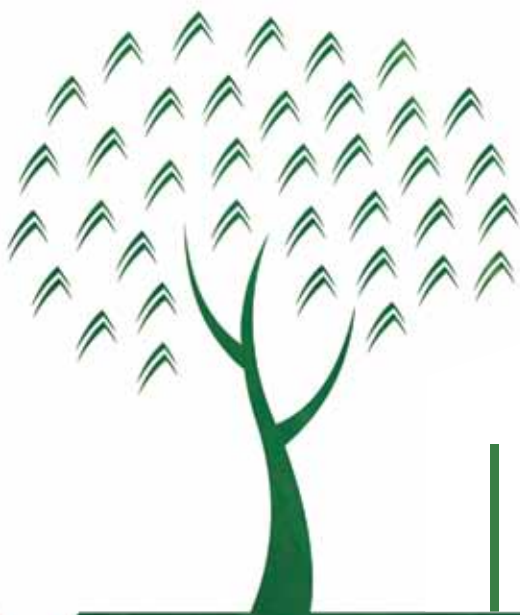


Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD





Informe de

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

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

Elaboración y seguimiento
Benito Hernando Mariño Puerto
benito_h_marino@coomeva.com.co
Líder RSE Coomeva Recreación y Cultura

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

Coordinación Editorial:
María Myra Hurtado Silva
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y
Relaciones Públicas

Equipo de Edición y Diseño:
Sandra Lucía Bravo Reyes, Jenny Andrea Vélez Vidal,
Liliana Nieto Cubillos, Objetivo Gráfico Ltda.

Links de interés
Web Site Coomeva Recreación y Cultura
<http://recreacionycultura.coomeva.com.co/>
Adhesión Corporación Coomeva al Pacto Global de la
ONU y al Pacto Verde Cooperativo
<http://www.unglobalcompact.org/participant/13527-Corporacion-Coomeva-para-la-Recreacion-y-la-Cultura>

Sostenibilidad 2011



Organismos de Dirección, Administración y Control

Junta Directiva

PRINCIPALES

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

SUPLENTE

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

Equipo de Gerencia

Luis Fernando Sandoval Manrique
Gerente General (E)

Sandra Milena Márquez C.
Directora SIG

Claudia Irene García
Coordinadora GH











Jenny Paola Martínez M.
Coordinadora Administrativa Hoteles y Resorts Coomeva

Viviana Osorio Marín
Directora Administrativa y Financiera

Idalyth Prieto P.
Directora Mercadeo Comercial

Luz Angela Leal C.
Auditora Interna

» 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 | 27 |
|  | Vivimos los principios y valores | 37 |
|  | Facilitamos la vida | 43 |
|  | Avanzamos con nuestros aliados | 53 |
|  | Crecemos con nuestra gente | 57 |
|  | Devolvemos vida al Planeta | 67 |
|  | Democratizamos la riqueza | 73 |
|  | Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos | 79 |
|  | Premios y reconocimientos | 87 |

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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

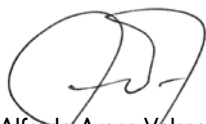
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia,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

Coomeva Turismo, un paso hacia la responsabilidad social empresarial

La recreación genera vínculos afectivos fuertes y perdurables con nuestros públicos de interés, especialmente con la comunidad de asociados a Coomeva y sus familias, por cuanto asumimos con amor, compromiso y responsabilidad nuestro quehacer diario, lo cual materializamos a través de la oferta permanente de programas, eventos y servicios que brindan inolvidables momentos de bienestar e integración familiar.

La responsabilidad social hace parte de nuestra misión y de ello rendimos cuentas a través de este, nuestro primer informe de sostenibilidad.

Entendemos la Responsabilidad Social Empresarial no solamente como un elemento más de gestión, sino como la estrategia clara y definida que nos ha permitido lograr concientización y compromiso en cuanto al papel de la organización, de cara a sus clientes internos y externos, y nos ha llevado a conjugar acciones que permitan nuestra sostenibilidad, en lo social, ambiental y económico.

Asumimos con total responsabilidad el reto que nos hemos impuesto al adherirnos al Pacto Global de la ONU, para lo cual hemos venido adelantando un importante trabajo de alineación de nuestra organización con los diez principios que esta iniciativa promueve.

Por ello, y bajo los lineamientos corporativos, hemos iniciado un trabajo serio, consciente y permanente de auto evaluación, enfoque, definición de asuntos materiales, adopción de buenas prácticas y de seguimiento de resultados frente a las dimensiones medio ambiental, social y económica.

Coomeva Recreación y Cultura, a través de sus dos unidades, recreacional y vacacional, históricamente ha sido coherente en la búsqueda de resultados sostenibles, que generen cultura y recreación, fortaleciendo al mismo tiempo a la familia como unidad básica y central de la sociedad, mediante el buen uso del tiempo libre, para que en sus espacios de ocio, siempre encuentren elementos que aporten a su bienestar, aprovechando de una convivencia respetuosa y amigable con el medio ambiente, aliado fundamental de nuestra actividad.










El proceso vivido durante este año y la elaboración de este, nuestro primer informe de sostenibilidad, nos dejan una grata experiencia que nos ha permitido adquirir conocimientos, fortalecer nuestro compromiso y aportar a la gestión socialmente responsable de nuestra empresa, avanzando hacia una mirada diferente de abordaje, evaluación y presentación de nuestra gestión, ello desde un punto de vista integral, que no se basa sólo en el resultado, sino también en el impacto sostenible sobre la gente, el planeta y la sociedad, como elemento de permanencia responsable al servicio a nuestra comunidad de asociados y sus familias y de todos nuestros grupos de interés.

Luis Fernando Sandoval Manrique
Gerente General (E)

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:

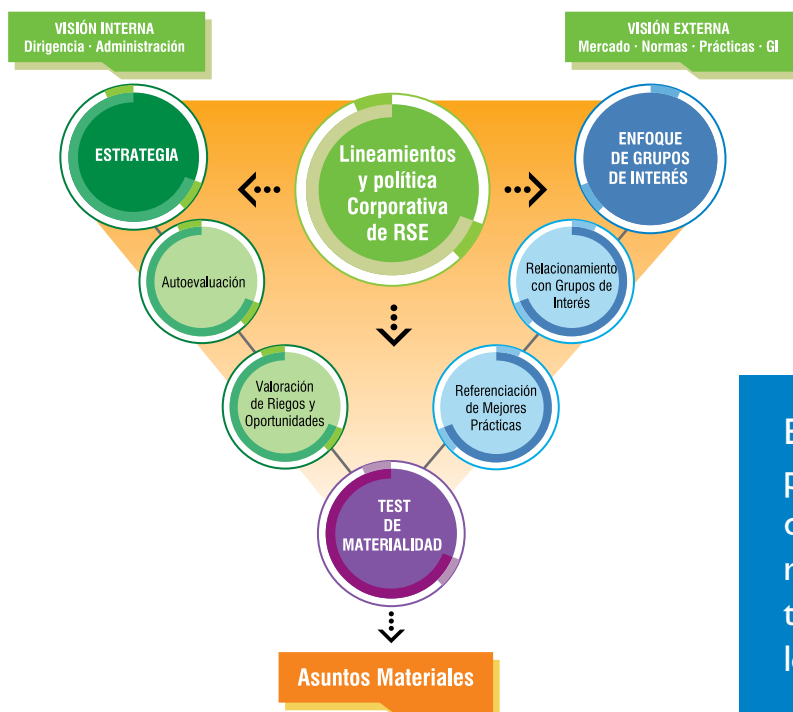
-  Alineación de los temas estratégicos con los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y enfoque de riesgo, así como definición de lineamientos y políticas corporativas de sostenibilidad y RSE.
-  Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
-  Evaluación de satisfacción, confianza, 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



Benito Hernando Mariño Puerto
Líder RSE Coomeva Recreación y Cultura
Calle 13 N° 57-50 Local 1
Cali, Colombia
benitoh_marino@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



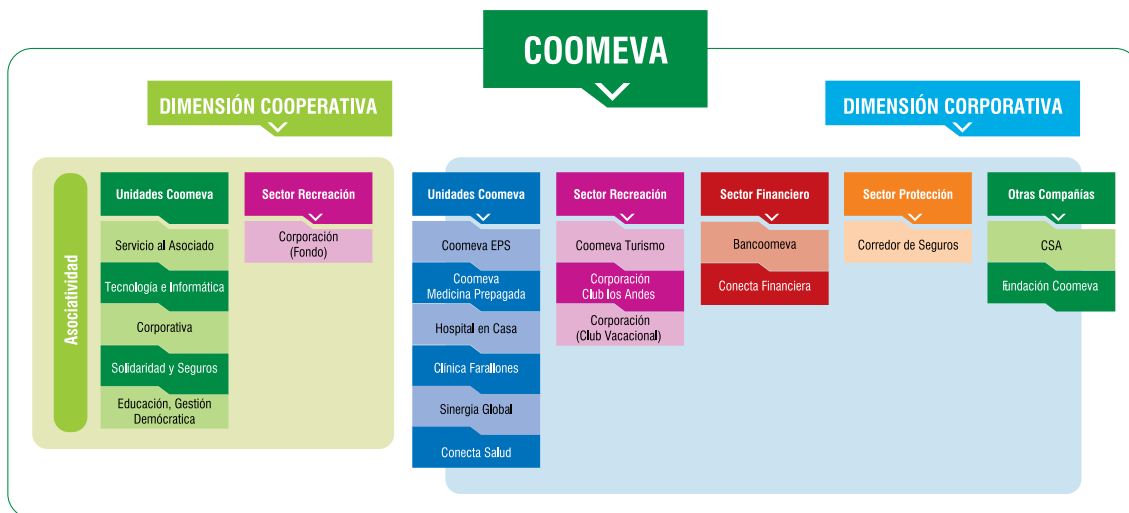
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

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..

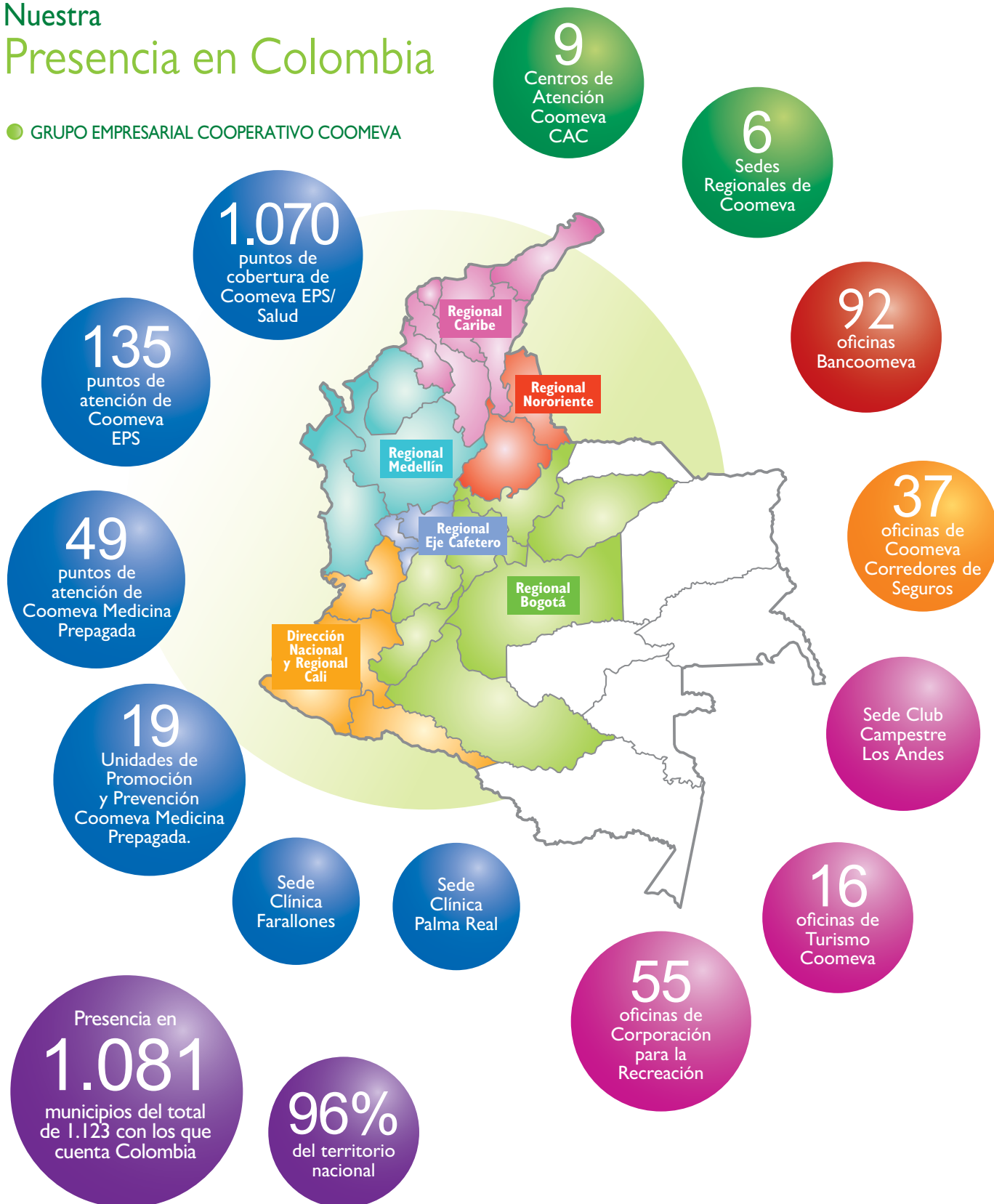
Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.

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

Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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



Nuestra Empresa Coomeva Recreación y Cultura

Coomeva Recreación y Cultura se constituyó el 31 de diciembre de 1997 y comenzó a operar el 1 de marzo de 1998, como respuesta a la necesidad que tenía la Cooperativa de brindar a sus asociados y a sus familias, planes y programas que facilitaran la recreación, la cultura y el deporte, como uno de los servicios del portafolio de Coomeva para sus asociados.

