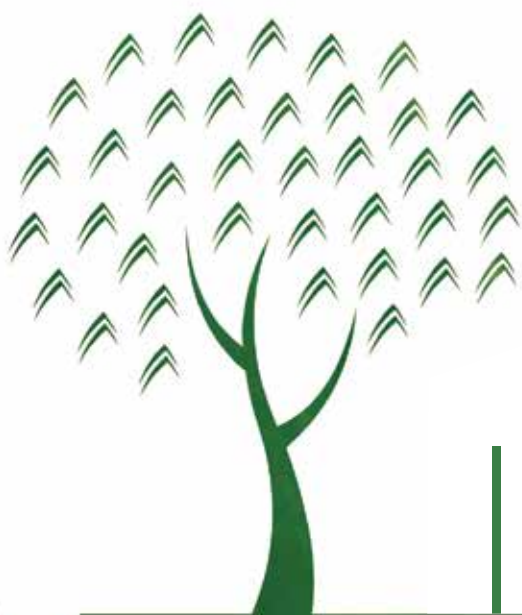


# Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



 **Coomeva**  
Fundación



# Informe de

**Dirección y Estructuración:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

**Coordinación y Redacción:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad  
Marco Antonio Rizo Cifuentes  
Líder de Responsabilidad Social Empresarial Coomeva Fundación

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

**Coordinación Editorial:**  
María Myra Hurtado Silva  
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas  
Equipo de Edición y Diseño: Sandra Lucía Bravo Reyes, Jenny Andrea Vélez Vidal, Liliana Nieto Cubillos.



# Sostenibilidad 2011



## Junta Directiva

---

*Presidente*

Francisco José Mejía Pardo

### PRINCIPALES

Eduardo José Victoria Ruíz

Álvaro Mantilla Pilonieta

Alfonso Carvajal Valli

Luis Fernando Sandoval Manrique

### SUPLENTES

María Rita Valencia Molina

Miguel Ángel Carmona Vélez

Jorge Edisson Hincapié Loaiza

José William Zapata García

Liliana Patricia Guzmán González

## Equipo de Gerencia

---

Marco Antonio Rizo Cifuentes

Yelitza Carolina Vera Álvarez

Diana Cristina Fajardo Roa

Juan Carlos Mendoza Bríñez

Alexandra María Ossa Pardo

Javier Andrés Lozada Bolaños

Martha Yulieth Nieto

Maribel Cardona Cardenas

*Director Ejecutivo*

*Coordinador Financiero y Administrativo*

*Asistente Dirección Ejecutiva*

*Coordinador Nacional de Proyectos*

*Analista Nacional de Proyectos*

*Analista Nacional de Proyectos*

*Analista Administrativo*

*Auxiliar Administrativo*

## Equipo Regional

---

Claudia Patricia Vinasco Vergara

Soraya Balcázar Morales

Elvira Elena Mejía Laitano

Silvana Sanz Escudero

Sandra Yaneth Moreno Bedoya

Leopoldo Vásquez Arana

*Bogotá*

*Cali*

*Caribe*

*Eje Cafetero*

*Medellín*

*Palmira*

# » Contenido

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje de la Gerente General del Sector Salud	7
Mensaje del Director Ejecutivo de Coomeva Fundación	7
Acerca de este Informe	8



Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
---------------------------------------	----



Prometemos perdurar	29
---------------------	----



Vivimos los principios y valores	41
----------------------------------	----



Facilitamos la vida	49
---------------------	----



Avanzamos con nuestros aliados	57
--------------------------------	----



Creemos con nuestra gente	61
---------------------------	----



Devolvemos vida al Planeta	73
----------------------------	----



Democratizamos la riqueza	79
---------------------------	----



Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	83
---	----



Premios y reconocimientos	91
---------------------------	----

Anexos	
Indicadores GRI	93

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

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


Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, la honestidad, la igualdad, la equidad y la solidaridad, para alcanzar el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico. Son estos los elementos diferenciadores y de éxito, que garantizan que nuestras empresas sean socialmente responsables por naturaleza y gracias a ellos es que hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también ésta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable y que no basta con que creemos valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para todos nuestros grupos de interés y el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción, asumiendo además la responsabilidad por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011, todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, a visibilizar y a llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas.

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; así como también los desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: Logramos el mejor resultado en crecimiento de los últimos ocho años, superando los 260 mil asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo; adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; iniciamos un nuevo concepto de servicios integrales a través de los Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para una gestión mas eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco Banco Coomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real, Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), con las cuales el Grupo Empresarial Cooperativo quedando conformado por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300 mil asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una gestión humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

# MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO DE COOMEVA FUNDACIÓN

El ser humano ha progresado desde sus orígenes. Inicialmente cada individuo sobrevivía de manera independiente, pero finalmente la especialización y agrupación de las actividades individuales dio inicio a las civilizaciones y conllevó a la conformación de las comunidades. Aprendimos que vivir en comunidad requiere sacrificios, pero que también conlleva ventajas, y que para avanzar en el propósito de establecer positivas relaciones comunitarias debemos aplicar valores como el respeto, la confianza, el trabajo en equipo, entre otros.

El hombre, a través de la historia, ha necesitado trabajar en equipo para alcanzar grandes objetivos: objetivos de familia, objetivos empresariales, objetivos de nación. Sin embargo, para que la vida en sociedad sea armónica, necesita normas que la regulen y que estén fuertemente ligadas a conceptos como los citados valores.

De la misma manera, las empresas forman parte de esta sociedad que funciona como un todo y la forma en administren sus actividades afectará necesariamente a los integrantes de la comunidad, lo que como consecuencia termina por influir en los resultados de la nación.

La Fundación Coomeva no es ajena a esta realidad. Es por esto que nuestra filosofía de fomento empresarial consiste en apoyar la creación de una nueva empresa cada día, para que de esta manera la vida de las personas sea impactada de forma positiva con un trabajo digno que les permita sostener a sus familias.

Creemos firmemente que nuestra gestión ha sido merecedora de importantes resultados logrados a lo largo de nuestra focalización. Sin embargo, la manera de relacionarnos con nuestros grupos de interés hace que demos un paso más en aplicar prácticas sanas de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial y que dichas prácticas se comuniquen a todos aquellos que se ven impactados con nuestro accionar, a través de nuestro primer Informe de Sostenibilidad.

Con este documento deseamos compartir nuestro aporte a las necesidades empresariales del país, para que pueda ser apreciado por el resto de la comunidad y contribuya aún más a mejorar la sociedad colombiana, en la cual es un imperativo fortalecer la ética y el capital social, así como recuperar principios y virtudes fundamentales.

Para la Fundación Coomeva es un privilegio hacer parte de una organización tan grande y exitosa como es el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y gracias al incansable apoyo de la Presidencia Ejecutiva de Coomeva, la Junta Directiva de la Fundación y el voto de confianza de la Asamblea de la Fundación, hemos podido avanzar en la prestación de servicios a la comunidad emprendedora y volver realidad uno de los más esperados sueños de cualquier institución que fomenta la creación y el fortalecimiento de empresas, como lo es el de poder financiar y acompañar a los emprendedores y empresarios, con el fin de garantizar formalidad, estabilidad y sostenibilidad empresarial.

2011 fue un año de múltiples satisfacciones para el país, para el Grupo Coomeva y para la Fundación Coomeva, lo cual nos llena de orgullo y nos obliga a trabajar para generar más y mejores instrumentos de fomento empresarial que signifiquen la creación y el fortalecimiento de empresas para nuestros asociados, sus familias y la comunidad de emprendedores colombianos.

Los buenos resultados son producto del esfuerzo, compromiso, pasión y entrega con la que el equipo humano de la Fundación Coomeva asume el reto de soñar con una Coomeva mejor y con mayores oportunidades para nuestros asociados, acompañándolos con hechos y acciones permanentes, responsables y transparentes, hasta convertir a la Fundación Coomeva en la entidad de mayor impacto en el emprendimiento de nuestro país.

**Marco Antonio Rizo Cifuentes**  
Director Ejecutivo Fundación Coomeva

# Acerca de este informe

**E**l presente informe de Sostenibilidad de la Fundación Coomeva corresponde al año 2011. En él se detallan todas las actividades de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial, buscando la sostenibilidad en tiempo y en nuestro entorno.

Los contenidos del informe fueron definidos gracias al trabajo en conjunto del equipo de Responsabilidad Social Empresarial de la Fundación Coomeva y el equipo de líderes responsables del tema en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, quienes trabajaron buscando la calidad de la información presentada de acuerdo con lo realizado desde cada empresa. Las reuniones, conferencias y charlas fueron claves para el éxito en la elaboración de este documento, generando nuevas ideas y desarrollando el conocimiento de los responsables.

Este informe está dirigido a nuestros asociados y sus familias, colaboradores y la comunidad en general, interesados en conocer las medidas e impactos de la Fundación Coomeva en materia de Responsabilidad Social Empresarial y evaluando la sostenibilidad en el tiempo de las actividades que se realizan en la empresa.

