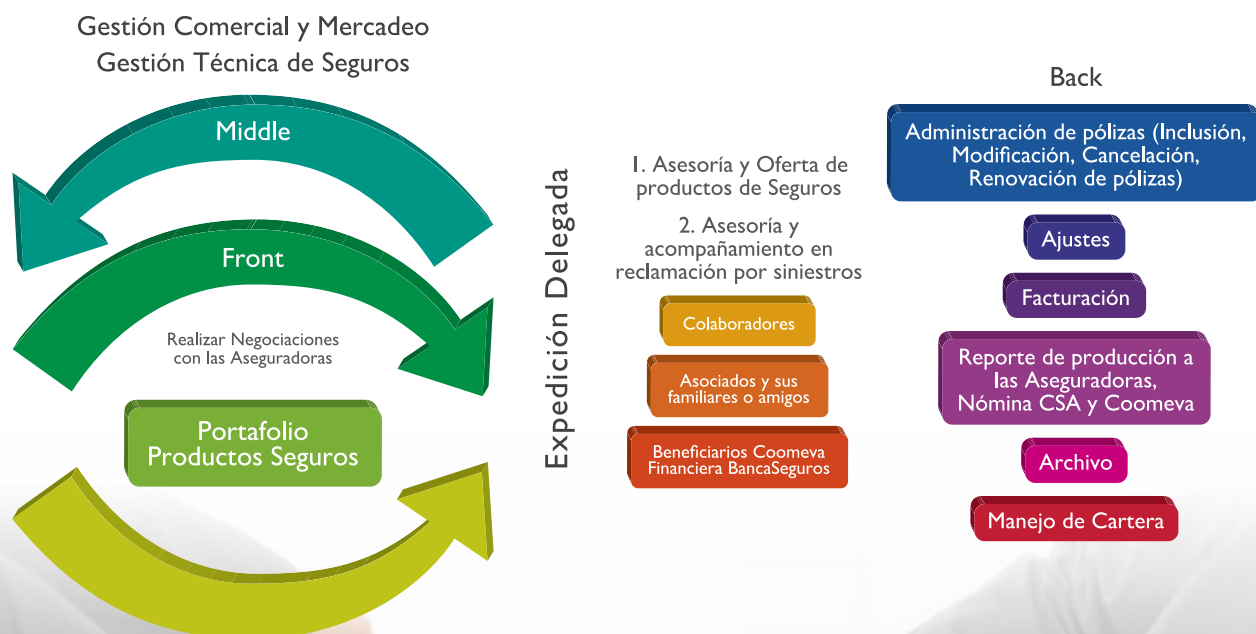
Promesa de valor: Cooameva Corredores de Seguros S.A.

Contamos con un portafolio integral y experiencia que garantizan nuestro acompañamiento y su protección. Entregamos nuestra propuesta de valor a través del siguiente portafolio de productos:



Modelo de Negocio de Cooमेवा Corredores de Seguros S.A.

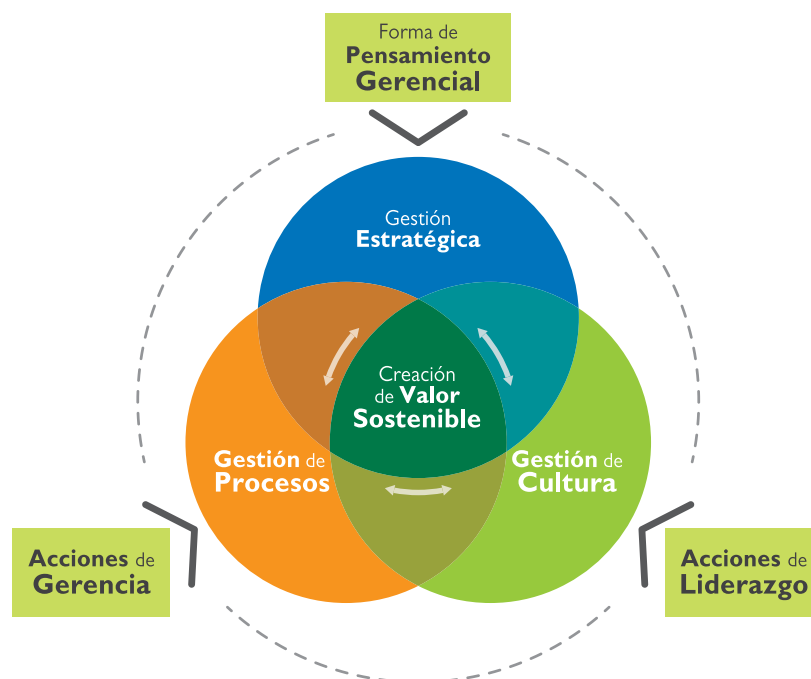
- Puntos de atención a nivel nacional oficinas del Grupo Empresarial Cooperativa (Barra Comercial).
- Atención telefónica (Call Center Outsourcing prestado por una de las empresas Cooमेवा).
- Contacto personalizado (ejecutivos comerciales).
- Propios grupos: pólizas que tienen las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo para proteger los bienes físicos y patrimoniales.



Modelo de Gestión Corporativo

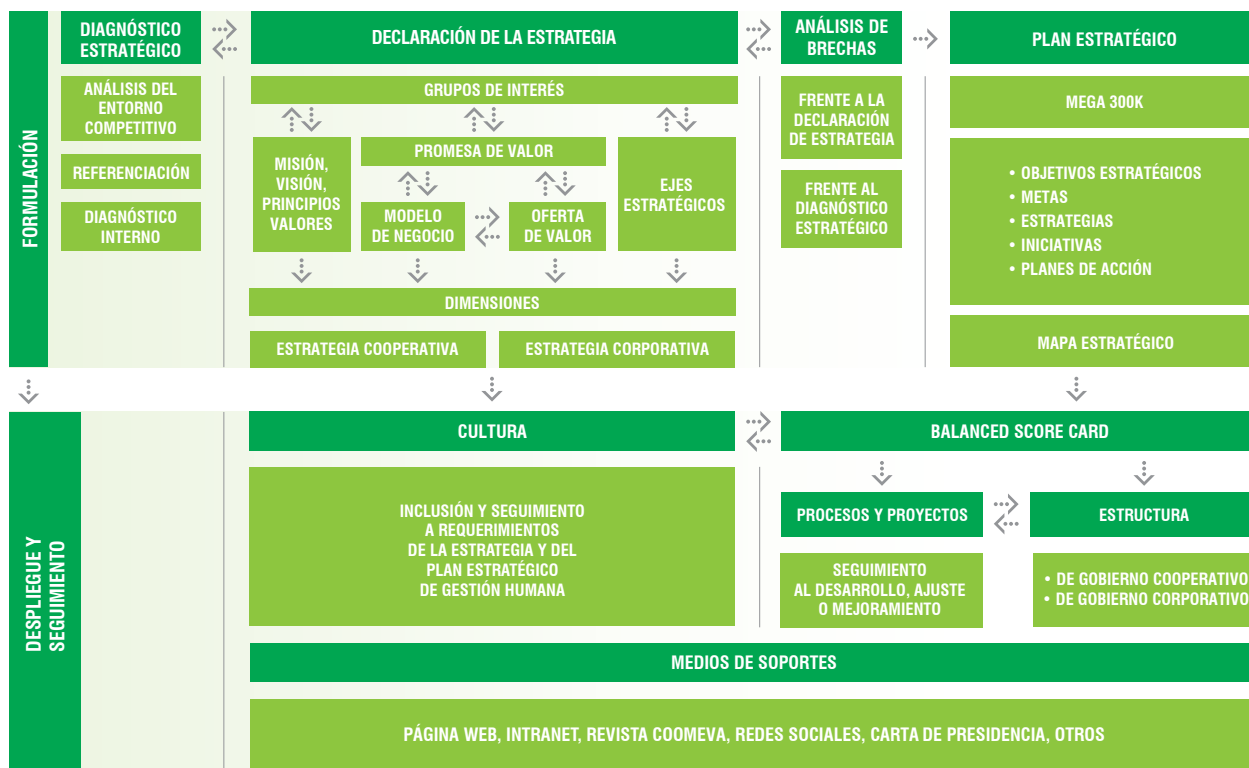
A partir del año 2000 el Grupo Cooameva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

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:

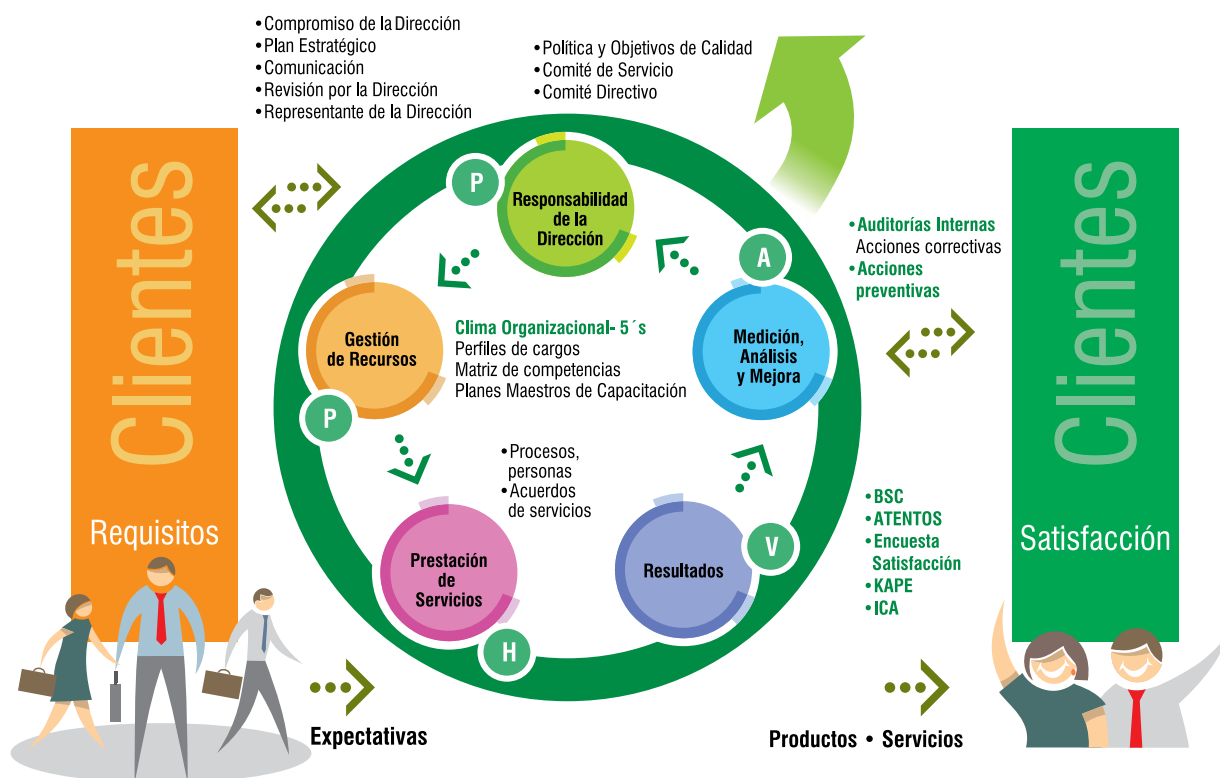
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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 integralidad y la seguridad informática. Adoptamos los estándares de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del Modelo de Capacidad y Madurez Integrado, CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.



Seguridad de la información

En Coomeva Corredores de Seguros S.A. garantizamos la protección de los activos de información, así como de la infraestructura computacional (hardware-software) y de las redes y las telecomunicaciones, mitigando cualquier riesgo que afecte la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de sus sistemas y de la información.

Contamos con políticas para la protección de la información confidencial, la seguridad de los equipos, acceso y navegación, sistemas de copias de seguridad y respaldo, legalidad de software y el desarrollo de campañas a clientes y colaboradores, para fortalecer la cultura de seguridad de la información, respondiendo a la normatividad vigente establecida en la Circular 022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Gestión de la Cultura



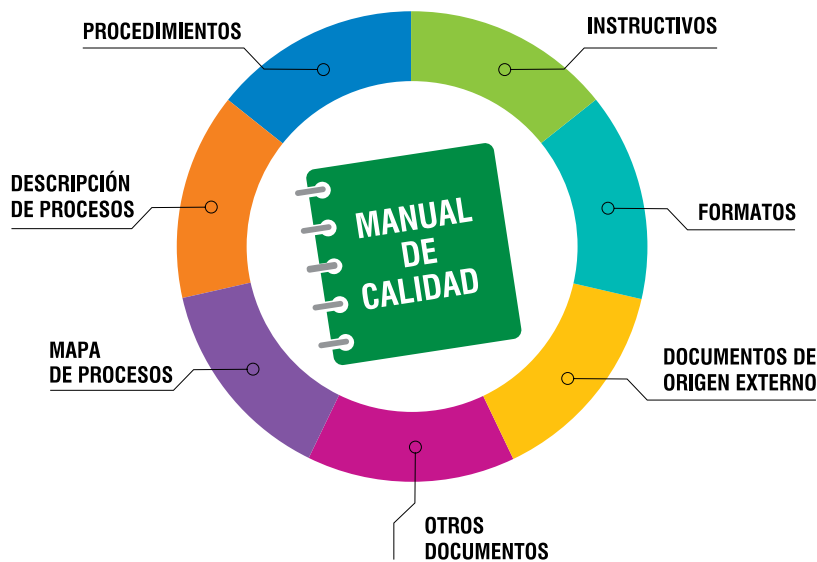
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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

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



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

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



Monitoreamos los resultados

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

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





Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

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



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

*Roberto Rodrigues
(Expresidente Asociación
Cooperativa Internacional)*

Prometemos perdurar



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

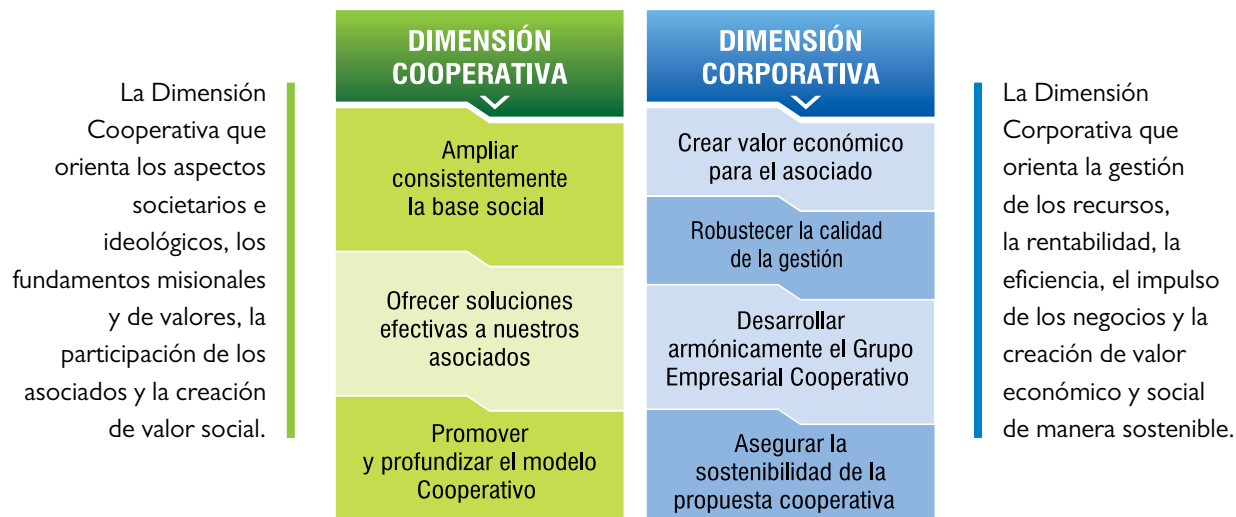
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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

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

En el Grupo Coomeva gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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





Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional

Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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



Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

Gestión sostenible

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

Gobierno corporativo y ética empresarial

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

Grupos de interés

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

Enfoque de Riesgo

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

Materialidad

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

Ciudadanía corporativa

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

Principios del Pacto Global

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

Nuestros Grupos de Interés

Asociados y sus familias, clientes, inversionistas, colaboradores y sus familias, proveedores (aseguradoras), entidades de control, Estado, comunidad, competencia.

En Coomeva Corredores de Seguros S.A. definimos y establecemos constantemente políticas para satisfacer las necesidades de los grupos de interés e implementamos las respuestas a las necesidades detectadas con cada uno de ellos

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 Rodriguez



Gestionamos los Riesgos Estratégicos

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

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



Nuestros Riesgos Estratégicos en Coomeva Corredores de Seguros S.A.

En Coomeva Corredores de Seguros S.A. identificamos y calificamos los riesgos estratégicos de la entidad y analizamos los riesgos sociales y ambientales para las operaciones de la empresa y cómo algunos de estos afectan el modelo de negocio. También identificamos las oportunidades.

La gestión del riesgo conforma uno de los pilares básicos de la estrategia de Coomeva Corredores de Seguros. La Administración de la compañía entiende que una correcta identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos es clave para optimizar la generación de valor en función del perfil de riesgos deseado y así garantizar la solvencia patrimonial que nos permita continuar con los planes de negocio definidos.

Gestionamos, administramos y controlamos nuestros riesgos de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, contemplados en la Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995) aplicables a la entidad y bajo las directrices y lineamientos de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Administración.

Nuestro Perfil de Riesgos se estructura así: 16 riesgos Críticos, 32 Altos, 26 Moderados y 5 Bajos.



Gestión global del riesgo

- Construimos el sistema de gestión integral del riesgo fundamentado en la independencia de la función de control y de la función de generación de los riesgos.
- Desarrollamos una cultura de riesgos común, compartida y extendida a todos los empleados, basada en la mejora continua.
- Establecimos criterios de valoración prudentes, basados en el buen juicio y en la experiencia.
- Utilizamos políticas y procedimientos que aseguran que el modelo de gestión de riesgos esté integrado en el proceso de toma de decisiones de negocio.
- Aplicamos modelos de valoración y de seguimiento que permiten identificar el incumplimiento de límites.
- Realizamos informes periódicos que permiten implantar acciones de mejora y auditorías internas que garantizan la calidad de los registros e información financiera.
- Plasmamos los resultados en los Códigos de Gobierno Corporativo, de Ética y de Conducta, y en los manuales de Administración de Riesgo Operativo, SARO, y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, los cuales son del conocimiento de todos los funcionarios de la entidad.