Lo anterior teniendo en cuenta la Constitución de Colombia de 1991, reconoce para todos los colombianos el ocio, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre como un DERECHO AUTÓNOMO, independiente, no originado como antes en el trabajo y el Estado quedó obligado a su fomento. En el caso de los niños, éste logró el rango de DERECHO FUNDAMENTAL (C.N. arts. 44 y 52), condición que la Corte Constitucional extendió a todas las edades (Sentencia C-625 de 1996) y luego lo incorporó así el Acto Legislativo 02 de 2000 para toda la comunidad colombiana.

Coomeva Recreación y Cultura, una empresa de carácter privado, sin ánimo de lucro, que forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Somos la empresa más grande en recreación y vacaciones del sector solidario en Colombia. Nuestro objetivo es brindar alternativas para el mejor uso de tiempo libre, disfrutando y compartiendo en familia, de forma que se logre el desarrollo de una cultura de recreación, el fortalecimiento del tejido familiar y social y generar bienestar y desarrollo humano, mejorando la calidad de vida de los asociados a Coomeva y sus familias, así como de la comunidad en general, a través del desarrollo de actividades recreativas, deportivas, turísticas y culturales.



| Regional Cali | Regional Palmira | Regional Eje Cafetero | Regional Medellín | Regional Bogotá | Regional Caribe |
|--|---------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| Recreacional | | | | | |
| Cali | Palmira | Pereira | Medellín | Bogotá | Barranquilla |
| Popayán | | Cartago | Urabá | Tunja | Cartagena |
| Pasto | | Armenia | Montería | Villavicencio | Santa Marta |
| Buga | | Manizales | Cúcuta | Sogamoso | Sincelejo |
| Tuluá | | | Apartadó | Yopal | Valledupar |
| Buenaventura | | | Quibdó | Chía | |
| Ibagué | | | Bucaramanga | | |
| Neiva | | | | | |
| Florencia | | | | | |
| Vacacional (Hoteles y Resorts Coomeva) | | | | | |
| Cali | | | Medellín | Bogotá | Barranquilla |

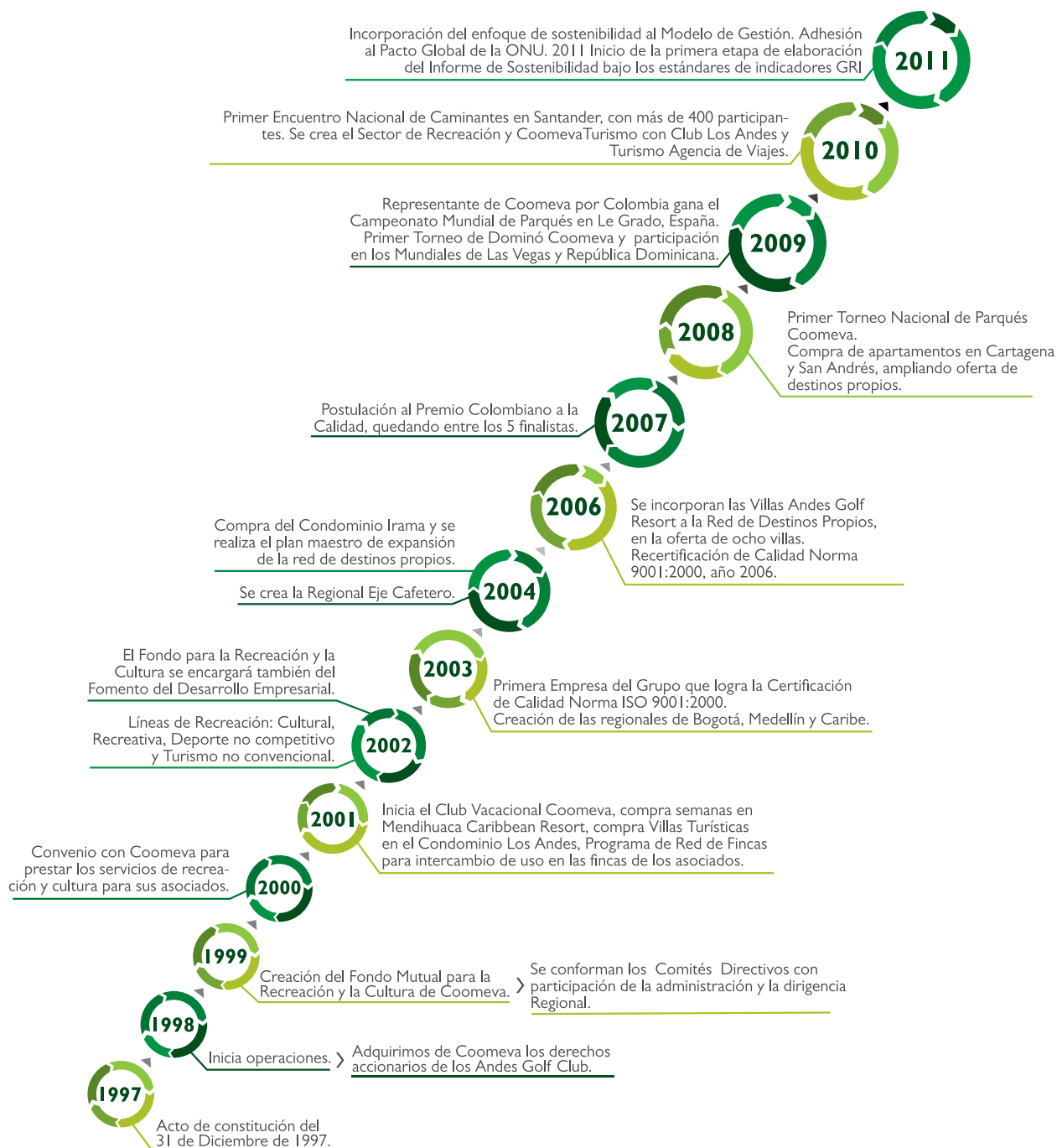


Línea del tiempo

Coomeva Recreación y Cultura

“Somos hoy lo que hemos ido siendo en las búsquedas y esfuerzos, personales o colectivos, estando el pasado contenido en el presente”

Mario Peresson



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:



● VALORES
COOPERATIVOS

VISIÓN
de Coomeva
Recreación y
Cultura:
Ser una empresa
reconocida nacionalmente
por fomentar el buen
uso del tiempo
libre.



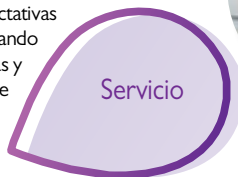
**OBJETIVO
INSTITUCIONAL**
de Coomeva
Recreación y Cultura
“Con recreación y cultura
facilitamos la vida”.

● VALORES
CORPORATIVOS

Demostramos interés
unos por otros y
aportamos soluciones para
satisfacer las necesidades y
los retos comunes.



Superamos las expectativas
de servicio, brindando
respuestas oportunas y
generando ambientes de
tranquilidad y fidelidad.



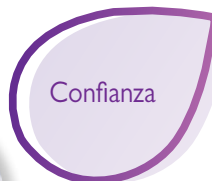
Actuamos comprometidos y
aportamos al propósito común del
equipo para el logro de los resultados,
construyendo y manteniendo el respeto
por los grupos de interés.



Somos coherentes con el pensar,
decir y actuar, enmarcados
dentro de la ética, los
principios y los valores
organizacionales.



Construimos y generamos
sentimiento de credibilidad
en todas nuestras actuaciones
con los grupos de interés,
lo cual permite mantener
relaciones sólidas y duraderas.



Respondemos efectivamente
a los compromisos
adquiridos y a los
resultados esperados.



Modelo de Negocio de Coomeva Recreación y Cultura

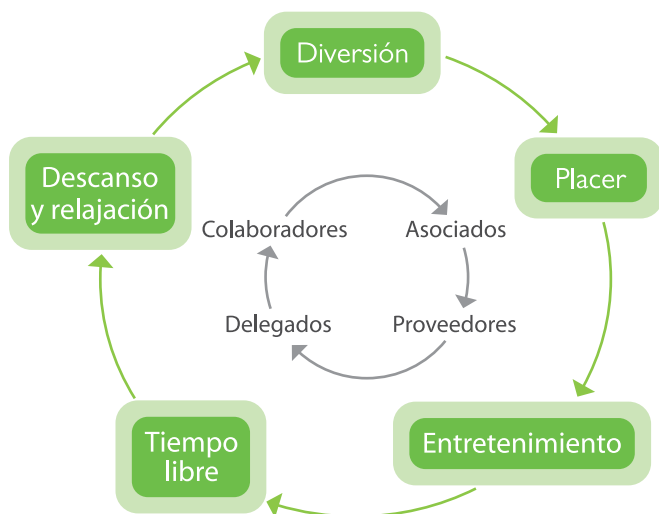
Nuestro modelo económico está apalancado por el Fondo Mutual para la Recreación.

Este Fondo se constituye con el aporte mensual de 1,27% del s.m.m.l.v. por parte de cada uno de los asociados.

Prestamos nuestros servicios a través de dos unidades estratégicas de negocio: Recreacional y Vacacional (Hoteles & Resorts Coomeva).

Recreacional: Actividades culturales, recreativas, deportivas y turísticas.

Vacacional: Asesoría para planificación de las vacaciones, programación y disfrute en el largo plazo de períodos de descanso, fomentando y fortaleciendo la cultura de recreación, incluyendo una red multidestinos nacional e internacional de fincas recreativas, hoteles, resorts, etc. como una alternativa novedosa y económica de hacer turismo.

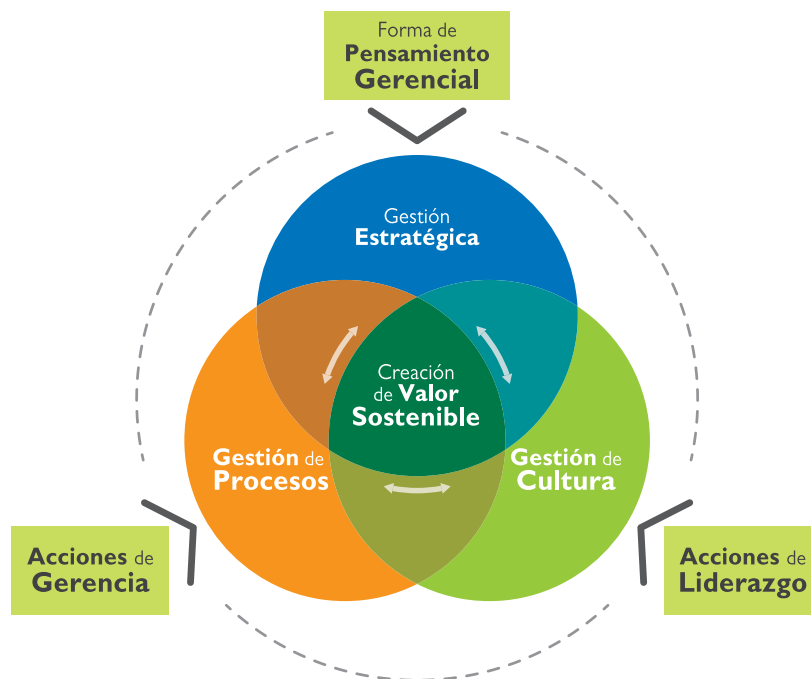


Generamos un ciclo de diversión y placer para nuestros públicos de interés, a través del entretenimiento (recreación) en el tiempo libre, obteniendo descanso, relajación y bienestar.

Modelo de Gestión Corporativo

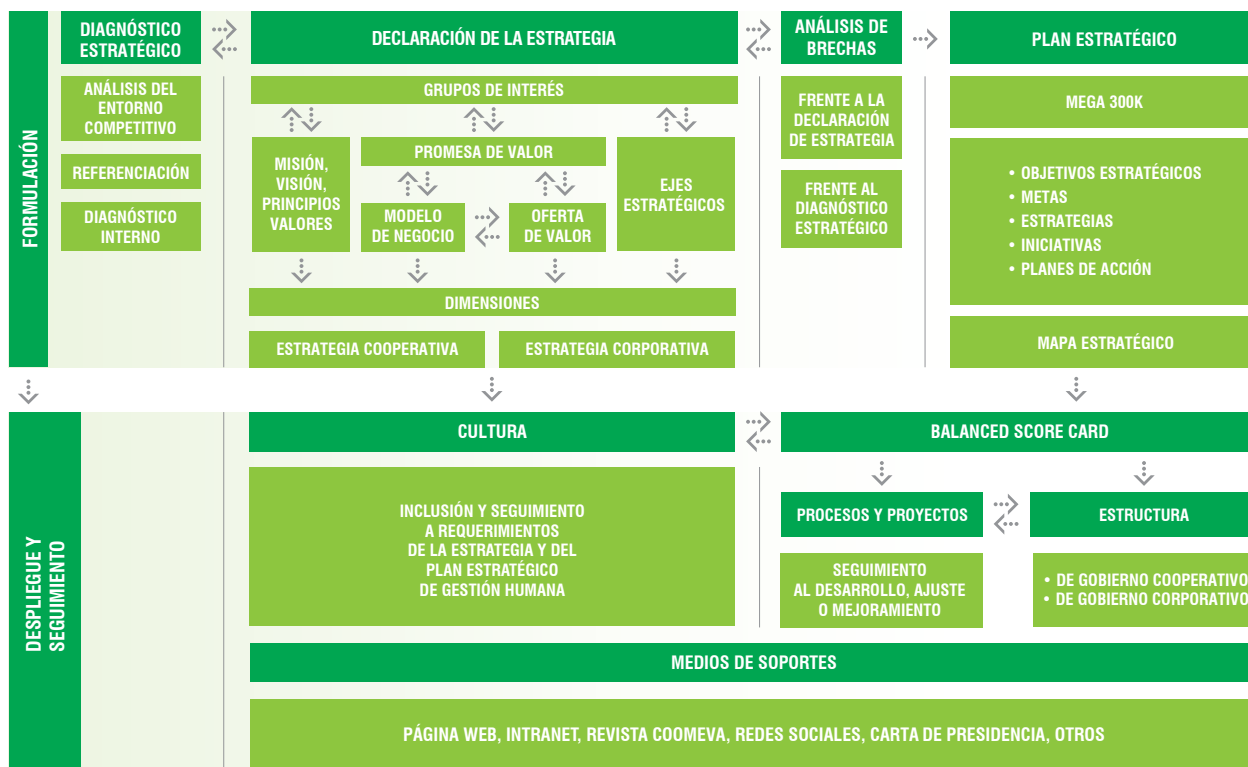
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