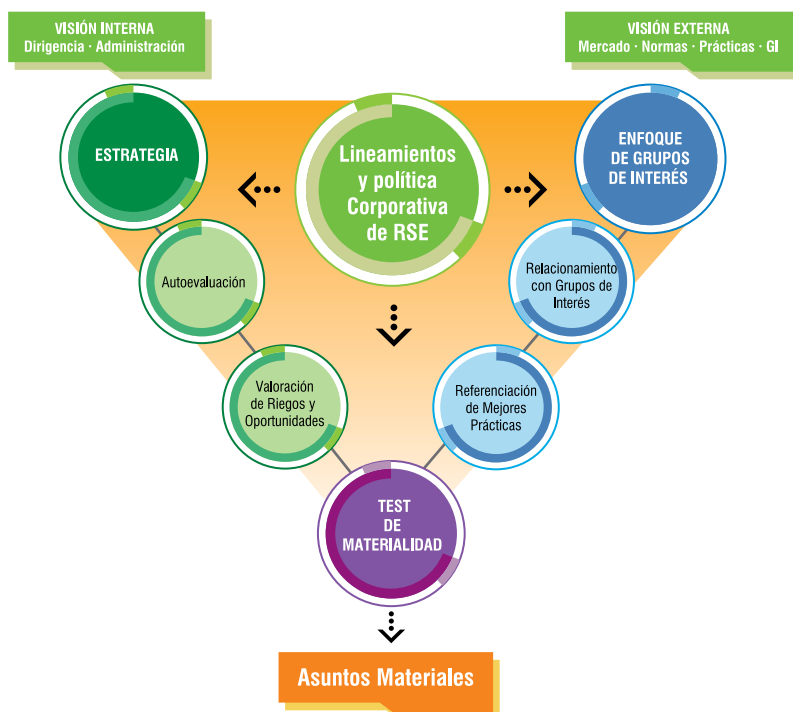


## Test de Materialidad

Nos dice qué es lo que debemos gestionar para ser sostenibles.




### FOCO Y RELEVANCIA



Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2011 y la información reportada corresponde a todos los lugares del país en los cuales operamos.

Para mayor información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, contactar a:



**Liliana Patricia Guzmán G.**  
Líder Corporativa de RSE Coomeva  
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3  
Cali, Colombia  
lilianap\_guzman\_contratista@coomeva.com.co



**Marco Antonio Rizo Cifuentes**  
Líder de Responsabilidad Social  
Empresarial Coomeva Fundación  
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3  
Santiago de Cali, Colombia  
fundacion@coomeva.com.co



Las cooperativas siguen  
siendo el medio para  
realizar los sueños.

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

*Roberto Rodrigues  
Expresidente de la Asociación  
Cooperativa Internacional*

# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



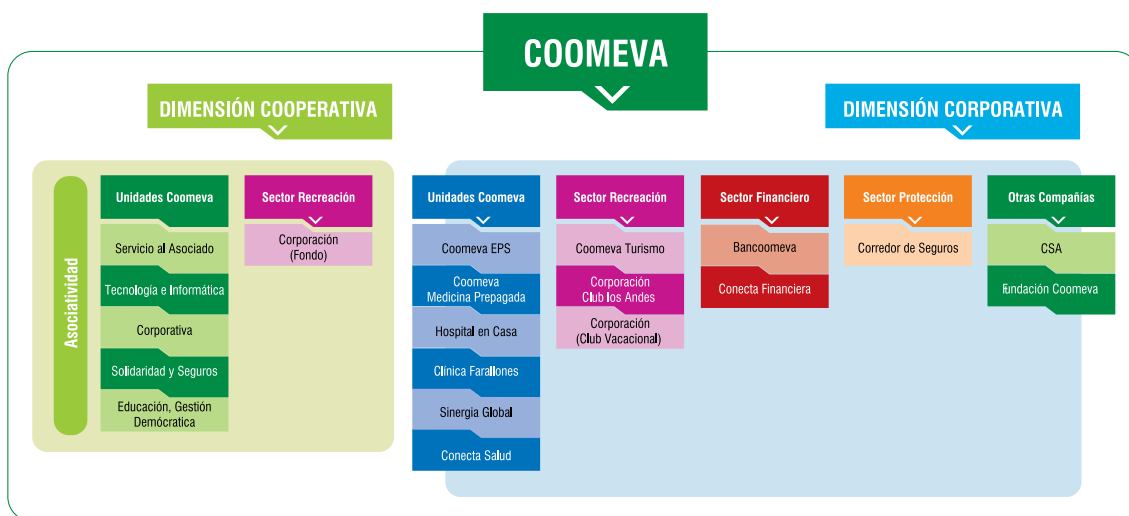
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización y a su cadena de valor, posibilitando el logro de las metas y la permanente realimentación estratégica.

La Cooperativa es la matriz del Grupo Coomeva -constituido por 16 empresas organizadas por sectores- y es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de ellas garantice el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa. A través de las empresas del Grupo brindamos a los asociados y sus familias, así como a millones de colombianos, servicios con valor agregado, que buscan satisfacer plenamente sus necesidades.

Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

Nuestras empresas deben ser responsables, exitosas y sostenibles de cara a sus propios grupos de interés y a los asociados de la Cooperativa en su calidad de dueños.

## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Hoy nuestros asociados y sus familias conforman la más importante comunidad de profesionales de Colombia. Coomeva es la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano. Hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial y un sólido Sistema de Gobierno Corporativo y, como Grupo, nos ubicamos entre las 20 empresas más grandes e importantes de Colombia.



Corte a 31 de diciembre 2011



# Línea de Tiempo Corporativa

## Origen y Organización de Cooameva

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

## Gestión, Crecimiento, Diversificación

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

## Administración, Planeación y Expansión Geográfica

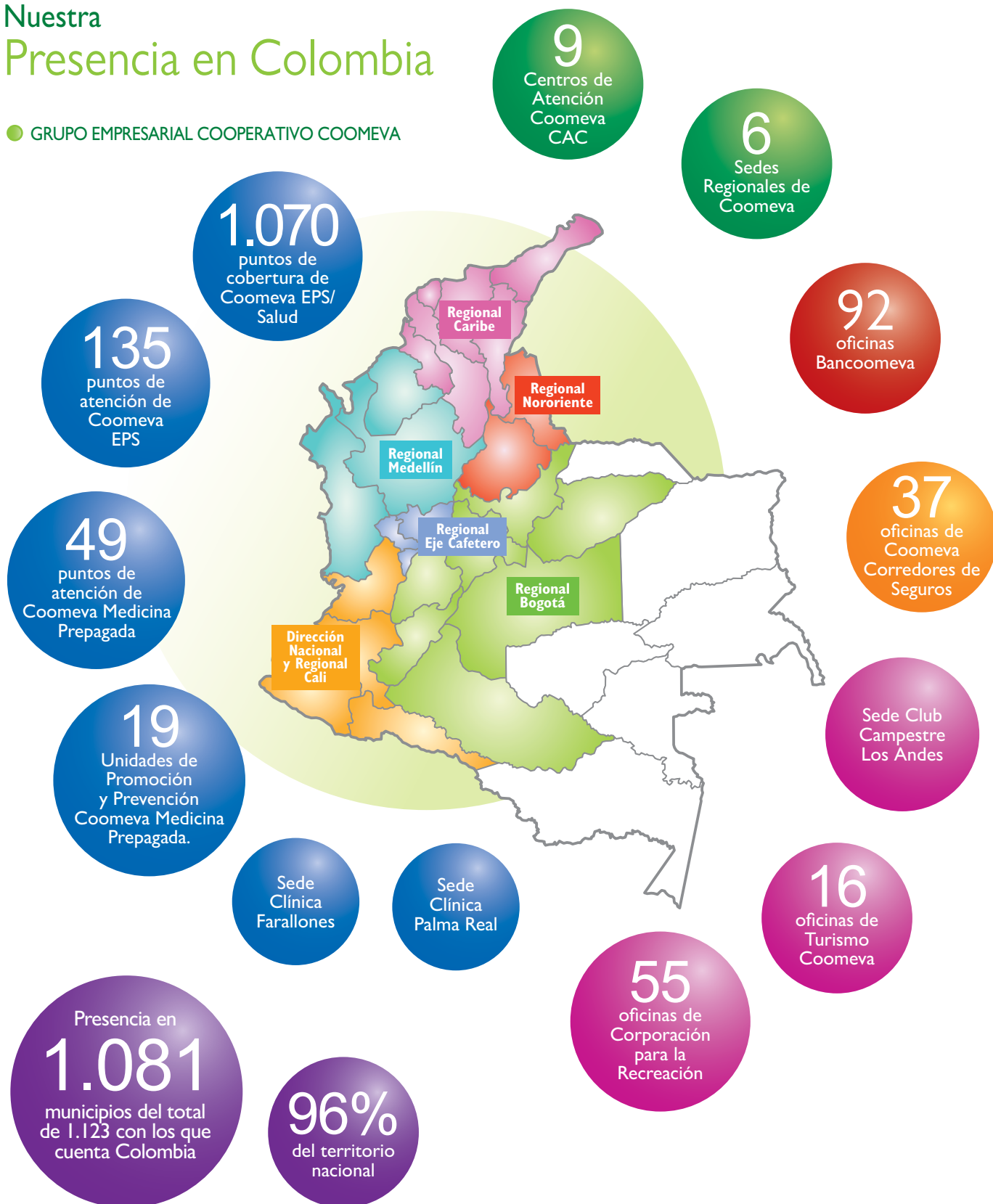
- Creación de la Agencia de Turismo Cooameva en Bogotá (Procultur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Cooameva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Cooameva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología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

## Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

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

## Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOIMEVA



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





## Nuestra Empresa Fundación Coomeva

En Fundación Coomeva tenemos claro que la razón de ser de nuestra existencia es contribuir al desarrollo integral de los asociados a Coomeva, sus familias y la comunidad en general, mediante la promoción y el desarrollo empresarial, que permita además proyectar al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en la comunidad. Todo lo anterior enmarcado en sus tres ejes principales: La educación empresarial, el acompañamiento y la asesoría en todos los ciclos de vida de la empresa. Nuestro concepto se basa en cuidar, proteger y germinar la semilla que permite afianzar las raíces de una empresa que logra mantenerse y darle al emprendedor el apoyo que necesita.