Organización de la gestión global del riesgo

La Junta Directiva: fija las políticas, lineamientos y acciones en materia de riesgos y delega la ejecución de las mismas en la Gerencia General, la cual se apoya en el Comité de Auditoría y en el Comité de Riesgos para efectos de extender las políticas y supervisar la actividad de gestión del riesgo y de control interno.

El Comité de Auditoría evalúa el control interno y su mejoramiento continuo.

La Auditoría Interna vela por el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgo, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

Sistemas de Administración de Riesgo

Gestionamos el riesgo inherente al core de negocio mediante métodos específicos y sistemas de información y medición que permiten calificar, cuantificar y gestionar los riesgos del negocio, de acuerdo con las normas vigentes para riesgo de: crédito, mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Lo anterior es respaldado por un Sistema de Gestión de Riesgo, compuesto por:

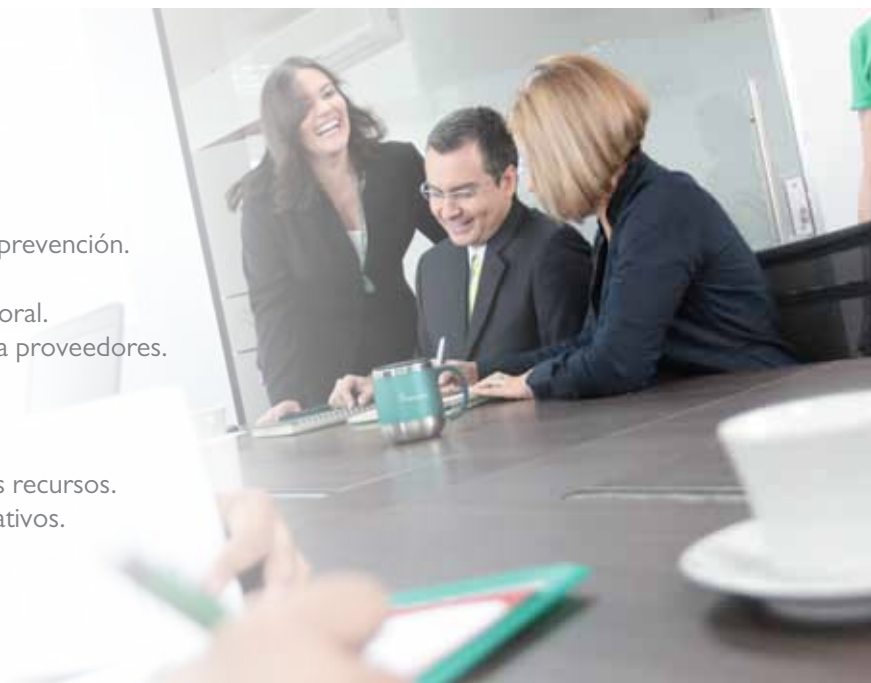
- **Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO:** Cumplimos con las políticas y lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, contenidos en la Circular Externa 041 de 2007 y mantenemos los riesgos en los niveles de tolerancia definidos por la Junta Directiva.
- El SARO dota a la organización de instrumentos y metodologías para administrar de forma adecuada el riesgo operativo al que nos exponemos en razón de las operaciones que realizamos en cumplimiento de nuestro objeto de negocio. Identificamos, medimos y controlamos los riesgos asociados a cada proceso.
- La Unidad de Riesgo Operativo realiza seguimiento y monitoreo con el fin de salvaguardar los intereses de los clientes y de la entidad.
- **Gestión de Continuidad de Negocio:** Nos permite planificar y responder ante incidentes e interrupciones de negocio para continuar las operaciones en un nivel aceptable predefinido y según la Circular Externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Nuestros planes de continuidad del negocio cumplen con los siguientes requisitos:
 - a) Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.
 - b) Ser conocidos por todos los interesados.
 - c) Cubrir integralmente la gestión de los riesgos hasta el regreso a la actividad normal.

- Controlamos y medimos los riesgos de mercado y liquidez y contamos con políticas claras de negociación con entidades y cupos que garanticen de una manera razonable el manejo de los recursos de liquidez, minimizando los riesgos y maximizando los resultados.
- Gestionamos el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y garantizamos el cumplimiento de la Circular Externa 046/ 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que nos exige la adecuada administración de la cartera (Clasificación y Provisión de Cartera).
- Gestionamos el Sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y los artículos 102 y subsiguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Reportamos las operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero, UIAF.

Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

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

- Conducta Ética.
- Comunicación.
- Derechos Humanos.
- Promoción de la cultura de la prevención.
- Gestión del riesgo.
- Balance vida familiar – vida laboral.
- Extensión de políticas de RSE a proveedores.
- Servicios diferenciales.
- Capacitación.
- Atención al cliente.
- Administración eficiente de los recursos.
- Promoción de valores corporativos.





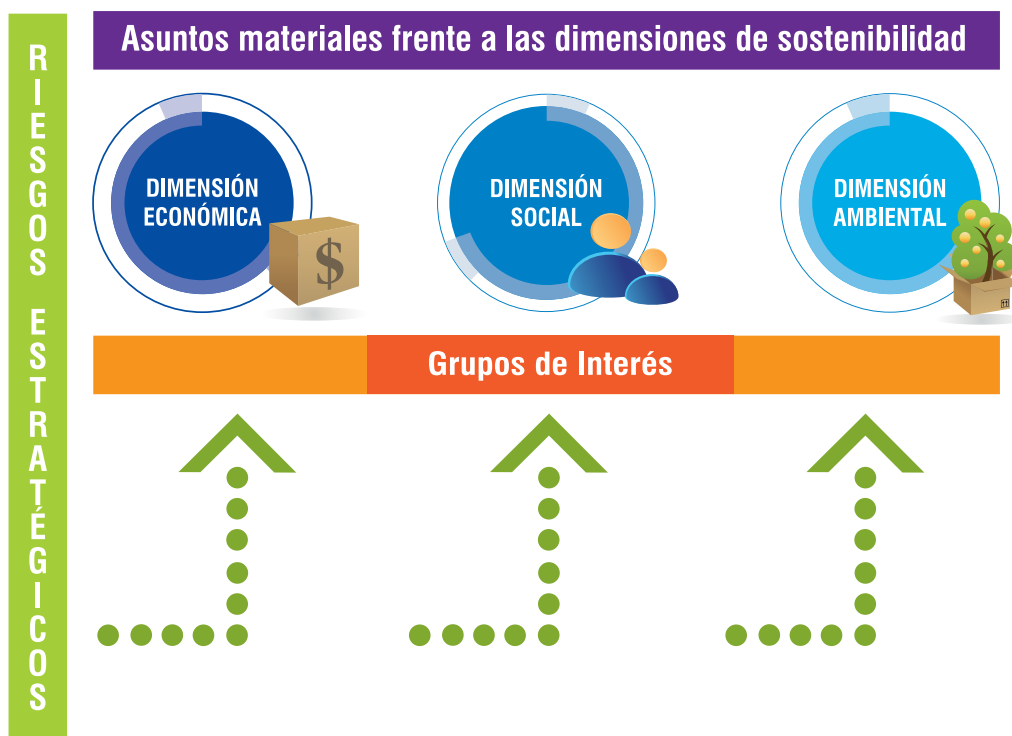
Nuestros Compromisos 2012

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.





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



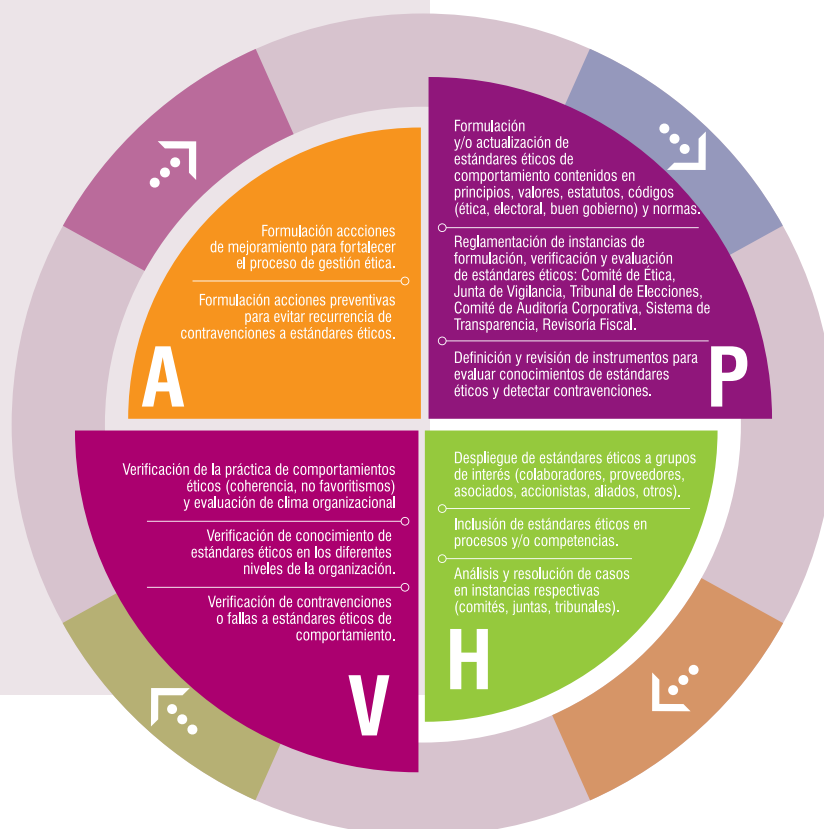
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el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



