

2021



**Fecoomewa**  
Solidariamente contigo

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020 · 2021

PACTO GLOBAL

Fondo de Empleados del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva · Fecoomeva

Elaboración y coordinación general

Jorge Alejandro Rodríguez Serna

Coordinación Nacional Arquitectura e Innovación

Apoyo y asesoría en la elaboración:

Diego Fernando Marmolejo Guzmán

Gestor de Sostenibilidad Educación y Democracia

Corrección de estilo y diseño gráfico:

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

Coordinación editorial:

Juan Esteban Ángel Borrero

Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD PACTO GLOBAL

# 2021



**Fecoomeva**  
Solidariamente contigo

## JUNTA DIRECTIVA

### | PRINCIPALES

Wilmer Andrés Castaño Caballero  
Ángela María Cruz Libreros  
Humberto Ortiz Verján  
Alexander Lozano  
Víctor Manuel Torres Carvajal  
Jorge Alejandro Posada Muñoz  
Carlos Alberto Barraza Coronell

### | CONTROL SOCIAL

Rafael David Rojas Bautista  
Sandra María Rivera Moncada  
Luz Marina Tangarife Ramírez

### | DIRECCIÓN NACIONAL

Gerente General  
Auditora Interna  
Jefe Nacional Administrativa y Financiera  
Jefe Nacional Comercial y de Alianzas  
Jefe Nacional de Operaciones  
Jefe Nacional de Gestión Humana  
Coordinadora Nacional de Mercadeo y Servicio  
Coordinadora Nacional Jurídica  
Coordinador Nacional de Arquitectura e Innovación  
Coordinadora Nacional de Riesgo Operativo y Financiero

### | DIRECCIONES REGIONALES

Directora Regional Caribe – Centro  
Directora Regional Norte  
Directora Regional Suroccidente – Eje Cafetero

### | REVISORÍA FISCAL

Crowe Horwath

### | SUPLENTES

Juan Carlos Botero Salazar  
Fabián Lorenzo Torres Cardozo  
José Bayron Ocampo Ibarra  
Jairo Efrén Castro Patiño  
Rafael David Rojas Bautista  
Rafael Antonio Ochoa Aristizábal  
Rubell Ángel Quintero González

Ana María Tobar Arias  
Paula Andrea Pulgarín Morales  
Mónica Reyes Llanos

Martha Cecilia Lizalda Restrepo  
Vanessa Castro Serrano  
María del Pilar Toro Velásquez  
Lina Marcela Valencia Quebrada  
Claudia Marcela Bonilla Manzano  
Johanna Betancourt Potes  
Nathalia Quintana Gutiérrez  
María Juliana Torres Ángel  
Jorge Alejandro Rodríguez Serna  
Stephany Correa Ramírez

Viviana Alexandra Quiroga Roa  
María Eugenia Jaramillo Puerta  
Adriana López Cano



# CONTENIDO

Mensaje de la Gerencia General del Fondo de Empleados del Grupo Empresarial Coomeva.....	6
Acerca del informe .....	9
1. Quiénes somos .....	11
2. Nuestro enfoque de sostenibilidad .....	18
2.1 Marco estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad del Grupo Coomeva.....	19
2.1.1 Nuestra política de RSE .....	19
2.1.2 Dimensiones de la RSE y la Sostenibilidad .....	20
2.1.3 Compromisos con la Sostenibilidad y la Materialidad.....	21
2.2 Nuestros grupos de interés .....	24
3. Nuestro compromiso con la Sostenibilidad .....	25
<b>Compromiso 1: Fortalecemos el vínculo asociativo.....</b>	<b>26</b>
Asunto 1.1 Asociación voluntaria entre las empresas del grupo.....	27
Asunto 1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados(as).....	32
<b>Compromiso 2: Afianzamos nuestro gobierno y la ética profesional .....</b>	<b>35</b>
Asunto 2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y de gestión de la ética .....	36
<b>Compromiso 3: Facilitamos la vida .....</b>	<b>47</b>
Asunto 3.1 Generación de valor y confianza para los asociados(as).....	48
<b>Compromiso 4: Crecemos con nuestra gente.....</b>	<b>52</b>
Asunto 4.1 Impulsamos el liderazgo y promovemos las oportunidades.....	55
Asunto 4.2 Comprometidos con la felicidad nuestra gente .....	57
Asunto 4.3 Multiplicamos el orgullo Fecoomewa.....	59
<b>Compromiso 5: Avanzamos con nuestros aliados .....</b>	<b>61</b>
Asunto 5.1 Gestión de alianzas.....	62
Asunto 5.2 Gestión sostenible de proveedores.....	63
<b>Compromiso 6: Democratizamos la riqueza .....</b>	<b>66</b>
Asunto 6.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	67
<b>Compromiso 7: Preservamos la vida del planeta con un consumo responsable .....</b>	<b>71</b>
Asunto 7.1 Restauración ecológica - Bosque Coomeva .....	72
<b>Compromiso 8: Aportamos al desarrollo sostenible del país.....</b>	<b>73</b>
Asunto 8.1 La educación es el mejor aporte para la sostenibilidad .....	74
4. Premios y reconocimientos.....	82
Anexo 1: Tabla indicadores GRI – criterios Pacto Mundial .....	84

## MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

La fortaleza de la Economía Solidaria, de nuestro Fondo de Empleados y de los valores de unión en los que creemos desde el momento de nuestra fundación, emergieron con todo su potencial en estos 2 años y fueron el respaldo para afrontar y salir adelante del difícil impacto de la pandemia. Complejas circunstancias exigieron de nuestra parte nuevas formas de hacer las cosas, para fortalecer nuestras interacciones con los asociados(as) y estar más cerca de ellos, conociendo y atendiendo sus necesidades.

Ante la crisis del 2020, nos enfocamos en acompañar a nuestros asociados(as), activando la solidaridad y la ayuda mutua con la generación de cuatro paquetes de alivios, con más de 25 alternativas que beneficiaron al 71% de nuestra base social. A esto se sumaron los auxilios entregados a través del Fondo Mutual de Protección Integral, apoyando a nuestros asociados(as) en situaciones críticas de desempleo familiar y disminución de ingresos, afectación a la salud y en algunos casos, con auxilios funerarios para los asociados(as) y familiares que perdieron la batalla contra el virus.

Iniciamos el año 2021 en el contexto de recuperación global frente a la pandemia, con diversos impactos y desafíos que nos ratificaron el propósito de Fecoomева de vivir la solidaridad, como una identidad que contribuye al bienestar de todos. Las buenas noticias desde lo científico relacionadas con la vacunación, así como la gestión gubernamental y empresarial en torno a ella, nos abrieron la perspectiva y esperanza para iniciar una reactivación económica y social, en la que nos propusimos un trabajo sinérgico con nuestro Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, para brindar soluciones y apoyo a nuestros asociados(as) y sus familias.

Como una muestra de nuestro aporte y del firme propósito de beneficiar socialmente a nuestros asociados(as) y sus familias, Fecoomева entregó más

de 7.286 millones para 8.433 alivios por pandemia COVID-19 en estos dos años, teniendo en nuestro balance social beneficios por más de 9.324 millones en 2020 y 8.062 millones para 2021.

Resaltamos la fortaleza y solidez de nuestro Fondo, fruto del respaldo y la confianza evidenciada por los asociados(as) y sus familias, y que se ratificó en 2021 con un crecimiento de \$200 millones en excedentes, en comparación con 2020. En un tiempo de reactivación y de renacimiento de metas y proyectos, destacamos una importante gestión de productos financieros, llegando a los \$56.096 millones en créditos. Así mismo, se fomentó la cultura del ahorro y la proyección financiera, alcanzando una cifra de \$38.972 millones, lo que ratifica la importancia para nuestros asociados(as), de mantener y hacer crecer su patrimonio.

Mantuvimos nuestro compromiso con prioridades de gran valor para los asociados(as), sobre todo con quienes necesitaron más apoyo para lograr sus metas, entre ellas, el mejoramiento del proceso de alianzas, evidenciado con un cumplimiento del 109% del indicador de ingresos por utilización de convenios en 2021.

Además, impulsamos la educación como pilar clave para transformar vidas, para abrir nuevas perspectivas para los asociados(as) y para enfrentar los nuevos tiempos de la postpandemia. En consecuencia, desarrollamos importantes alianzas educativas con la Cooperativa y con el Grupo Coomeva, que derivaron en más de 184 actividades de educación, con participación de 6.724 asociados(as) y sus familias; gestión que se sumó a los eventos gratuitos y a las ofertas propias de alto valor, como por ejemplo el Taller Anual de Finanzas para niños y jóvenes hijos de asociados(as), que contó con 327 participantes.

A nivel de servicios es de resaltar el apoyo que continuamos dando durante este año a los asociados(as) emprendedores, a través del programa

Fecooemprende, ofreciéndoles una plataforma para promocionar sus productos mediante la Vitrina Virtual; así como el apoyo económico para el estudio de los asociados(as) y sus hijos, mediante el programa Fecoogenios.

Por otra parte, en estos 2 años más de 680 asociados(as) y sus beneficiarios recibieron un valor cercano a los \$3.000 millones en apoyo financiero para educación, a través de nuestra línea de Crédito Educativo, sumado esto a las becas y otros apoyos económicos desplegados para educación, a través de bonos y descuentos por convenios, por valor de \$365 millones.

Estos resultados son producto de la sinergia de un equipo directivo y administrativo, que con el respaldo del Grupo Empresarial, ha implementado estrategias en procura siempre de la mayor productividad, la mejor cobertura, la protección del riesgo y el cumplimiento de las responsabilidades, tanto con nuestros asociados(as) como con la comunidad.

En el marco de la transformación de nuestra estructura democrática y en el preámbulo de la celebración de nuestros 35 años, resaltamos la construcción del nuevo Direccionamiento Estratégico Fecooemeva 2021- 2024, en torno al cual se organizaron los objetivos transversales y se establecieron tres herramientas fundamentales para su ejecución: Innovación, Empoderamiento y Anticipación, que a su vez se constituyeron en las prioridades para 2022. Adicionalmente, se inició la evaluación de los

contextos internos y externos que puedan ayudar al crecimiento del Fondo de Empleados, y a la vez se definieron los “focos” para facilitar estos avances, entre ellos: el fortalecimiento de la propuesta de valor, la perdurabilidad, la gestión organizacional y la transformación digital.

Destacamos uno de nuestros grandes logros de 2021, que resume el desarrollo de nuestra oferta de valor en el sentir de los colaboradores, con el incremento del Índice de Ambiente Laboral, alcanzando un puntaje de 94,1 en una escala de valoración de excelencia, es decir, un cumplimiento de 129% frente a la meta propuesta y un 255,6% frente a la meta de incremento, subiendo un total de 27 puntos. Lo anterior nos llevó a obtener el año pasado la certificación Icontec y GPTW (Great Place To Work) de Ambiente Laboral, destacando además en nuestros resultados una tendencia muy favorable en diferentes dimensiones del ambiente laboral tales como la credibilidad, el respeto, la ecuanimidad, la camaradería y el orgullo, demostrando que seguimos trabajando por fortalecernos desde nuestro interior, para luego reflejar nuestro propósito solidario entre nuestros asociados(as).

Seguiremos enfocados en nuestra transformación y el mejoramiento en todos los aspectos del servicio y la perdurabilidad, comprometidos con que cada asociado(a) encuentre en su Fondo de Empleados Fecooemeva, la solución, el respaldo y el acompañamiento que necesitan para seguir adelante.



**MARTHA CECILIA LIZALDA RESTREPO**

Gerente General

Fondo de Empleados de WCoomeva, Fecooemeva





## ACERCA DEL INFORME



El presente informe tiene como objetivo articular las acciones de desarrollo sostenible contempladas en el Direccionamiento Estratégico de Fecoomewa, con los compromisos acordados e implementados por la organización en los aspectos económicos, sociales y ambientales para el periodo 2020-2021, y divulgados a través de mecanismos de comunicación entre todos los grupos interesados en el territorio nacional.

Serán evidentes los resultados de nuestras prácticas empresariales basadas principalmente en la creación de valor para nuestros asociados(as), sus familias y

nuestros colaboradores; así como nuestra construcción de mercados estables, justos e inclusivos y el fomento de relaciones sociales más prósperas y solidarias.

La estrategia implementada por el Fondo de Empleados es consistente con el compromiso del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva con la sustentabilidad organizacional, sirviendo dichos postulados como insumo y referencia, para la definición propia de Fecoomewa en temas económicos, sociales y ambientales, poniendo siempre en primera línea de prioridad a las expectativas de nuestros grupos de interés.

### Para mayor información sobre el contenido del presente informe, sugerencias o comentarios, contactar a:

**Nombre:** Jorge Alejandro Rodríguez Serna  
**Cargo:** Coordinación Nacional de Ingeniería y Proyectos  
**Dirección:** Carrera 57 # 12 – 07 Local 2, Sede Nacional Coomeva  
**Teléfono:** (+57) 602 333 0000  
**Correo electrónico:** jorgea\_rodriguez@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali, Colombia



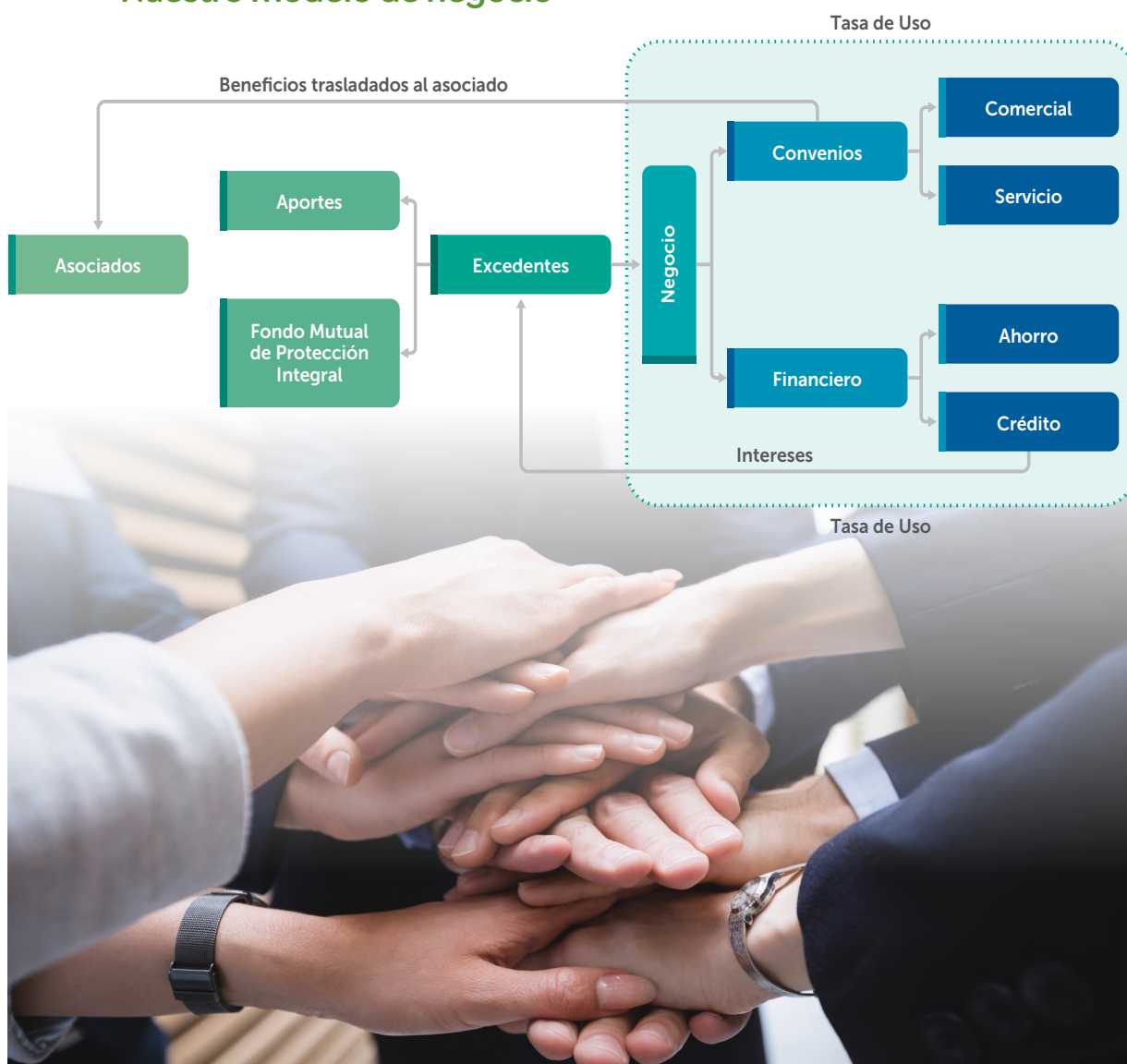


# 1 | QUIÉNES SOMOS

## FECOOMEVA - FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA

Somos una organización de Economía Solidaria, sin ánimo de lucro, creada voluntariamente en 1987 por un grupo de pioneros, colaboradores de Coomeva, emprendedores e idealistas, que reconocieron y transmitieron unos a otros el valor de la asociatividad, del trabajo colaborativo y solidario, con el propósito de hacer posible una mejor calidad de vida y un mayor progreso y bienestar para todos los colaboradores y sus familias.

### Nuestro modelo de negocio



## NUESTROS **GRANDES PROPÓSITOS**

### **MISIÓN**

Brindar soluciones de **crecimiento** y bienestar para contribuir a la calidad de vida de los asociados y su familia.

### **VISIÓN**

Fecoomeva en el **2024**, será una organización reconocida por su generación de valor al asociado, **espíritu solidario** y solidez financiera.

### **PROMESA DE VALOR**

Fecoomeva solidariamente contigo.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Fecoomeva está comprometida con el mejoramiento continuo de sus productos, servicios y beneficios, buscando la satisfacción del asociado y su familia, a través de la generación de valor para este grupo de interés.

### **DECLARACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

El propósito de Fecoomeva es inspirar el espíritu solidario, la ayuda mutua y la cooperación, todo esto a través de nuestros productos y servicios, brindando experiencias memorables al asociado y su familia.



# PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

## CARNÉ DE BENEFICIOS

Identifica a nuestros asociados(as) y les permite disfrutar de todos los beneficios que brinda Fecoomeva, tales como:

- Realizar compras y recargas en línea.
- Disfrutar de una tasa diferencial sin cuota de manejo.
- Realizar avances de efectivo en cajeros Bancoomeva.
- Recibir descuentos de comercios aliados.
- Comprar en establecimientos con franquicia VISA.
- Realizar compras a través de la Vitrina Virtual.

## PRODUCTOS FINANCIEROS

• **Productos de ahorro:** Fecoomeva hace posible el ahorro para nuestros asociados(as), mediante diversas opciones que les permiten alcanzar sus metas, proyectos y sueños:

- CDAT
- Fecoosueños
- Flexirenta
- Ahorro voluntario
- Fecoohorrito
- Tributación

• **Productos de crédito:** Mediante nuestras líneas de crédito, Fecoomeva ayuda a financiar los sueños, necesidades y deseos de los asociados(as). Estas líneas son:

- Educación
- Propiedad raíz
- Vehículo
- Productivo
- Carné de beneficios
- Calamidad doméstica
- Compra de cartera
- Libre inversión
- Tributación
- Fecocrédito

• **Bienestar:** Nuestros asociados(as) y sus familias disponen de un amplio programa de bienestar

social estructurado por Fecoomeva, con diferentes planes educativos, recreativos, deportivos, culturales, turísticos y de vida saludable, como:

- Fecoemprende
- Fecoovivienda
- Concurso de Pintura para niños
- Taller de Finanzas para niños
- Fecoogenios
- Conferencias, webinars y cursos virtuales.
- Vitrina Virtual
- Recreación
- Asegurabilidad

• **Aliados comerciales:** Nuestros asociados(as) y sus familias reciben las mejores tarifas, descuentos y promociones, en diferentes productos y servicios, mediante convenios regionales y nacionales.



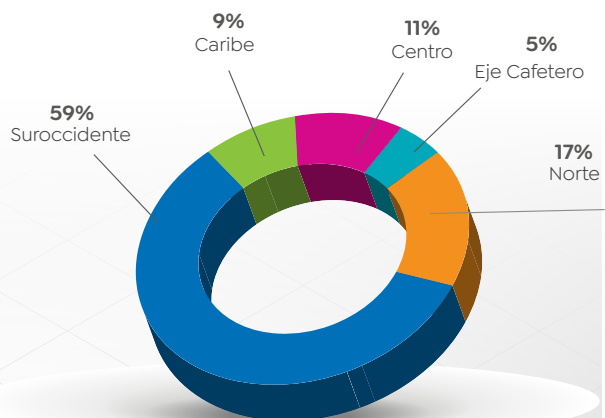


## NUESTRA PRESENCIA EN COLOMBIA

Los principales mercados que atendemos son:

- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Asociados(as) preferentes (Colaboradores del GECC, que son tanto asociados(as) a la Cooperativa Coomeva como a Fecooomeva)
- Colaboradores de las empresas Christus Sinergia
- Colaboradores de OT (Otras empresas)
- Asociados(as) fundadores, por extensión y pensionados.

### PARTICIPACIÓN POR REGIONAL



**COMPOSICIÓN ACCIONARIA 8.633 Asociados(as) → 100%**

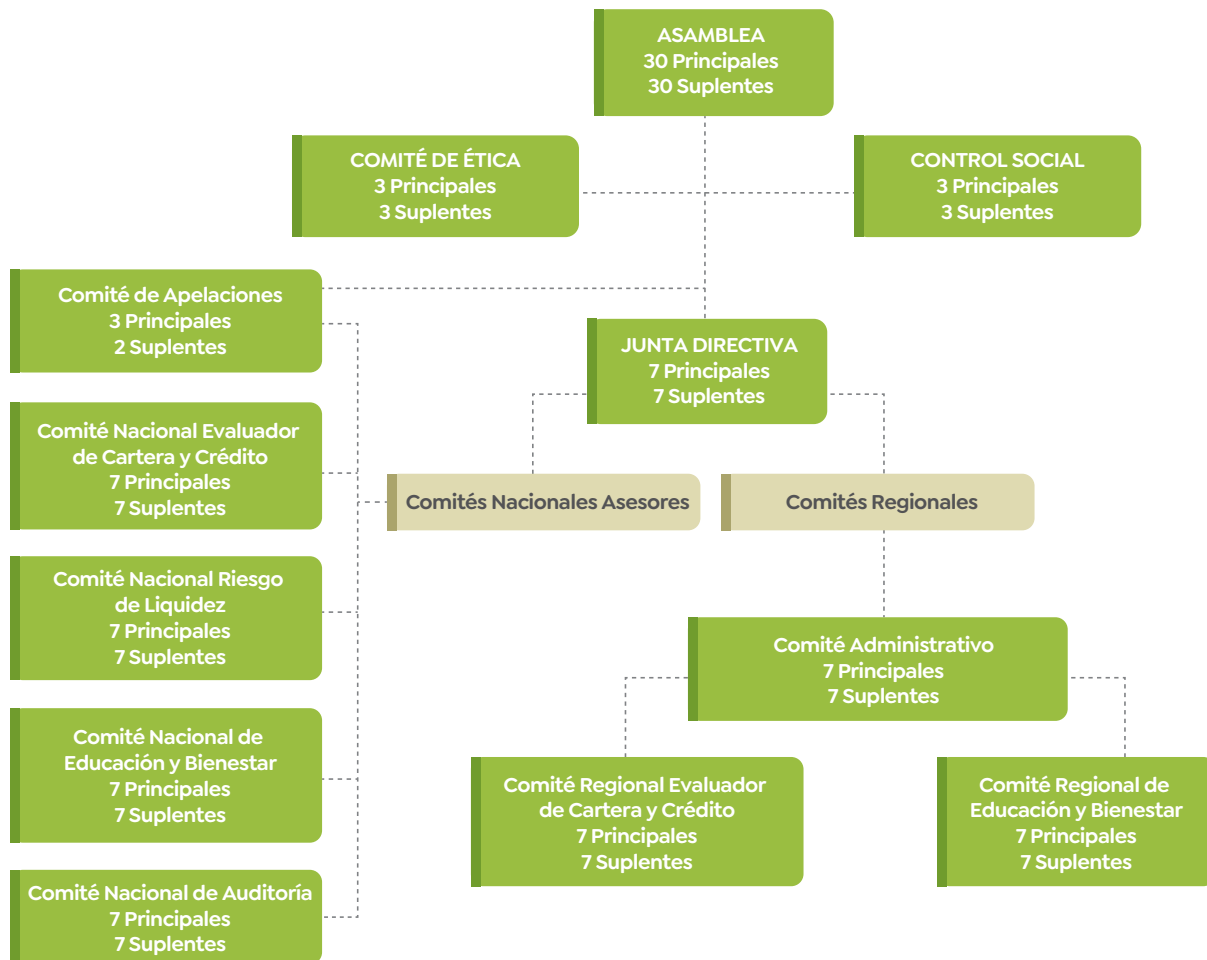
# INVERSIONES

Portafolio de Inversiones (cifras en millones)	Valor Inversión	%
Acciones	3.073.119	27,6%
Banco Coomeva S.A.	2.845.127	92,6%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	74.324	2,4%
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	53.904	1,8%
Fiduciaria Coomeva	50.378	1,6%
Conectamos Financiera S.A.	27.271	0,9%
Coomeva Emergencia Médica	22.114	0,7%
Aportes	157.324	1,4%
Cooperativa La Equidad Seguros de Vida O.C.	88.751	56,4%
Coomeva - Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	23.643	15,0%
Cooperativa La Equidad Seguros Generales O.C.	20.365	12,9%
Confecoop	14.909	9,5%
Financiafondos O.C.	8.582	5,5%
Analfe	1.074	0,7%
Fondo de Liquidez	7.891.379	71,0%
Fiduciaria Coomeva	2.321.111	29,8%
Fiduciaria Alianza	1.158.306	14,9%
Banco BBVA Colombia	1.025.476	13,1%
Mibanco S.A.	1.103.667	13,0%
Banco Falabella S.A.	808.767	10,4%
Banco Popular	506.259	6,5%
Banco Finandina	500.650	6,4%
La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A.	406.384	5,2%
SCB Credicorp Capital Colombia S.A.	60.759	0,8%



## ¿CÓMO ESTAMOS ORGANIZADOS?

En el Fondo de Empleados de Coomeva, Fecoomева, estamos organizados así:





## CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN

- En 2020 se generaron \$9.324 millones en beneficios, originados principalmente por menores costos de colocación, mayores rentabilidades de ahorro y el plan de alivios ofrecido para enfrentar las dificultades de la pandemia.
- Se lanzó y desarrolló el 100% del Módulo Comercial y de Mercadeo en CRM y se dio inicio al Módulo de Servicio.
- Se implementó la herramienta AdobeSign en procesos como: Colocaciones (formato de orden de aceptación y formato de solicitud de crédito); en vinculación de asociados(as) (diligenciamiento del formato de ingreso); en el proceso de recuperaciones (firma de otro sí y paz y salvos); en los procesos jurídicos (firma de los contratos con proveedores y aliados comerciales); y en el proceso de servicio al asociado (diligenciamiento del formato de actualización de datos).
- Se centralizaron y automatizaron algunos procesos de Fecoomewa, con el fin de focalizar a las regionales en los procesos misionales de cara a la prestación del servicio a los asociados(as).
- Se alcanzaron los estándares para la obtención del Sello Plata de Equidad Laboral, que otorga el Ministerio del Trabajo.
- En 2020 se entregaron 436 alivios por \$357 millones y una generación de valor de \$422 millones, para asociados(as) afectados por el COVID-19.
- En 2021 se beneficiaron 8.433 asociados(as) con el Plan de Alivios de Fecoomewa, lo que significa una cobertura del 98% de la base social del Fondo. El monto total de los alivios otorgado fue de \$7.286 millones, con un porcentaje del 98% de aprobación.
- Se integró la página web de Fecoomewa con la herramienta de CRM, para un mayor conocimiento del asociado.
- Se hicieron cambios en los flujos de procesos y en el desarrollo de las actividades, estableciendo un nuevo modelo de gestión.
- Se diseñó y estructuró el nuevo Direccionamiento Estratégico 2021-2024.
- Nuestra herramienta de Gestión Documental Daruma fue migrada a la web.
- Se obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de nuestro ente certificador SGS (marzo, 2021).
- En 2021 se obtuvieron además, la certificación Icontec y GPTW (Great Place To Work) de Ambiente Laboral.







# 2

## NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



## 2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Entendemos la sostenibilidad como el resultado de una actuación organizacionalmente responsable, en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados(as), usuarios, clientes, colaboradores y demás grupos de interés de nuestras empresas, y para el conjunto de la sociedad. Es así como ubicamos la **Responsabilidad Social Empresarial** como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la Gestión de la Estrategia, de los Procesos y de la Cultura.



### 2.1 MARCO ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RSE, Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

#### 2.1.1 NUESTRA POLÍTICA DE RSE

Coomewa, en razón de su naturaleza cooperativa, y las demás empresas que conforman el GECC, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés, adoptando las siguientes políticas de sostenibilidad como ejes de su modelo de gestión y negocio, garantizando como resultado la permanencia a largo plazo, es decir, ser sostenibles y perdurar.

#### POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA:

Para el Grupo Coomeva, 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

## 2.1.2 DIMENSIONES DE LA RSE Y LA SOSTENIBILIDAD



- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera del Grupo Empresarial a la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que Coomeva tiene presencia. Este crecimiento se logra a través del fomento y financiación a la creación de empresas, acompañado de capacitaciones que fortalecen las habilidades de asociados(as) y otros grupos de interés. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 8 y el ODS 10.
- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados(as) y sus familias. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 3, al ODS 4 y el ODS 5.
- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Las estrategias y proyectos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva están encaminadas a la preservación del medio ambiente que buscan disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub> y la reducción del consumo energético en sus sedes regionales. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 12 y el ODS 13.



### 2.1.3 COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA MATERIALIDAD:

#### LOS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD:

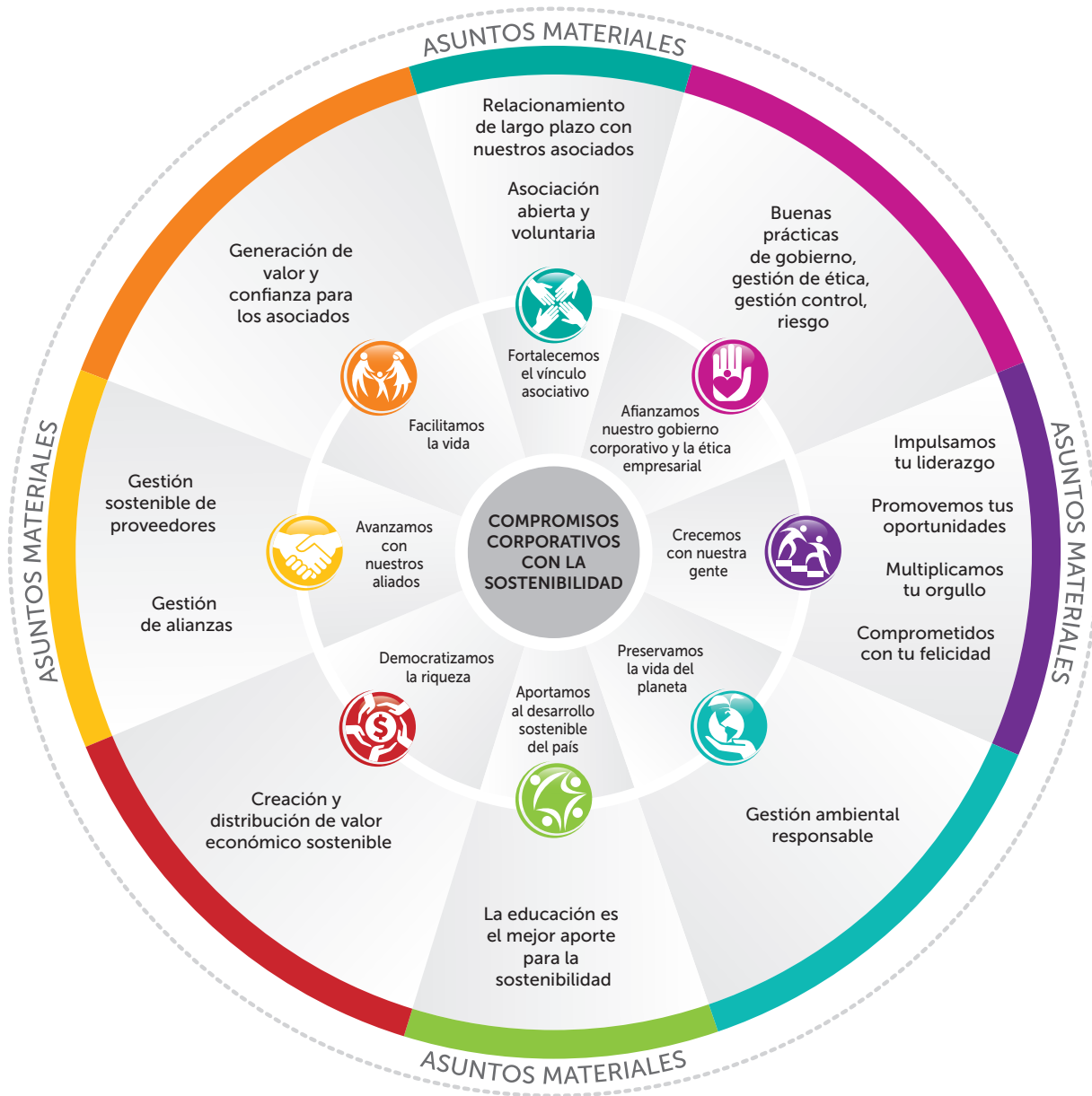
Se encuentran debidamente alineados con la Estrategia a través de nuestros procesos, desde los cuales se genera cultura. Todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gestión Integral y un Sistema de Gobierno Corporativo, que dinamiza la gestión, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

#### LA MATERIALIDAD:

La materialidad parte de la identificación y presentación de los asuntos más importantes, tanto para Fecoomeva, como para todos sus grupos de interés. Se consolida a partir del diálogo abierto y transparente entre todos los actores involucrados, analizando los espacios en los que se producen impactos y las acciones que están encaminadas a gestionarlos. Esta construcción colectiva permite la priorización de los esfuerzos dirigidos a los temas más relevantes para todos.



Cada compromiso con la sostenibilidad corresponde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, estableciendo los asuntos materiales relacionados en la siguiente estructura:



#### REFERENTES INTERNACIONALES



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







Fecoomewa adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad, a partir de los cuales define sus asuntos materiales, siendo estos los temas específicos y medibles que responden al cumplimiento de dichos compromisos.





## 2.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés que atiende Fecoomewa son:

Asunto material	Grupo de interés	Propósitos / Interés	Medios para identificar y orientar respuestas a necesidades y expectativas
Asociación abierta y voluntaria	Asociados(as)	Relaciones de largo plazo que fomenten la lealtad y sentido de pertenencia	Asociados(as) potenciales – Canales propios – Prestación de servicios que cumplan con la promesa de valor
Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados(as)		Fidelización y permanencia	Sistema de solicitudes Atentos – Prestación de servicios que cumplan con la promesa de valor. Modelo de servicio
Creación de valor y confianza para los asociados(as)		Relaciones de largo plazo que fomenten la lealtad y el sentido de pertenencia	Sistema de PQRS Atentos – Encuesta de cliente oculto y encuesta de satisfacción
Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión de ética	Entes regulatorios	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	Canales propios de solicitudes en línea. Participación en agremiaciones
Gestión de ambiente responsable	Colaboradores Asociados(as) – Proveedores	Educación sobre consumo responsable para nuestros grupos de interés	Implementación de prácticas e iniciativas de consumo responsable
Creación y distribución de valor económico sostenible	Accionistas	Creación y preservación de valor	Junta Directiva – Asamblea
Gestión de alianzas	Proveedores – Asociados(as)	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo	Evaluaciones a proveedores – Red de alianzas y sinergia
Gestión sostenible de proveedores	Proveedores	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo	
Impulso al liderazgo	Colaboradores	Armonía en el ambiente laboral, basada en las buenas relaciones laborales y personales. Compromiso y sentido de pertenencia con la organización y oportunidades de desarrollo	Resultados de ambiente laboral, encuesta de bienestar social, reuniones de áreas, reuniones con la Gerencia.
Promoción de las oportunidades			
Fomento al sentimiento de orgullo			
Compromiso con la felicidad			
La educación como mejor aporte para la sostenibilidad	Asociados(as) – Colaboradores – Familiares	Espacios de desarrollo educativo y académico. Contenidos y temáticas que inciden en la calidad de vida	Sistema de sugerencias Atentos – Encuestas de interés y satisfacción





3

**NUESTRO COMPROMISO  
CON LA SOSTENIBILIDAD**





**COMPROMISO 1**  
**FORTALECEMOS EL**  
**VÍNCULO ASOCIATIVO**

## ASUNTO 1.1

# ASOCIACIÓN VOLUNTARIA ENTRE LAS EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



## NUESTRA POLÍTICA DE VINCULACIÓN

Sólo podrán ser asociados(as) a Fecoomewa, los empleados de Coomeva y sus empresas que se afilien desde el inicio de sus labores, es decir, en el momento de firmar contrato sin importar la duración del mismo.