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



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

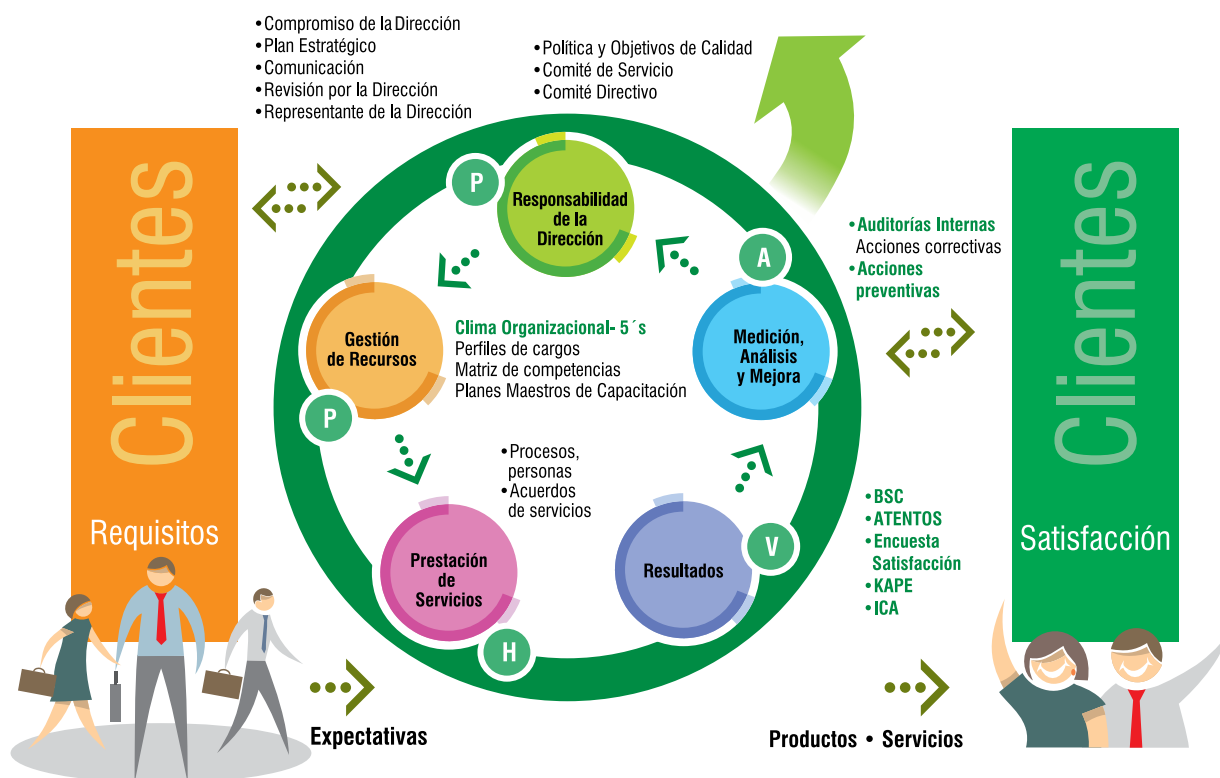
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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.

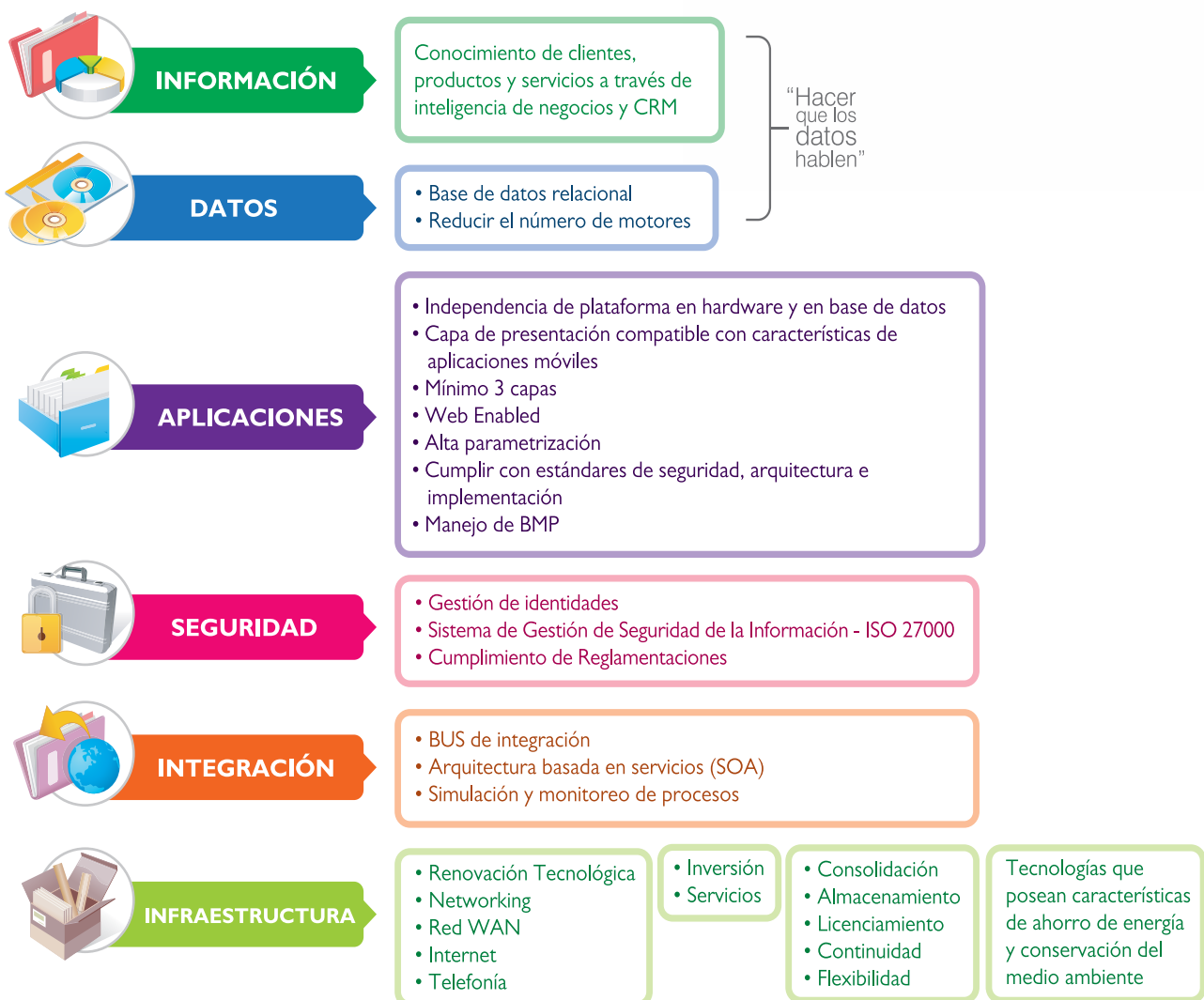
4

Alineación Estratégica: Con 100 colaboradores diligenciamos una encuesta de análisis de procesos actuales y alineación organizacional entre la Corporación Coomeva y Coomeva.

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



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



La Gestión de la Cultura

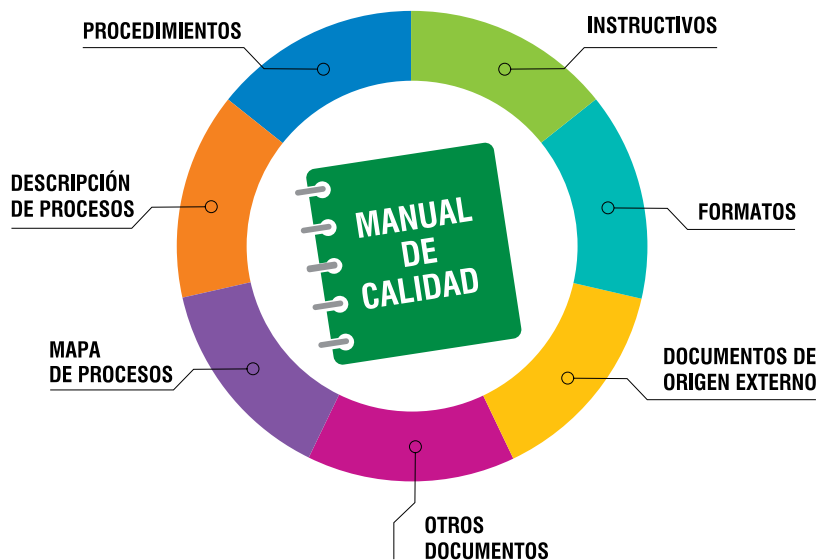


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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



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

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

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

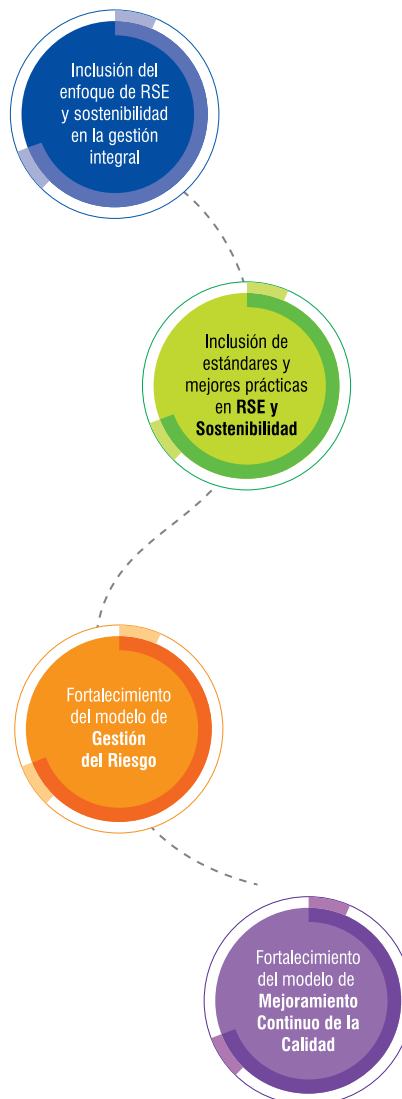
Desde 2003 hasta la fecha contamos con la certificación ISO 9001:2000.



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.

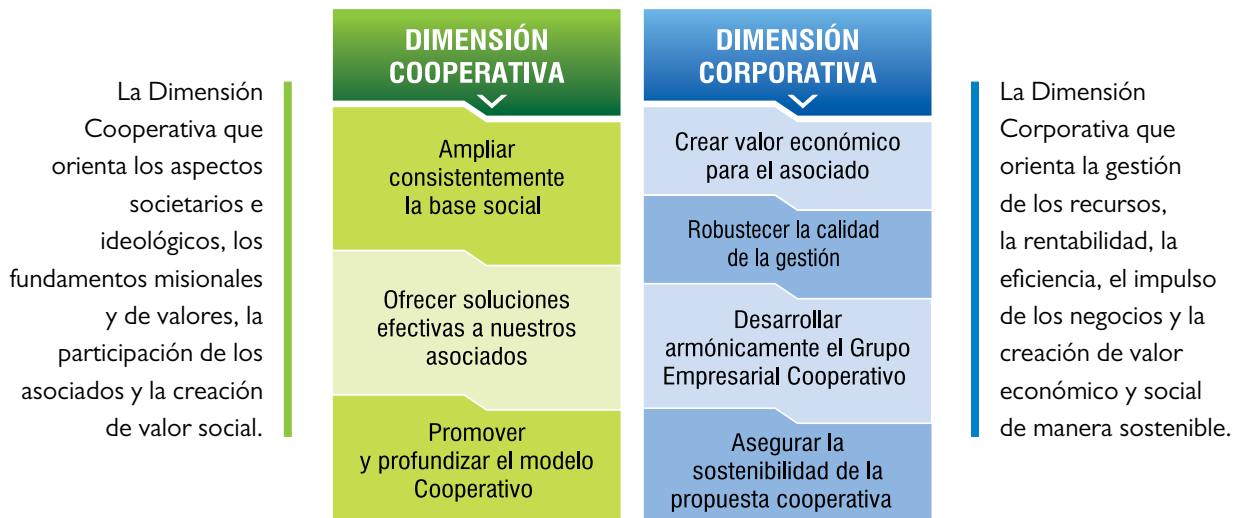
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.



Prometemos perdurar:



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

Dentro de la evaluación para la implementación de los principios de la sostenibilidad en Coomeva Turismo se identificaron los siguientes grupos de interés: (ver gráfico).

Para la identificación de nuestros grupos de interés se realizaron reuniones con directivos y funcionarios de la organización quienes definieron y priorizaron los grupos de interés con los cuales nos relacionamos y deberíamos generar relaciones estables basadas en el diálogo y la inclusión de sus expectativas dentro de los procesos que desarrollamos como organización.