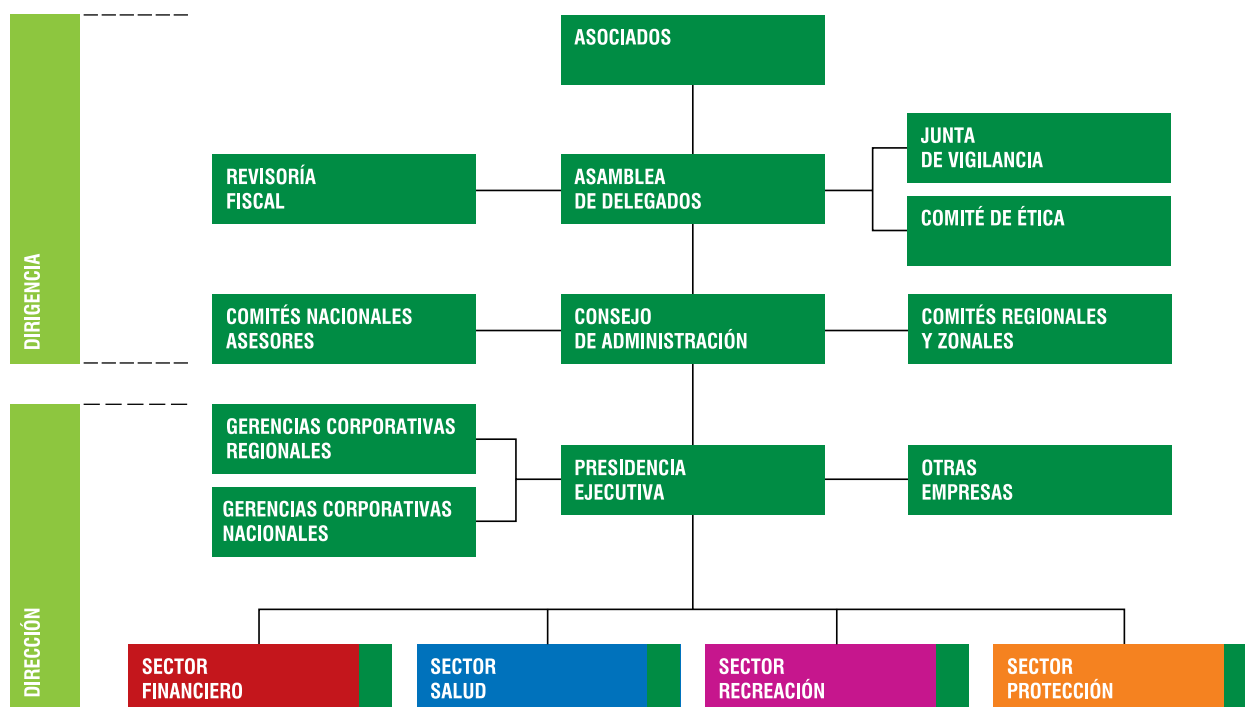
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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

Aplicación del Código de Buen Gobierno y Código de Ética

En Coomeva Corredores de Seguros S.A. contamos con códigos de Gobierno Corporativo, de Ética y Conducta, propios de nuestra empresa, en los cuales se plasman todas las acciones y condiciones entre los entes de control y dirección. Éstos han sido dados a conocer a todos los funcionarios y son aplicados, entre otros, en los procedimientos de selección de miembros de Junta Directiva.

Contamos con tres órganos de administración y dos organismos de control:

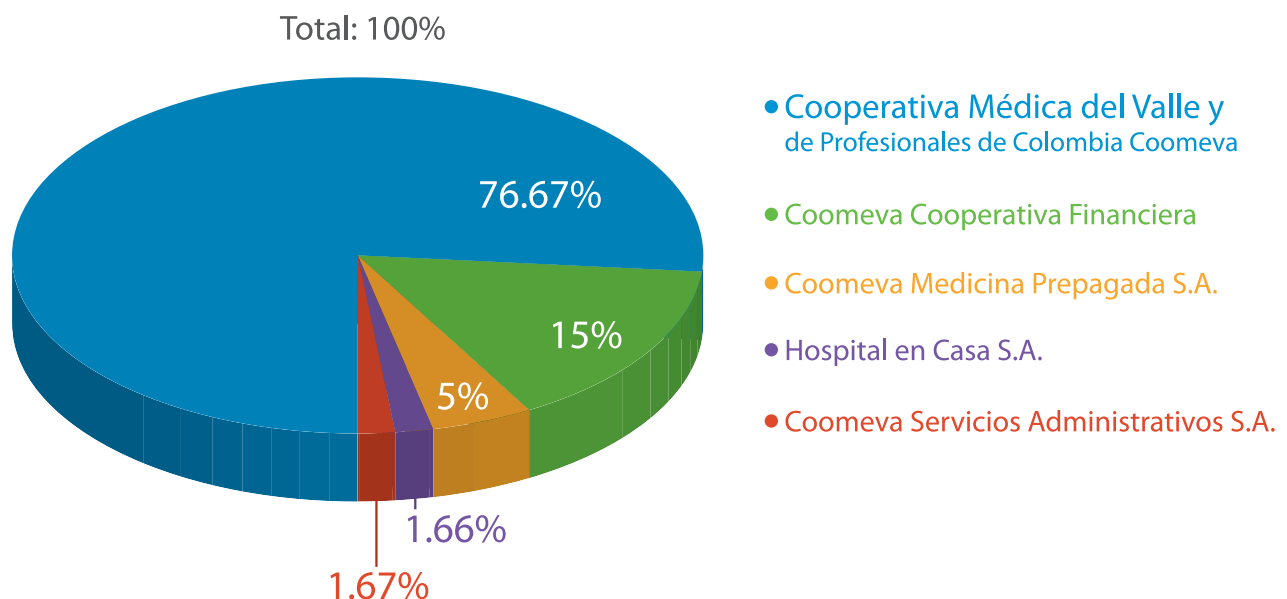
- Asamblea de accionistas.
- Junta Directiva.
- Administradores.
- Revisoría Fiscal.
- Auditoría Interna.

En cuanto a la gestión de riesgos:

El Comité de Auditoría apoya a la Junta Directiva.

El Comité de Riesgos apoya a la Gerencia General y a la Junta Directiva.

Composición Accionaria

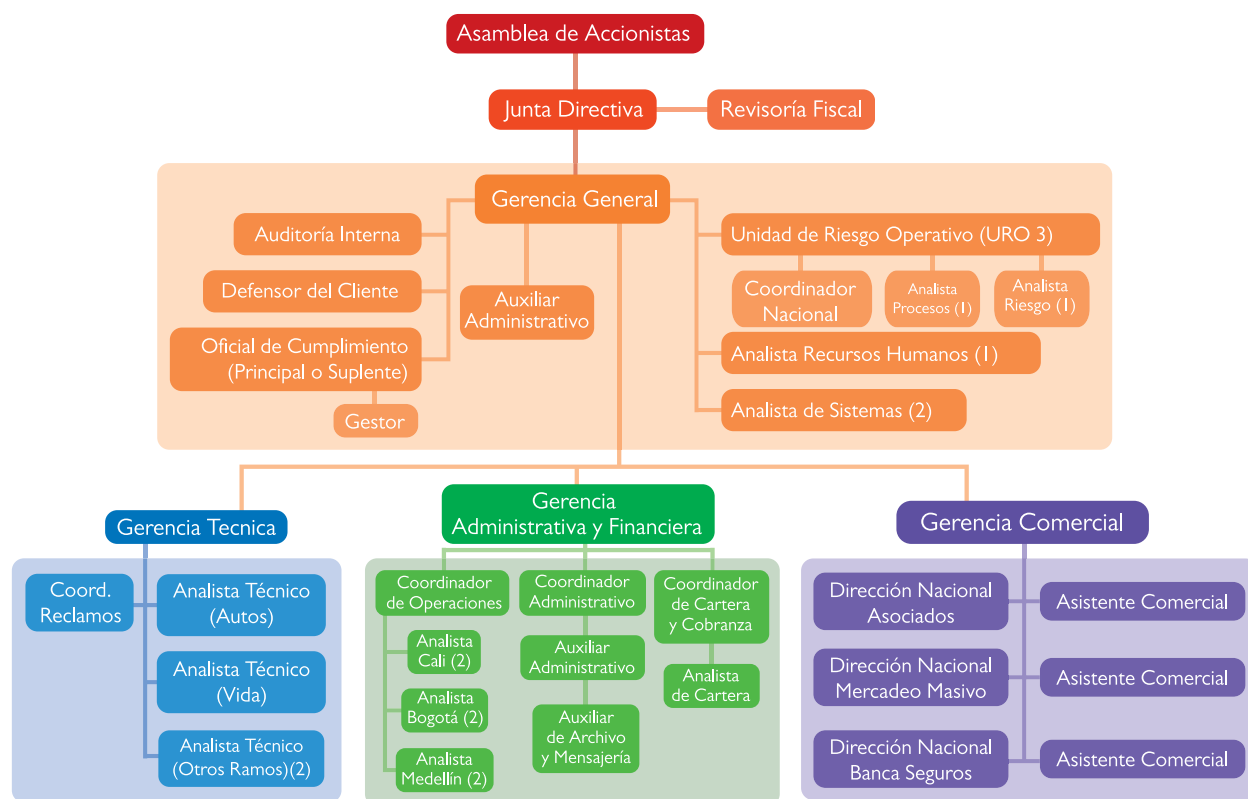


Nuestros órganos de administración y control:

La Junta Directiva tiene entre sus propósitos medir de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión empresarial. De esta forma, se constituye en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar de manera adecuada el accionar de la empresa.