Estamos reconocidos como una organización no gubernamental bajo la modalidad de Fundación, sin ánimo de lucro, constituida por Coomeva Cooperativa, entidad del Sector Solidario que generó el aporte inicial patrimonial y cuyos asociados están representados en la Junta Directiva.

La Junta Directiva de la Fundación Coomeva da los lineamientos, define los objetivos, políticas y acciones a implementar, para ser consecuentes con la promoción del desarrollo personal, empresarial y familiar de nuestros grupos de interés.





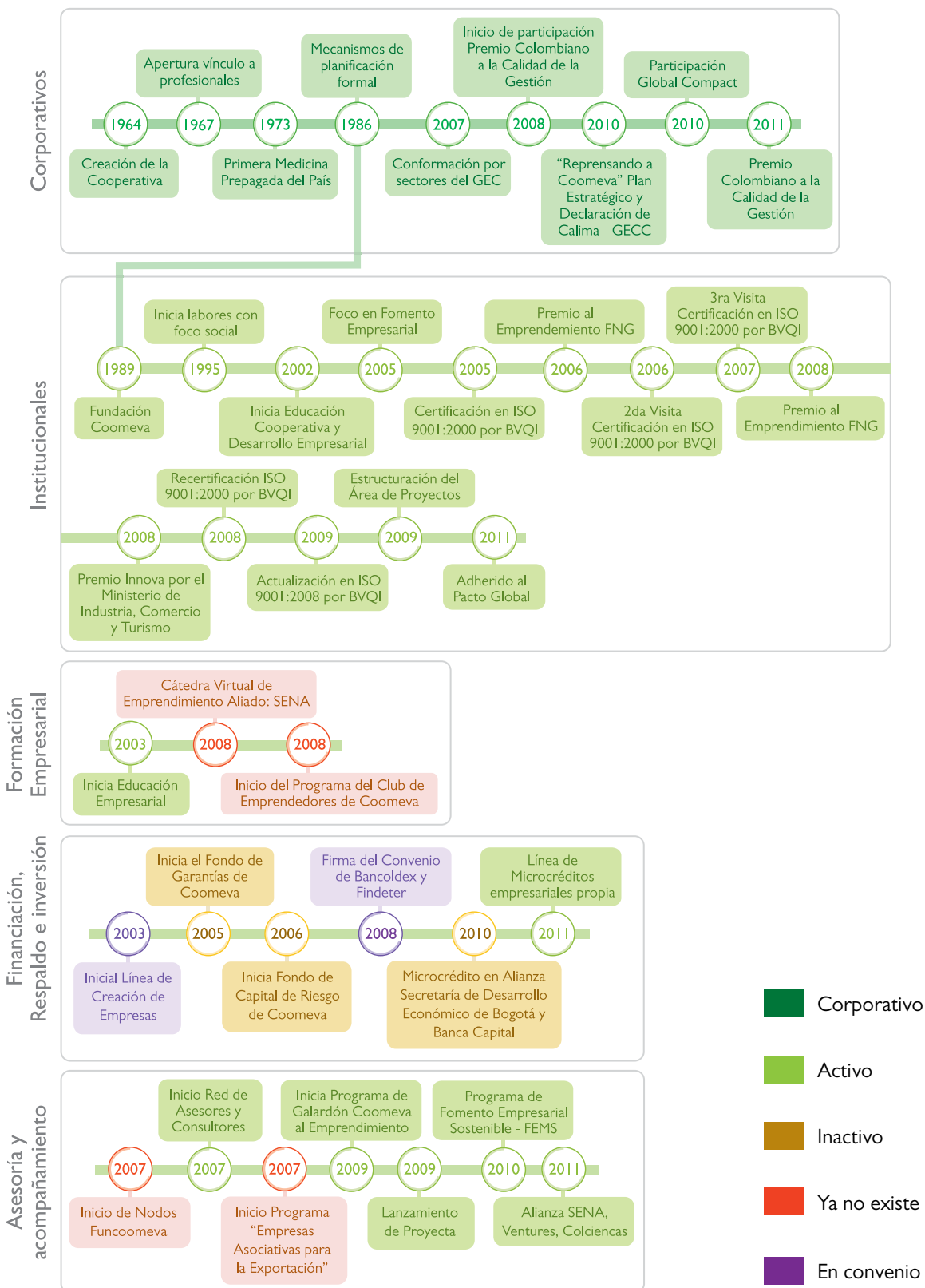
## Línea de tiempo

En Fundación Coomeva tenemos claro que la razón de ser de nuestra existencia es contribuir al desarrollo integral de los asociados a Coomeva, sus familias y la comunidad en general, mediante la promoción y el desarrollo empresarial, que permita además proyectar al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva en la comunidad. Todo lo anterior enmarcado en sus tres ejes principales: La educación empresarial, el acompañamiento y la asesoría en todos los ciclos de vida de la empresa. Nuestro concepto se basa en cuidar, proteger y germinar la semilla que permite afianzar las raíces de una empresa que logra mantenerse y darle al emprendedor el apoyo que necesita.

Estamos reconocidos como una organización no gubernamental bajo la modalidad de Fundación, sin ánimo de lucro, constituida por Coomeva Cooperativa, entidad del Sector Solidario que generó el aporte inicial patrimonial y cuyos asociados están representados en la Junta Directiva.

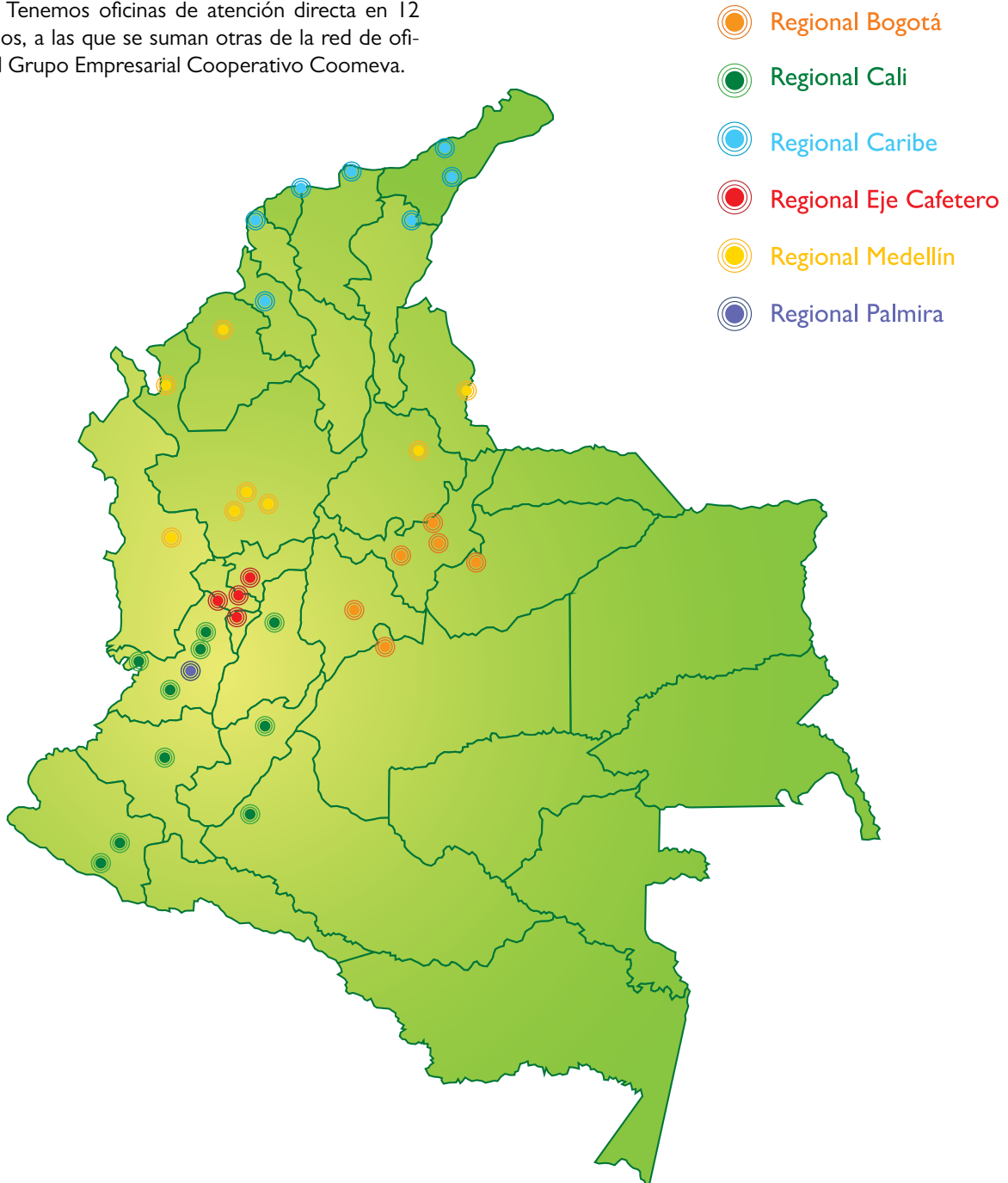
La Junta Directiva de la Fundación Coomeva da los lineamientos, define los objetivos, políticas y acciones a implementar; para ser consecuentes con la promoción del desarrollo personal, empresarial y familiar de nuestros grupos de interés.