## REQUISITOS

1. Diligenciar el formato de Ingreso de Asociados(as) y firmar en cada uno de los espacios donde sea requerido.
2. Certificado laboral.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
4. Pagaré firmado en blanco.

## BENEFICIOS Y OBLIGACIONES

Los aportes de nuestros asociados(as) se diferencian según el nivel salarial en los siguientes rangos:

Rango Salarial	% Aportes sobre SMMLV
1 a 3 SMMLV	5%
3 a 6 SMMLV	10%
6 a 10 SMMLV	12%
Mayor a 10 SMMLV	15%

## APORTES ORDINARIOS:

El aporte mensual se divide en:

- Un 50% que es aporte neto.
- Un 50% el cual genera una utilidad igual al DTF mensual (interés rentable).

## APORTE EXTRA:

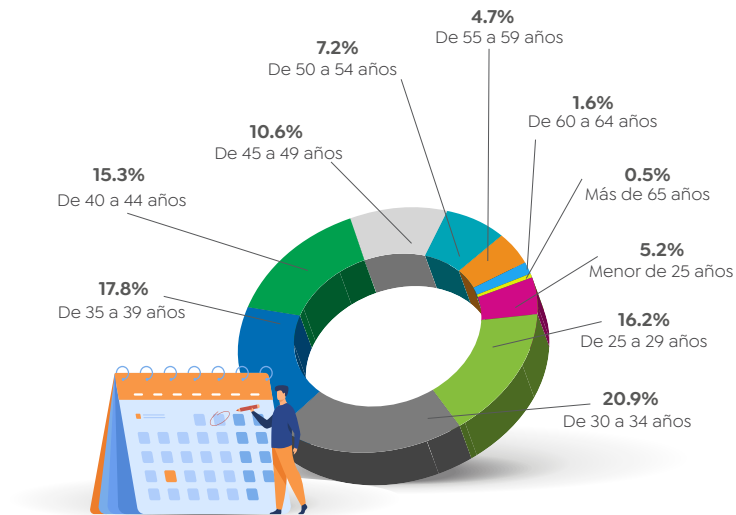
Es un ahorro obligatorio que se deduce semestralmente (solo en junio y diciembre) y equivale al aporte neto que cada asociado realiza mensualmente.



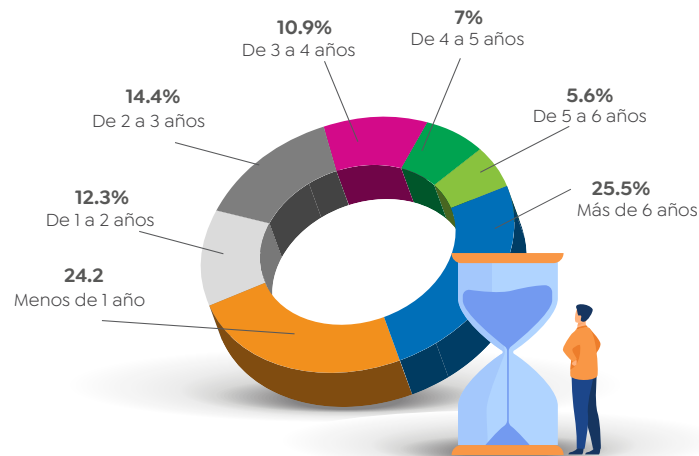


## COMPOSICIÓN

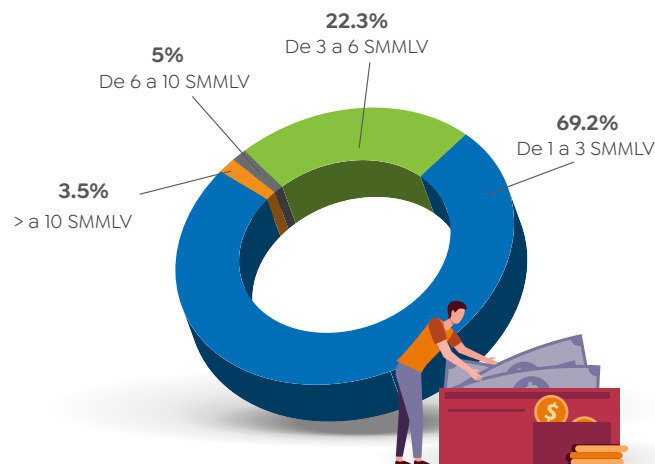
### RANGO EDAD



### RANGO ANTIGÜEDAD



### RANGO SALARIAL







**TOTAL Asociados(as)  
A 2021:**

**8.633**

La gestión de Fecoomewa se enfocó en garantizar la fidelización de los asociados(as) en un entorno cambiante y con una dinámica poco flexible, caracterizada por un mercado desacelerado durante este año. No obstante, en 2021 se logró la vinculación de 2.698 nuevos asociados(as), alcanzando una penetración en el Grupo Coomeva del 78% del total de potenciales asociados(as).

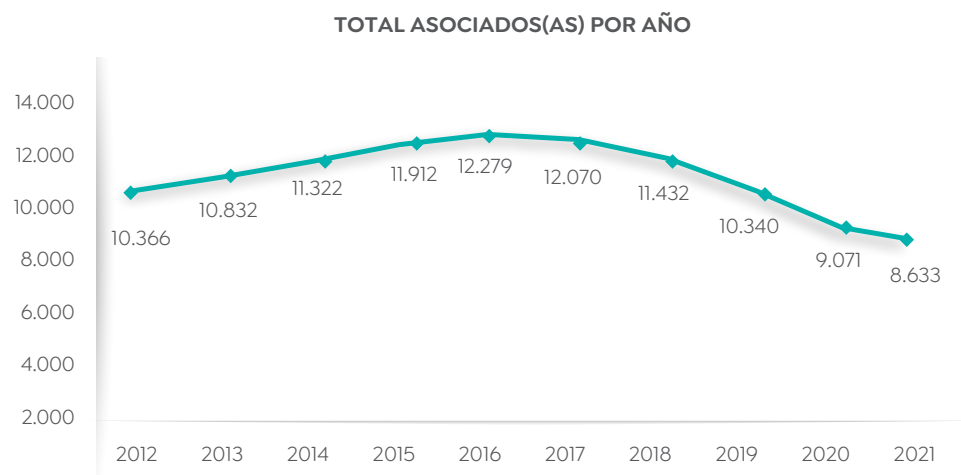
## PENETRACIÓN AÑO 2021

Empresas	Potenciales asociados(as)	Asociados(as)	Penetración
Banco Coomeva S.A.	1.154	813	70,5%
Conecta Salud S.A.	8	4	50,0%
Conectamos Financiera S.A.	15	9	60,0%
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	83	45	54,2%
Coomeva Emergencia Médica Servicio de Ambulancia Prepagada	521	436	83,7%
Coomeva EPS S.A.	2.019	1.673	82,9%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	1.182	933	78,9%
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva	1.790	1.365	76,3%
Corporación Club Campestre Los Andes	62	53	85,5%
Fecoomeva - Fondo de Empleados del Grupo Empresarial Coomeva	66	66	100,0%
Fiduciaria Coomeva S.A.	128	96	75,0%
Fundación Coomeva	68	47	69,1%
<b>Total</b>	<b>7.096</b>	<b>5.540</b>	<b>78,1%</b>

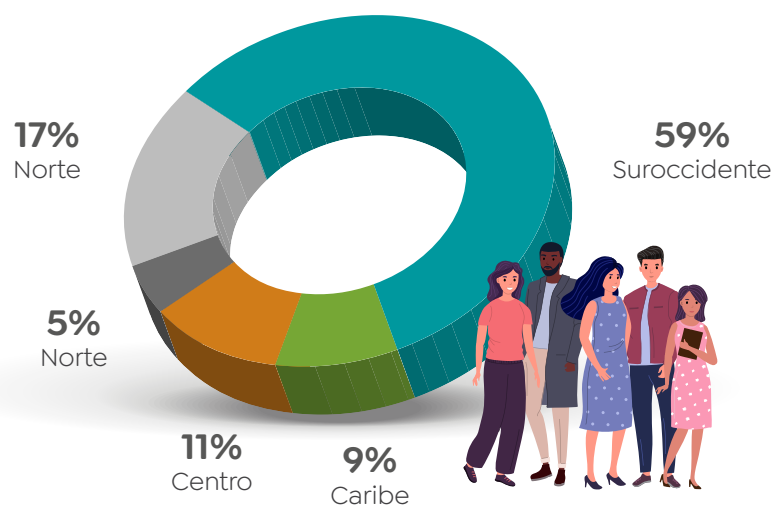
## PENETRACIÓN GRUPO CHRISTUS SINERGIA AÑO 2021

Empresas	Potenciales asociados(as)	Asociados(as)	Penetración
Hospital en Casa S.A.S.	3	2	66,7%
Sinergia Global en Salud S.A.S.	1.792	1.171	65,3%
Clínica Palma Real S.A.S.	401	230	57,4%
Clínica Farallones S.A.	434	298	68,7%
<b>Total</b>	<b>2.630</b>	<b>1.701</b>	<b>64,7%</b>

## CRECIMIENTO DEL NÚMERO DE ASOCIADOS(AS)



## PARTICIPACIÓN NACIONAL DE ASOCIADOS(AS)



## COMPROMISOS 2022 - 2023 EN MATERIA DE ASOCIATIVIDAD

- Incrementar nuestra base de asociados(as).
- Implementar campañas y estrategias que nos ayuden a apalancar nuestra meta de asociados(as) para 2022 y 2023.
- Incrementar la penetración en las empresas del GECC.

## ASUNTO 1.2

### RELACIONAMIENTO DE LARGO PLAZO CON NUESTROS ASOCIADOS(AS)



Con el compromiso de cuidar y mantener el vínculo emocional de nuestros asociados(as) con su Fondo de Empleados Fecoomewa, implementamos los atributos de la promesa de valor que buscan su permanencia a través de:

- Accesibilidad a las soluciones financieras y de bienestar.
- Generación del vínculo emocional con el asociado: “Yo amo mi Fondo”.
- Oportunidad en el servicio.
- Calidez en la atención.
- Alianzas.

Dentro de las actividades del plan de fidelización realizadas durante los años 2020 y 2021 se encuentran:

- » Comunicación de bienvenida a los nuevos asociados(as): Mensualmente se envían aproximadamente 200 correos electrónicos con información de los beneficios que obtiene el asociado con su vinculación al Fondo.
- » Tarjeta virtual de cumpleaños para los asociados(as).
- » Casos de asuntos de asociados(as).
- » Tarjeta de beneficios con descuentos por antigüedad (3, 5, 10, 15 y 20 años).
- » Comunicación de beneficios del Fondo Mutual de Protección Integral, FMPI.
- » Actividad para los asociados(as) NAVIFEST.
- » Plan de alivios COVID 19.

Fecoomewa enfocó su gestión del 2020 en generar bienestar, tranquilidad y apoyo para los asociados(as) y sus familias, afectados por la pandemia de COVID-19, para lo cual implementó un plan de alivios en cuatro fases. A corte de diciembre de 2020, el Fondo recibió un total de 6.569 solicitudes de alivios por parte de los asociados(as), de las cuales 6.437 (98%) fueron



aprobadas. Beneficiamos con nuestras alternativas a 2.593 asociados(as) preferentes y a 13 emprendedores y se otorgaron \$5.710 millones en beneficios, de los cuales \$1.109 millones fueron destinados a tasa compensada en créditos educativos, permitiendo a 236 asociados(as) continuar con sus estudios durante dicho año.

También en 2020, el Fondo Mutual de Protección Integral fue clave para el acompañamiento a los asociados(as) en situación de calamidad. A través de este Fondo se ofreció un paquete de alivios que benefició a 542 asociados(as), quienes recibieron la cifra de \$504 millones y que se suman a los asociados(as) beneficiarios de otros tipos de auxilio, alcanzando un monto total de \$1.215 millones, entregados en 1.217 asociados(as). También Fecoomewa evidenció solidaridad con sus asociados(as) al otorgar un subsidio a la tasa de interés, equivalente al 2% del total de la inversión realizada.

El Fondo Mutual cerró el año 2021 con \$5.798 millones, recursos administrados y monitoreados constantemente para garantizar que se logre atender los requerimientos de nuestros asociados(as), cuando más nos necesitan. En este año Fecoomewa entregó \$1.338 millones a 511 asociados(as), a través de auxilios funerarios por fallecimiento de familiar o del mismo asociado, auxilios de calamidad, de incapacidad y de medicamentos.

Año a año se analiza en Fecoomewa, los posibles nuevos auxilios que pueden otorgarse a través de este fondo mutual, con el fin de tener más cobertura y mayores beneficios para los asociados(as), en función de la mutualidad.



## RETIROS DE ASOCIADOS(AS) DURANTE EL AÑO 2021

La meta de retiros voluntarios se alcanzó en un 75% al cierre del año, con un total de 1.117 retiros voluntarios frente a 838 presupuestados. La regional con el mejor cumplimiento fue el Eje Cafetero con un 89%, ya que de 32 retiros voluntarios presupuestados, se retiraron 36 asociados(as).

En 2021 se logró un coeficiente de retención del 16% a nivel nacional, en donde se recibieron un total de 1.323 intenciones de retiro y se logró retener a 206 asociados(as). Se evidencia en la tendencia que en los meses de enero, marzo y abril fue en los que se recibieron más intenciones de retiro (123, 143 y 137 respectivamente), y a su vez, dos de dichos meses fueron los de más retiros voluntarios en el año, marzo (114) y abril (120); mientras que el mes de enero se destacó por ser el del número más alto de retenciones (35). Los motivos de retiro que tienen más relevancia para esos tres meses son: motivos personales (62), cruce de aportes (49), necesidad de aportes (37) y compra de vivienda (27). Dichas causales fueron en gran parte generadas por la situación de postpandemia, ya que muchos asociados(as) posiblemente quedaron con obligaciones financieras o la necesidad de replantear sus finanzas, ante los inminentes cambios generados por este fenómeno a nivel mundial. Los meses en que más se lograron retenciones fueron los tres primeros, esto debido a que no se tenía centralizado el proceso de retiros en la Dirección Nacional, por lo que posteriormente con la implementación del Canal de Retención, se pudo llevar un registro exacto en la herramienta CRM, la cual permite evidenciar la gestión total frente al retiro.

- La encuesta de retiro realizada en ambos años arrojó que el mayor motivo voluntario es el económico: 85% (necesidad de aportes o mejorar flujo de caja).
- Se realizó gestión comercial al 100% del segmento de asociados(as) que se retiraron voluntariamente, pero que a su vez notificaron el interés de regresar al Fondo, y que cumplían con las condiciones de tiempo establecidas para su reingreso.
- Se continuó trabajando en estrategias para apalancar los resultados del indicador de retiros voluntarios, tales como: Campaña para crear consciencia entre la fuerza comercial y nuestros



colaboradores de Fecoomева, de los diversos impactos y consecuencias que los retiros de nuestros asociados(as) traen para el Fondo, enfocándonos en la creación de una cultura de fidelización.

- Gestión de reintegro, en alianza con el área Comercial, entre otras estrategias que buscan un impacto positivo frente al indicador.
- Lanzamiento del registro de casos de servicio desde la página web de Fecoomева, a través del módulo de servicio de CRM (labor iniciada en el mes de julio del año 2021) donde los asociados(as) podían registrar sus casos, tales como: Felicitaciones y/o agradecimientos, inconformidades, solicitudes y sugerencias, aportando a mejorar la experiencia de usuario y la cercanía con el asociado. Lo anterior permitió un aumento significativo de registros por parte de los asociados(as), logrando detectar los aspectos prioritarios que debemos mejorar en la prestación del servicio al asociado, para así evitar

un posible retiro. Igualmente, a través del módulo de servicio de CRM, se logró el registro del 90% de intenciones de retiro y retenciones, teniendo en cuenta que gracias a la centralización de este proceso, se mejoró claramente el resultado de este indicador. En consecuencia, se continuará con este registro y la gestión de retención realizada.

- Para la gestión de retención presencial y telefónica realizada en 2020 y 2021, tanto por el canal de retención como por los demás cargos que interactúan directamente con los asociados(as), se logró un resultado de 423 asociados(as) que no continuaron su proceso de retiro voluntario, ya que decidieron continuar y beneficiarse de las opciones y/o beneficios ofrecidos por Fecoomева. Igualmente, es de resaltar que el Plan de Alivios aportó en más de un 10% a la gestión de retenciones totales durante el 2020 y 2021. Desde el área de servicio se viene realizando un monitoreo a las grabaciones de las llamadas del canal de retención, como insumo para la actualización permanente de protocolos y herramientas, e igualmente se estipulan reuniones de seguimiento, para diseñar en conjunto nuevos mecanismos que permitan mejorar la gestión de retención.

## COMPROMISOS 2022 - 2023

- Cumplir con las actividades de fidelización programadas para el año 2022, las cuales buscan generar experiencias memorables en nuestros asociados(as).
- Realizar la gestión de registro de todas las solicitudes de retiro voluntario, en la herramienta CRM.
- Potencializar la estrategia de servicio de Fecoomева.
- Lograr la excelencia en la satisfacción del asociado (90%).
- Aumentar la meta de Índice de promotores neto a más de un 40%.

Para el periodo 2022 - 2023, proyectamos fortalecernos en diferentes niveles, con el objetivo de brindar soluciones de crecimiento y bienestar, que contribuyan a la calidad de vida de los asociados(as) y sus familias.