Estructura de Cooमेवा Corredores de Seguros S.A.

● ESTRUCTURA DE GOBIERNO



Nuestros Compromisos 2012

Con Principios y
Valores

Participar en el programa de formación en Derechos Humanos que brindará Cooameva 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 Cooameva Corredores de Seguros S.A. iniciaremos la divulgación del Código de Buen Gobierno a nuestros principales grupos de interés.

Sostener negocios con personas de reconocida honorabilidad, idoneidad y buen nombre comercial.

Realizar las operaciones y negocios constitutivos del objeto social con sujeción a la Constitución Política de Colombia y a las disposiciones legales que regulan la actividad financiera en el país.

Conservar de manera confidencial toda la información de los accionistas que se encuentre amparada por la reserva bancaria. La información sólo se revelará a quien ostente las calidades o competencias legales suficientes para conocerla.

Fortalecer el sistema de sugerencias, quejas y reclamos en el cual se puedan manifestar las observaciones, recomendaciones e inconformidades con los productos o servicios de la entidad, garantizando una respuesta oportuna.

Procurar los beneficios ofrecidos y acordados para el uso del capital de los inversionistas, informando de manera clara, completa, oportuna y periódica la capacidad financiera y operativa de la Sociedad.

Adoptar procedimientos para facilitar la formulación de quejas o el suministro de información que los clientes y acreedores quieran remitir a la Sociedad.

Participar sólo en transacciones económicas que no restrinjan el libre desarrollo de la competencia empresarial, absteniéndose de efectuar o permitir de manera directa o indirecta cualquier distorsión deliberada e ilegítima del comportamiento de la oferta y la demanda.





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

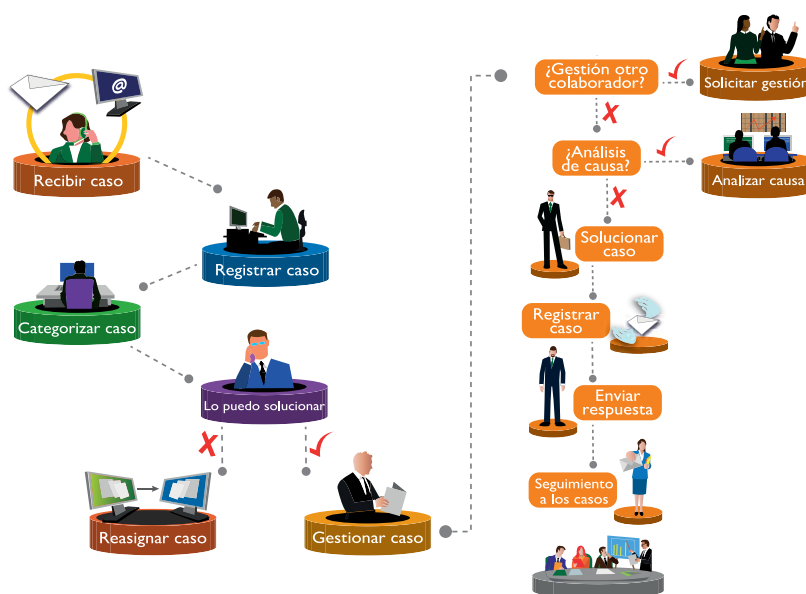
Brindamos información veraz y oportuna y por ello contamos con la Defensoría del Consumidor Financiero, así como con mecanismos de atención de quejas y reclamos, diseñados para brindar respuestas completas y adecuadas a todos los consumidores, conforme con lo establecido en la legislación colombiana.



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.

Prácticas Empresariales

● 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.

En 2011 no se realizó seguimiento a este sistema. Sin embargo, el establecimiento de indicadores y el seguimiento se programaron para su desarrollo en el año 2012.

Canales de acceso (prestación y comunicación)

La prestación del servicio se difunde con la siguiente estructura a nivel nacional:

- Barra comercial: 42 asesores comerciales a nivel nacional.
- Call Center: propios de las compañías de seguros y outsourcing.
- Ejecutivos comerciales: Ocho ejecutivos principales a nivel nacional.
- Propios grupos: Fuerza comercial de las principales empresas del grupo.
- Página web.

● **PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO**

A través del Programa “Pasión Cooameva” 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.



Nuestros Clientes

En Cooameva Corredores de Seguros S.A facilitamos la vida mediante:

- Protección inmediata en los seguros.
- Expedición inmediata de pólizas.
- Pago de las primas mediante la factura de asociado.
- Cobertura para los bienes del asociado y sus familiares.
- Aseguradoras líderes en servicio.
- Coberturas adicionales que permiten incrementar el valor asegurado de la Responsabilidad Civil Extracontractual de la póliza de autos.
- Tranquilidad de contar con la renovación automática de la póliza cada año.
- Entrega a domicilio y aviso anticipado del vencimiento del SOAT.
- Seguros de Hogar sin avalúos, sin visitas y sin relación de bienes.
- Diferentes planes y alternativas de cobertura según la necesidad del asociado.
- Cobertura de renta en que se incurra o se deje de recibir en caso un incendio y peligros aliados.
- Asesoría permanente con personal especializado en seguros.

Satisfacción

En 2011 la medición arrojó resultados positivos frente a la satisfacción con los servicios, siendo el SOAT uno de los servicios mejor calificados de la Cooperativa, ocupando el tercer lugar con un resultado del 93.9%.

Implementamos los indicadores del sistema de evaluación de la satisfacción:

- Indicadores de oportunidad de respuesta: Meta 87.
- Indicador oportunidad en los prospectos: Meta es el 100% de respuesta oportuna de las solicitudes de cotización.
- Indicador de calidad: Meta 85%. Basado en la respuesta que se brinda al asociado en cuanto a:

1. Coherencia: contestar lo que está preguntando el asociado.
2. Redacción.
3. Satisfacción del cliente con la respuesta.

● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida





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.

Información de las compras

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

Verificación de los productos comprados

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

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

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

Creemos en nuestro País

Coomeva Corredores de Seguros S.A. maneja las compras a los proveedores a través de Coomeva Servicios Administrativos, empresa del Grupo Coomeva. El valor total de estas compras para el año 2011 fue de más de 1 billón de pesos= \$ 1.077.972.622.

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.

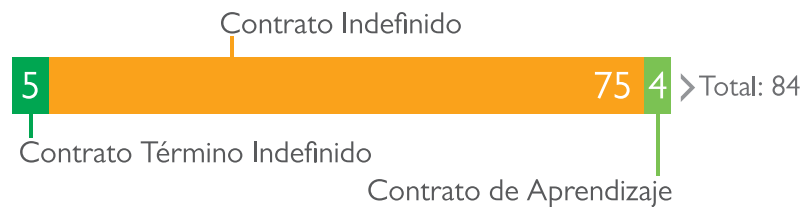
El Grupo pagó por desempeño \$9.443 millones entre 2009 y 2010 y \$2.637 millones en 2011.

Nuestros Colaboradores

Nuestros colaboradores son el centro de todo lo que hacemos. Gracias a ellos somos una compañía que diariamente crece y se consolida dentro de los corredores de seguros. Garantizamos condiciones justas y contrataciones locales que apoyen el desarrollo del país.

Todos nuestros colaboradores trabajan en jornada completa.

Número de Trabajadores con Contratos



No hay diferencia salarial entre hombres y mujeres para el mismo tipo de cargo.

El 67% de los colaboradores corresponde a mujeres y el 33% a hombres.

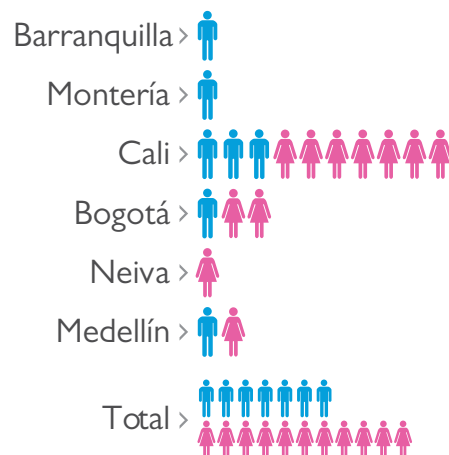
Sin embargo, los cargos directivos y de mayor salario son desempeñados por hombres.