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

Roberto Rodrigues

Hemos construido un concepto propio de la recreación dentro de la comunidad de asociados de Coomeva, con la participación de nuestros principales grupos de interés, el cual tiene en cuenta las diferencias de edad, cultura y género. Por ello contamos con una oferta que considera la diversidad y las particularidades, bajo principios de equidad, solidaridad y mutualidad en coherencia con los principios del cooperativismo; sin olvidar el elemento integrador entre los diferentes segmentos, ya que desde Recreación y Cultura, los encuentros intergeneracionales facilitan la integración de la familia a través de las actividades lúdicas.

Desde esta perspectiva, hemos diseñado y puesto en marcha estrategias orientadas a garantizar una oferta equitativa y justa, que supere las barreras para la participación, sean éstas de orden perceptual, geográficas, económicas, motivacionales, entre otras, y una oferta diversa que amplíe las oportunidades recreativas y el despliegue de las capacidades de las asociados.

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 Recreación y Cultura

| |
|--|
| Oferta reducida de servicios en zonas con pocos proveedores de planes y programas de recreación. |
| Desmonte del Fondo de Recreación. |
| Algunas zonas no cuentan con escenarios adecuados. |
| Falta de innovación en oferta de servicios o productos. |
| Falta de oportunidad en el cierre de carpetas de los eventos. |
| No definir acciones preventivas frente a los eventos. |
| Subjetividad en la planificación anual de eventos. |
| Demoras en los eventos por trámites legales (pólizas, pagos de impuestos, permisos, etc.). |
| Incumplimiento de los proveedores de eventos y otros. |
| Riesgo de incumplimiento en la contratación ya que por tamaño y/o tipo de proveedores no se expiden pólizas de cumplimiento. |
| Falta de oportunidad en la elaboración de documentación para la contratación de proveedores. |
| Pocos canales publicitarios para divulgación de los eventos (buen telemercadeo). |
| Los plegables con programación no llegan a tiempo a los asociados. |
| Los proveedores no cumplan a cabalidad con lo ofrecido. |
| Falta de pólizas que cubran a usuarios en los eventos |
| Condiciones climáticas o ambientales que afecten un evento o servicio. |
| Presencia de eventos públicos de mayor interés que opaquen nuestros eventos. |
| Información recolectada poco confiable. |
| Soporte tecnológico deficiente. |
| Perfil y compromiso no adecuado del equipo de telemercadeo. |
| Inadecuada información entregada al cliente por parte de los asesores. |
| Rotación en el equipo de ventas. |
| Proceso de recaudo y consignación de dinero vulnerable. |
| Gestión de datos e información inoportuna e inadecuada. |
| Débil estrategia de postventa. |
| Deficientes competencias en la administración de las cuotas a recibir. |
| Error en el registro de reservas. |
| Demora en la cotización. |
| Inadecuada información de la confirmación y los destinos. |
| Errores en la cotización de la reserva. |
| Dificultad en la calificación y seguimiento de proveedores. |
| Pérdida de oportunidades por demora en el trámite para la aprobación de compra de bienes y servicios. |
| Insuficiencia en las dotaciones. |
| Personal insuficiente y no calificado para la administración directa o delegada. |
| Falta de seguimiento al plan de mantenimiento de instalaciones. |
| Ocurrencia de eventos naturales o desastres producidos por el hombre. |
| No reportar oportunamente el vencimiento de la semana en custodia. |

Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

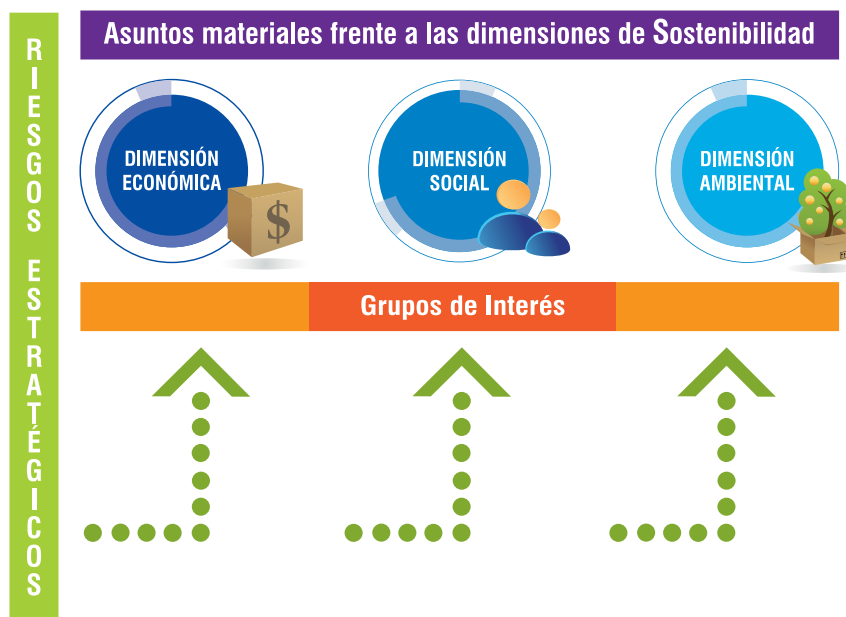
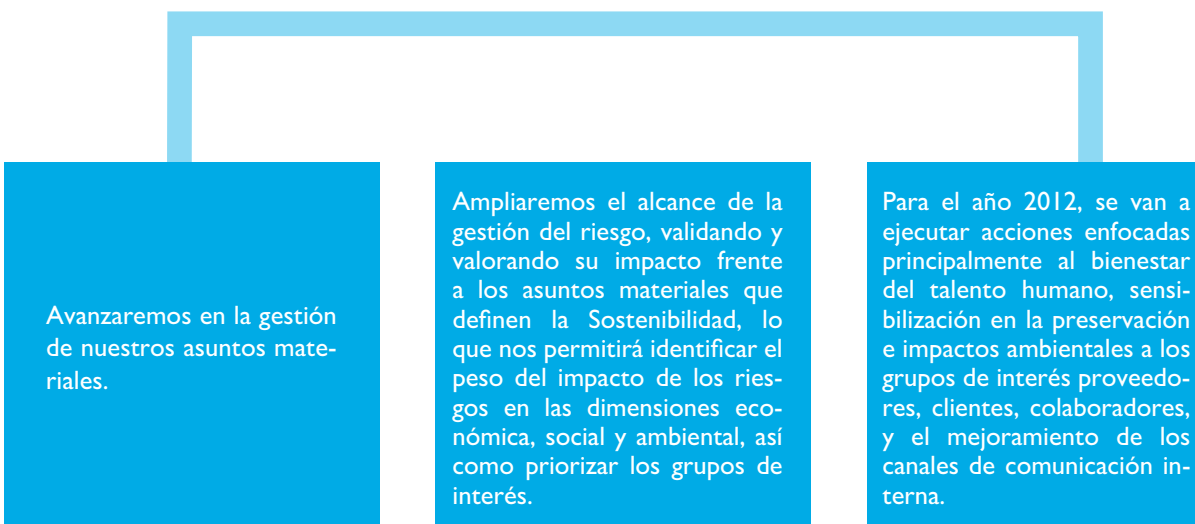
A partir de la realización del Test de Materialidad, focalizamos, priorizamos y definimos los siguientes asuntos materiales que deberemos gestionar:

Nuestros asuntos relevantes evidencian la ruta que debemos seguir para ser una empresa sostenible y socialmente responsable

- Gestión (conducta) ética: Generar comportamientos basados en valores cooperativos y corporativos.
- Promover cultura de recreación: Lograr un balance entre la vida familiar y la vida laboral, fortaleciendo el tejido social, mediante el buen uso del tiempo libre.
- Respetar y promover los DD.HH.
- Sensibilización ambiental y conservación.
- Gestión de riesgos: Cuidar la integridad de las personas.
- Comunicación oportuna, clara, precisa, promocional e intencional.
- Extensión de lineamientos de sostenibilidad a proveedores: Formación y acompañamiento en la gestión.
- Portafolio de servicios en recreación: Generar programas y servicios que generen una cultura de recreación.
- Accesibilidad: Facilitar utilización de los servicios ofrecidos por Coomeva Recreación y Cultura.
- Capacitación en recreación: Aprovechamiento de uso del tiempo libre para una vida social y familiar más saludable.
- Atención a los asociados, afiliados y usuarios: Oportunidad, calidez y satisfacción.
- Administración eficiente de recursos: Manejo ético y eficiente de los recursos.
- Desarrollo del talento humano.



Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible



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



Hoy tenemos un sueño...
Que encontraremos el balance
entre desarrollo económico,
progreso social y protección
ambiental.
Que la responsabilidad y el respeto
por la ley serán una realidad en
todas las empresas pequeñas,
medianas o grandes.
Que la ética y la transparencia se
esparcirán por todo el planeta,
Que confiaremos en el otro, como
un niño confía en otro niño,
Que estaremos libres de
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000*

Vivimos los principios y valores



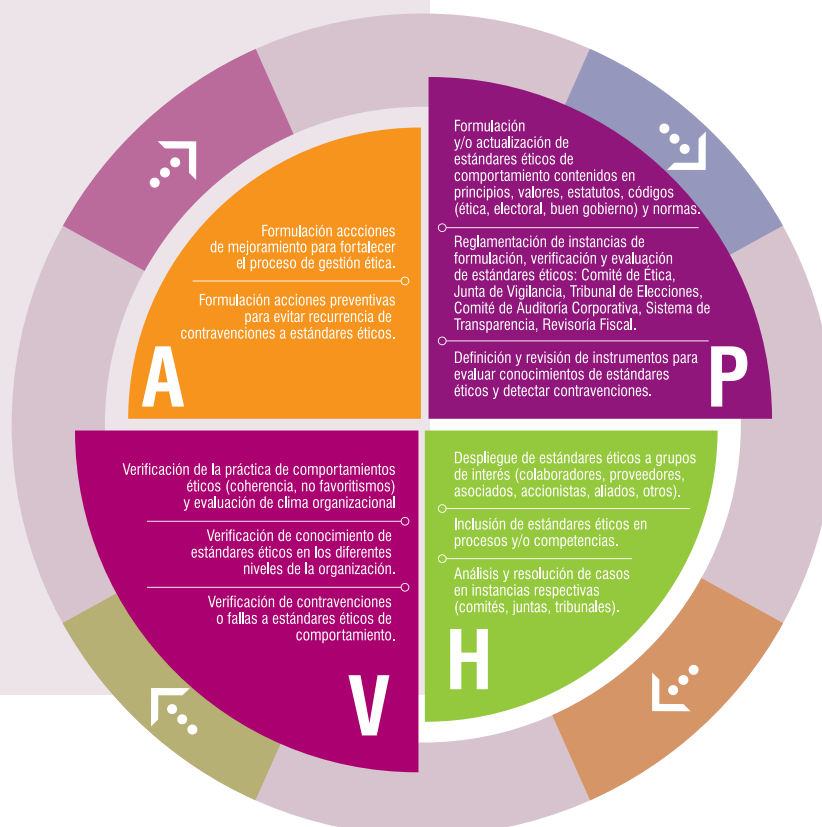
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el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

Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

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

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

● PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA







Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

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

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

Nuestros sistemas de comunicación y respuesta son:

|  RED DE OFICINAS |  CANAL VIRTUAL |  CANAL TELEFÓNICO |  OTROS |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 9 Centros Atención Coomeva • 91 Oficinas Bancoomeva • 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada • 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada • 135 Puntos Atención Coomeva EPS • 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país • 16 Oficinas Turismo Coomeva • 12 puntos de Hospital en Casa | <ul style="list-style-type: none"> • @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 • Radiocoomeva • Atentos • Redes sociales de dirigentes • Redes Sociales Facebook y Twitter | <ul style="list-style-type: none"> • Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirigencia • Buzones de sugerencias en oficinas • Revista Coomeva • Revista Salud Coomeva • Boletín Recreación • Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado |

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



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

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



Contamos con marcos normativos

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



Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

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



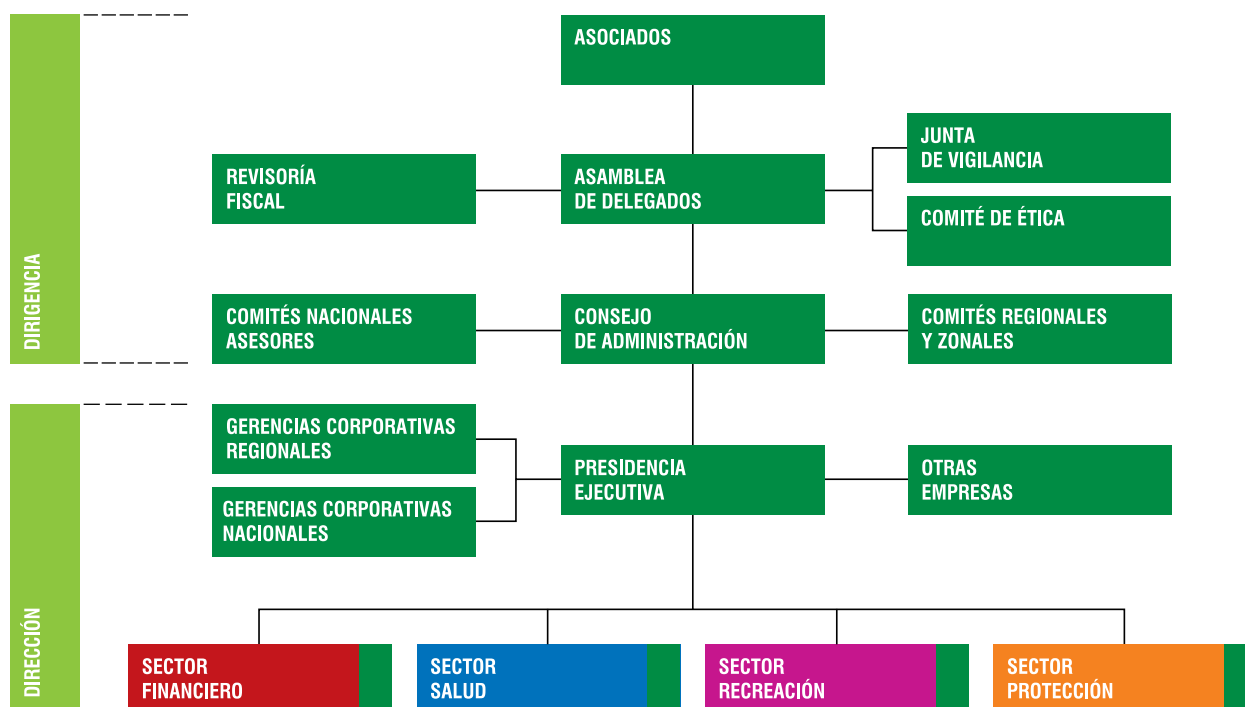
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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

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

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

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Prácticas Empresariales en Coomeva Recreación y Cultura

En la Coomeva Recreación y Cultura acogemos el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética Corporativo, y socializamos entre nuestros grupos de interés las buenas prácticas.