## HITOS DE NUESTRA HISTORIA



## Nuestra presencia en Colombia

Somos liderados por una Dirección Nacional ubicada en la ciudad de Cali y contamos además con seis Regionales: Regional Bogotá, Regional Cali, Regional Caribe, Regional Eje Cafetero, Regional Medellín y Regional Palmira. Tenemos oficinas de atención directa en 12 municipios, a las que se suman otras de la red de oficinas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.



## Los Sueños Compartidos

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

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



Gracias a los aportes de nuestra organización fundante, Coomeva, al respaldo de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y al resultado de nuestra gestión, hemos desarrollado integralmente un portafolio para el perfeccionamiento de las actividades propias de la Fundación. Estas actividades, que fundamentan nuestra misión, tienen como pilar esencial la premisa de que el empresario, su familia y su empresa deben ser el centro de toda atención:

### MISIÓN Coomeva Fundación

Contribuir al desarrollo de los asociados, sus familias y la comunidad promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos a través de programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación.





**La Fundación Cooमेва adopta los principios y valores establecidos por Cooमेва, los cuales guían su actuar y que se definen de la siguiente manera:**



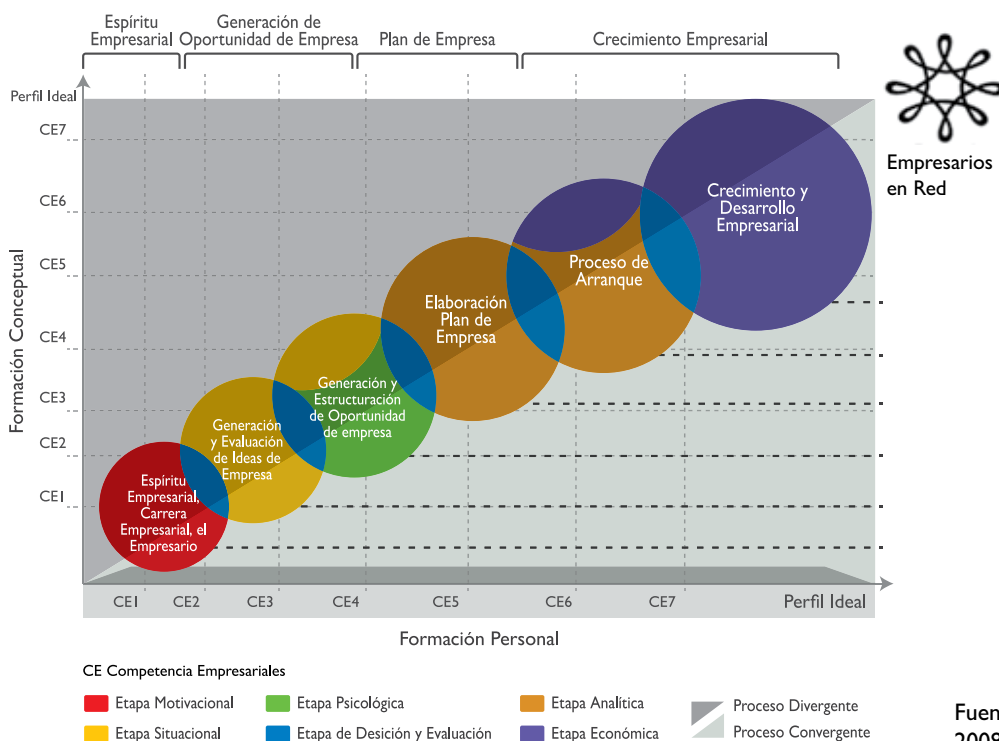
Promesa de valor:  
“Coomeva nos facilita la vida”

## Modelo de Gestión Social de Coomeva Fundación

El fomento empresarial en Latinoamérica se enmarca como una responsabilidad de los gobiernos, la cual es tan importante como la gestión en materia de salud y educación, ya que va en vía directa del desarrollo de los países, incidiendo en la creación de empleo, en el aumento de la productividad y por ende, el de competitividad nacional.

Frente a estos propósitos es indispensable impulsar el “Fomento empresarial sostenible”, el cual asegura aumentar el índice de supervivencia de las empresas a los 3.5 años de ser incubadas y a la generación valor económico (riqueza), social (empleo, bienestar) y de mercado (innovación).

Desde esta perspectiva, Colombia actualmente busca a través de políticas de estado, mejorar la calidad de los emprendimientos para que se conviertan en empresas sostenibles, competitivas y con potencial de expansión internacional. Por esta razón se aprobó la Ley de Emprendimiento 1014 de 2006, en la que se dictan los parámetros para alinear y articular los actores del emprendimiento en nuestro país. Esta Ley se complementa con el establecimiento de “Apuestas productivas” que se convierten en uno de los resultantes más importantes del programa de Agenda Interna, en las que cada región determina sus sectores potenciales más relevantes, con el fin de focalizar los recursos y especializar a sus empresarios para generar cadenas y clusters productivos que generen competitividad.



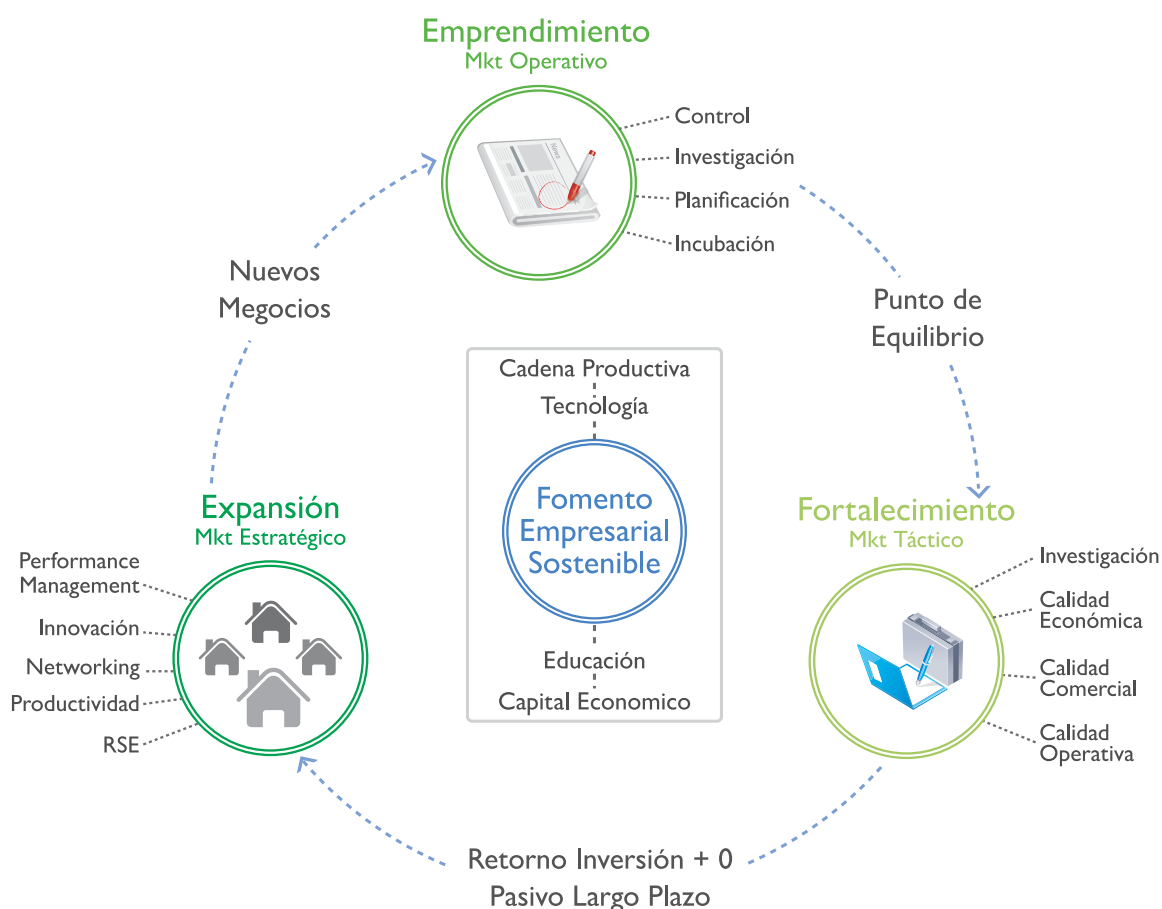


Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, podemos concluir que se requieren 4 pilares fundamentales como son: Capital económico, educación, tecnología y las cadenas o apuestas productivas.