AUSENTISMO PROMEDIO: 0,98%

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

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

COLABORADORES POR REGIONAL



Evaluación del Desempeño

Se evaluó hasta el nivel de Coordinadores Nacionales
Objetivo 2012 evaluación de jefaturas nacionales.

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

Pago por productividad 2011 = \$ 66.207.835

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

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

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



● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



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.

Inversión total en capacitación años 2011

Inversión en capacitación promedio por colaborador

En Coomeva Corredores de Seguros S.A. formamos a nuestros colaboradores en diferentes áreas, obteniendo en 2011 un promedio de 13,5%.

Intensidad	No. Capacitados
16 horas	40 Personas
16 horas	40 Personas
24 horas	35 Personas
20 horas	1 Persona
4 horas	51 Personas
16 horas	2 Personas
8 horas	7 Personas
4 horas	75 Personas

Cooimea Corredores de Seguros S.A. cumple con la reglamentación gubernamental que exige la contratación anual de colaboradores. Con el fin de cumplir con el aporte cuota SENA, el valor del apoyo de sostenimiento mensual es de \$401.700 que equivale al 75% de un SMMLV. Contamos con un salario mínimo superior al que establece la legislación colombiana, siendo en 2011 de \$796.026 frente \$515.000.

Otros Programas de Capacitación:

IMPLEMENTACIÓN CURSOS VIRTUALES

Inducción sector Protección (actualización), Acoso Laboral

Costo de actualización:

\$ 4.525.000 asumidos en partes iguales por las empresas del sector protección, costo por empresa \$ 2.262.500.



Costo de implementación : se canceló en costo en el año 2011.

Calidad de Vida en el Trabajo

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

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

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

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

Participación Programa Pausas Activas Sector Protección		
Regional	Lider	Participacion
	Aprendizaje Regional	65%
Bogotá	Aprendizaje Regional	73%
Caribe	Aprendizaje Regional	89,10%
Cali	Auxiliar Gestión Humana - Practicante S.O.	94,70%

Requerimientos Salud Ocupacional- Inspecciones Ergonómicas				
Regional	Empresa	No. Requerimientos	Requerimientos Cumplidos	Cumplimiento
Medellín	Sector Protección	16	16	100%
Cali	Corredor de Seguros	22	22	100%
Cali - Dirección Nacional	Solidaridad y Seguros	32	32	100%
Pereira	Solidaridad y Seguros	7	7	100%

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 Coomeva Corredores de Seguros
70.6%
Muy satisfactorio

Transformación Cultural

Implementar un programa de cultura organizacional que fortalezca la vivienda de los valores corporativos y cooperativos.

Inicio de la campaña: 23 marzo 2012.

Población Objetivos: 90 colaboradores de la empresa Corredores de Seguros.

Costo Campaña: No tuvo costo para Corredores de Seguros.

Costo Actividad: reconocimiento de un premio por regional \$ 180.000 pesos.



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.

Resultados Programas de Bienestar Social 2011



Objetivo

Brindar una espacios de relajación y diversión, librándonos de la fatiga muscular generada por el estrés localizado principalmente en la región cervical, dorsal y lumbar que obtenemos de nuestras exigentes labores diarias.

Actividades		Proveedor	Fecha	Valor
Jornada Saludable (Tres días)	Charla Salud Ocupacional	Eps Coomeva	Trimestral Marzo: 15 Junio: 7 Septiembre: 6	Servicio Eps Coomeva Ahorro Sector: No genera costo
	Día Terapia Relajante	Spa Luz Elena		\$ 15.000 por Colaborador
	Rumba Terapia	Profesor Baile		\$ 40,000 Hora Sonido Incluido
		Club Puente Palma		Entrada \$ 5000 por Persona
Costo Total Promedio por Trimestre				\$ 940.000



Convenio Curso Ingles Colombo

Objetivo:

Fortalecer los conocimientos y contribuir a la formación integral del futuro adulto.

Contenido:

- Clases de Inglés
- Materiales de Trabajo

Registro:

3 grupos familiares de las ciudades de Cali y Palmira

Objetivo:

Ofrecer al colaborador y su grupo familiar un espacio para celebrar el cumpleaños de sus hijos

Contenido:

- Bono (Pizza grande - 3 gaseosas)
- Espacio de diversión

Registro:

39 personas tomaron el bono



Bono Jenos Pizza



Temporada Escolar

Objetivo:

Facilitar al empleado el cumplimiento de las obligaciones de educación de los hijos por medio de bonos para la compra de útiles de la línea escolar.

Contenido:

- Bono para la línea escolar

Registro:

5 colaboradores tomaron el bono

Objetivo:

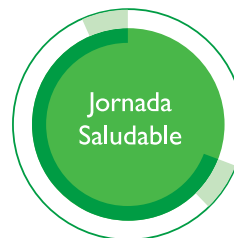
Brindar espacios de relajación y diversión, librándonos de la fatiga muscular generada por el estrés localizado principalmente en la región cervical, dorsal y lumbar que obtenemos de nuestras exigentes laborales diarias.

Contenido:

- Charlas Salud Ocupacional - Día Terapia Relajante - Rumba Terapia

Registro:

Cumplimiento Participación 88%



Jornada Saludable



Proyecto Plan Vida

Objetivo:

Caracterizar socioeconómicamente a los hogares de los colaboradores de Coomeva Sector Protección con el propósito de facilitar la ejecución de las políticas de bienestar social.

Contenido:

- Encuesta Colaboradores

Registro:

97 Colaboradores encuestados

Objetivo:

Desarrollar destrezas para la decoración navideña, permitir un espacio de desarrollo de creatividad e imaginación del colaborador.

Contenido:

- Compra materiales para lo adornos navideños
- Asesoría para la decoración por parte de las cajas de compensación

Regional:

Medellín - Participación: 13 Colaboradores



Taller Adornos Navideños



Objetivo

Crear un acercamiento entre los participantes con el programa social plan de vida, identificando parámetros de participación y niveles de interés de estos en el proceso.

Actividades		Proveedor	Fecha	Valor
Taller "Juntos Construimos" (Resultados Encuesta Plan de Vida)		Caja de Compensacion Comfandi	Julio/07/2012	\$ 24.000 Por Persona Incluye: • Entrada Al Centro Recreativo • Refrigerio A.M. • Almuerzo • Psicólogos • Recreadores • Materiales • Salón • Casa Club # 2 • Uso Piscinas
Taller "Salud Financiera"	Etapa 1: Sensibilización	Caja de Compensacion Comfandi	Agosto/13/2012	Servicio Caja de Compensación Comfandi Ahorro Sector: No genera costo
	Etapa 2: Análisis Empresa			
	Etapa 3: Construcción Empresa			
Costo Total Promedio Actividad				\$ 2.520.000



Objetivo

Contribuir a la salud y bienestar de las colaboradoras del sector protección.

Actividades		Proveedor	Fecha	Valor
Vacuna Cáncer Cuello Uterino	Charla Sensibilización	Cajas de Compensación de Cada Regional	Junio/2012	Servicio Cajas de Compensación Ahorro Empresa: No genera costo
	Aplicación de las tres dosis de la vacuna	Cajas de Compensación de Cada Regional	Junio/2012	Categoría A: \$ 84.800 Categoría B: 90.100
Costo Total Promedio				\$ 10.756.350

Actividades	Proveedor	Fecha	Valor
Cine en Familia Coomeva	Cine Colombia O Objetivo General: Promocionar los V alores de la Familia, la Comunicación, el Optimismo, el Esfuerzo y la Responsabilidad.	Cali - Mayo/27/2012	\$ 27500 (Grupo Familiar x 3)
		Costo Total Cali	\$ 1.375.000
		Barranquilla – Mayo/27/2012	\$ 36600 (Grupo Familiar x 3)
		Costo Total Barranquilla	\$ 183.000
		Pereira – Mayo/27/2012	\$ 16600 (Grupo Familiar x 3)
		Costo Total Pereira	\$ 100.000
		Medellín – Mayo/26/2012	\$ 36600 (Grupo Familiar x 3)
		Costo Total Medellín	\$ 329.400
		Bogotá - Mayo/26/2012	\$ 32100 (Grupo Familiar x 3)
		Costo Total Bogotá	\$ 385.200
Costo Total Actividad Nivel País			\$ 2.372.600

Actividades	Regional	Proveedor	Fecha	Valor
Bono Jeno`s Pizza	Nivel País	Jeno`s Pizza	Año 2012	\$27.300
Subsidio Programa Bienestar Social	Cali	De acuerdo al PBC aprobador por la Gerencia Corporativa de Gestión Humana, subsidio de \$ 5.000 por cada inscripción	Año 2012	\$ 5.000 por cada inscripción
Brigada	Dotación	Coomeva Servicios Administrativos	Año 2012	\$ 300.000
	Capacitación	Coomeva Servicios Administrativos	Año 2012	Servicio de la ARP
	Campamento	Coomeva Servicios Administrativos	Noviembre 2012	\$ 90.000
Requerimientos Salud Ocupacional	Nivel País	Externo – Coomeva Servicios Administrativos	Año 2012	\$ 2.300.000
Pintura	Pereira	Comfamiliar Risaralda	Mayo	\$ 321.600
Natación		Comfamiliar Risaralda	Junio	\$ 242.400
Costo Total Promedio Actividades				\$ 3.286.300

Actividades	Proveedor	Fecha	Valor
Día del Niño Halloween	Externo	Octubre/2012	\$ 1.480.000
Día de la Familia	Externo	Agosto/2012	\$ 2.695. 000
Fiesta Fin de Año Colaboradores	Externo	Diciembre/2012	\$ 6.160.000
Fiesta Fin de Año Niños	Externo	Diciembre/2012	\$ 2.590.000
Quinquenios	Externo	Noviembre/2012	\$ 200.000
Integración Gestión Humana	Externo	Diciembre/2012	\$ 57.000
Obsequio Cumpleaños Colaboradores	Externo	Año 2012	\$ 585.000
Integración Gestión Humana	Externo	Diciembre/2012	\$ 57.000
Vacaciones Recreativas	Externo	Agosto/2012	\$ 2.590.000
Pre - Pensionados	Externo	Octubre/2012	\$ 730.000
Juegos Deportivos Regionales	Externo	Julio/2012	\$ 3.465.000
Total Costo Actividades			\$ 20.609.000

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

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 930 colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros.