Estructura de Gobierno

- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia – Coomeva: Alfredo Rincón Angulo.
- Fondo de Empleados de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva - Fecooomeva: Martha Cecilia Lizalda Restrepo.
- Turismo Coomeva Agencia de Viajes Ltda: Isabel Cristina Rincón Fernández.
- Fundación Coomeva: Marco Antonio Rizo.
- Coomeva EPS: Ricardo Andrés Prado Herrera.

Nuestros órganos de administración y control: Composición de la Junta Directiva

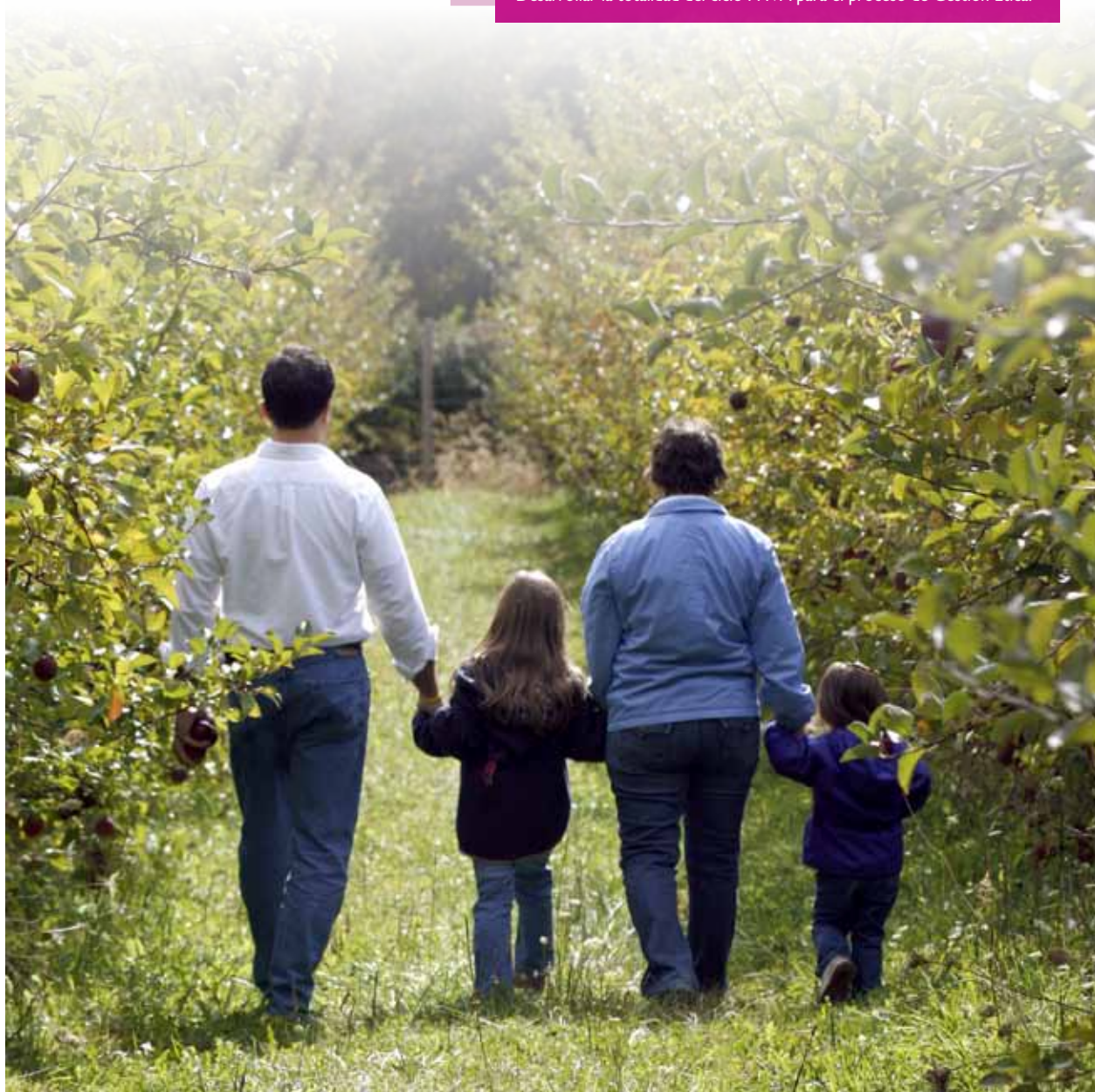
- Nuestra Junta Directiva está compuesta por cinco miembros principales y 5 miembros suplentes.
- Las deliberaciones requieren de al menos la asistencia de tres de sus cinco miembros.
- Las decisiones se dan como válidas con la aceptación de tres de sus miembros.
- Al menos tres asistentes de la Junta son externos.
- En 2011 se realizaron seis Juntas.
- La gestión de la Junta es evaluada cada año por una firma externa.

Nuestros Compromisos 2012

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

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos en salud.

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





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

*Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000.*

Facilitamos la vida



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

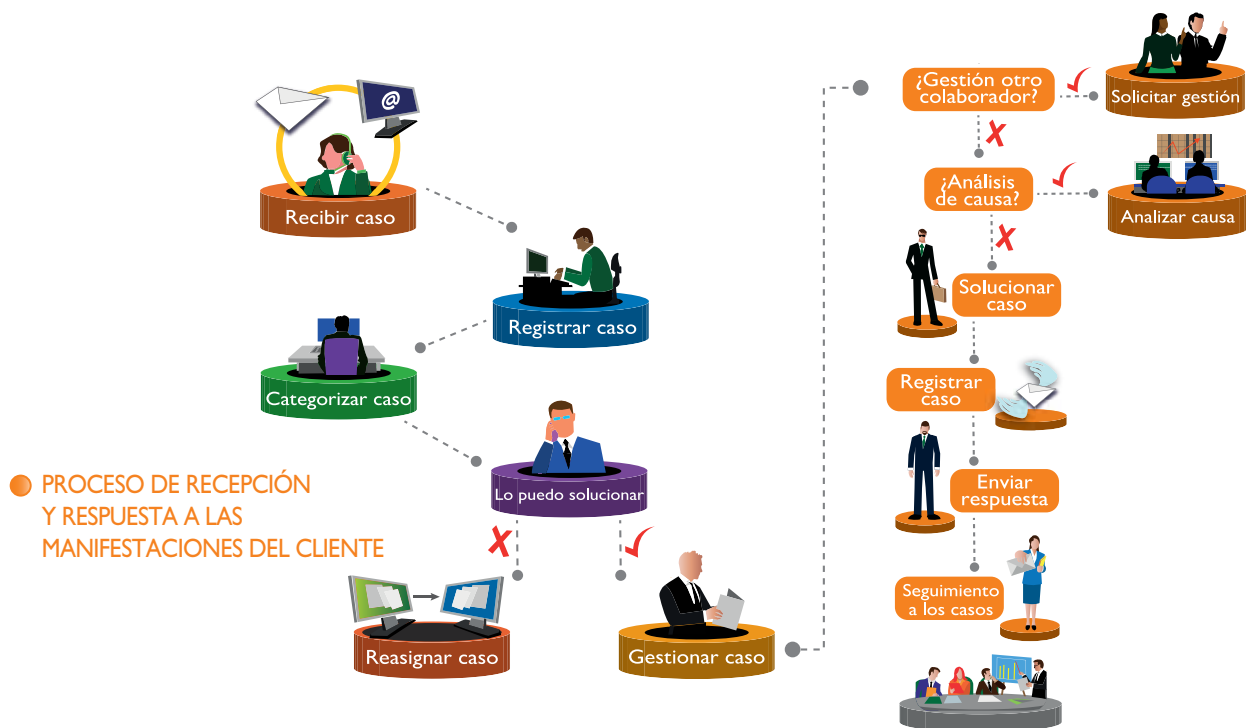
Este compromiso nos impone exigencias elevadas, porque le hablamos al corazón de la gente con un argumento amplio y muy fácil de evaluar para el usuario. Aunque uno no lo pueda definir, uno “siente” cuando algo es fácil o difícil. Esta Promesa de Valor es el centro de los Planes Estratégicos y está implicando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

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

Mercadeo y Consumo Responsable con sentido social



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.



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.

Para hacer realidad la oferta de valor, fortalecemos las siguientes competencias en nuestros colaboradores:

- Capacidad de convocatoria y liderazgo para sensibilizar y comprometer a nuestros usuarios con la recreación como parte fundamental del quehacer cotidiano.
- El Know How en programas vacacionales y servicios de recreación innovadores y con calidad, ajustados a las capacidades y necesidades de los asociados y sus familias.
- Capacidad de negociación para realizar alianzas estratégicas con proveedores y empresarios de la industria de la recreación que garanticen la calidad ofrecida.
- Capacidad de hacer del aprendizaje una competencia organizacional.
- Capacidad para apoyar grupos de asociados para el desarrollo de actividades recreativas.
- Competencias conversacionales.
- Capacidad de potenciar y administrar el beneficio de la mutualidad.
- Colaboradores diligentes y comprometidos.

● PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

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

Conductas de servicio

Comportamientos de Servicio esperados asociados a cada conducta

Yo respeto

Demuestro disposición de servicio

Soy amable

Escucho

Me pongo en lugar del cliente

Genero confianza

Yo asesoro

Oriento con claridad

Entrego información completa y veraz

Comunico beneficios

Ofrezco alternativas

Indago por futuras necesidades

Todos resolvemos

Atiendo con agilidad

Busco apoyo si no tengo la respuesta

Soluciono el requerimiento del cliente

Valido su satisfacción

Hago seguimiento

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

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

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

Servicio al Cliente

El servicio es la base fundamental para la construcción de relaciones a largo plazo con ética y respeto. Nuestros clientes son el foco principal por el cual innovamos, creamos y nos fortalecemos, para entregar la mayor excelencia en todos nuestros servicios.



En Coomeva Recreación y Cultura facilitamos la vida mediante:

Un portafolio único que nos permite ubicarnos como la mejor opción de recreación, deporte, cultura y turismo:

- Programas y servicios de recreación con ENFOQUE MUTUALISTA Y SOLIDARIO.
- Tratamiento preferencial para el asociado, su familia y la comunidad solidaria como proveedores de servicios de recreación.
- Calidad humana de los prestadores de los servicios.
- Programas vacacionales de intercambio, nacionales e internacionales.
- Acompañamiento a nuestros usuarios.
- Información completa, oportuna y veraz a través de medios modernos de comunicación.
- Programas orientados a los adultos mayores y su grupo familiar.
- Interacción social mientras los usuarios conocen las regiones y los variados paisajes colombianos.
- Programas de bajo costo, subsidiados por la Cooperativa.
- Programas exclusivos orientados a los géneros, edades, roles y actividades.
- Red de destinos según las expectativas vacacionales de los asociados y sus familias.
- Calidad y oportunidad en el servicio vacacional.

Así prestamos nuestros servicios a través de dos unidades: La Unidad Recreacional y la Unidad Vacacional (Hoteles & Resorts Coomeva)

A través de la UNIDAD RECREACIONAL ofrecemos programas y servicios propios y en convenio, que apoyan el deporte no competitivo, los eventos culturales y el turismo no convencional a través de las siguientes líneas:

- **Línea Cultural:** Eventos y manifestaciones artísticas: encuentros de coros, teatro y danza,
- **Línea Recreativa:** Actividades y encuentros en días especiales o celebraciones con participación activa de los asistentes.
- **Línea Deporte no Competitivo:** Promueve la diversión a través de los deportes, fomenta la conformación de escuelas deportivas que inviten a los asociados a realizar actividades físicas en pro de estilos de vida saludables.
- **Línea Viajeros:** Salidas turísticas nacionales e internacionales.
- **Línea Vital:** El encuentro con el ser y las manifestaciones de espiritualidad para el equilibrio físico, mental y espiritual.



Actividades realizadas

CONCURSO BUSCARTE COOMEVA 2011: Primer concurso que reunió a través de las redes sociales a los asociados y a su familia, así como a estudiantes universitarios de los dos últimos semestres y recién egresados, quienes grabaron en video sus presentaciones en las categorías de canto o humor, para ser elegidos por votación como los mejores. Los finalistas han realizado sus presentaciones con gran éxito en los eventos de Coomeva Recreación y Cultura, y en otros concursos de tipo nacional como Comediantes de la Noche de Sábados Felices.

Más de 40.000 votantes,
140 concursantes,
5 finalistas

337 participantes de más de
10 zonas del país.
Satisfacción (98.8%)

2° ENCUESTO NACIONAL DE CAMINANTES: Realizado en el exuberante Parque Nacional Natural Tayrona y mediante votación definieron que el próximo encuentro se llevará a cabo en el Desierto de la Tatacoa y en el Parque San Agustín (Neiva).

Creamos COMUNIDADES alrededor de programas como: Socio Gourmet, Club de Caminantes, Tour Fotográfico, Cata de Vinos, Grupo de Parapentistas, Club de Dominó, Costurero Coomeva, Noches Culturales, entre muchos otros, en los cuales prima la integración de todos los miembros del grupo familiar.