Todo emprendimiento que pase al proceso de incubación debe estar alineado con los pilares para aumentar su viabilidad y sostenibilidad. Las fases son:

- **Emprendimiento** (período de incubación) hasta que se llega financieramente al punto de equilibrio.
- **Fortalecimiento** (período de mejoramiento de procesos) hasta recuperar la inversión inicial.
- **Expansión** (período de consolidación y crecimiento) hasta que se encuentran nuevos negocios, que llevan a que el ciclo inicie otra vez.

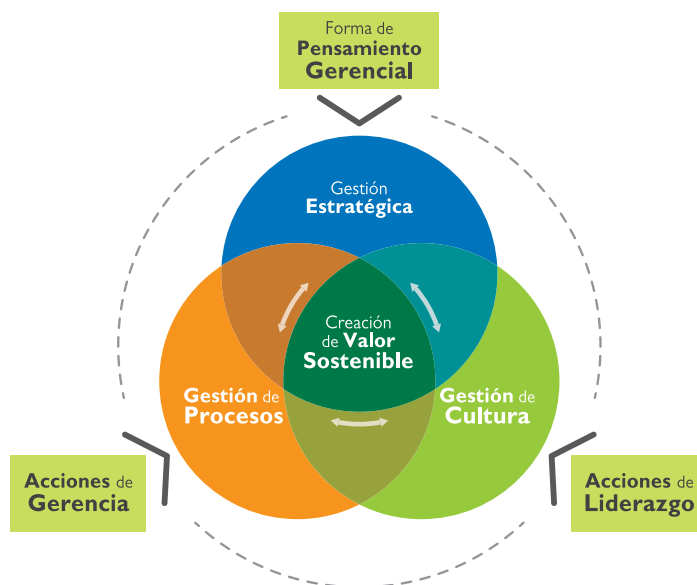
## ● MODELO DE GESTIÓN A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL



## Modelo de Gestión Corporativo

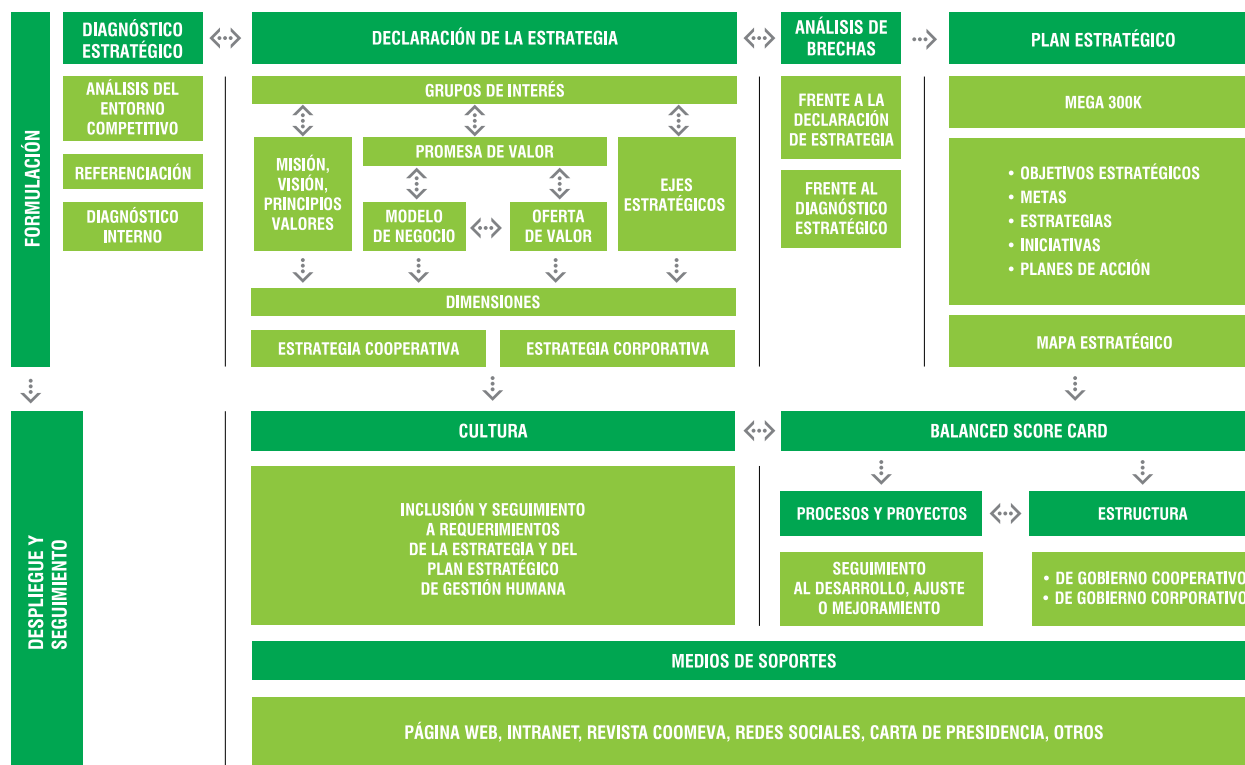
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo materializa articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componentes, y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la **CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**.



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

## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA





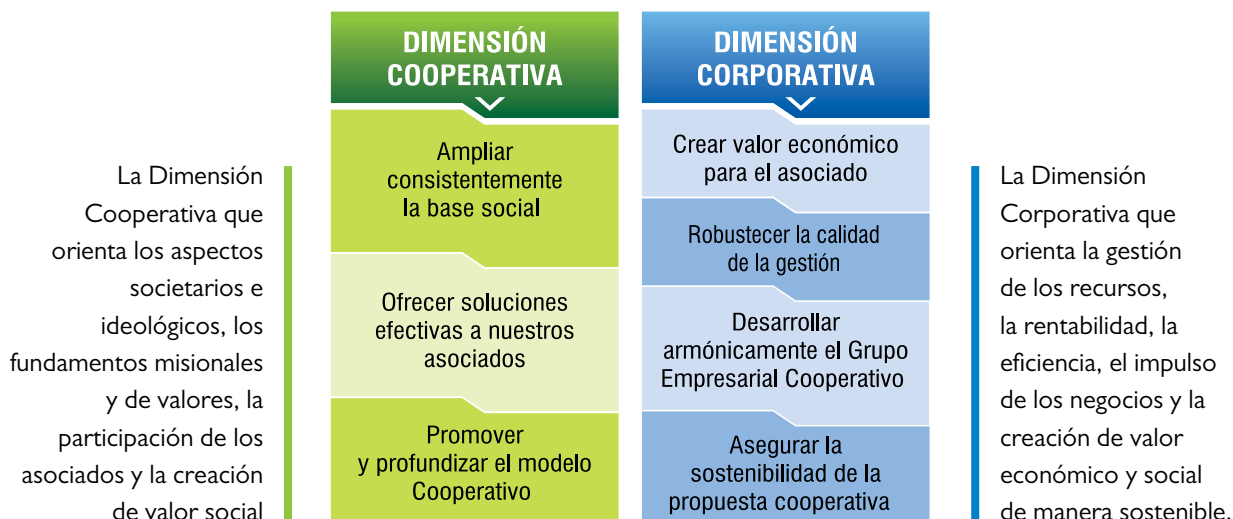
## Direccionamiento estratégico

Durante 2011 en la Fundación Coomeva emprendimos e implementamos procesos de innovación y modernización, dedicados especialmente a concretar los lineamientos del Plan Estratégico 2010-2015, en el incluye los siguientes lineamientos:

- » Se declara a Coomeva como una organización centrada en el asociado.
- » Se reafirma su carácter cooperativo.
- » Se declaran las dos dimensiones en las que Coomeva gestiona: la Cooperativa y la Corporativa.
- » Se reitera el compromiso con el buen gobierno, la transparencia y la honestidad.



Para ello Coomeva ha definido en su Direccionamiento Estratégico siete estrategias definidas de acuerdo a las dos dimensiones mencionadas, que además tienen en cuenta los roles del asociado como gestor, inversionista y usuario.



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

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se basa en la norma ISO 9001:2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y grupos de interés.

### ● MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## Mejoramos continuamente los procesos

1

Implementamos la plataforma Enterprise Resource Planning (ERP) que nos permite gestionar integralmente y en línea los recursos.

2

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

3

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

## Sistema y Gestión de Calidad

La Fundación Coomeva, a través del Sistema de Gestión de la Calidad, busca constantemente mejorar la eficiencia operativa y fortalecer los procesos de gestión. Para ello, emprendimos una innovación institucional fundamentada en una nueva arquitectura organizacional, que hace énfasis en la importancia de contar con una cadena de valor y un modelo de gestión de proyectos y de conocimiento integrado y estandarizado, que permitan garantizar la alineación entre la estrategia y la gestión. Buscamos con este enfoque no sólo avanzar en la construcción y ejecución de esquemas de trabajo colaborativo, sino también potencializar el desarrollo, las habilidades y las capacidades de nuestros colaboradores.