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 Coomeva Corredores de Seguros S.A. 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.



“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 Datecsa).

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

Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 261.607 asociados ya han aceptado la invitación.

Y lo hacemos en Coomeva Corredores de Seguros S.A.

- Nuestro compromiso con el medio ambiente nos lleva a ser responsables con el consumo diario de recursos, así como en la disminución del mismo.
- Papel consumido en 2011 = 342 kilos.
- Consumimos 223.949 KW de energía, en la Sede Administrativa de Coomeva Corredores de Seguros en la ciudad de Cali. Para un promedio de 24.883 KW por mes y de 9.737 KW Per cápita año.
- No contamos con mediciones de las demás sedes ni mediciones acerca de consumo de agua ni de otros elementos. Esperamos iniciar estas mediciones entre 2012 y 2013.

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.

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.

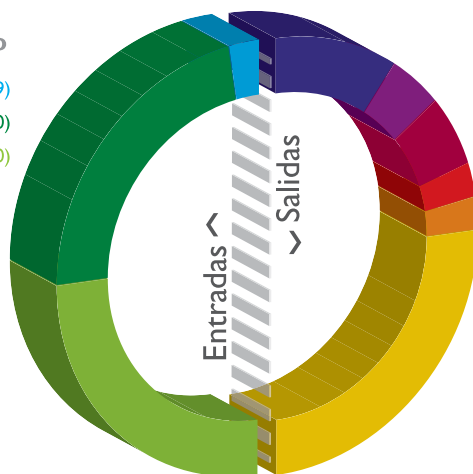
Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones 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.



Valor Económico Creado y Distribuido

Valor Económico Generado

Remuneración de Intermediación: **45%** (5.879)
Otros Ingresos: **5%** (650)
Valor Generado: **50%** (6.530)



En 2011.

- Ingresos operacionales \$6.530 millones. 129% cumplimiento presupuesto.
- Gastos de personal = \$2.584 millones. 99% cumplimiento frente a lo presupuestado.
- Gastos generales = \$2.092 millones, 128% ejecución frente a lo presupuestado.
- Utilidad 2011 = \$773 millones.

Valor Económico Distribuido

(2.584) **20%** : Empleados
(1.152) **9%** : Proveedores
(1.340) **11%** : Estado
(12) **0%** : Aportes Sociales
(10) **0%** : Provisiones
(614) **5%** : Amortizaciones
(46) **0%** : Depreciación
(669) **5%** : Valor Retenido
(6.427) **50%** : Valor Distribuido

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a grey pinstripe suit and blue tie is looking down at a document. A woman with dark hair is looking at the same document. Another man with glasses is partially visible in the background, also looking at the document. The background is bright and out of focus.

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).



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.

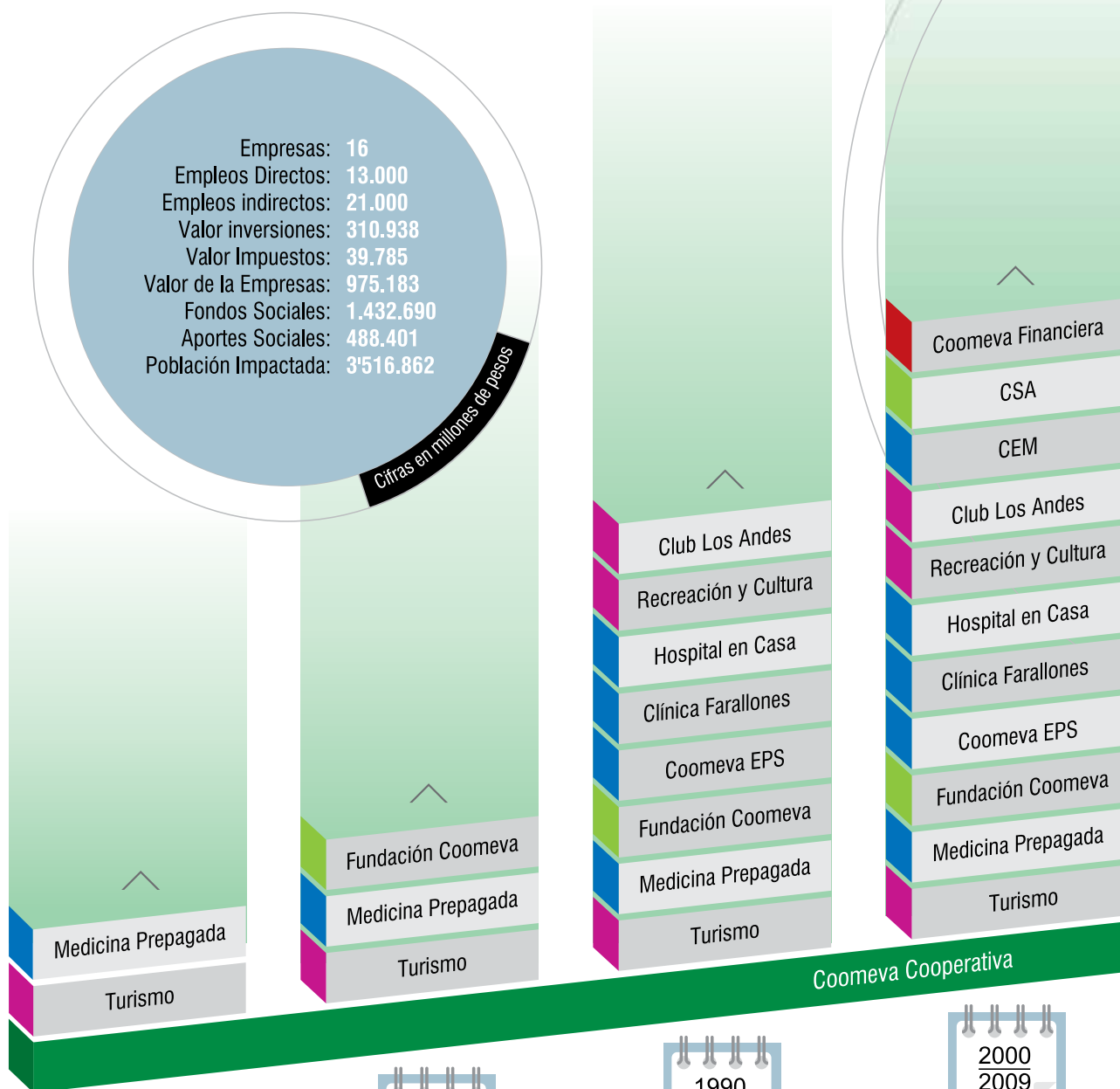
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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



Coomeva Cooperativa

1964
1979

1980
1989

1990
1999

2000
2009



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.

2010
2011

2012
2015

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.



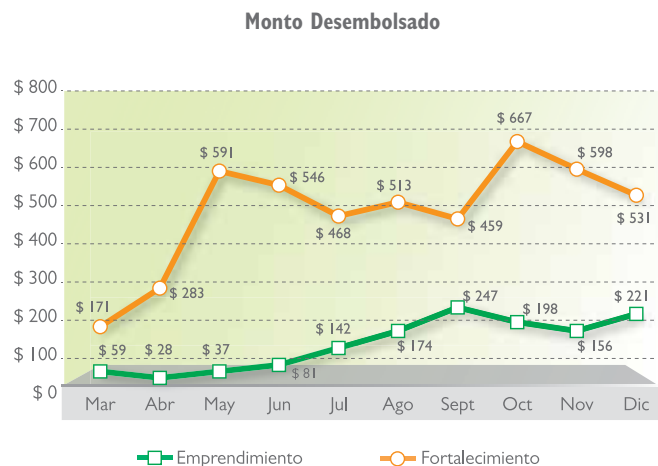
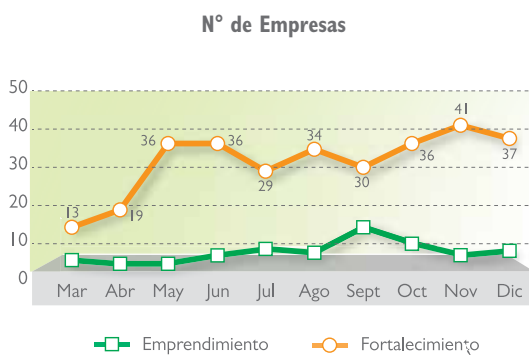
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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 (Bancoameva 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 Bancoameva - \$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%



Respeto por los Derechos Humanos >>

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





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

Tom Peters

Premios y reconocimientos



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

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

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

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

Cooomeva 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 Cooomeva 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 Cooameva Corredores de Seguros S.A.