Realizamos eventos nacionales como: Buscarte, Segundo Encuentro Nacional de Caminantes y Segundo Torneo Nacional de Dominó.

Apoyamos las actividades de las empresas del Grupo Coomeva para los asociados: Inducciones, bienvenida de asociados, Club Juvenil, Botón de Oro de la Solidaridad, Programa Vida en Plenitud.
Aportamos \$144 millones.
Atendimos a 155.149 asociados.

Somos aliados estratégicos de las empresas del Grupo Coomeva y les prestamos servicios de recreación para los colaboradores: Las Olimpiadas Deportivas, la Celebración de los Quinquenios, la Fiesta de Fin de Año.

Realizamos actividades en 31 localidades en las cuales hay asociados pero no hay oficinas de Coomeva y atendimos 22.735 personas, invertimos \$224.000.000 y posicionamos a Coomeva

El 49% de los asistentes a los eventos fueron asociados y el 83% de ellos lo hicieron en compañía de sus familias.

Eventos realizados
Promedio mensual 3.039
A través de 715 convenios.

948.382 personas disfrutaron de la programación de Recreación y Cultura en 2011, así:

| | |
|--------------------------|---------|
| Línea Recreativa | 487.700 |
| Línea Cultural | 320.208 |
| Línea Deporte Recreativo | 77.267 |
| Línea Viajero | 41.498 |
| Línea Vital | 21.709 |

Ahorro generado a los asociados por menos costo de los eventos de Recreación y Cultura en 2011: \$ 11.071 millones.

Desde 1.999 a la fecha, han participado en las diferentes actividades de recreación, 7.562.413 personas.

A través de la Unidad Vacacional: Hoteles & Resorts Coomeva creamos experiencias vacacionales nacionales e internacionales mediante programas de corto, mediano o largo plazo, soportados en una red de alojamientos multidestinos, que permiten programar de manera flexible de las vacaciones.

Red Multidestinos: Destinos propios, destinos hoteleros nacionales e internacionales en convenio, red de fincas y hosterías, banco de semanas y una red de intercambio internacional con Interval International.

“Más que vacaciones creamos experiencias vacacionales”: Alojamiento de calidad con servicios complementarios que facilitan y generan gratos recuerdos.

- Para la administración de eventos instalamos 55 taquillas que permiten el registro de inscripciones y asistentes, creación de la estructura de los eventos, proceso de venta, expedición de boletas, control de boletería, manejo de pases de cortesía y generación de reportes en línea.
- Compramos cinco nuevos apartamentos en la ciudad de Cartagena, contando con ocho apartamentos en total.



Crecimiento de los destinos propios (Home Resort)

Contamos con destinos propios en Santa Marta, Cartagena, San Andrés y Cali.



En total contamos con 2.353 semanas a nivel nacional (Lock Off)



\$494,300.000 en ahorros en 2011 por descuentos para los afiliados por el uso de los servicios de Hoteles & Resorts Coomeva

Ventas totales 2011 = \$4.076.000.000.
762 nuevas familias afiliadas al programa.

Membresía vacacional con 5.000 afiliados, que mediante un programa de puntos pueden usar su programa vacacional con opciones flexibles.

8.725 usuarios utilizaron los servicios de Hoteles & Resorts Coomeva en 2011 y 64.187 personas lo han utilizado desde el inicio del programa.
Venta hotelera: 1.475 personas.
Red de Fincas: 800 personas.
Ocupación de Red Multidestinos: 6.199 noches 52% en destinos propios.

Satisfacción

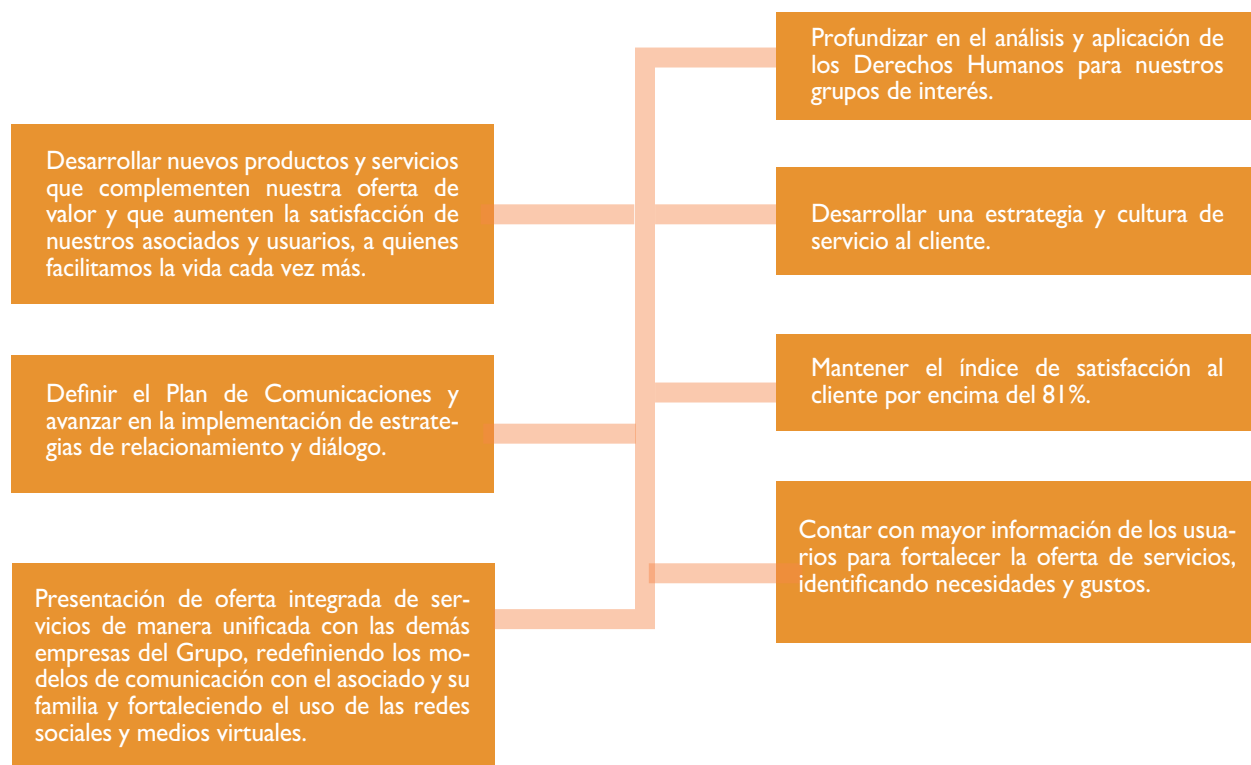
● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Del 99%
fue la satisfacción de los
participantes en los eventos
de Coomeva Recreación y
Cultura.

98% de
satisfacción entre los usua-
rios de Hoteles & Resorts
Coomeva en 2011.



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 Sistema tiene como gran propósito hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios comprados.



Proceso de compras

Todas las empresas del Grupo Coomeva compramos los productos, insumos de oficina e infraestructura física a través de Coomeva Servicios Administrativos y bajo la regulación del Manual Corporativo de Compras y Contratación. Contamos también con el Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de Coomeva, el cual describe la forma de evaluar a los proveedores periódicamente y de establecer planes de acción como resultado de las evaluaciones. Administramos una lista maestra de proveedores.

Información de las compras

Contamos con un proceso de requisiciones que garantiza que se detallen los requisitos para la aprobación del producto o servicio y los demás establecidos en el Manual de Compras y Contratación. En 2011 Coomeva implementó la plataforma tecnológica ERP a través de la cual se logra mayor estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo el tema de compras.

Verificación de los productos comprados

Se realiza mediante el seguimiento al proveedor tal como lo exige el Manual de Aseguramiento de Calidad de Proveedores de Coomeva y a través del seguimiento a las ofertas mercantiles, para comparar el servicio prestado o producto adquirido con lo definido.

Contamos con el Comité Corporativo de Compras a través del cual se realizan las autorizaciones para aquellas compras de carácter corporativo -que benefician a más de una empresa- y que superen los 600 SMMLV.

Creemos en Colombia

Pagamos a nuestros proveedores \$ 3.555 millones de pesos en 2011.

Contamos con 823 proveedores. El 93% están calificados en A y B*.

*** CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES**

Clase A: Proveedor confiable.

Clase B: Proveedor apto.

Clase C: Proveedor con un Sistema de Calidad en proceso de desarrollo.

Contamos con:

* Un procedimiento integral de compras y contratación de bienes y servicios que asegura la transparencia.

* El Programa de Aseguramiento de Calidad, que evalúa el potencial del sistema de calidad y el nivel de aptitud de los proveedores y está orientado a compartir experiencias exitosas, a unir esfuerzos para garantizar la máxima satisfacción de los clientes y a relacionarse permanentemente con los proveedores.

* Brindamos inducción a los proveedores.

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.

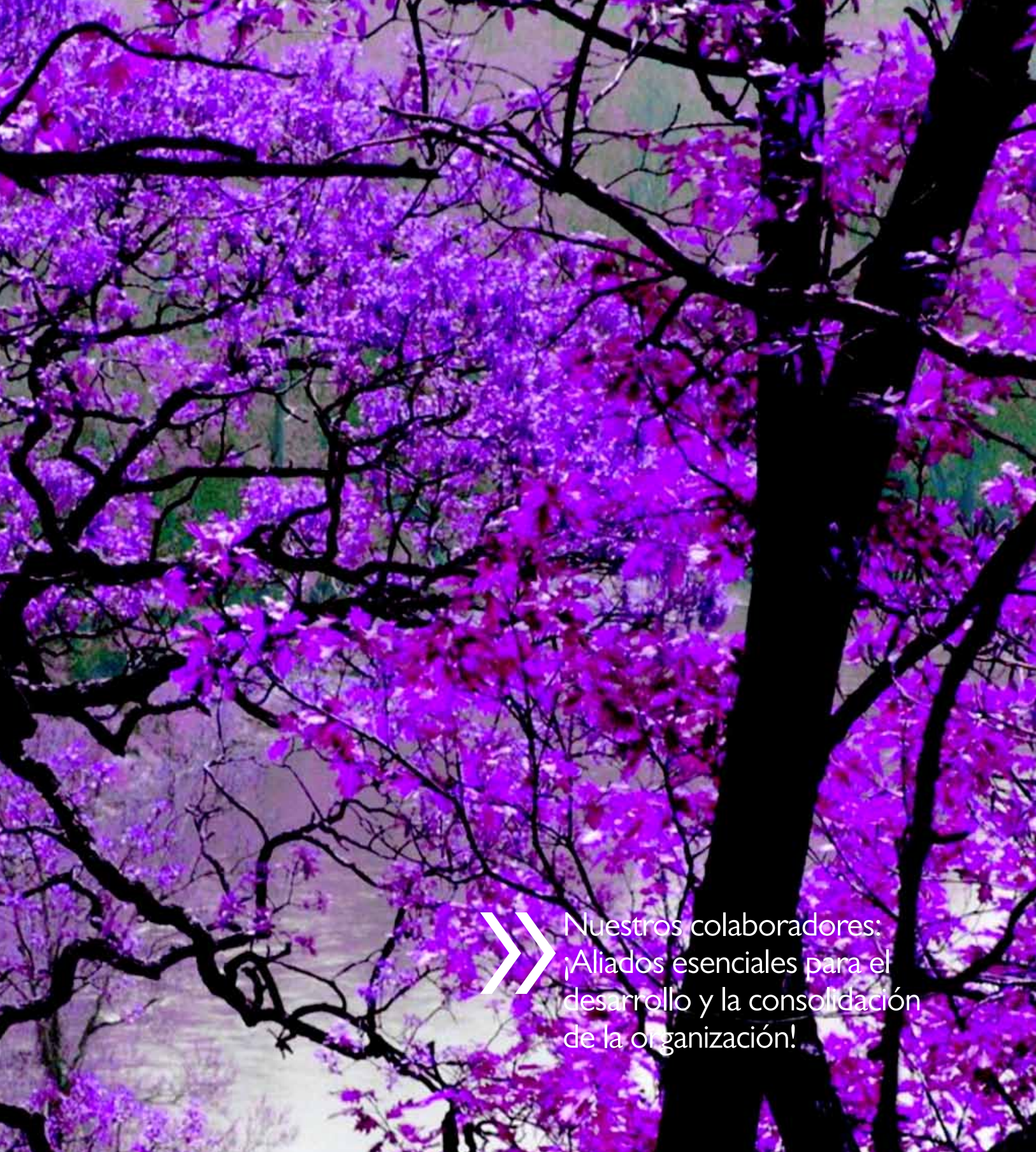
Impulsar y apoyar la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad por parte de nuestros proveedores.