Así mismo, se adelantan acciones para la re-certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es un esfuerzo importante que le permitirá una vez más a la Fundación Coomeva afirmar sus buenas prácticas y la capacidad de su gran equipo humano.

## Novedades

Se planea realizar el Primer Encuentro Nacional de Gestión de la Calidad, en el cual se trabajarán temas que aporten de manera estratégica a la formación tanto personal como profesional.

Los enfoques de este Encuentro son:

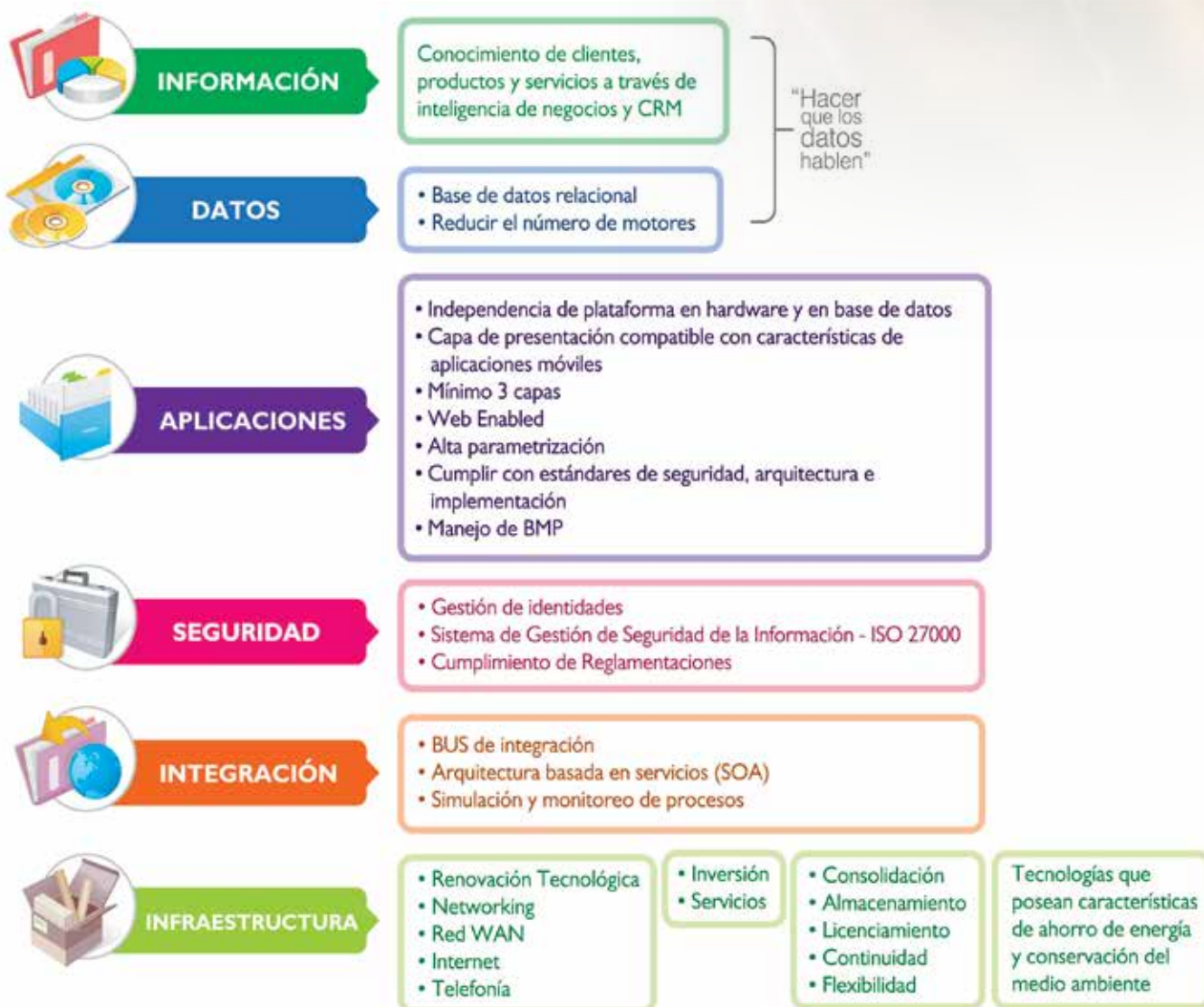
1. Formación de los líderes del Sistema de Gestión de la Calidad en las seis regionales.
2. Curso para Auditores Internos de Calidad.



Dado lo anterior, en la Fundación Coomeva 2012 será un año de intenso compromiso, en el cual asumiremos el fortalecimiento de capacidades distintivas con el propósito fundamental de fortalecer nuestro enfoque institucional, expresado en nuestra credibilidad, confianza y capacidad de convocatoria nacional.

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

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





## La Gestión de la Cultura

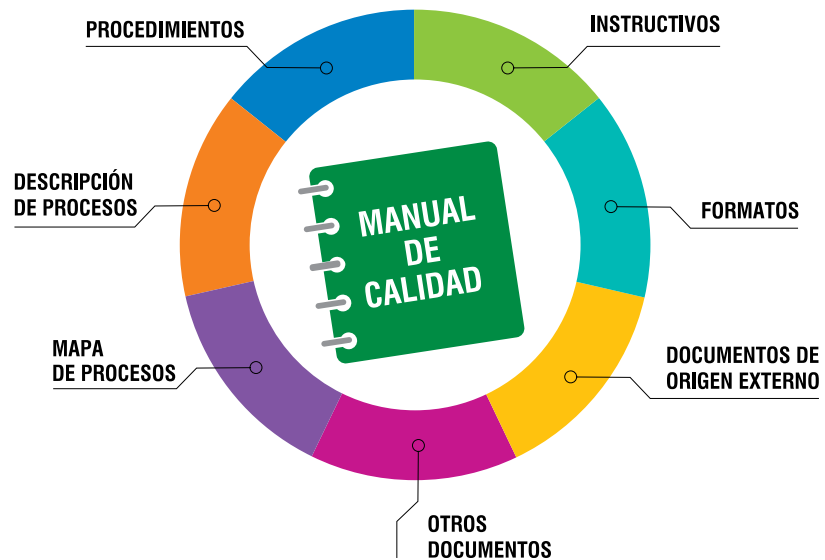


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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



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

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

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



## Monitoreamos los resultados

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

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






## Nuestros Compromisos 2012

### Estratégicos

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

The background is a deep blue gradient. In the center, there is a bright sunburst or starburst effect with multiple rays emanating from a central point. Scattered across the background are several translucent, overlapping circles of varying sizes, some of which are partially cut off by the edges of the frame.

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

Hay que hacer una promesa: Prometemos perdurar.

*Roberto Rodrigues  
(Expresidente Asociación  
Cooperativa Internacional)*





# Prometemos perdurar



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

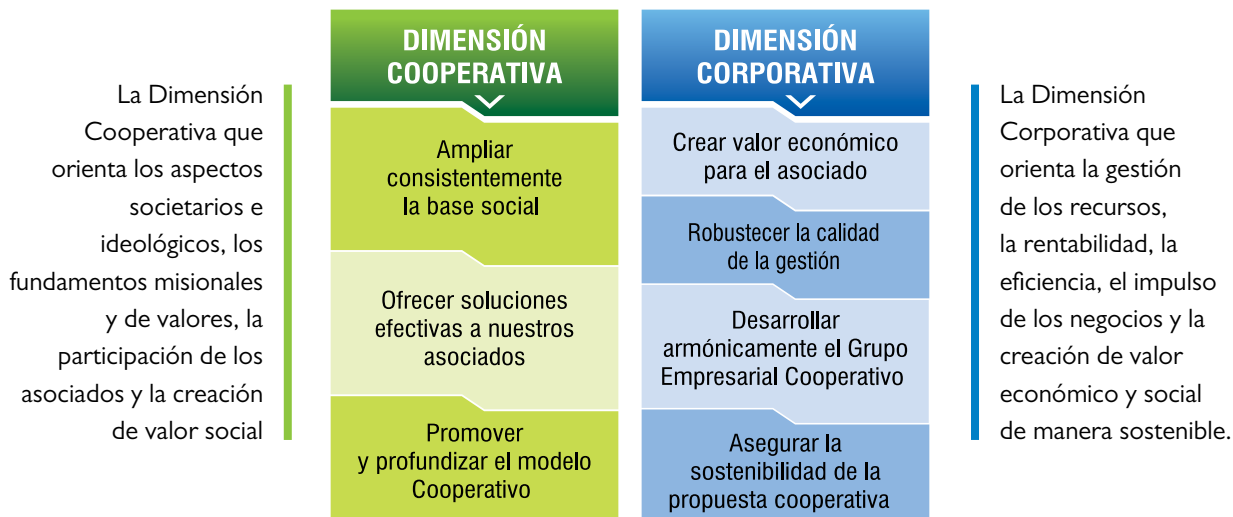
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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

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

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

### ● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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





Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional*



## Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



## Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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



## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

### Gestión sostenible

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

### Gobierno corporativo y ética empresarial

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

### Grupos de interés

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

### Enfoque de Riesgo

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

### Materialidad

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

### Ciudadanía corporativa

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

### Principios del Pacto Global

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

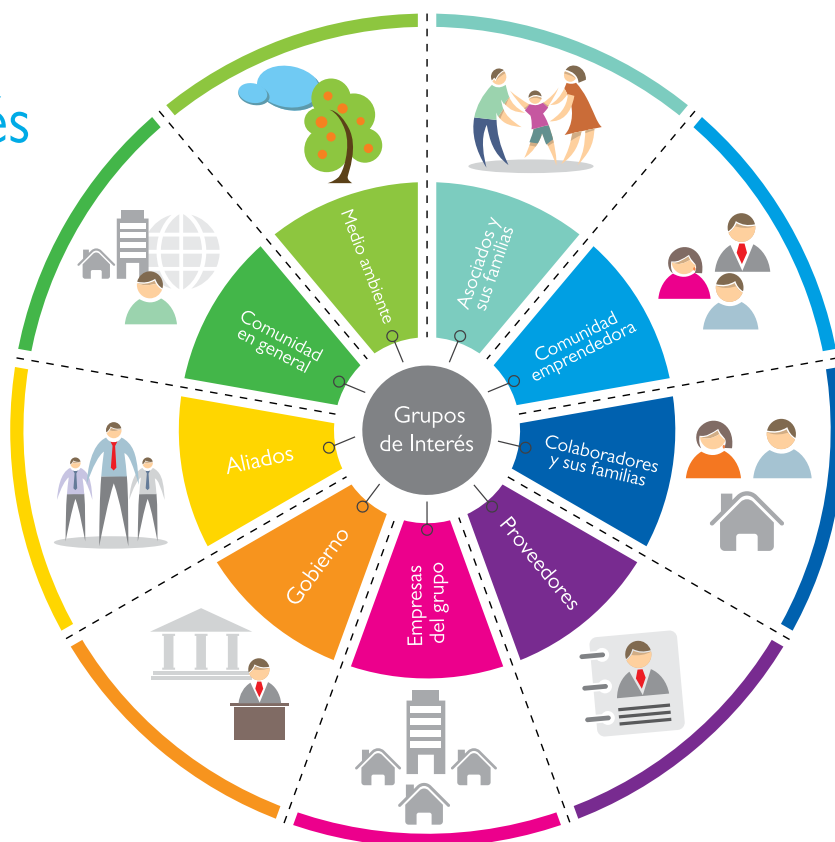
## Nuestros Grupos de Interés

La Fundación Coomeva ha identificado sus grupos de interés, con los que le resulta prioritario fortalecer y acercar sus relaciones, tener en cuenta sus puntos de vista y necesidades y construir escenarios participativos donde éstos se expresen libremente.

Nuestros principales grupos de interés son:

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

**Roberto Rodrigues**



## Gestionamos los Riesgos Estratégicos

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

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



## Nuestros Riesgos Estratégicos

En la Fundación Coomeva venimos avanzando en el proceso de administración de riesgos con enfoque de sostenibilidad, lo que nos permite administrarlos a todo nivel.



**Fuente:** "Análisis de Riesgos. La suma de todos", Comunidad de Madrid

El diseño e implantación de este nuevo modelo de Gestión del Riesgo permite a la Fundación Coomeva:

- Fomentar una gestión proactiva y no reactiva.
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar el riesgo a todos los niveles de la organización.
- Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas.
- Cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables, así como las normas internacionales.
- Mejorar la información financiera.
- Mejorar la gestión empresarial.
- Mejorar la confianza de los grupos de interés (stakeholders).
- Establecer una base fiable para la toma de decisiones y planificación.
- Mejorar los controles.
- Repartir y utilizar de forma efectiva los recursos para la gestión de riesgos.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia operacional.
- Aumentar la seguridad y salud.
- Mejorar la prevención así como la gestión de incidentes.
- Minimizar las pérdidas.
- Mejorar el aprendizaje organizativo.
- Mejorar la resistencia organizativa.



## Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

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

### Matriz de materialidad

De acuerdo a nuestra gestión identificamos los siguientes asuntos relevantes:

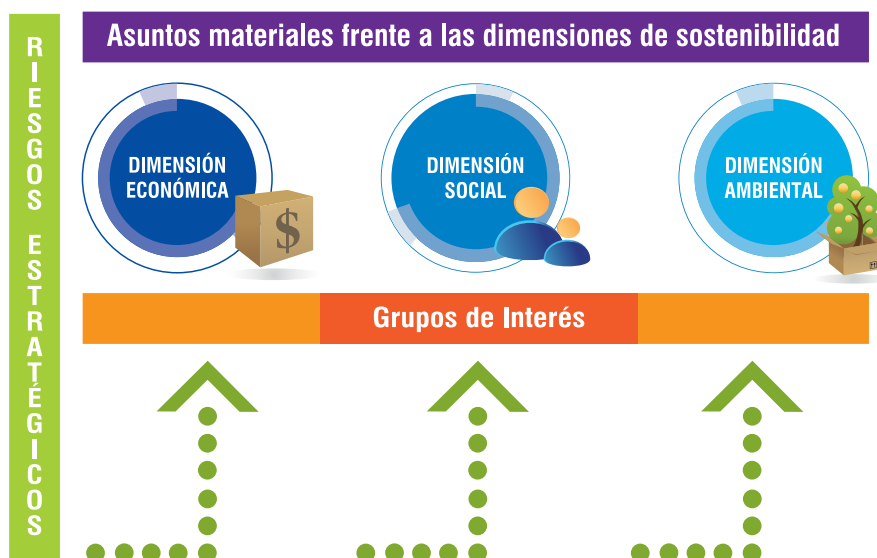
Asuntos Relevantes	
Gestión ética	Comportamientos, valores y principios
Gestión para la financiación	Facilidad de acceso a recursos financieros a través de fondos propios o de terceros
Administración eficiente de recursos	Manera transparente y optimización del uso de los recursos financieros
Promoción de la Cultura de Emprendimiento	Fortalecer capacidades (competencias y medios) para el desarrollo empresarial
Comunicación	Garantizar los medios adecuados para una comunicación bidireccional hacia todos los GI
Derechos humanos	Fomentar el respeto por los Derechos Humanos en todo nivel de manera tanto interna como externa
Fomento de la preservación del medio ambiente	Generar y fomentar cultura de consumo responsable y de gestión ambiental, interna y externa
Gestión del riesgo	Sistema de administración de los riesgos
Salud, bienestar y desarrollo del talento humano	Equilibrio armónico entre la vida familiar y laboral
Extensión de políticas de RSE a proveedores y empresarios	Promover las prácticas de RSE a proveedores
Gestión de la reputación	Acciones para cuidar la reputación de Fundación

## Nuestros Compromisos 2012 de Gestión Sostenible

Ampliaremos el alcance de la gestión del riesgo, validando y valorando su impacto frente a los asuntos materiales que definen la sostenibilidad, lo que nos permitirá identificar el peso del impacto de los riesgos en las dimensiones económica, social y ambiental, así como priorizar los grupos de interés.

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

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



## Compromisos de la Fundación Coomeva para 2012

Los retos de la Fundación Coomeva frente a los asuntos relevantes se centran en desarrollar y ejecutar actividades que permitan la adecuada gestión de las actividades realizadas por la empresa, impactando de manera positiva el medio en que se ofrecen los productos y servicios de la Fundación y logrando el desarrollo sostenible, agregando valor a los grupos de interés e impactando positivamente a toda la comunidad.

Puntualmente en 2012 buscamos lo siguiente:

Adoptar los lineamientos corporativos relacionados con los asuntos materiales.


Administrar eficientemente los recursos desde la Fundación Coomeva, asumiendo la responsabilidad de ser cada vez más eficientes con los recursos que nos otorgan nuestros asociados y ofreciendo un mejor servicio y un mayor alcance.

Promover y potencializar a nivel nacional la cultura del emprendimiento, logrando un mayor impacto en las actividades, productos y servicios ofrecidos y garantizando una verdadera contribución al fomento empresarial en nuestro país.

Fomentar la preservación del medio ambiente y realizar un seguimiento y medición detallada a los impactos medioambientales generados por nuestra operación.

Identificar y gestionar los riesgos presentados por la operación (SARO).





Hoy tenemos un sueño...  
Que encontraremos el balance  
entre desarrollo económico,  
progreso social y protección  
ambiental.

Que la responsabilidad y el respeto  
por la ley serán una realidad en  
todas las empresas pequeñas,  
medianas o grandes.

Que la ética y la transparencia se  
esparcirán por todo el planeta.

Que confiaremos en el otro, como  
un niño confía en otro niño.