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	3	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	MENSAJE DEL PRESIDENTE CORPORATIVO	3	

2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	NUESTRA EMPRESA	7	Cooameva Corredores de Seguros
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	NUESTRA EMPRESA	11	Seguros autos, seguros hogar, otros ramos
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	NUESTRA EMPRESA	11,12	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	NUESTRA EMPRESA	8	Calle 7 Oeste No. 1B-21 local 102 Ed. Bonaventure, Cali
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	N/A	Las operaciones de Corredores de Seguros se limitan a territorio Colombiano
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	NUESTRA EMPRESA	7	
2,7	Mercados que sirve	NUESTRA EMPRESA	13	
2,8	Dimensiones de la organización informante		53,54	
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	NUESTRA EMPRESA	N/A	La información es a partir del año 2011 cuando empieza su operación
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS		Para el periodo reportado la empresa no recibió distinciones

3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	ACERCA DEL INFORME	5	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	ACERCA DEL INFORME	No se reporta	Esta es la primera memoria de sostenibilidad de la empresa
3,3	Ciclo de presentación de memorias	ACERCA DEL INFORME	5	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	ACERCA DEL INFORME	5	
3,5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	ACERCA DEL INFORME		
3,6	Cobertura de la memoria	ACERCA DEL INFORME	5	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ACERCA DEL INFORME	5	
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		No aplica	No hay negocios conjuntos

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.		No aplica	Este es el primer informe de sostenibilidad de la empresa
3,10	Re expresión de información de memorias anteriores.		No aplica	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	No aplica	Éste es el primer informe de Club Los Andes.
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		Este informe no cuenta con verificación externa, esto se realizará
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.		22,23	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo			No se presenta ningún cargo
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 la información requerida. Se espera reportar en futuros informes.
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno			Los diferentes canales con los que cuenta la organización se encuentran a disposición para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.			No se cuenta con la información requerida. Se espera reportar en futuros informes.
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno			No se cuenta con procedimientos, se espera implantarlos y dar inicio a su reporte en futuros informes.
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			El procedimiento se contiene en el código de buen gobierno de la organización.
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	11	
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.			Se realizan informes de gestión, así como seguimiento a indicadores y cumplimiento de los códigos de buen gobierno y ética de la organización.
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.			En 2011 se realizó evaluación a los miembros de junta directiva por un ente externo
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		21-25	

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.			Se espera incluir esta información para futuros informes
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.			La empresa no pertenece a ninguna asociación
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	PROMETEMOS PERDURAR	21	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	PROMETEMOS PERDURAR	21	
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	21	
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	21	
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	53-54	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		No se reporta	Se espera incluirlo en futuros informes
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		No se reporta	De acuerdo con la legislación nacional de Colombia, CCS no está obligado a ofrecer planes de retiro a sus empleados. Cada empleado es responsable de cotizar en fondos privados de pensiones.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS		CCS no recibe ayudas del gobierno.
Aspecto • Presencia en el mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	44	Salario mínimo legal año 2011 \$515.000 vrs salario mínimo empresa \$799.126.
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Se espera incluir esta información para futuros informes.
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		Se maneja desde el corporativo quien cuenta con política y procedimiento escrito el cual se rige apoyado con un ente externo.

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.	DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA		No se han identificado si hay impactos económicos, se espera incluirlo en futuros informes.
Indicadores de desempeño medioambiental				
Aspecto • Materiales				
EN1	Materiales usados, por peso o volumen.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	52	En el año 2011 se consumieron 342 Kilos de papel, destinados a la operación del Corredor, labores Administrativas y venta de pólizas de seguros.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		No se reporta	No usamos materiales reciclados en mayor proporción, esperamos incluirlos en nuestros procesos y reportarlos en futuros informes.
Aspecto • Energía				
EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	No se reporta	No tenemos fuentes primaria para suministro de energía.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	52	Rubro (energía KWH) En el año 2011 se consumieron 223.949 KWH de Energía, en la Sede Administrativa del Corredor de Seguros en la ciudad de Cali. Para un promedio de 24.883 KW por mes y de 9.737 KW Per capita año. La información reportada es parcial, en razón a la no existencia de base de datos que permita consolidar datos nacionales, lo cual constituye un compromiso para 2012
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA		Se estructurarán procesos para la medición y reporte para 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.			Actualmente no se utilizan otras energías renovables para la generación de productos y servicios.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			No tenemos un plan de reducción. Hay una iniciativa con el Grupo Empresarial Coomeva para incluir en el próximo reporte
Aspecto • Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	52	Rubro (acueducto M3) En el año 2011 se consumieron 31.130 Metros cúbicos de agua, en la Sede Administrativa del Corredor de Seguros. Para un promedio de 3.459 M3 de agua al mes, equivalente a 1.353 M3 perca pita año. La información reportada es parcial, en razón a la no existencia de base de datos que permita consolidar datos nacionales, lo cual constituye un compromiso para 2012
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		N/A	No se utilizan fuentes de agua distintas a la compra comercial de la misma.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N/A	La fuente de agua utilizada es la compra comercial de la misma, no tiene programa de aguas recicladas

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.		N/A	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de altos valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		N/A	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		N/A	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.		N/A	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN15	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N/A	Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
Aspecto • Emisión, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.		No se reporta	No tenemos indicadores. A nivel del Grupo Empresarial Coomeva se creará una iniciativa.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.		No se reporta	No se ha medido se espera medir en el próximo informe
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		No se reporta	No se ha medido se espera medir en el próximo informe
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		No se reporta	No se ha medido se espera medir en el próximo informe
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		No se reporta	No se ha medido se espera medir en el próximo informe
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		No se reporta	van a alcantarillado de la ciudad
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	DEVOLVEMOS VIDA AL PLANETA	No se reporta	Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No se reporta	No se han presentado casos.
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.		N/A	Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
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.		N/A	Se estructurarán procesos para la medición y reporte para futuros informes.
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.		No se reporta	Se espera abordar el indicador para el próximo informe.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.		52	

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 reporta	No se han presentado casos.
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.		No se reporta	No se ha medido se espera medir en el próximo informe.
Aspecto • General				
EN30	Desglose por tipo el total de gastos e inversiones ambientales.		No se reporta	Rubro (mantenimiento aire acondicionado) En el año 2011 el valor por mantenimiento de aire acondicionado en la Sede Administrativa del Corredor de Seguros fue de \$520.000.
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	40	Salario integral: 5 Contrato aprendizaje: 4 Contrato indefinido :75
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	40	Total colaboradores: 84, la rotación media fue de 18 empleados.
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	45-48	Bolsa de Beneficios la cual incluye beneficios como Medicina Prepagada, prima de vacaciones, bono semestral, auxilio hijos especiales, pago de cuota al asociado, pago de cuota fondo de empleados, auxilio de lentes etc. Para el año 2011 el valor pagado total a los colaboradores por Bolsa de Beneficios fue de \$69.586.209.
Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	No se reporta	No se cuenta con pacto colectivo o sindicato.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		No se reporta	No se cuenta con pacto colectivo o sindicato.
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		Para el año 2011 Corredor de Seguros se encontraba convocando a las personas para confirmar el comité y realizando todo el levantamiento de la información, este proceso se cerró y empezó a funcionar en Marzo del 2012.
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	46	Promedio de ausentismo 0,98%
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	No se reporta	Se espera abordar el indicador para el próximo informe.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		No se reporta	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.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	44	Promedio de Horas de formación para el año 2011 fue de 13,5%.
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	No se reporta	Para el año 2011, no se desarrollaron este tipo de programas, teniendo en cuenta que no tiene colaboradores prontos a jubilarse. Se espera abordar el indicador para el próximo informe.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE		Promedio de evaluaciones 82,92%
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.		No se reporta	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.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	44	
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.			
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 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 • 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.			
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	54	
Aspecto • Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		56	
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 reporta	No se presentaron incidentes de corrupción.
Aspecto • Políticas públicas				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.		N/A	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		No se reporta	No se realizaron aportes a partidos políticos.
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 reporta	No existen fallos por competencia monopolísticas o restrictivas.
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.			Durante el periodo reportado no se presentaron sanciones ni multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones.
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 reporta	
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 reporta	No se presentaron casos 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		CCS es una empresa de servicios comerciales que no le aplica ninguna regulación de etiquetado.
PR4	Nº 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 presentaron incidentes relacionados en el periodo a reportar.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	FACILITAMOS LA VIDA	31	Satisfacción del asociado frente a los servicios 93,9%
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.		31	
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	FACILITAMOS LA VIDA		No se presentaron casos durante el periodo a reportar.
Aspecto • Privacidad del cliente				
PR8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	FACILITAMOS LA VIDA		No se presentaron casos durante el periodo a reportar.
Aspecto • Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	FACILITAMOS LA VIDA		No se presentaron casos durante el periodo a reportar.