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

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- mos con nuestra gente



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

Administración del talento humano

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

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

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

Nuestros Colaboradores

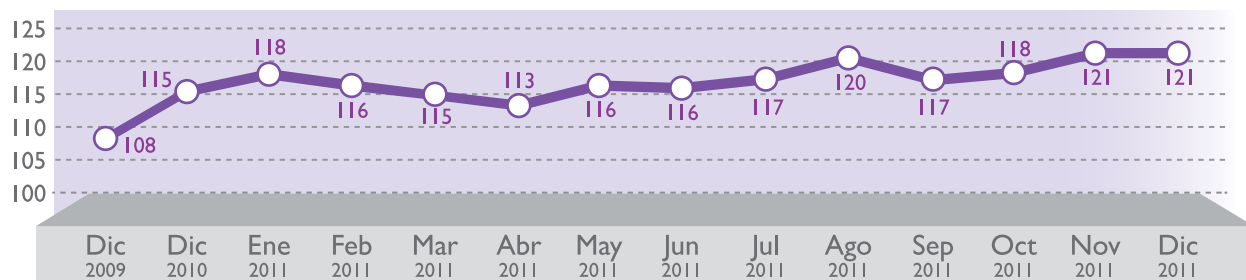
Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

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

Colaboradores por regional

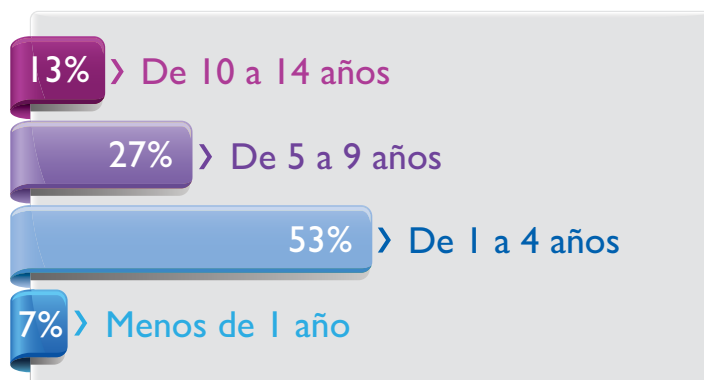
Total de Contratos de Trabajo 2011: 121
113 contratos a término indefinido,
4 contratos a término fijo y
4 contratos de aprendizaje.

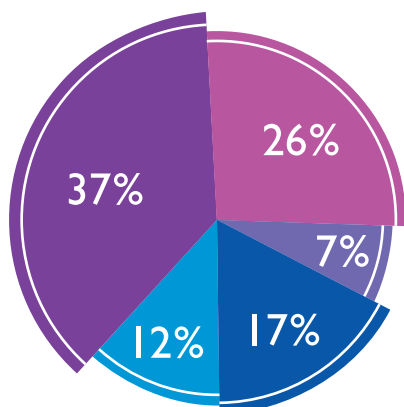
Coomeva Recreación y Cultura



Antigüedad Colaboradores

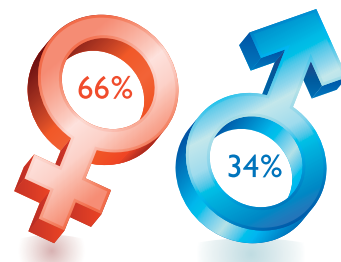
El tiempo de servicio de los colaboradores de la organización se distribuye así:



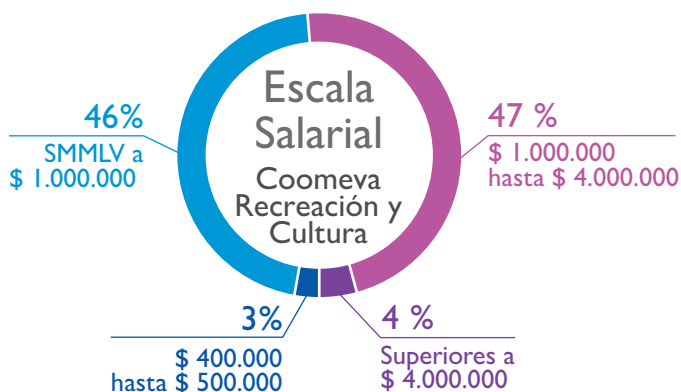


Edad Colaboradores

- Entre los 19 y los 24 años
- Entre los 25 y los 30 años
- Entre los 31 y los 36 años
- Entre los 37 y los 40 años
- Entre los 41 en adelante



Edad promedio: 28 años



- Nos regimos por la normatividad vigente en Colombia para fijar el Salario Mínimo.
- Dada nuestro portafolio de servicios contamos con Auxiliares que apoyan la atención al asociado.
- No existe diferenciación salarial por género, y la participación de la mujer en los más altos cargos es mayoritaria dentro de Coomeva Recreación y Cultura.

PAGAMOS \$13.322.892 POR PRODUCTIVIDAD

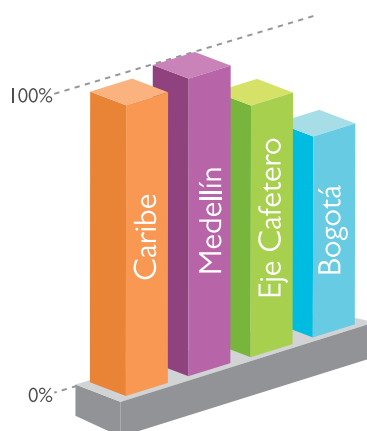
OTORGAMOS BENEFICIOS EXTRALEGALES POR \$173.452.414

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

Evaluación del Desempeño

Resultado Consolidado 2011: 84%

Resultados Evaluación
Desempeño Momento 3 Año 2011



Manejos Disciplinarios

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

Desarrollo de las Personas

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

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

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

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

● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO





Nuestros colaboradores son multiplicadores de la experiencia de la recreación y las vacaciones para los asociados.

En 2011 iniciamos el proceso de formación más ambicioso, con el Diplomado en Recreación, dictado a 100 colaboradores.

Inversión: \$ 71.064.560.

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 de 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.

Actividades y celebración de días especiales

- Juegos Deportivos Regionales.
- Cumpleaños Celebración mensual de los homenajeados del mes.
- Fiesta Fin de Año.
- Fiesta de los Niños.
- Vacaciones Recreativas.
- Quinquenios.
- Homenaje a Pensionados.



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 23 colaboradores de la Corporación en sapo, bolos y pesca.



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 atractividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano.

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

Resultados Coomeva Recreación y Cultura
72,1%
Muy satisfactorio.

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.

Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Brigada de Emergencia

Seis colaboradores son miembros de la Brigada



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 se generen 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.

Continuidad Diplomado en Recreación, fortaleciendo competencias del líder Coomeva: Coomeva Liderazgo (coaching) y servicio al cliente.





“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**

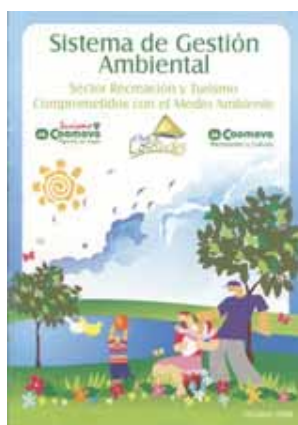


Lo hacemos corporativamente

- \$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.

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.



Y lo hacemos en la Coomeva Recreación y la Cultura

Para nosotros el respeto y compromiso con la conservación del medio ambiente es parte de nuestro quehacer diario.

Nuestro compromiso va mas allá del respeto del entorno, el cuidado de la naturaleza y el buen uso de los recursos durante nuestros eventos. Por ello, trabajamos en la generación de conciencia ambiental y en la socialización de campañas con nuestros públicos de interés, mediante la cartilla Sistema de Gestión Ambiental, que recoge haceres simples y cotidianos con los que podemos aportar a la conservación de nuestro ambiente.

En cada uno de los eventos y programas que desarrollamos realizamos procesos de concientización, invitando a nuestros usuarios a respetar la naturaleza, que es nuestro aliado en los eventos recreativos y deportivos, estimulando el buen manejo de las basuras y la no contaminación de cuencas hidrográficas.

En las instalaciones de la Red de Destinos Propios estamos aplicando medidas de buen uso de los recursos naturales y de aquellos elementos que pueden ser reutilizables para otras actividades dentro del esquema de alojamiento, es así como desde el año 2011 reciclamos los sobrantes de jabón y shampoo, para ser usados en la limpieza de zonas comunes que nos permitan su uso.

Realizamos mantenimientos preventivos de los equipos y plantas optimizándolas y minimizando las pérdidas de energía y combustible en su uso.

En nuestro destino del Club los Andes mantenemos un proceso limpio de químicos para el tratamiento de aguas residuales a través de un humedal, recubierto con una geomembrana y con la vegetación que permite entregar agua con un 98% de pureza en el proceso de vertimiento final. Realizamos campañas de buen uso de recursos en cada uno de los destinos y en nuestras sedes administrativas. Realizamos campañas de reciclaje en actividades de interacción con el medio ambiente, especialmente con los Clubes de Caminantes Coomeva.

Jornadas especiales de recolección y rescate de áreas protegidas y parques naturales, como parte de nuestros Encuentros Nacionales. En el año 2011 realizamos el Segundo Encuentro Nacional de Caminantes en el Parque Tayrona, Santa Marta y adelantamos actividades medio ambientales con el Club de Caminantes y una jornada especial de limpieza de la zona de playa.

No contamos aún con sistemas de medición y clasificación de residuos, ni de consumo de agua, ni de energía, razón por la cual no presentamos la información.

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.

En cada uno de los destinos entregaremos un manual de buenas prácticas durante el alojamiento, con el fin de generar conciencia en nuestros usuarios frente a su responsabilidad ambiental.

Utilizaremos elementos e insumos que cumplan con la normatividad ambiental y velaremos para que nuestras prácticas se enmarquen en el logro de resultados sostenibles.







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.

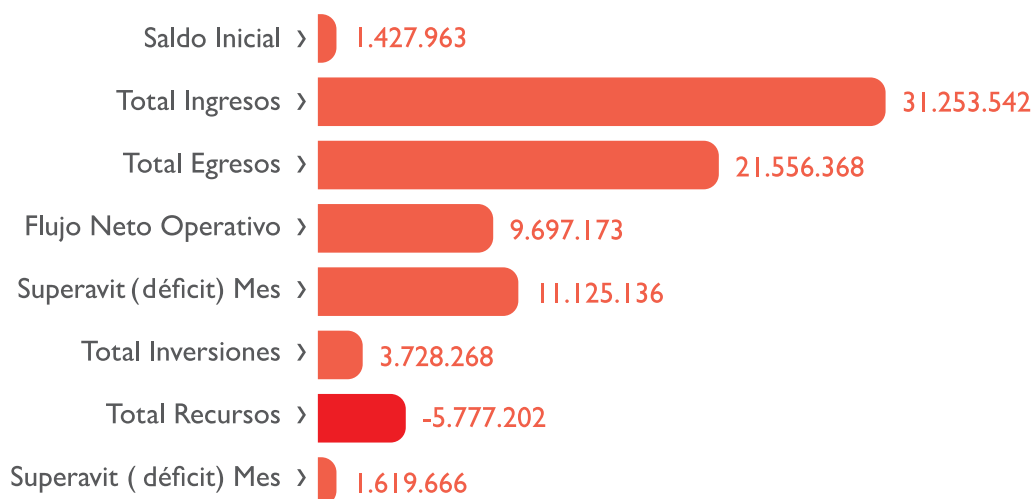
El modelo cooperativo no permite nunca la concentración, ni de la propiedad, ni del control accionario de la organización por parte de ningún asociado (inversionista). Los asociados son los dueños del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cada uno con un porcentaje de participación equitativo e igualitario.

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.

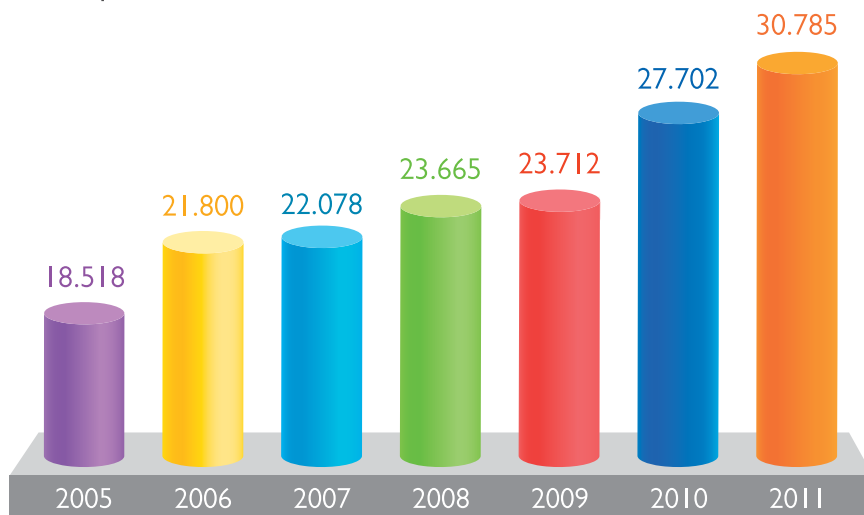
Valor económico Creado y Distribuido

Resumen Flujo de Caja 2011

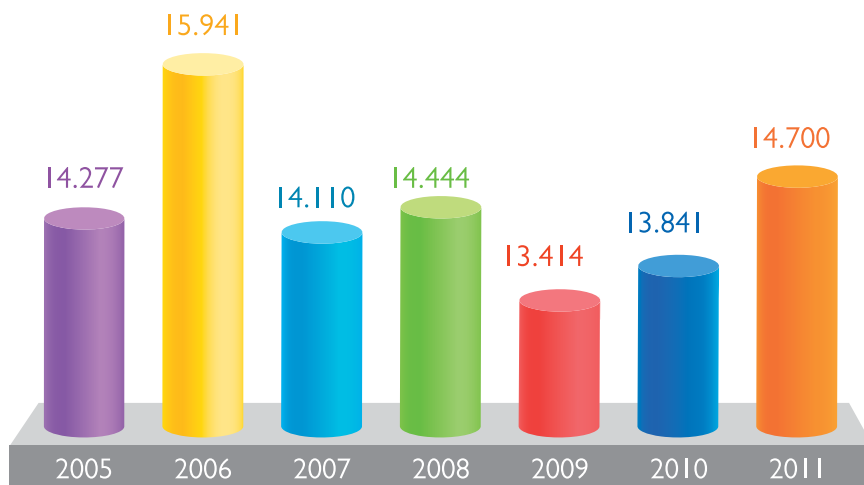
(Cifras en millones de pesos).