**COMPROMISO 2**  
**AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO**  
**CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL**

## COMPROMISO 2

### AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

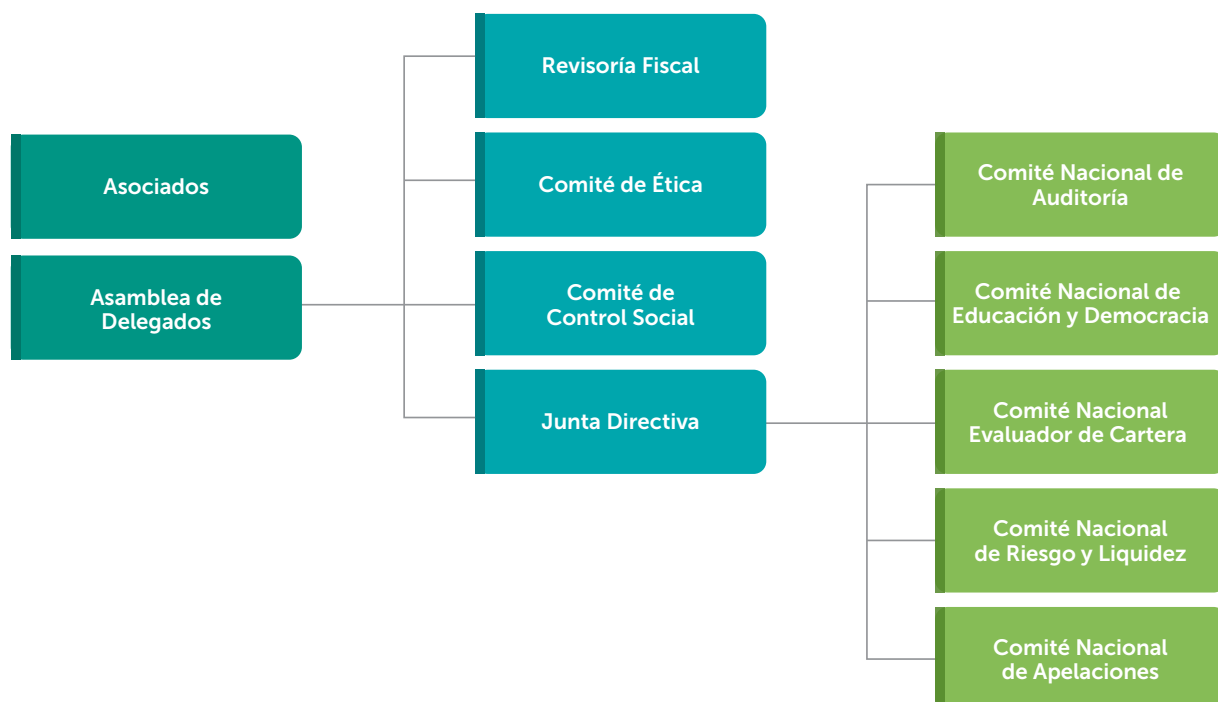


#### ASUNTO 2.1

#### BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y DE GESTIÓN DE LA ÉTICA

##### ESTRUCTURA DE GOBIERNO

En Fecoomева implementamos un Sistema de Gobierno Corporativo identificado por el liderazgo, cuyo propósito es permitir la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la interacción entre ellos. Nuestro propósito en este sentido es dirigir, controlar y gestionar el Fondo, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza.





## ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

La Asamblea General es el órgano máximo de administración de Fecoomeva. Sus decisiones son obligatorias para todos los asociados(as), siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas

legales, estatutarias y reglamentarias. Estará integrada por los 30 delegados hábiles convocados para este efecto.



## JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano de administración permanente de Fecoomeva, sujeto a la Asamblea General. Es responsable de la dirección general de los negocios y operaciones. Está conformada por siete integrantes principales elegidos por la Asamblea

General para un período de tres años, sin perjuicio de ser reelegidos o removidos por ésta, y siete suplentes personales, quienes reemplazarán a los principales en caso de ausencia temporal o definitiva.

Dirigentes	Cantidad	Género		Tipo de profesión	
		Masculino	Femenino	Pregado	Posgrado
Principales	7	6	1	0	7
Suplentes	7	7	0	2	5

## COMITÉ DE CONTROL SOCIAL

El Comité de Control Social es el órgano responsable de controlar los resultados sociales del Fondo y los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como de velar por el cumplimiento de los derechos y las obligaciones de los asociados(as) a Fecoomeva. Este Comité está conformado por 3 integrantes principales elegidos por la Asamblea General para un período de tres años y 3 suplentes personales.



## PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Las prácticas de Buen Gobierno Corporativo adoptadas por la Junta Directiva fortalecen la forma como Fecoomewa desarrolla sus actividades y presta servicios. Nuestro Código de Gobierno Corporativo se encuentra alineado con las mejores prácticas corporativas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y establece el Régimen de Conflictos de Interés para todos los grupos, tales como dirigentes, Gerente General, colaboradores, entre otros.

Fecoomewa cuenta con una política clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva y un esquema de poderes que permite conocer el nivel de empoderamiento de los cuerpos colegiados y del Gerente General.

### PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2020 Y 2021:

- Generación de una cultura de buen gobierno corporativo, tanto en la administración como en la dirigencia.

- Acompañamiento por parte del área jurídica, para la correcta aplicación de funciones y limitación de poderes en la toma de decisiones.
- Autoevaluación anual de la Junta Directiva sobre su gestión en materia de gobierno.
- Constante seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las disposiciones estatutarias y reglamentarias.
- Preparación y fortalecimiento de las competencias de la dirigencia, a través de seminarios, foros y capacitaciones.
- Actualización permanente sobre disposiciones emitidas por los órganos de control estatal.
- Parámetros claros a través del Código de Ética y reglamentos internos, los cuales señalan pautas de conducta.
- Órganos e instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y del Código de Ética.
- Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

### NUESTRAS POLÍTICAS NOS EXIGEN:

- Cero tolerancia frente a cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos, o en contra de las disposiciones legales.
- El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- El mantenimiento de la transparencia y la credibilidad en nuestro portafolio de servicios.



- La garantía de toma de decisiones sin que se presenten conflictos de interés, para el logro de los objetivos organizacionales.
- El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- La no financiación de campañas políticas, ni de sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

## ÉTICA

El Código de Ética, que orienta la actuación de todos los administradores, dirigentes, colaboradores y grupo de interés en general, contempla los siguientes aspectos:

- Valores y pautas explícitas de comportamiento.
- Parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés.
- Mecanismos para evitar el uso inapropiado de información privilegiada o reservada.
- Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del Código.
- Comportamiento ético de las personas, con Fecoomeva y con todos los grupos de interés involucrados.
- Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

## CONTROL INTERNO

Durante el periodo objeto de este informe, se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, logrando unos niveles importantes de cumplimiento, entre los que se destacan: la alineación de la gestión con los objetivos estratégicos de Fecoomeva y el enfoque de una auditoría basada en riesgos.

La Auditoría de Control Interno, en sus roles de evaluación, seguimiento, asesoría, acompañamiento y fomento de la cultura de la prevención, hizo recomendaciones y realizó actividades correctivas y preventivas, que permitieron desarrollar procesos eficientes y transparentes, orientados al mejoramiento continuo. Así mismo, al interior del proceso de evaluación, se implementó el Plan de Auditoría Interna, el cual se focalizó en los mapas de riesgo, como un instrumento para el fortalecimiento de las actividades de control interno.



Los Informes de Gestión de Auditoría Interna y de Revisoría Fiscal se presentaron periódicamente al Comité de Auditoría, destacando como hechos más relevantes, los impactos en materia de riesgo y las acciones implementadas para la mejora de los procesos.

El Comité de Auditoría, en su calidad de órgano asesor de la Junta Directiva, realizó seguimiento a la efectividad del Sistema de Control Interno y al avance en la implementación de los subsistemas de riesgo. Dentro de sus principales aportes se destacan: la ampliación del alcance del Comité de Auditoría a un “Comité de Auditoría y Riesgo”, como práctica de Buen Gobierno Corporativo; la formulación de recomendaciones orientadas a brindar mayor seguridad, eficiencia y eficacia en los procesos; el apoyo en la supervisión de los estados financieros y sus revelaciones; y la asesoría continua a la administración frente a los asuntos relevantes, con el fin de aportar a una gestión anticipada para la toma de decisiones de control y de negocio, alineados con las mejores prácticas en control y gestión del riesgo.





## COMPROMISOS 2022 - 2023

- Fortalecer las actividades de liderazgo estratégico desde el área de Control Interno, con el fin de lograr un mayor empoderamiento de los colaboradores frente al Sistema de Control Interno y la gestión del riesgo.
- Apoyar la definición e implementación de políticas y procedimientos de comunicación y formación en temas de anticorrupción, como buena práctica corporativa.

## GESTIÓN DEL RIESGO

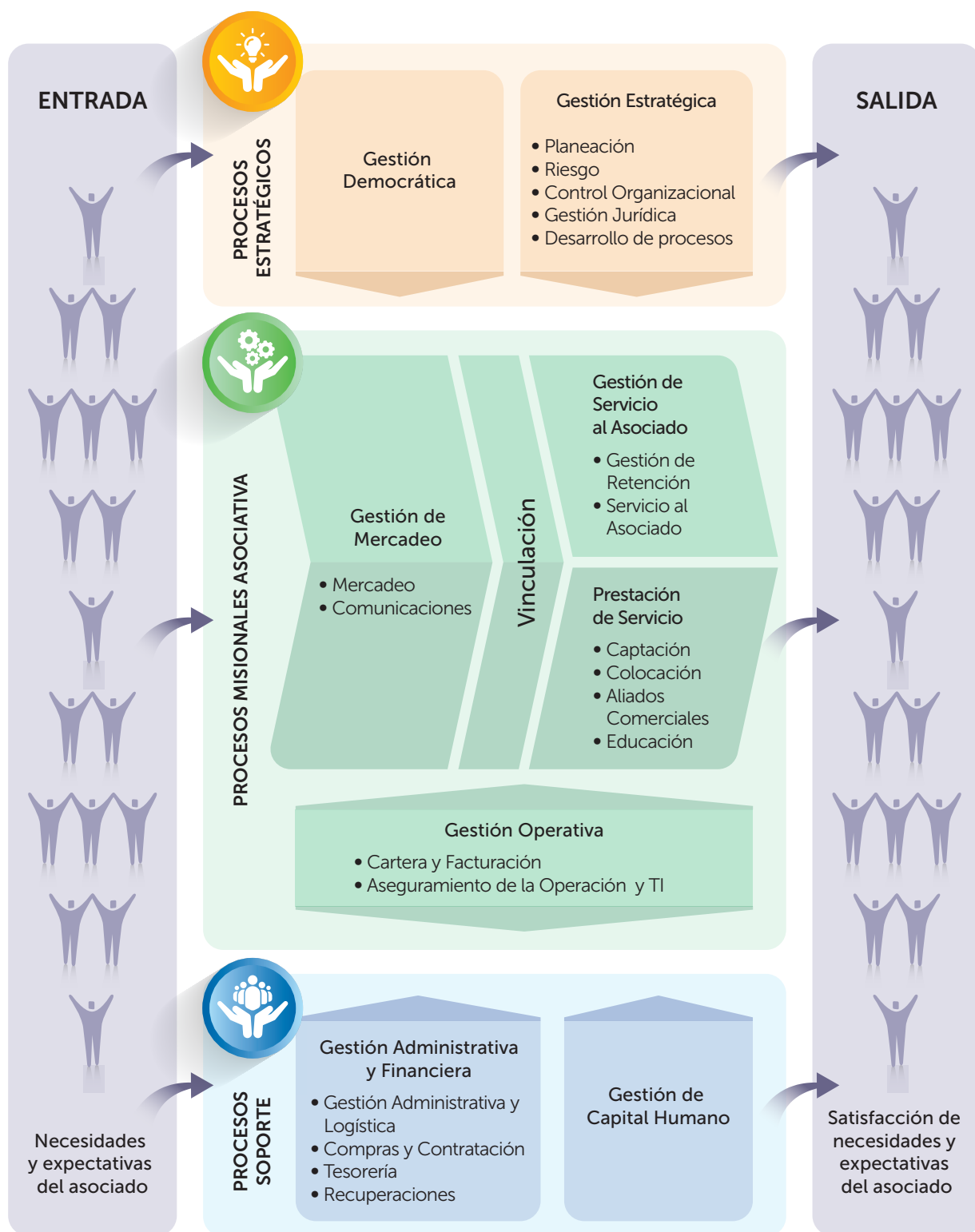
La Junta Directiva, como principal gestora del monitoreo y control de los riesgos, y buscando el desarrollo progresivo de los mejores estándares en esta materia, aprobó durante 2021 modificaciones a los manuales, e incorporó, acorde con los cambios normativos, al Comité de Riesgo como órgano asesor de la Junta Directiva, para dar apoyo en el cumplimiento de sus funciones en materia de definición, control y supervisión en la gestión de cada uno de los riesgos a los que está expuesto el Fondo de Empleados.

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos, continuamos implementando políticas y controles que nos permiten minimizar posibles riesgos en las operaciones, respondiendo al imperativo de brindar la mayor seguridad y confianza a nuestros grupos de interés.

En 2021 fortalecimos la gestión de riesgos, considerando la particular situación presentada por la pandemia y las alternancias como un nuevo regreso a la normalidad, adaptando las políticas y los procesos de Fecoomvea, para garantizar la continuidad del negocio, en un ambiente de control adecuado.

Los cambios normativos y el fortalecimiento de las políticas internas permitieron continuar consolidando el SIAR, Sistema de Administración de Riesgos, gracias al cual se incorporó su metodología de identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos operativos, de lavado de activos y financiación del terrorismo, de riesgo financiero en cuanto a liquidez y crédito, así como de continuidad del negocio y de seguridad y protección de la información. De esta forma, hemos integrado el control de riesgos a todas las iniciativas, proyectos, productos, servicios, procesos y decisiones que el Fondo de Empleados emprende, siempre en total concordancia con los objetivos estratégicos, las prioridades de los diferentes grupos de interés y los contextos internos y externos.

## NUESTRA CADENA DE VALOR





## GESTIÓN POR SUBSISTEMA

### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, SARLAFT

Fecoomeva mantiene su compromiso con el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, LAFT, con un enfoque basado en las mejores prácticas, el cual permite identificar, medir, controlar y monitorear oportunamente sus diversas actividades, para cumplir a cabalidad con todos los requerimientos normativos.

El SARLAFT es evaluado periódicamente por entes de control interno, como la Auditoría Interna, y de control externo, como la Revisoría Fiscal. La maduración del sistema de LAFT durante el año 2021 evidenció una evolución en el riesgo residual consolidado de los factores de riesgo y riesgos asociados(as), manteniéndose estable dentro de los umbrales de exposición.



De conformidad con la normatividad que rige a Fecoomeva, continuamos ejecutando y cumpliendo con el SARLAFT, mediante: la presentación de informes a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada, el cumplimiento de los reportes a entes externos, la evolución individual y consolidada del riesgo, la efectividad de los mecanismos e instrumentos de control, el análisis de operaciones inusuales y las señales de alerta, la razonabilidad de las operaciones y la ejecución de instrucciones impartidas por la Junta Directiva, sobre temas puntuales, estructurando de esta forma un sistema controlado y maduro frente a las operaciones del Fondo y sus grupos de interés.

Durante 2021 Fecoomeva implementó cambios en la herramienta para consulta en listas restrictivas y modelos de segmentación con Descubra, acorde con lo requerido normativamente y con las necesidades del negocio, permitiendo así ajustar la metodología de factores de riesgos y bases de datos consultadas, según lo establecido por el GAFI, Grupo de Acción Financiera Internacional, y la Superintendencia de Economía Solidaria.

Cabe resaltar que en noviembre y diciembre de 2021, con la herramienta Descubra, se desarrolló el módulo de conocimiento del cliente, como paso necesario para la actualización de nuestra base de datos básicos de asociados(as), con el fin de integrar la validación en listas. Además, se estableció un cronograma de capacitación para 2022, sobre el desarrollo del talento humano, gracias al cual el Oficial de Cumplimiento principal, el suplente y su equipo de apoyo, lograrán el cumplimiento del curso de la UIAF, Unidad de Información y Análisis Financiero.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SARO

En 2021 se continuó con las actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos del Fondo de Empleados Fecoomewa, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones, y también la adopción de medidas de prevención, de detección y de corrección, para mantener controlados los niveles de exposición.

Se realizó acompañamiento a los procesos que se modificaron como consecuencia de la pandemia del COVID-19 y la nueva normalidad, buscando brindar soluciones a nuestros asociados(as) y evitando la exposición a riesgos en los procesos presenciales y en las operaciones. Realizamos la revisión del paso a paso en todos los procesos y gestionamos los eventos operativos riesgosos, para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto. También se revisaron los subsistemas de riesgo operativo, la continuidad del negocio y la seguridad de la información.

Al cierre del año 2021, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo identificó 86 contingencias, en donde el nivel de riesgo inherente se ubicó en grado alto y el residual en grado bajo. Este comportamiento obedeció principalmente al crecimiento en el número de riesgos operativos identificados, producto de las pruebas de recorrido y al avance en la cultura de protección y seguridad que se ha generalizado en toda la organización durante el año.

La actualización de las matrices evidenció riesgos con un comportamiento estable durante su valoración. Lo identificado se presenta en el siguiente cuadro:

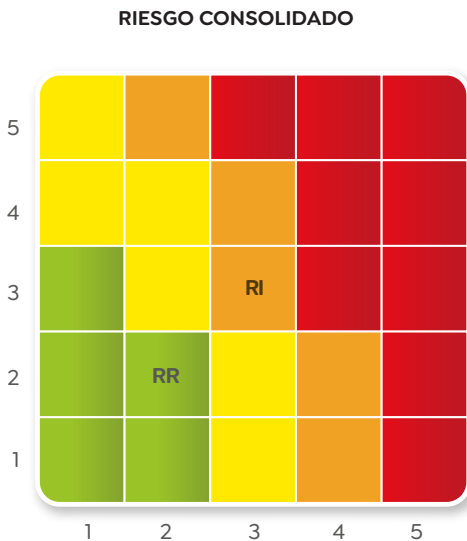


Año	Riesgos	Inherente		Residual	
		Zona	Cantidad	Zona	Cantidad
2021	86	Bajo	6	Bajo	30
		Moderado	27	Moderado	43
		Alto	36	Alto	11
		Extremo	17	Extremo	0

Este comportamiento obedece principalmente al crecimiento en el número de riesgos operativos identificados durante las actualizaciones realizadas, lo que ha permitido identificar los controles respectivos de prevención, detección y corrección.