Comparativo Activos

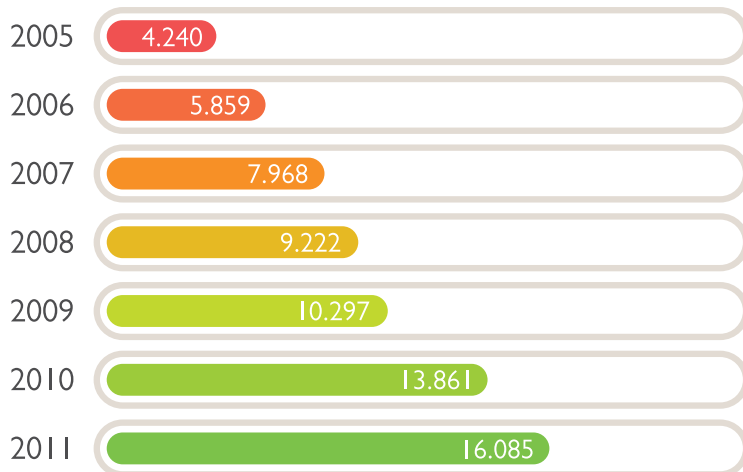


Comparativo Pasivos



Los principales pasivos corresponden al incremento en el Pasivo Diferido por las ventas nuevas de membresías de los programas de Hoteles & Resorts Coomeva y al registro de provisiones de gastos cuya facturación no se recibió con oportunidad a la fecha de cierre de fin de año.

Comparativo Patrimonio



EXCEDENTE /PÉRDIDA

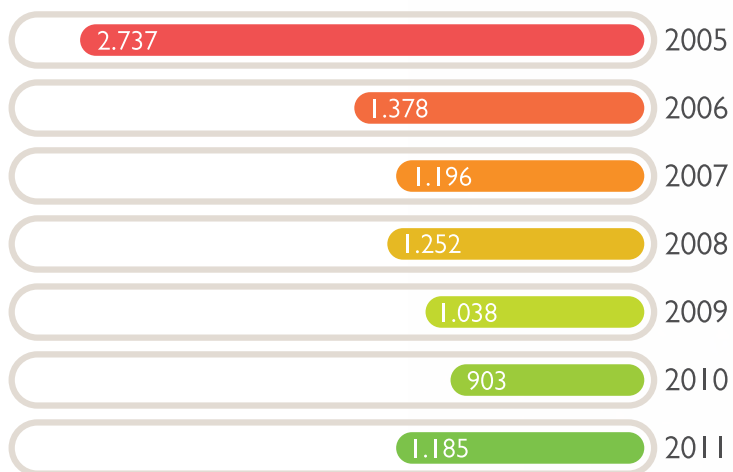
Los excedentes en 2010 fueron de \$903 millones y en 2011 de \$1.185 millones, para un incremento del 31%. Frente al excedente presupuestado se logró un cumplimiento del 74%.

Comparativo Excedente Neto

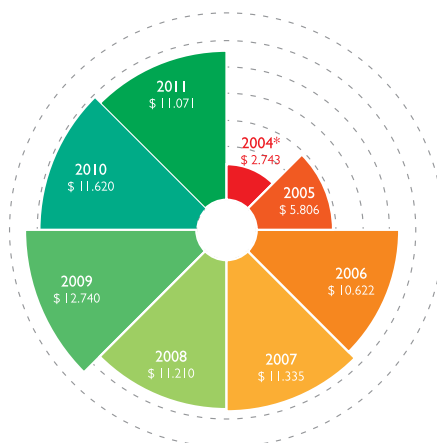
El fortalecimiento patrimonial se da como resultado de la compra de los activos representados en los Resorts propios.

VALOR AGREGADO:

Es el ahorro que han percibido los usuarios de recreación durante la participación en los eventos y convenios, medido con el indicador de valor agregado, que durante 2011 fue de \$11.071 millones.



Coomeva Recreación y Cultura Valor agregado anual



Cifra en millones de pesos
* para 2004 entre mayo a diciembre



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.

Evaluar las posibles inversiones a realizar para el año 2013, con el fin de aportar al desarrollo sostenible de la comunidad.



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.

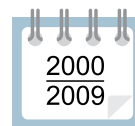
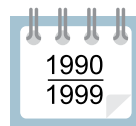
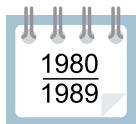
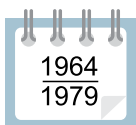
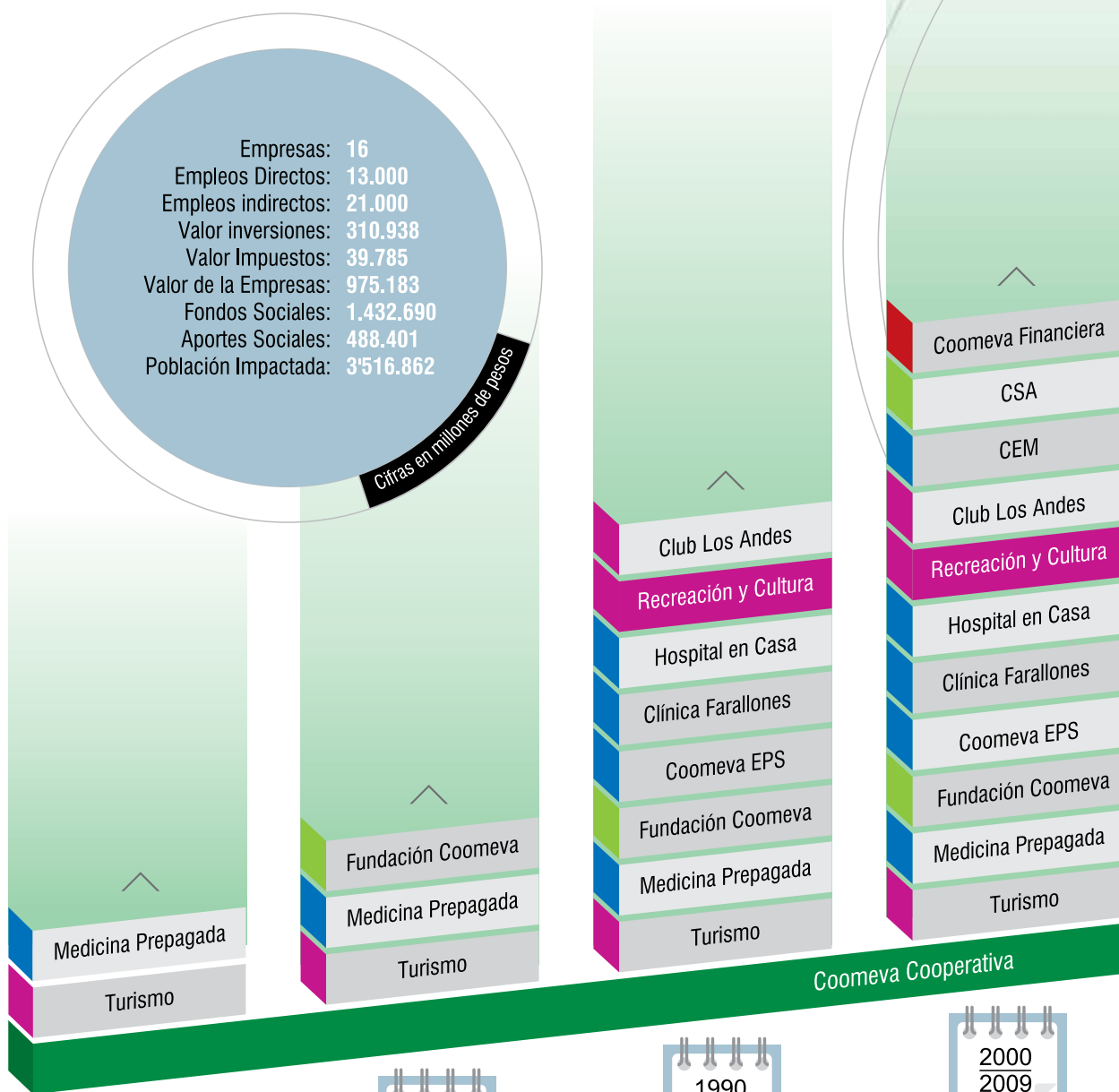
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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.

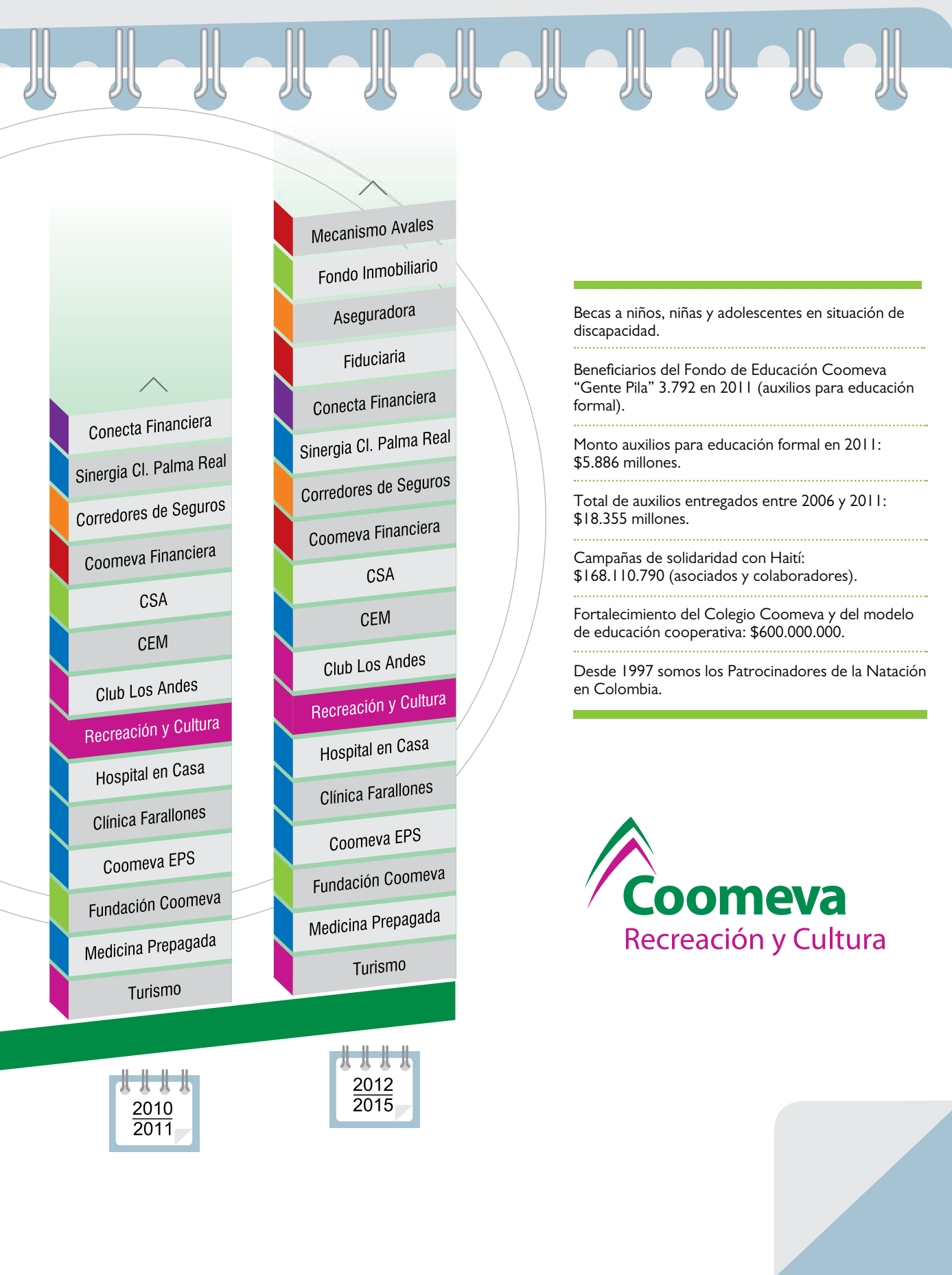
Proyección de Coomeva a la comunidad a través del tiempo

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



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

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

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

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

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

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

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.

Coomeva
Recreación y Cultura

Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

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

Vida en plenitud

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



RESULTADOS 3.598 participantes

Estilos de vida saludable:


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

Accesibilidad social:


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

Educación:

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

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



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



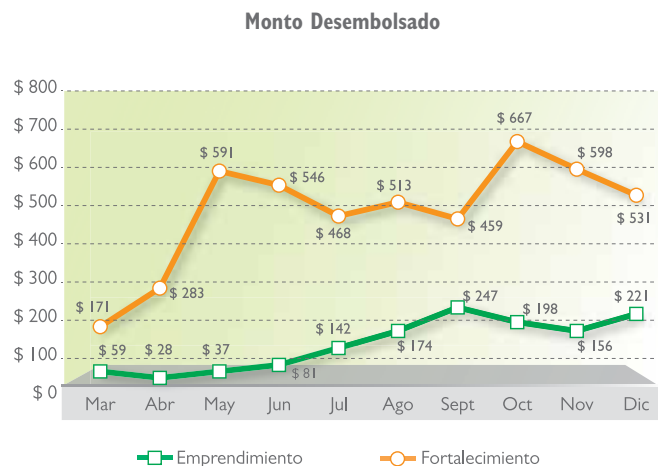
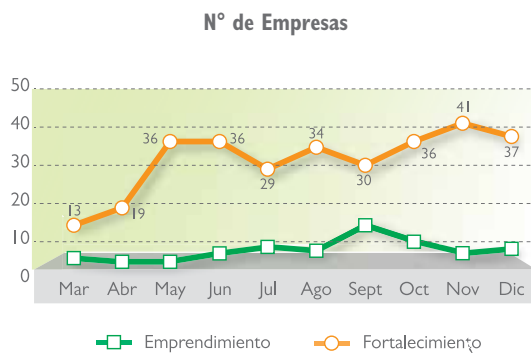
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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



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

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



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 Cooperativo Coomeva en este sentido.





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

Tom Peters

Premios y reconocimientos



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

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

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

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

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

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

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