La implementación de subsistemas dinámicos de gestión nos ha facilitado la prevención en exposición al riesgo, reduciendo la probabilidad y/o el impacto en la materialización de pérdidas financieras, por fallas en los procesos de carácter operativo.

Para Fecoomева, encarando los retos actuales propios del contexto en que operamos, resulta esencial mantener los programas de sensibilización y concientización frente la gestión de riesgos operativos.



#### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En Fecoomева continuamos fortaleciendo el Sistema de Administración de Seguridad de la Información, teniendo siempre como lineamientos la norma ISO 27001:2013 y los lineamientos corporativos del Grupo Coomeva. De esta forma se realizó la actualización de las políticas que inciden en la seguridad de la información y se inició la modificación en la matriz de roles y perfiles, delimitando, de acuerdo con



las actividades realizadas, las responsabilidades de quienes intervienen en los procesos del manejo de la información de los diferentes grupos de interés. Adicionalmente, se ha implementado una gestión oportuna para la asignación y revocación de los accesos a través de la VPN (Red Privada Virtual), conforme a la criticidad de los procesos misionales y contando con el apoyo permanente para la definición y ajuste de los roles y perfiles, que permitieron atender la operatividad durante la emergencia sanitaria.

Con la construcción del nuestro nuevo Direccionamiento Estratégico de Fecoomева y su foco de Modernización Tecnológica, se ha iniciado en el año 2022 un plan de trabajo que busca sensibilizar y concientizar en materia de seguridad informática. El propósito principal de esta acción es asegurar el conocimiento y garantizar la “ciberseguridad” de aquellos procesos que se desarrollan en la nube y de aquellas nuevas inversiones tecnológicas para mejorar la prestación del servicio y la agilización de procesos, identificando los riesgos a los que se expone el Fondo de Empleados, frente a esas nuevas adopciones.

Dentro del Plan de Continuidad del Negocio se realizaron pruebas DRP (Plan de Recuperación ante Desastres) de la EBS (Solución de Copia de Seguridad Empresarial), por sus siglas en inglés, esto en compañía del Grupo Coomeva y con la participación de Fecoomева a nivel nacional. Los resultados de dichas pruebas fueron considerados aceptables, y a raíz de las mismas, se desplegó un seguimiento a los aplicativos Core y un aseguramiento de accesibilidad a los aplicativos de manera remota, con la modalidad de alternancia, para así garantizar la continuidad del negocio.



## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ, SARL

Desde el 2020 Fecoomewa implementó el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, mismo que permite medir el comportamiento de solvencia de la organización y su capacidad de responder a necesidades de salida de dinero, mediante el cálculo de indicadores que son estimados bajo condiciones de crisis, permitiendo considerar los mayores impactos posibles para la organización. La metodología de aplicación de este sistema recibe una revisión periódica, en relación con políticas y planes de contingencia, permitiendo fortalecer el cálculo del indicador y redefinir criterios de acción ante posibles resultados de los indicadores evaluados, que requieran especial atención y gestión.

El principal indicador que evalúa el SARL es el IRL o Indicador de Riesgo de Liquidez, que permite valorar todas las posiciones pasivas y activas líquidas, estimando unos rangos de manejo y planes de acción en función del resultado de cada medición. Durante 2021 el resultado de Fecoomewa en este indicador estuvo en la franja de normalidad, como resultado de una adecuada gestión de la liquidez.

Además, se monitorean cuatro indicadores adicionales y la brecha de liquidez, permitiendo evaluar y proyectar necesidades de caja ante posibles eventualidades o para responder al ejercicio normal del negocio. Para

Fecoomewa, tres de estos indicadores se encuentran en condiciones óptimas y un indicador presenta oportunidad de mejoría, acorde con el deseo de crecimiento de la tasa de uso de ahorro.

El resultado de estos indicadores es presentado mensualmente al Comité de Riesgos, y luego es incorporado al Informe de Gestión para la Junta Directiva, con el fin de dar a conocer a nuestros dirigentes y directivos, sobre la situación del Fondo de Empleados en materia de liquidez.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO, SARM

En el Fondo de Empleados Fecoomewa se ha fijado un plan de trabajo para implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM, acorde con las actividades descritas por la Superintendencia de Economía Solidaria, las cuales iniciarán en el año 2022, teniendo en cuenta los requerimientos normativos.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO, SARC

Bajo la nueva normativa definida por la Superintendencia de Economía Solidaria, Fecoomewa implementó en 2021 el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, el cual consiste en un amplio paquete de políticas y procesos que permiten



fortalecer la gestión crediticia, en sus diferentes aspectos:

- **Otorgamiento:** Se establecieron políticas que permiten definir, en función de las características propias de cada asociado, sus posibilidades particulares de crédito. Con base en estudios de conocimiento del asociado realizados con las centrales de información, Fecoomewa ha logrado establecer una política de crédito que incluye el análisis de comportamiento crediticio, la solvencia del asociado, sus posibilidades de responder a la deuda mientras sea asociados(as) o deje de serlo, las condiciones específicas para cada perfil y una política de garantías que responda a características individuales, sin dejar de lado el principio de la equidad y apoyo mutuo que nos caracteriza.
- **Monitoreo:** Fecoomewa realiza una revisión constante de sus políticas y monitorea el comportamiento de cada una de sus “cosechas” de crédito, validando la efectividad de las directrices que ha definido y estableciendo actualizaciones, controles o modificaciones a los que haya lugar, en función de los resultados de dichos monitoreos.
- **Evaluación:** Mensualmente se analiza el comportamiento de la cartera, en función del hábito de pago de los asociados(as) y de la morosidad que pudieran tener las obligaciones que comienzan a quedar pendientes. De esta manera se definen categorías de calificación de dicha cartera, y posibles deterioros que puedan causarse, con afectación al estado de resultados. Es importante en este asunto tener en cuenta, que luego de retirarse del Fondo algunos asociados(as) quedan con saldos adeudados, por lo que estos valores se mantienen en una constante gestión de recuperación.
- **Recuperación:** Fecoomewa revisó y fortaleció en el año 2021 sus políticas de recuperación, manteniendo una gestión enfocada en garantizar la calidad de la cartera. Es así como con el apoyo de agentes de cobranza externa, se definieron indicadores de recuperación en función de las alturas de mora y el impacto en los diferentes indicadores.

La eficiencia del SARC es revisada mensualmente mediante la medición de indicadores de riesgo de crédito (seis indicadores) que permiten monitorear el comportamiento de los mismos, en función de las



metas establecidas, logrando cerrar el año con cuatro de dichos indicadores con sobrecumplimiento y dos en rangos de oportunidad.

El monitoreo del SARC es presentado al Comité de Riesgos y registrado mensualmente en el Informe de Junta Directiva.

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En el Fondo de Empleados Fecoomewa hemos asegurado la continuidad del negocio, desde la actualización de sistemas y aplicativos que permitan a los colaboradores el desarrollo de las actividades que soportan la operación, hasta la revisión del modelo de Operaciones y Tecnología. Gracias a esta revisión se establecieron cambios que permiten mejorar significativamente en el flujo de estos procesos. Además, se realizó la evaluación de la efectividad de los controles para mitigar la ejecución de cada uno de los procesos al interior de la organización.

## COMPROMISOS 2022 - 2023

- Se proyectará la ejecución de la gestión por subsistemas de riesgo, acorde con las exigencias normativas establecidas por los entes de control.
- Se mantendrá una gestión integral, que permita fortalecer la cultura de riesgo entre los colaboradores del Fondo, programando capacitaciones y sensibilizaciones, socializaciones, de tal manera que sea un sistema dinámico, con cultura de autocontrol.
- Se realizará una gestión integral, en concordancia con la planeación estratégica de la organización y teniendo en cuenta los factores claves de cultura.





**COMPROMISO 3**  
**FACILITAMOS LA VIDA**



## COMPROMISO 3

### FACILITAMOS LA VIDA



#### ASUNTO 3.1

### GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA LOS ASOCIADOS(AS)

En el año 2021 realizamos el lanzamiento de registro de casos desde la página web de Fecoomева, donde los asociados(as) pueden ahora dirigir sus felicitaciones o agradecimientos, así como también, presentar inconformidades, solicitudes y sugerencias, aportando a mejorar la experiencia del usuario y la cercanía con el asociado. Lo anterior nos permitió un aumento significativo de registros, lo que nos ayuda a identificar los aspectos que debemos mejorar en la prestación de servicio al asociado. Durante 2021 se registraron 516 casos.

Disponemos además de otros mecanismos para conocer y monitorear la calidad del servicio ofrecido a nuestros asociados(as), entre los que se encuentran:

#### LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta dirigida a los asociados(as) a nivel nacional, realizada de forma anual con el fin de medir su satisfacción con el servicio y con los beneficios.

Para el año 2020 la satisfacción general con Fecoomева fue del 91 %, mientras en el año 2021 la satisfacción fue del 88 %, cayendo en 3 puntos porcentuales. El 45% de nuestros asociados(as) refieren que les hemos apoyado en lo que han necesitado, el 44% que han tenido una experiencia positiva en la aprobación de créditos solicitados dada la facilidad y agilidad de los mismos, el 37% consideran haber recibido una muy buena atención, buen servicio, respuesta oportuna y trámites rápidos, el 18% consideran que el Fondo promueve el ahorro de forma segura y fácil, y el 17 % manifiesta sentirse satisfecho con nuestro variado portafolio, los beneficios y servicios ofrecidos.

#### ÍNDICE DE PROMOTOR NETO

El 74% de los asociados(as) encuestados indican ser promotores de Fecoomева, dada su experiencia con el servicio.

#### SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PQRS

Este canal se implementa a través de la página web de Fecoomева, y tiene como objetivo evaluar la calidad de la respuesta a solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. Para el 2021 el reto era realizar su migración a nuestro CRM (Gestión de la Relación con el Cliente, por sus siglas en inglés) en el módulo de servicio, lo cual se finalmente se logró, permitiendo llevar un mejor análisis y seguimiento a los casos registrados directamente por los asociados(as).

En Fecoomева nuestros procesos de cara al asociado se realizan de manera eficaz y eficiente, buscando responder de manera oportuna. Trabajamos por una constante mejora de nuestro proceso de servicio con el fin de dar cumplimiento a la promesa de valor establecida para los asociados(as): "Fecoomева Solidariamente Contigo".

#### TASA DE USO

Durante los años 2020 y 2021, se presentan a nivel nacional, los siguientes resultados en tasa de uso de los productos y servicios que ofrece el Fondo de Empleados Fecoomева:

##### 2020:

- Productos de colocación.....69 %
- Productos de captación.....35 %
- Productos de convenio..... 52%

## 2021:

- Productos de colocación .....69%
  - Productos de captación .....28%
  - Productos de convenio .....42%
- **Tenencia de ahorro:** Se alcanzó un cumplimiento del 65% con relación a la meta trazada, con 2.446 asociados(as) que han invertido en productos de ahorro.
  - **Tenencia de crédito:** Se alcanzó un cumplimiento del 90% con relación a la meta trazada, con 5.956 asociados(as) que han financiado sus necesidades con el Fondo de Empleados.
  - **Tenencia de convenio:** Se alcanzó un cumplimiento del 78% con relación a la meta trazada, con 3.648 asociados(as) que usan los convenios.
  - **Producto por asociado:** Se logró un cumplimiento del 79% con relación a la meta trazada.

## BALANCE SOCIAL

El año 2020 cerró con un incremento en la generación de valor de \$9.324 millones otorgados en beneficios a los asociados(as), y para el año 2021, se mantuvo una medición constante de los beneficios otorgados a través de los diferentes ahorros por la utilización de cada uno de nuestros productos. Es así como logramos mantener el beneficio entregado a nivel individual, cercano al millón de pesos por asociado,

con una sumatoria de \$8.062 millones, monto que puede ser otorgado y percibido, en la medida en que nuestros asociados(as) utilizan los productos.

## PENETRACIÓN NACIONAL

Al cierre del año 2021 se obtuvo una penetración del Fondo de Empleados Fecoomeva, en las empresas foco, del 78%.

## COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Desde su publicidad y su gestión de comunicaciones, el Fondo de Empleados propende por ser claro, directo y conciso, evitando la publicidad engañosa y la desinformación. Promovemos nuestros productos, servicios y beneficios con datos y contenidos de calidad, fomentando el buen servicio y nuestra propuesta de valor “Solidariamente contigo”.

## MERCADOTECNIA

Con el objetivo de fortalecer los resultados de Fecoomeva, en el año 2020 se ejecutaron 44 campañas y estrategias, de las cuales ocho estuvieron dirigidas a mejorar el indicador de ingreso de asociados(as), contribuyendo a los resultados en un 65% y promoviendo 1.276 nuevas vinculaciones.



Para favorecer el indicador de captación se implementaron siete campañas y estrategias, logrando \$9.291 millones de nuevas captaciones, las cuales aportaron en un 43% al resultado total del año. Así mismo, el indicador de colocación se apalancó mediante 29 campañas, que permitieron obtener \$32.868 millones, los cuales corresponden al 64% de la colocación total. En total, fueron 16.171 beneficios otorgados a los asociados(as) a través de las campañas de este año, al tiempo que 739 asociados(as) ganaron premios en los diferentes sorteos y/o recibieron obsequios.

Frente a los indicadores del año 2019, se destaca un mejoramiento en los resultados de las campañas tal como muestran las siguientes cifras: Indicador asociados(as) con un aumento de 3 puntos porcentuales (2019: 62%, 2020: 65%); indicador de captación con un aumento de 11 puntos porcentuales (2019: 32%, 2020: 43%) y el indicador de colocación con un aumento de 8 puntos porcentuales (2019: 56%, 2020: 64%). Estos fueron resultados muy positivos en, un año con retos importantes en cuanto a tendencias del mercado y con cambios sustanciales en cuanto a las prioridades del consumo.

Durante el 2021 se ejecutaron acciones enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados(as) y sus familias, consolidando un portafolio de productos y servicios amplio y competitivo en el mercado.

Con el objetivo de apalancar los resultados del Fondo, en 2021 se ejecutaron 38 campañas y estrategias, de las cuales ocho estuvieron dirigidas a mejorar el indicador de asociados(as), aportando a los resultados en un 75% y obteniendo 2.030 vinculaciones gracias a su impacto. Con respecto al indicador de captación, se ejecutaron siete campañas y estrategias, logrando \$12.347 millones de nuevas captaciones, las cuales aportaron en un 86% al resultado total del año. Así mismo, el indicador de colocación se promovió mediante 23 campañas, que permitieron obtener \$51.153 millones de pesos, los cuales corresponden al 91% de la colocación total. En total, fueron 18.090 beneficios otorgados en 2021 a 7.261 asociados(as). Así mismo, se beneficiaron 184 asociados(as) que ganaron premios en los diferentes sorteos y/o recibieron obsequios.



Frente al balance de 2020 se destaca un aumento en el aporte de las campañas de la siguiente manera: El indicador de ingreso de asociados(as) se incrementó en 10 puntos porcentuales (2020: 65%, 2021: 75%); el indicador de captación aumentó 43 puntos porcentuales (2020: 43%, 2021: 86%) y el indicador de colocación aumentó 27 puntos porcentuales (2020: 64%, 2021: 91%). Estos son resultados muy positivos en un año con retos significativos en la economía del país, tendencias del mercado y cambios en las preferencias de consumo.

En 2021 implementamos campañas y estrategias con resultados excepcionales. Una de ellas fue el Spa Financiero (nueva línea de crédito para compra de cartera) obteniendo más de \$4.850 millones en resultados y más de 300 asociados(as) beneficiados. La segunda campaña fue Sobre Ruedas (línea de crédito para vehículo), en donde se obtuvieron más de \$1.750 millones en resultados y más de 50 asociados(as) beneficiados. En los meses de abril y mayo se ejecutó una estrategia llamada Anticipo de Nómina, la cual tenía como objetivo mejorar el flujo de caja de nuestros asociados(as) y potenciales asociados(as) de Coomeva EPS, obteniendo como resultado más de \$3.920 millones de pesos colocados y más 1.900 asociados(as) beneficiados.

Algunas referencias de nuestras campañas representativas en los años 2020 y 2021, se pueden visualizar a continuación:





## COMPROMISOS PARA 2022 Y 2023

- Desde el Enfoque del Crecimiento:** Mantener la dinámica de diversificación del portafolio, con servicios y productos que satisfagan las necesidades del asociado y su familia, partiendo de un mayor conocimiento de sus expectativas y necesidades, con el fin de establecer una oferta más personalizada.
  - Desde el Enfoque de Posicionamiento:** Avanzar en la administración de los canales de comunicación con el asociado, para persuadir a los públicos objetivos, generando un posicionamiento del manifiesto “Yo Amo a mi Fondo” y estableciendo una identidad de marca con una línea gráfica más definida.
  - Desde el Enfoque de Lealtad:** Continuar en la generación de vínculos y conexión emocional a través de la experiencia de servicio, logrando satisfacción, fidelización y permanencia del asociado.
- Mayor conocimiento del cliente y del mercado, potencializando el portafolio de productos, y con campañas y estrategias más segmentadas.
- Realizar el lanzamiento a nivel nacional del CRM en los Módulos Comercial, Mercadeo y Servicio, con el objetivo de tener una herramienta que centralice la administración de clientes y haga el seguimiento de la atención brindada a nuestros asociados(as).
- Potencializar mejoras en el Carné de Beneficios, para convertirlo en el canal de relación más fuerte con el asociado.





**COMPROMISO 4**  
**CRECEMOS CON NUESTRA GENTE**



## COMPROMISO 4

### CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Desde Fecoomева buscamos contribuir con nuestra promesa solidaria, desarrollando de manera integral a nuestros colaboradores, con un foco en el vínculo emocional, la experiencia positiva y la satisfacción, de manera que nuestros equipos aporten su talento al servicio de nuestros asociados(as).

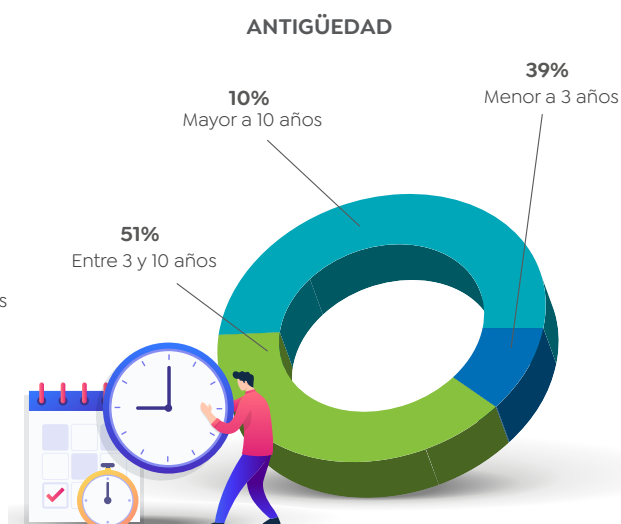
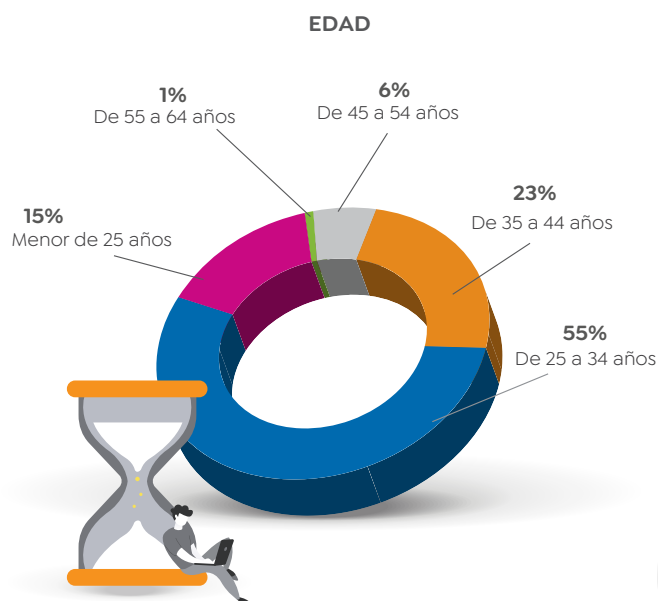
En los últimos años nuestra gente ha sido nuestra prioridad, gestionando siempre por un fuerte relacionamiento y un sentido de pertenencia con lazos duraderos, así como por el fortalecimiento de nuestra cultura, a través de los pilares: Servicio, Logro, Talento, Valores e Innovación. Buscamos que nuestros colaboradores construyan en su imaginario una forma de pensar, sentir y actuar característica del Grupo Coomeva y de Fecoomева, logrando con una identidad común, que favorezca siempre un mayor bienestar general de nuestros colaboradores.

Por medio de nuestra oferta de valor seguimos brindando cuatro buenas razones para crecer con nuestros colaboradores: “Promovemos tus oportunidades”, “Impulsamos tu liderazgo”, “Multiplicamos tu orgullo” y “Comprometidos con tu felicidad”.

En un contexto de pandemia global, nos adaptamos a nuevas modalidades de trabajo, manteniendo la continuidad del trabajo virtual y en alternancia, e incorporando con ello diferentes aprendizajes en los equipos, frente al proceso de adaptación al cambio, a la flexibilidad y a la transformación.

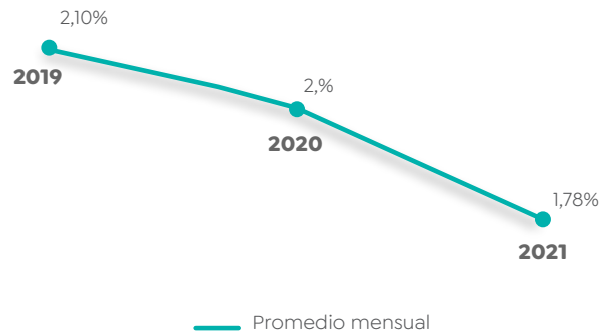
Cerramos el año 2021 con una planta de personal de 75 colaboradores, con una distribución por género de 75% de población femenina y 25% de población masculina, evidenciándose un incremento en el número de mujeres, versus el año inmediatamente anterior.

Se destaca también que en su mayoría, los colaboradores se encuentran entre los 25 y 44 años de edad. En cuanto a la antigüedad, se evidencia que nuestra población tiene en su mayoría un promedio de entre 3 y 10 años de permanencia en Fecoomева, acorde con el promedio de 4,1 años de antigüedad.





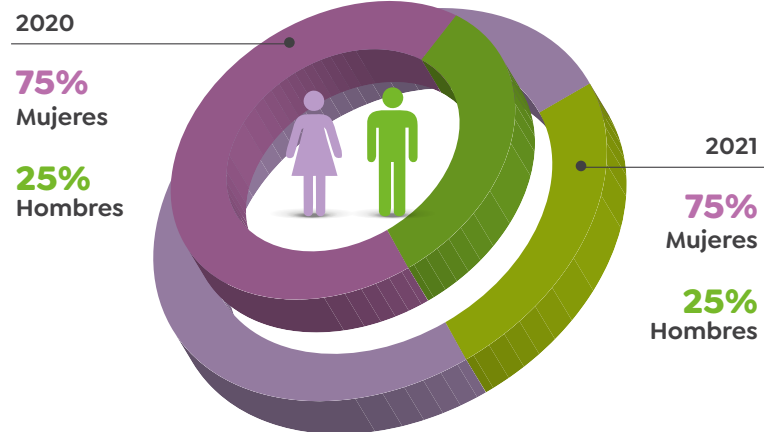
### ROTACIÓN PROMEDIO MENSUAL



Al cierre del año 2021 alcanzamos una rotación de personal del 1,78% promedio mensual, evidenciando un cumplimiento 117%, y una tendencia de disminución en la rotación que veníamos presentando en los últimos tres años, cifras que demuestran que seguimos trabajando por la atracción y la retención de nuestro talento humano.

Así mismo cerramos el año 2021 con un 91% de colaboradores en nuestra planta directa, 4% de aprendices y 5% de colaboradores vinculados mediante contrato temporal.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 2020 Y 2021



Tipo de contrato	Total/Sexo			Total/Sexo		
	2020			2021		
Sexo	F	M	Total	F	M	Total
Contrato a término indefinido, salario integral	1	0	1	1	0	1
Contrato de aprendizaje	1	1	2	2	1	3
Contrato fijo menor o igual a un año	0	0	0	0	0	0
Contrato indefinido	43	20	63	53	15	68
Total, por sexo	44	21	65	56	19	75
% por sexo	68%	32%	100%	75%	25%	100%

## ASUNTO 4.1

# IMPULSAMOS EL LIDERAZGO Y PROMOVEMOS LAS OPORTUNIDADES



Hemos trabajado en el desarrollo de nuevas habilidades y competencias, para fortalecer nuestro desempeño y el desarrollo de la estrategia, identificando las herramientas que ante la nueva normalidad, pueden impulsar a nuestro talento humano hacia la gestión comercial y de servicio de manera remota, considerando un liderazgo en entornos de incertidumbre y un fortalecimiento emocional ante la crisis.

Es por esto que entre los años 2020 y 2021 llevamos a cabo un total de 13.188 horas de formación; favorecido este incremento gracias a la posibilidad de las capacitaciones virtuales, las cuales fueron diseñadas para fortalecer las habilidades y competencias, del saber, el hacer y el ser.

En estos dos años hemos desarrollado capacitaciones enfocadas en el fortalecimiento de nuestra identidad solidaria, con un total de 1.344 horas de formación en el 2020, convocando a nuestro personal administrativo para cursar el programa “Aplicación de estrategias con sentido cooperativo, para avanzar hacia la industria 4.0”. Por otra parte, también se implementó un programa de capacitación para el fortalecimiento del servicio, contando con un total de 1.240 horas en el seminario “Diseño de experiencias memorables

HORAS DE FORMACIÓN



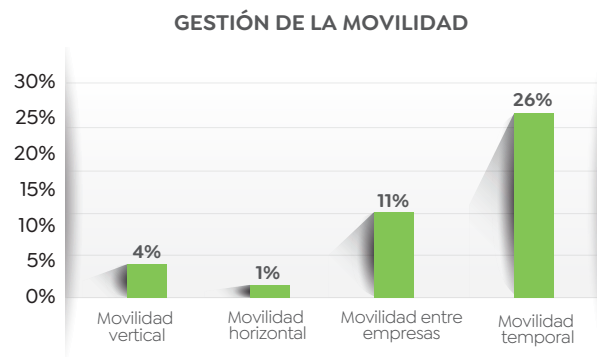
para el desarrollo y la productividad del modelo cooperativo en la industria 4.0”, actividad educativa desarrollada en alianza con el CESA, el Sena y Ascoop. Promovimos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de nuestros procesos de inducción, entrenamiento, formación, movilidad y crecimiento al interior de la organización. Durante los años 2020 y 2021 cumplimos con el 100% del programa de inducción y entrenamiento para nuestros nuevos colaboradores, facilitando de esta manera una mayor adaptación al cargo y a la cultura organizacional, y aportando al cumplimiento de los objetivos.

En el año 2020 fortalecimos las competencias de nuestros líderes, para lo cual realizamos capacitaciones que impactaron al 100% de los colaboradores con personal a cargo, abordando temas como: Contacto emocional, Liderazgo en entornos VUCA, Modelo de Liderazgo Coomeva, Programa E-Líder, Gestión del cambio y Retos del teletrabajo. Todas estas capacitaciones buscaban además fortalecer las habilidades para un liderazgo inspirador y la adaptación generalizada a la dinámica actual de la virtualidad.

Igualmente, en el año 2021 desarrollamos un total de 9 formaciones a través de nuestro campus virtual, abarcando un promedio de 70 colaboradores, con un 93% de eficacia en las capacitaciones. Los participantes evidenciaron un enriquecimiento de sus competencias personales y profesionales, así como un mayor conocimiento de la organización y su promesa de valor.

Gracias a la estrategia de subsidios educativos para nuestros colaboradores, realizamos formaciones en temas como: liderazgo estratégico, comunicación consciente, liderazgo innovador, habilidades gerenciales, gestión del riesgo, liderazgo de equipos remotos, diseño de experiencias memorables y uso de herramientas de diseño para comunicaciones internas y externas. Además, otorgamos un cupo para el programa de altos potenciales, con el fin de brindarle a nuestros colaboradores las herramientas para proyectar su crecimiento en la organización.

Facilitamos el desarrollo de promociones por movilidad horizontal y vertical, así como por movilidad temporal remunerada en encargaturas.



Actividades de Desarrollo	2020	2021
Programa de Inducción	11	24
Programa de entrenamiento	11	24
Cambios laborales por movilidad vertical	4	3
Cambios laborales por movilidad horizontal	14	1
Encargaturas	2	18





Logramos la definición de Acuerdos de Desempeño para el 100% de la población del Fecoomewa, alcanzando un promedio de índice de desempeño del 97% para el 2020 y un 98,1% en el 2021. Seguimos trabajando en el fortalecimiento del proceso de administración del desempeño y el acompañamiento a nuestros líderes.

Indicador	Año 2020	Año 2021
Promedio de horas de formación al año por Colaborador	62,4 horas/persona	121,7 horas/persona
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño	100%	100%

G4-LA9/ G4-HR2

## ASUNTO 4.2

### COMPROMETIDOS CON LA FELICIDAD DE NUESTRA GENTE



Promovimos el desarrollo gracias a la movilidad laboral de un 43% de nuestros colaboradores, con un total de tres promociones internas (4%), y logramos la atracción de 8 nuevos colaboradores del Grupo Coomeva a nuestro Fondo de Empleados(11%). Así mismo, gestionamos el capital intelectual previniendo la pérdida de talento, a través de la movilidad temporal remunerada del 26% de colaboradores en proyectos o cubrimiento de vacantes, facilitando de esta manera el crecimiento y desarrollo de nuestra gente.

El bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores ha sido nuestra prioridad, asegurando esta promesa a través de la ejecución de actividades virtuales y presenciales, todas enfocadas en la felicidad y en el fomento del orgullo que sentimos al trabajar en nuestro Fondo de Empleados Fecoomewa.

En nuestro eje de Seguridad y Salud en el Trabajo, alcanzamos los estándares aceptables para nuestro Sistema de Gestión, planteándonos con ello nuevos



retos y contando con la participación de todos nuestros colaboradores. Culminamos el año 2021 con 14 formaciones que apuntaron a prevenir la enfermedad y a promover nuestra salud, con 564 horas de formación, resaltando entre ellas las capacitaciones sobre prevención del covid-19, ergonomía y pausas activas en casa, reintegro laboral, inteligencia emocional y accidentes de trabajo, teletrabajo y “Home Office”.

Se implementaron nuevas estrategias para lograr una mayor participación de los colaboradores en la realización de un total de 144 pausas interactivas y cognitivas, enfocadas en la salud mental, emocional y ergonómica. Algunas de estas innovadoras actividades fueron: Acertijos matemáticos, “Encuentra el animal y define tu personalidad”, “Adivina la canción”, “Descifra el refrán con emojis”, “Pon a prueba tu memoria” y “Descubre el personaje”.

Frente a la emergencia sanitaria presentada por el COVID- 19, se identificaron entre los colaboradores un total de 36 casos reportados en todo el año 2021, de los cuales el 100% se cerraron satisfactoriamente. En torno a esto se desarrollaron actividades preventivas y de sensibilización enfocadas en el autocuidado, en la ruta de manejo frente al contagio y en medidas de prevención y contención, con una participación del 94% de los colaboradores.

Por otra parte, acompañamos a nuestros colaboradores a realizar su vacunación, logrando un 100% del personal con esquema de vacunación completo, de los cuales el 30% se alcanzó gracias al Programa de Vacunación del Grupo Coomeva.



Garantizamos el cuidado de nuestra gente y de nuestros asociados(as), estableciendo la modalidad de trabajo presencial, no presencial o en alternancia, según el comportamiento de los contagios, haciendo entrega de elementos de protección personal (kits de desinfección y tapabocas), así como la evaluación constante frente a la aparición de síntomas o sospecha de contagio.

#### DATOS IMPORTANTES:



**0% de accidentalidad y enfermedades laborales**



**Entrega de herramientas para trabajo en casa - Cierre de hallazgos**



**100% de inspecciones locativas**



**Recuperamos un total de 41,3 millones en incapacidades presentadas durante los últimos tres años.**

Implementamos cambios en el plan de trabajo de Gestión Humana, en aspectos relacionados con la gestión del compromiso, el talento, el liderazgo y la cultura, asegurando nuestra promesa de valor “Crecemos Contigo” y desde las dimensiones compartir, construir, cuidarse y trascender. Logramos un total de 1.471 participaciones, en el desarrollo de 47 actividades para el año 2021, tales como: celebración de fechas especiales, “Cafés con la Gerencia”, evento de reconocimiento “Noche de las Estrellas”, celebraciones navideñas, fiesta de hijos de colaboradores, entre otras.

Por otro lado, a partir del modelo de trabajo en alternancia, realizamos una actividad que denominamos “Lo bueno de volver a verte”, la cual permitió el reencuentro entre compañeros en distintas celebraciones y experiencias, como fue la fiesta de fin de año y los encuentros presenciales con nuestros equipos, haciendo posible la conexión entre los equipos nacionales y regionales, en espacios de unión y camaradería”.



Por otra parte, en el año 2020 desarrollamos nuestro programa ADN Solidario, contando con la participación de 25 de nuestros colaboradores, quienes donaron

días de vacaciones, de salario o aportes voluntarios, para beneficiar a otros colaboradores, familiares y proveedores afectados por la pandemia. Así mismo, desde el plan de alivios a colaboradores, otorgamos un total de \$ 3.500.000 en Crédito COVID, con 0% de tasa; y también beneficiamos a un total 26 colaboradores a través de los alivios ofrecidos por nuestro Fondo.

En el año 2021 realizamos la donación de juguetes y prendas de vestir durante la época navideña, beneficiando a los niños de la Fundación Los del Camino.

## ASUNTO 4.3

### MULTIPLICAMOS EL ORGULLO FECOOMEVA



Nuestra cultura es habilitante de nuestra estrategia, por esto trabajamos en el fortalecimiento de nuestros pilares culturales, desde el Programa de Reconocimiento, con un 88% del total de colaboradores reconocidos a lo largo de estos 2 años en las diferentes iniciativas. En la evaluación de nuestro servicio interno se alcanzó un nivel de satisfacción de 83,7%.

También fortalecimos nuestra cultura desde la vivencia de valores como la equidad y la igualdad de género, pues obtuvimos un 92,95% en la valoración de estos temas, lo que nos permitió recibir el Sello Plata de Equidad Laboral Equipares.

Fortalecimos nuestra comunicación interna y llegamos a un 100% de los colaboradores, compartiéndoles información de interés y fomentando su participación en distintas actividades a través de nuestra red social





interna. Además, gracias a nuestra actividad “Café con la Gerencia”, contamos con un espacio en el cual, al lado de nuestra Gerente, conocemos nuestros resultados, compartimos la visión de la Presidencia y la Gerencia, así como información de interés colectivo, todo en un entorno de reconocimiento y camaradería.

Cerramos este informe destacando el mayor de los logros del año 2021, el cual es evidencia del desarrollo de nuestra oferta de valor en el sentir de nuestra gente, con el incremento del Índice de Ambiente Laboral, alcanzando un puntaje de 94,1 en una escala de valoración de excelencia, es decir, un cumplimiento del 129% frente a la meta propuesta y un 255,6% frente a la meta de incremento, subiendo un total de 27 puntos. Obtuvimos en consecuencia, la certificación Icontec y GPTW de Ambiente Laboral.

Destacamos en nuestros resultados una tendencia muy favorable en diferentes dimensiones del ambiente laboral, tales como: la credibilidad, el

respeto, la ecuanimidad, la camaradería y el orgullo, demostrando que seguimos trabajando por fortalecernos desde nuestro interior, para reflejar con mayor efectividad, el propósito solidario que nos une a nuestros asociados(as).



## COMPROMISOS 2022 – 2023

Nuestro reto próximo será el de mantener estos resultados y continuar trabajando en el desarrollo integral, enfocados en el vínculo emocional, la experiencia positiva y la satisfacción, de manera que nuestros equipos aporten su talento al servicio de los asociados(as) y al cumplimiento de nuestros objetivos como organización.







**COMPROMISO 5**  
**AVANZAMOS CON NUESTROS**  
**ALIADOS**

## COMPROMISO 5

### AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



## ASUNTO 5.1

### GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Fecoomewa la gestión de alianzas tiene como propósito brindar diversos beneficios a los asociados(as) y a su familia. Dicha gestión es estratégica por que busca fomentar la asociatividad

y desarrollar aliados que aporten a nuestro negocio, para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad. Frente a esto hemos desarrollado un modelo sobre el que estructuramos nuestra gestión:



El proceso de análisis para la selección de alianzas incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos definidos en materia de servicio, con el fin de cumplir con nuestra promesa de valor. Además logramos entregar variados beneficios a nuestros asociados(as), tales como:

- Mejores tarifas
- Descuentos y promociones
- Beneficios
- Soluciones

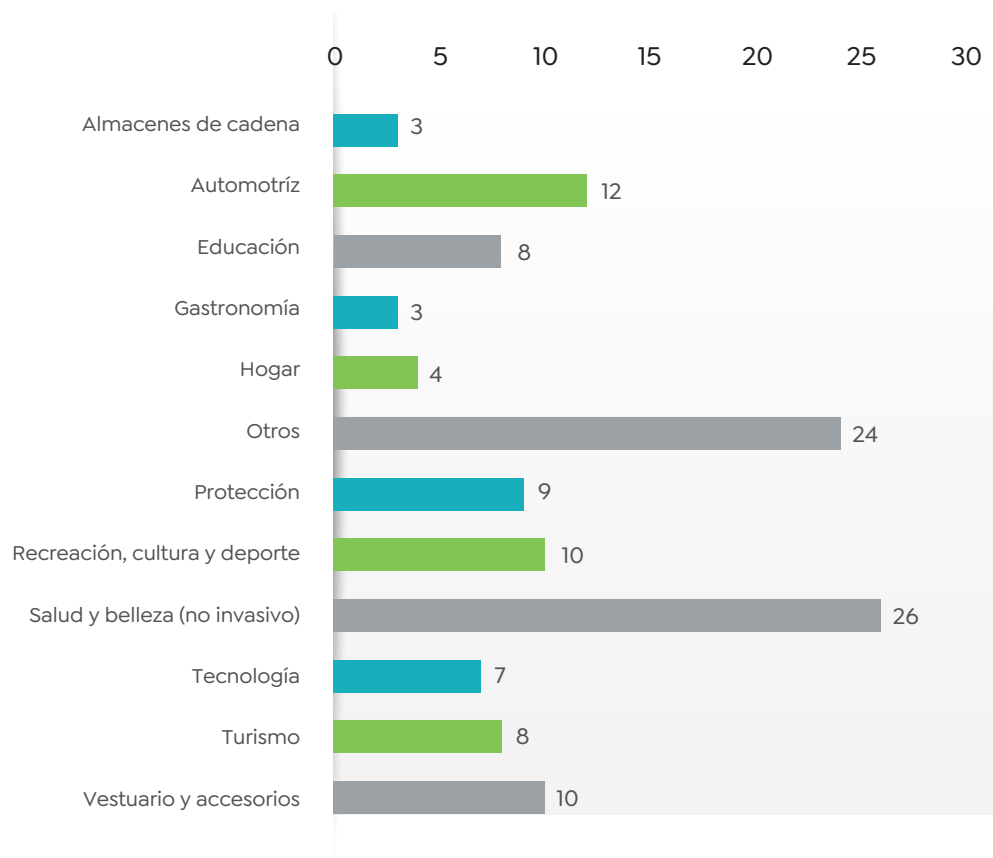
Actualmente se cuenta con 124 convenios comerciales propios, adicionalmente y desde nuestra cooperativa Coomeva, nos amplían el portafolio con más de 200

convenios a nivel nacional, lo que nos permite ofertar más de 300 alianzas en Colombia.





## CATEGORÍAS DE LOS CONVENIOS PROPIOS:



\* En la categoría de Educación: Coomeva Educa, gracias a la alianza con nuestro Fondo de Empleados Fecoomeva, pone adicionalmente a nuestro alcance más de 100 convenios educativos nivel nacional.

\* En la categoría "Otros": Encontramos 24 convenios con papelerías, guarderías caninas y veterinarias, empresas de publicidad, entre otros.

## COMPROMISOS 2022 - 2023

- Llegar a 200 convenios propios de Fecoomeva para el año 2023, que nos permitan impactar principalmente nuestras zonas (no ciudades principales), para ofertar una mayor cobertura de beneficios y descuentos, a nivel regional y nacional.
- Posicionar nuestros convenios como un motivador para la asociatividad de nuestros potenciales asociados(as).
- Generar una mayor rentabilidad y cumplimiento de los indicadores financieros por concepto de alianzas, tanto regionales como nacionales.

## ASUNTO 5.2

### GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

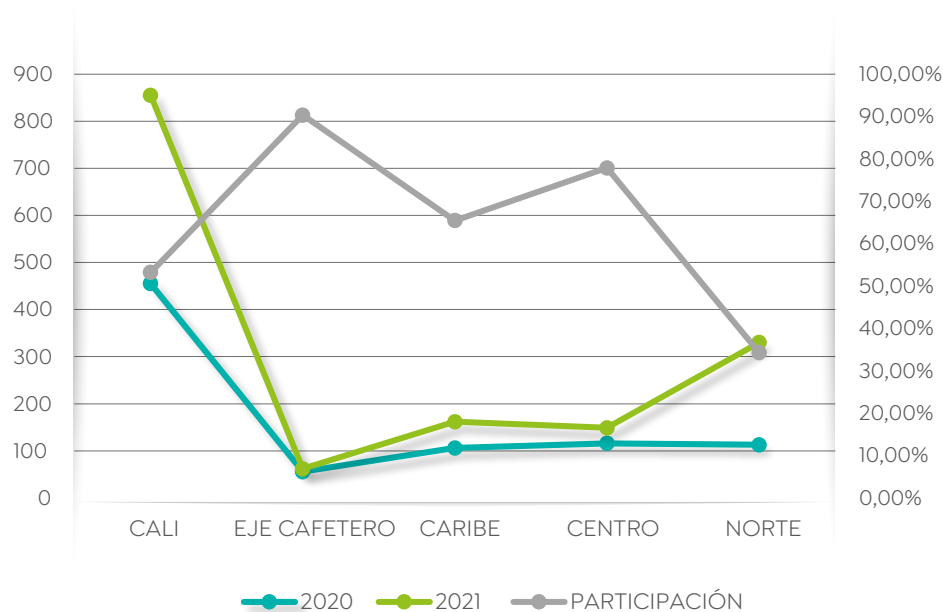
Para Fecoomeva la relación con los proveedores está basada en el Manual de Buen Gobierno Corporativo y en el Manual de Compras y Contratación, siendo los proveedores actores fundamentales para el logro de nuestros objetivos, por lo que buscamos desarrollar relaciones de largo plazo, con una contratación transparente y legal. Es por esto que construimos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores,

en las que sea claro un beneficio mutuo, se respete lo pactado y se fortalezcan lazos estratégicos.

Al cierre del año 2021 registramos 1.558 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional, presentando, tal como detalla el siguiente cuadro, un notorio incremento frente al año 2020, y manteniendo la Regional suroccidente con la mayor participación, debido a la centralización de compras desde la Dirección Nacional.



Regional	2020	2021	Participación
Cali	455	855	53,22%
Eje Cafetero	56	62	90,32%
Caribe	106	162	65,43%
Centro	116	149	77,85%
Norte	113	330	34,24%
<b>Total</b>	<b>846</b>	<b>1558</b>	<b>54%</b>



Durante el año 2021 se fortalecieron los acuerdos con nuestros proveedores, cumpliendo con las renovaciones de contratos, y dando claridad en los entregables por ambas partes. Como práctica generalizada, siempre que se identifican en nuestro Fondo nuevos requerimientos o necesidades, se notifica a nuestros proveedores para su estudio y oportunidad en presentar nuevas ofertas, con el fin de promover su participación y crecimiento y apalancarlos permanentemente como nuestros aliados.

## PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE 2021

La gestión con los proveedores durante el año 2021 se centró en:

- a) La identificación y depuración de la base de datos de los principales proveedores que soportan nuestra operación, los cuales se han categorizado por su actividad, permitiendo un mayor control y monitoreo de su labor, al aplicar también la evaluación anual de desempeño de proveedores, que nos permite revisar los resultados de cada uno.
- b) La actualización trimestral de nuestra base de datos de proveedores activos, realizando las respectivas validaciones de documentos y requisitos exigidos para continuar prestando el servicio.
- c) El cumplimiento y oportunidad de las fechas pactadas en la negociación para los respectivos pagos.

- d) La “Evaluación de Desempeño” que tiene por objeto la valoración del servicio/producto prestado o entregado por el proveedor, analizando su calidad, su cumplimiento de la entrega y la atención en la etapa de venta y postventa.

## COMPROMISOS 2022 - 2023

- Contemplar las diferentes etapas de la gestión de compras, para dar cumplimiento y oportunidad en todos los momentos del trámite: la generación de órdenes, la recepción de productos/servicios por parte del proveedor y la valoración continua de su calidad y atención.
- Gestionar acuerdos que permitan la sostenibilidad en las negociaciones.







**COMPROMISO 6**  
**DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA**



## COMPROMISO 6

### DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

## ASUNTO 6.1

### CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

Situación Financiera	2021
Activos	\$91.490
Cartera de créditos	\$45.394
Pasivo	\$67.806
Depósitos	\$55.279
Patrimonio	\$23.683
Capital social	\$20.941
Roe social	33,08%
Fondos sociales	\$6.345

Beneficios entregados	Valor en millones
Ahorro en convenios	1.182
Ahorro en utilización de créditos	3.944
Rendimiento en ahorro	1.104
Auxilios y amortización	1.349
Educación, bienestar y emprendimiento	126
Excedentes	357



Auxilios Fondo Mutual	Valor en millones	Asociados(as)
Auxilios funerarios	1.059	154
Auxilios por calamidad	249	244
Auxilios por incapacidad	8	52
Auxilio para medicamentos	21	61

Situación Financiera	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Activos (cifras en millones)	62.364	67.483	76.708	82.663	86.022	92.587	92.500	91.490

Situación Financiera	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pasivo (cifras en millones)	48.730	51.967	53.401	56.913	59.414	67.260	67.537	67.806

Situación Financiera	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Balance Social (cifras en millones)	5.077	5.615	6.572	6.660	7.263	8.421	9.324	8.062

## BALANCE SOCIAL





La generación de valor es medida en términos de los beneficios generados a los asociados(as), mediante la utilización de cada uno de nuestros productos y servicios, y los dividimos por categorías, así:

## ASOCIADOS(AS) BENEFICIADOS POR LÍNEA DE CRÉDITO

### ASOCIADOS(AS)

Regional	Cantidad	Total \$ Créditos	Total \$ Ahorros
Caribe	769	7.652.398.721	5.886.610.468
Centro	944	7.395.850.547	4.338.382.643
Eje Cafetero	430	3.971.176.389	1.858.805.012
Norte	1.426	10.909.136.564	8.645.523.091
Suroccidente	5.064	33.758.883.797	17.778.694.339
<b>Total general</b>	<b>8.633</b>	<b>63.687.446.018</b>	<b>38.508.015.554</b>

Total Nacional	TOTAL
Calamidad doméstica	13
Compra de cartera	2.346
Educativo	606
Libre inversión	43.711
Carné de beneficios	13.323
Productivo	-
Propiedad raíz	109
Reestructuración	-
Vehículo	251
<b>Total general</b>	<b>60.359</b>



Número de productos por Regional						
	Caribe	Centro	Eje Cafetero	Norte	Suroccidente	Total
Libre inversión	500	561	258	894	2.839	5.052
Carné de beneficios	139	151	64	354	801	1.509
Compra de cartera	119	154	73	232	511	1.089
Educación	27	66	28	52	178	351
Vehículo	32	41	27	44	208	352
Propiedad raíz	32	35	20	36	120	243
Calamidad	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>699</b>	<b>311</b>	<b>1.070</b>	<b>3.299</b>	<b>5.965</b>



## DISTRIBUCIÓN DE VALOR GENERADO

Cifras	2021	2020
Ingresos ordinarios	11,345,260	10,442,615
Otros ingresos	1,963,155	1,945,541
Valor económico generado	13,308,415	12,388,156
Asociados(as)	255,881	144,837
Estado	259,839	273,903
Empleados	4,017,845	4,234,538
Valor económico distribuido	4,533,565	4,653,278
deterioro, depreciación y amortización	3,938,600	2,570,234
Reservas legales	31,424	101,614
Reservas ocasionales	62,847	101,614
Valor económico retenido	4,032,871	2,773,462





**COMPROMISO 7**  
**PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA**



## COMPROMISO 7

### PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA CON UN CONSUMO RESPONSABLE



En Fecoomewa estamos comprometidos con la preservación del Planeta y mantenemos un enfoque preventivo de cuidado del ambiente, articulándonos con las iniciativas de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, transformando patrones de consumo que nos permitan mitigar el impacto ambiental, y fomentando una cultura de respeto y sostenibilidad entre nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad en general.

#### ASUNTO 7.1

#### RESTAURACIÓN ECOLÓGICA - BOSQUE COOMEVA

Las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva aúnan sus esfuerzos al proceso de Restauración Ecológica Participativa, programando jornadas de siembra de árboles nativos en áreas de influencia de las principales ciudades del país donde Coomeva está presente: Barranquilla, Cali, Pereira, Bogotá, Medellín y Palmira. Esta iniciativa, que se ha denominado Bosque Coomeva, evidencia el compromiso social y ambiental del Grupo y es una estrategia de fortalecimiento de la cultura ambiental interna y externa, integrando al colaborador y a los asociados(as), con acciones concretas para la compensación por emisiones de gases efecto invernadero, que resultan del proceso productivo de nuestros procesos.

En el año 2021 se logró la siembra de 4.200 árboles en reservas ecológicas de Cali y Pereira, con una inversión de \$32.6 millones de pesos, actividad promovida a través de campañas empresariales que involucraron a nuestros colaboradores y asociados(as), tales como: la actualización de datos, el programa MiPyme Verde de la Fundación Coomeva, los programas de salud de Coomeva Medicina Prepagada, los programas de Educación de Coomeva Cooperativa y otras

campañas asociadas a Bancoomeva, al Corredor de Seguros y las propias.

El Bosque Coomeva produce oxígeno para más de 400 habitantes de los territorios aledaños, beneficiando también a más de 20 familias, conformadas cada una por cuatro personas en promedio, quienes trabajan para la Fundación Amatea, entidad aliada del Grupo Coomeva para la implementación de esta actividad.

El Bosque Coomeva es por lo tanto una acción determinante para el cumplimiento de uno de los compromisos corporativos con la Sostenibilidad, que es contribuir con la preservación de la vida del planeta.







**COMPROMISO 8**  
**APORTAMOS AL DESARROLLO**  
**SOSTENIBLE DEL PAÍS**



## COMPROMISO 8

### APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



#### ASUNTO 8.1

### LA EDUCACIÓN ES EL MEJOR APOORTE PARA LA SOSTENIBILIDAD

En el año 2021, y teniendo en cuenta el proceso electoral 2021-2024, se desarrollaron diferentes cursos que permitieron fortalecer y afianzar los conocimientos de la dirigencia, entre ellos: El rol de los delegados en Fecooomeva, Democracia y ética en las organizaciones y fundamentos de Economía Solidaria. Así mismo, y buscando el cumplimiento de la normatividad vigente y de nuestro Estatuto, se programaron actividades educativas para la Junta Directiva, en temas de liderazgo, órganos de administración y análisis de estados financieros. A su vez, para el Comité de Control Social se realizaron capacitaciones en temas de organismos de control social, responsabilidad social y normatividad aplicable a los fondos de empleados.

#### RENOVACIÓN DE FECOOGENIOS

En 2021 se realizaron también las renovaciones de los beneficiarios de asociados(as) para el programa Fecooegenios:

Ciudad	Asociado
Barranquilla	Emma Ruth Corredor Garzón
Bogotá	Dilsa Milena Pérez Rubio
Manizales	Oscar Iván Ramírez Marín
Bucaramanga	Paola Andrea del Socorro Romero García
Cali	Martha Guerra Vergara



#### CONFERENCIAS VIRTUALES

Fecooomeva, en alianza con Coomeva Educación y buscando complementar su oferta educativa, promocionó desde el mes de abril de 2020, charlas virtuales gratuitas, enfocadas a dar una guía a todos nuestros asociados(as) sobre la coyuntura presentada en el país a causa de la pandemia.





## CONFERENCIAS VIRTUALES

En el mes de julio de 2020, Fecoomeva impulsó charlas educativas para todos nuestros asociados(as), dictadas por el asesor internacional en temas de liderazgo y procesos comerciales, Felipe Yaur. Dichas charlas se focalizaron en temas de interés diario, además de dar una guía sobre acciones recomendadas para mantener la productividad y los resultados, en tiempos de la pandemia. En estas charlas obtuvimos un total de 55 participantes a nivel nacional, tratando los siguientes temas:

- El servicio y atención al cliente en tiempos de reactivación económica.
- El efecto PQR en los procesos de servicio al cliente.
- La fidelización como parte integral del proceso comercial.
- Ejercicios de entrenamiento para los participantes.

## CONFERENCIAS VIRTUALES

Entre los meses de julio y agosto de 2020, Fecoomeva, en alianza con Coomeva Educación, realizó las siguientes conferencias, algunas de las cuales obtuvieron una concurrida participación de nuestros asociados(as), en su interés por adquirir nuevos conocimientos y fortalecer sus competencias:



Conferencia / Webinar	Número de Participantes
Conferencia: Desafíos estratégicos para las cooperativas	130
Conferencia: Pandemia: Perspectivas y futuro de las organizaciones	108
Conferencia: Radio Coomeva marca personal: Día clásico del profesional	1
Conferencia: Seductoramente	1
Conferencia: Cinco lenguajes del amor y su impacto en las relaciones	1
Conferencia: Generando reflexión: La equidad desde diferentes miradas	233
Webinar: Ciclo - El poder de las creencias	13
Webinar: Ciclo - Vivir sin miedo: alma, corazón y miedo	10
Webinar: Ciclo - Vivir sin miedo: cenizas en fuego	4
Webinar: El coronavirus y los efectos en el futuro pensional	30
Webinar: El protocolo en la instalación de hábitos	1
Webinar: Kintsugi, valorando mi vida	1
Webinar: La maestría de las relaciones	3
Webinar: Marketing digital	9
Webinar: Mejora la comunicación en tus relaciones	1
Webinar: Vive los idiomas	1
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>

## CURSOS MOOC

A mediados del año 2020, Fecoomeva inició la promoción de los cursos MOOC, los cuales son 14 cursos construidos por la Universidad EAN, sobre diferentes temas de interés empresarial. Participaron de estos cursos 29 asociados(as) distribuidos así:

Cursos	Asociados(as)
Atención y servicio al cliente	7
Cómo diseñar un plan de mercadeo	4
Finanzas para no financieros	3
Gestión de la experiencia del servicio al cliente	1
Globalización y negociación intercultural	2
Habilidades gerenciales	9
Identificación de oportunidades	1
Técnicas de ventas	2
<b>Total</b>	<b>29</b>

## COMITÉ NACIONAL DE EDUCACIÓN

Para el mes de octubre del año 2020 se estableció la nueva conformación del Comité Nacional de Educación, supliendo las vacantes existentes, llegando a su estructura plena y recibiendo la aprobación de nuestra Junta Directiva. Este Comité quedó conformado por:

Principal	Suplente
Betty de León Martínez	Gustavo Crespo Polo
Piedad Marín Lora	Ruth Leidy Segura Hernández
Viviana Cocuy Arango	Luis Leonardo Naranjo Estrada
Sandra Rivera Moncada	Julio César Rojas Vásquez
Mónica Marina Espinosa Sierra	Edwar Campo Rodríguez
Martha Cecilia Lucumí Hernández	Manual Felipe Issa Abadía
Cielo Ruth Valencia Hernández	Rubén Darío Amorteguí Moreno





## TALLER DE FINANZAS PARA NIÑOS

El 24 de octubre de 2020, se realizó virtualmente y a nivel nacional, el Taller de Finanzas para Niños y Jóvenes, logrando una participación total de 139 participantes, beneficiarios e hijos de asociados(as), cumpliendo la meta de participación esperada en un 120%.

## CONGRESO ANALFE

Del 24 al 26 de septiembre del 2020, se realizó el XIX Congreso Nacional de Fondos, en modalidad virtual y con una duración de 12 horas. Por Fecoomeva participaron 6 de nuestros dirigentes, miembros de Junta Directiva y del Comité de Control Social, y colaboradores de la administración del Fondo. Los temas tratados en este Congreso fueron: Manejo de riesgos, innovación tecnológica, sostenibilidad, coyuntura económica y emprendimiento.

## CRÉDITOS EDUCATIVOS

Para todo el año 2020 se asignaron un total de 411 créditos educativos, por un valor total de \$1.776 millones, beneficiando a 408 asociados(as). En el año 2021 se entregaron a su vez, un total de 272 créditos educativos por un valor total de \$1.349 millones, beneficiando a 263 asociados(as).

### G10

En alianza con Fondecor, Fondo de Empleados del Cerrejón en la Guajira, participamos en el año 2020 de su concurso “The Big Leader”, para los beneficiarios de nuestros asociados(as) que se encontraban cursando los grados 4to y 5to de primaria. Este concurso, impulsado por el colegio Albania, entidad adscrita a Fondecor, convocó a un programa de liderazgo virtual, para el cual escogimos 5 hijos de asociados(as) que cumplieran con las condiciones señaladas, y quienes participaron en representación de Fecoomeva en este programa de formación de líderes, por periodo de un año. Los ganadores fueron seleccionados a través de una actividad interactiva en Instagram.

## BECAS COMFANDI

A través de la alianza con Comfandi, se realizó el lanzamiento de las “Becas tu pasión” por medio de las cuales se busca subsidiar a los asociados(as) de

la Regional Suroccidente, hasta en un 70% del valor de sus carreras técnico-laborales. Antes del cierre de inscripciones, ya se contaba con 15 asociados(as) participantes.

## CURSOS PARA JUNTA DIRECTIVA Y CONTROL SOCIAL

En el mes de enero de 2021, se realizó el lanzamiento de los cursos para miembros de la Junta Directiva y del Comité de Control Social de Fecoomeva, cuyo objetivo era capacitar a todos sus integrantes, en el marco del nuevo proceso electoral 2021-2024. Estos cursos, que otorgaron a sus participantes 4 horas de Educación Solidaria cada uno, contaron con la participación del 85% de los dirigentes. Las temáticas de formación fueron:

Temas para Junta Directiva	Temas para Comité Control Social
Liderazgo	Organismos de control social
Órganos de administración	Responsabilidad social
Análisis de estados financieros	Normatividad aplicable a los Fondos de Empleados





## ENCUENTRO COMITÉS DE EDUCACIÓN – ASCOOP

Fecooemeva participó en mayo del año 2021 del XXVIII Encuentro de Comités de Educación Cooperativa convocado por Ascoop, donde realizamos actividades educativas, de innovación y de emprendimiento, diseñadas especialmente para fortalecer las competencias de los dirigentes solidarios, en donde participa nuestra alta dirección.

## ruta del saber

Fecooemeva se integró en agosto del 2021 a una actividad gratuita con la Universidad Ceipa, en la que se ofrecían a nuestros asociados(as) 3 cursos en los siguientes temas: Marketing digital, Taller de Excel, Taller de Power Bi). Alcanzamos una participación de 67 asociados(as), en la primera y segunda sesión.

## TALLER DE FINANZAS PARA NIÑOS

En 2021 realizamos nuestro taller anual de Finanzas para Niños, beneficiando a 188 hijos o beneficiarios de asociados(as), y superando nuestra meta interna en un 139%.

## PROGRAMA FECOOEMPRENDE

### CONTENIDO PARA EMPRENDEDORES

Desde nuestro programa Fecooemprende, desplegamos un apoyo incondicional para nuestros asociados(as) emprendedores, buscando facilitarles el acceso a información de interés y entregarles guías prácticas construidas por entes gubernamentales,

expertos en el tema de negocios y economía, como lo son las Cámaras de Comercio del país, la institución del SENA y otros múltiples consultores.

También utilizamos material audiovisual enfocado a fortalecer los conocimientos de nuestros asociados(as) emprendedores, material que fue construido por nuestro consultor en emprendimiento, Rubén Castillo. A continuación se detalla el contenido de este material distribuidos entre los emprendedores de Fecooemeva:

- Cómo liderar en medio del caos.
- Cómo vencer las preocupaciones en tiempos de crisis.
- El secreto de la auténtica felicidad en tiempos grises.
- Guía para lograr la calma por medio de Mindfulness.

### ¿CONFERENCIA “SI NO ERES TÚ...SI NO ES AHORA..... CUANDO PARA RENACER?”

El 7 de mayo de 2020 se realizó esta conferencia dictada por nuestro consultor de emprendimiento, Rubén Darío Catillo Serna, logrando la asistencia de 39 participantes e incluyendo los siguientes temas:

- Diferencia entre los hábitos actuales de las personas promedio y las personas inolvidables.
- El ABC para estar enfocados en el renacer de lo extraordinario e inolvidable.
- Actividades básicas que se construyen en 21 días, para ser único e inolvidable.

Los asistentes más participativos y comprometidos con este programa de 7 días, recibieron 2 libros digitales por parte del conferencista.

## CONFERENCIAS ESCALADORES

Durante los meses de marzo, abril y junio del año 2021 se desarrollaron 3 conferencias de nuestro programa de emprendimiento “Escaladores”, capacitando a 90 asociados(as) emprendedores en modelos de negocio exitosos, modelo Canvas, entre otros temas.

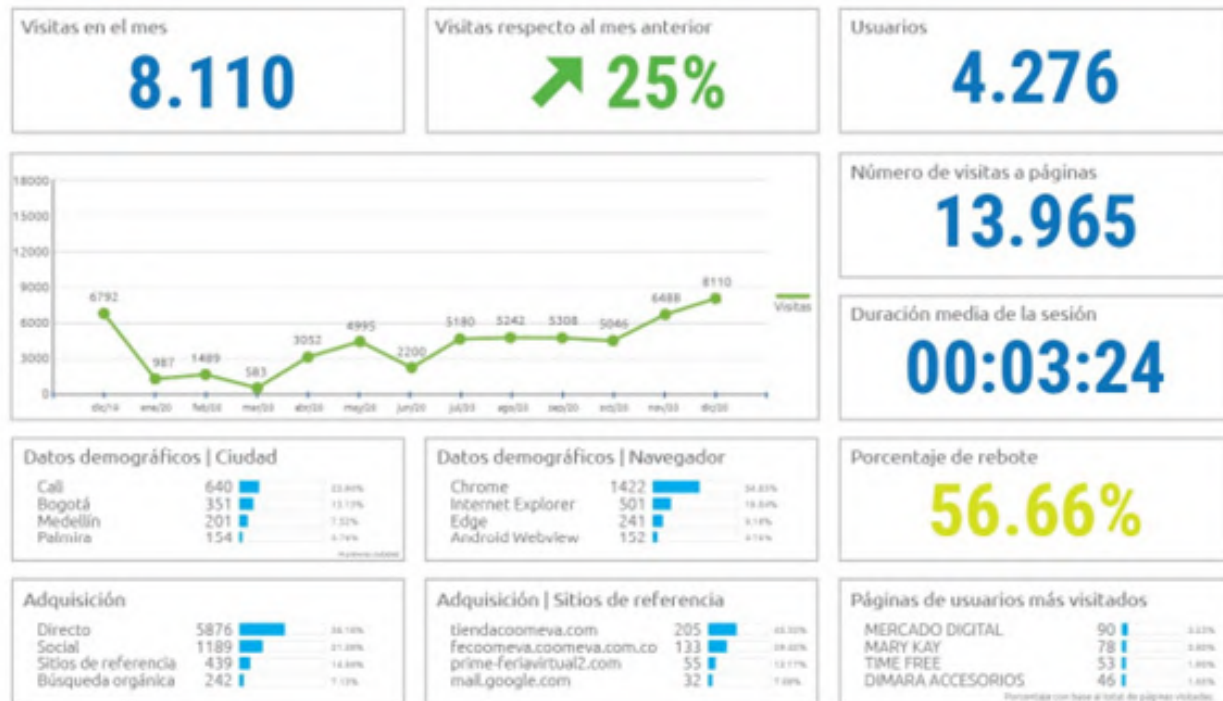
A partir del mes de junio de 2021, se dio inicio a la alianza entre Fecooemeva y Fundación Coomeva, realizando solo en junio 113 actividades de emprendimiento gratuitas, logrando en ellas la participación de 454 asociados(as) emprendedores.

## VITRINA VIRTUAL

En abril del año 2020 realizamos el lanzamiento de nuestra nueva Vitrina Virtual, a través de una actividad especial de lanzamiento, que le dio merecido despliegue a esta plataforma, con su nueva imagen y funcionalidad de compras en línea.

Esta Vitrina concreta mejoramientos tangibles para su uso por parte de los asociados(as) emprendedores inscritos, atendiendo el momento coyuntural en el que el mercado de los productos en línea se encuentra en auge y aportando a la generación de ingresos adicionales para ellos y sus familias.

Desde esta nueva plataforma desarrollamos una estrategia de acompañamiento a nuestros asociados(as) emprendedores, para guiarlos y aportar al fortalecimiento de sus ingresos, compartiendo información relevante para el funcionamiento de sus negocios, al igual nos focalizamos en motivarlos a utilizar la herramienta, que ya se encuentra también en redes sociales. Este desarrollo ofrecido desde Fecoomewa, es una oportunidad para abarcar una gran población del mercado a nivel nacional e internacional, con los productos de nuestros emprendedores.



Para el mes de diciembre se generaron 8.110 visitas en la plataforma virtual. Por otra parte, se amplió la base de emprendedores promotores en la plataforma a 31. Para el 2020 la Vitrina Virtual Fecoomewa cerró con los siguientes categorías y productos activos:

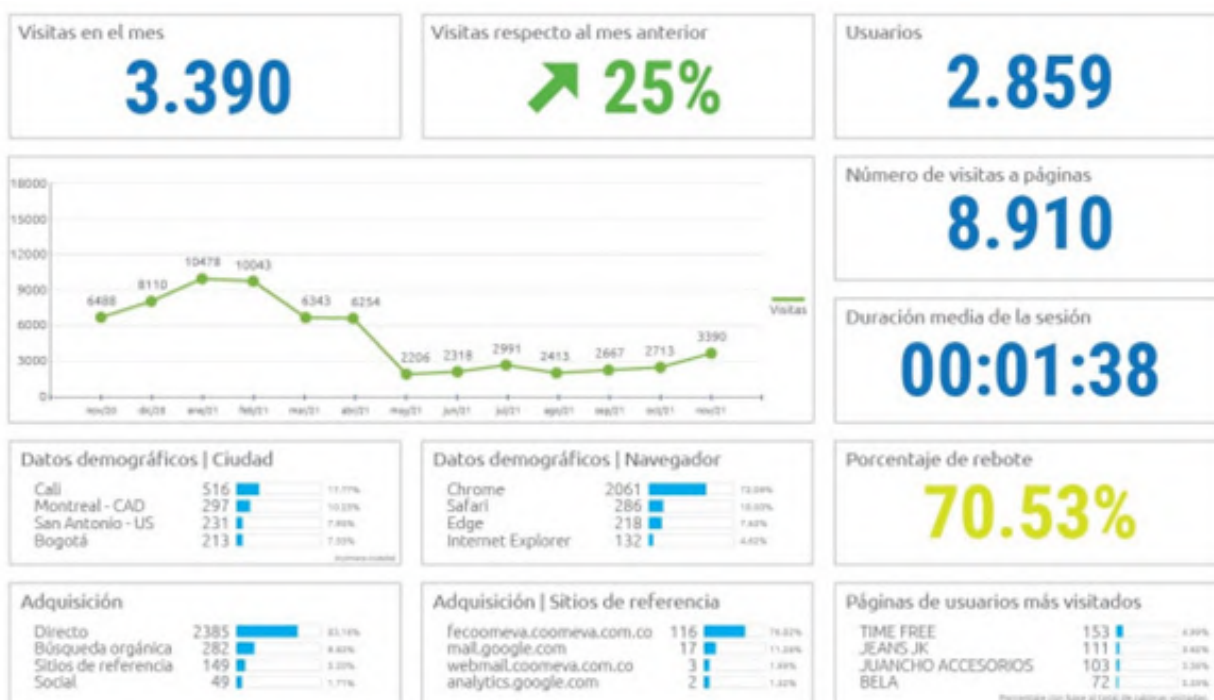
- Alimentos .....7
- Calzado .....8
- Hogar .....36
- Salud y belleza .....154
- Tecnología .....22
- Servicios .....23
- Vestuario y Accesorios .....100
- Otros .....115

### Total de productos promocionados: 465

Para 2021 la Vitrina Virtual Fecoomewa logró un acumulado de 51.816 visitas, cerrando el año con 46 emprendedores activos en la plataforma y manejando 554 productos publicados, en las siguientes categorías:

- Alimentos .....9
- Hogar .....36
- Salud y belleza .....129
- Tecnología .....51
- Servicios .....20
- Vestuario y Accesorios .....147
- Otros .....162





[Mi cuenta](#)

[Vitrina Virtual](#)
[Pulguero](#)
[Cambalache](#)
[Servicios](#)
[Nosotros](#)
[Beneficios](#)
[Contáctenos](#)

[Síguenos en](#)

**Apoya a nuestros emprendedores.**

**¡Compra local!**

20% 30% 50%

**Categorías**

- Moda Mujer (83)
- Moda Hombre (5)
- Salud y Bienestar (79)
- Maquillaje (12)
- Joyería y Relojes (12)
- Hogar (30)
- Tecnología (41)
- Telefonía (11)
- Mamá y Bebé (12)
- Alimentos (10)
- Juguetes (29)
- Servicios (25)

**Destacados**

**\$ 90.000**

Kit Cuidado Piel Grasa a Mixta

**\$ 25.000**

Blusa Corta Deportiva

**\$ 129.000**

Parlante Bluetooth Recargable Con Microfono Radio FM y USB

**Sección Pulguero**

Compra o vende artículos usados

**Sección Cambalache**

Comparte e intercambia las cosas que ya no usas

**Oferta**

**\$ 140.000**

Precio regular \$150.000 (7% dto.)

Pista Carro Control Remoto Luces Sonido Cars

**\$ 58.000**

Maquina 3 En 1 Profesional Rasuradora Patillera Recargable

**\$ 50.000**

Bicicletero Cierre

**\$ 120.000**

Conjunto Shine malla



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- En 2020 se recibieron 2 premios relacionados a la **Gestión de Proyectos: Patrocinador del año** en el Sector y Patrocinador del año de nuestro Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- **Certificación Icontec y GPTW “Great Place To Work”** de Ambiente Laboral, en estado de Excelencia 2021.



## ANEXO1:

### TABLA INDICADORES GRI – CRITERIOS PACTO MUNDIAL FECOOMEVA

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	6
<b>ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
<b>Cap. 1: QUIENES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		9
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		11
	G4-8	Mercados servidos.		14
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		54
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	63, 64
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	65
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	4

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b>				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12, 13, 15	22
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		9
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		22
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		22
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	24
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	24
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	24
<b>Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>3.2 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		16
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		36, 37
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	36, 37
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		36
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	36

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	36
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		36, 37
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	12
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	37-39
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	37-39
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	40
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	40-46
<b>3.3 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		58
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		58
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		48
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		48



Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>				
<b>Prácticas Laborales y trabajo Digno</b>				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.		53
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		48
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género	6 al 8	48
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		55
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		55
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo		55-57
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		55-57
<b>3.5 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	64
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	64

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		67/70
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		67/70
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		67/70
<b>3.7 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		71
<b>3.8 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS</b>				
Comunidades locales	G4-SO1 / COPI6	Inversión social estratégica y filantrópica	16	74-78



**Fecoomeva**  
Solidariamente contigo



Pacto Global  
Colombia



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