Que estaremos libres de  
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.*  
*ISO 26000*

# Vivimos los principios y valores



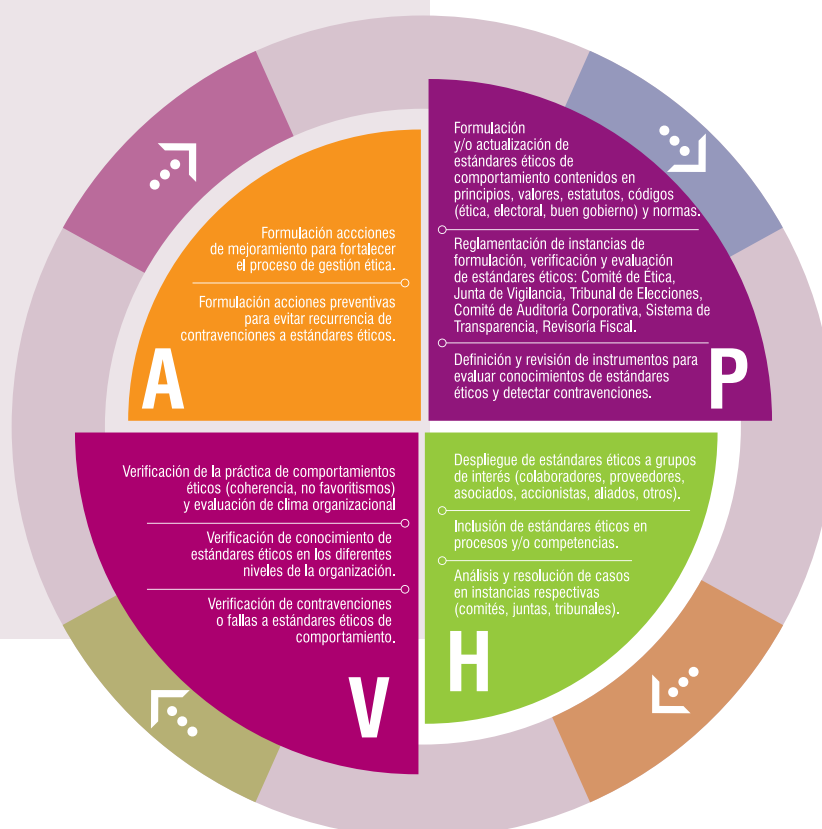
Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto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

## Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

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

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

### PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA







## Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

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

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

### Nuestros sistemas de comunicación y respuesta son:

 <b>RED DE OFICINAS</b>	 <b>CANAL VIRTUAL</b>	 <b>CANAL TELEFÓNICO</b>	 <b>OTROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Centros Atención Coomeva</li> <li>• 91 Oficinas Bancoomeva</li> <li>• 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 135 Puntos Atención Coomeva EPS</li> <li>• 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país</li> <li>• 16 Oficinas Turismo Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• @coomevaimail.com</li> <li>• Blogs de asociados</li> <li>• Álbum fotográfico</li> <li>• Servicio Clasificado</li> <li>• Postales electrónicas</li> <li>• Ofertas de cursos y seminarios educativos</li> <li>• Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos</li> <li>• REDCOO: Portal empresarial</li> <li>• Radiocooomeva</li> <li>• Atentos</li> <li>• Redes sociales de dirigentes</li> <li>• Redes Sociales Facebook y Twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirigencia</li> <li>• Buzones de sugerencias en oficinas</li> <li>• Revista Coomeva</li> <li>• Revista Salud Coomeva</li> <li>• Boletín Recreación</li> <li>• Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado</li> </ul>

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



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

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



#### Contamos con marcos normativos que establecen:

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



#### Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

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



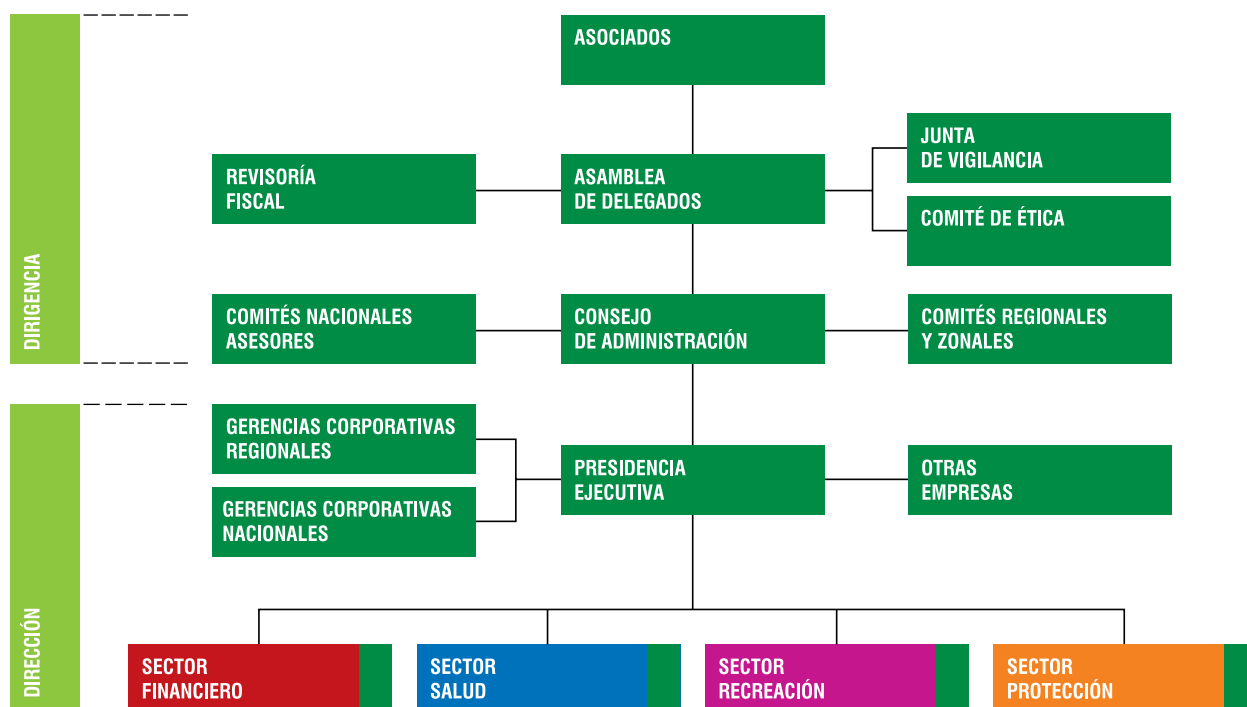
#### Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Cooameva son:

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

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

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

#### GRUPO EMPRESARIAL COOAMEVA







## Prácticas en Coomeva Fundación

### Mejores Prácticas que orientan la sostenibilidad en la empresa

En la Fundación Coomeva iniciamos la concepción de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial no solo con el propósito de dar a conocer nuestras prácticas empresariales, sino también para informar sobre una serie de medidas que estamos implementando en nuestro interior con el fin de impulsar buenas prácticas empresariales. Entre ellas podemos destacar el establecimiento de la Política de Responsabilidad Social, con sus respectivos lineamientos, la creación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial Corporativo, el cual está integrado por representantes de cada una de las empresas del Grupo y la instalación de mesas de trabajo que permitan ahondar en temas de sostenibilidad.

## Gobierno Corporativo

El Código de Ética y las instancias de Gobierno Corporativo a los que se acoge la Fundación Coomeva son los establecidas por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Su estructura de Gobierno la componen los mismos asociados que han sido elegidos de manera democrática para conformar la Asamblea General de Delegados y que asesoran a la administración a través de cronogramas periódicos, además de la Junta Directiva electa.

## Estructura de Gobierno en Coomeva



## Estructura de Gobierno en la Fundación Coomeva



## Nuestros Compromisos 2012

Con Principios y  
Valores

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

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos desde la práctica empresarial

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

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



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

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000.*

# Facilitamos la vida



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

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

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



## Mercadeo y Consumo Responsable con sentido social



Buscamos superar las necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, respetando sus derechos fundamentales y los de quienes participan en la cadena de valor, con prácticas justas, éticas y transparentes, que además de ser responsables y de generar valor agregado para todos, también orientan y promuevan la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.

### Prácticas de mercadeo y consumo responsable

En 2011 la Fundación Coomeva consolidó el programa de Microcréditos para empresarios, implementado de manera piloto en 2010 junto con la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá. El objetivo de este programa es brindar soluciones financieras a las empresas catalogadas como micro y pequeña empresa que requieren financiación, teniendo en cuenta sus características particulares para alinear su estrategia, planes, ejecución y servicios.

El programa de Microcréditos se inició en cinco ciudades de importante población de asociados como son: Bogotá, Cali, Palmira, Buga y Tuluá. La finalidad de ese piloto fue validar nuestra propuesta de valor, basada en un modelo distinto de acompañamiento por parte de la Fundación, el cual es reconocido por su transparencia, constancia, calidad y oportunidad.

#### Medidas de transparencia:

- » Tarifas claras.
- » No hay sobrecargos por la prestación del servicio.
- » Asesoría y acompañamiento gratuito.
- » Seguimiento a reclamos.
- » Canales de atención en cada ciudad del piloto.
- » Créditos comparables.
- » Condiciones mejoradas.
- » Comunicación virtual permanente.

Igualmente la Fundación Coomeva hace parte del Comité de Mercadeo Corporativo, el cual vela por la correcta comunicación de nuestros servicios, así como el cumplimiento de los beneficios ofrecidos y promocionados.



## PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

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



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

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

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



## Servicio al Cliente

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

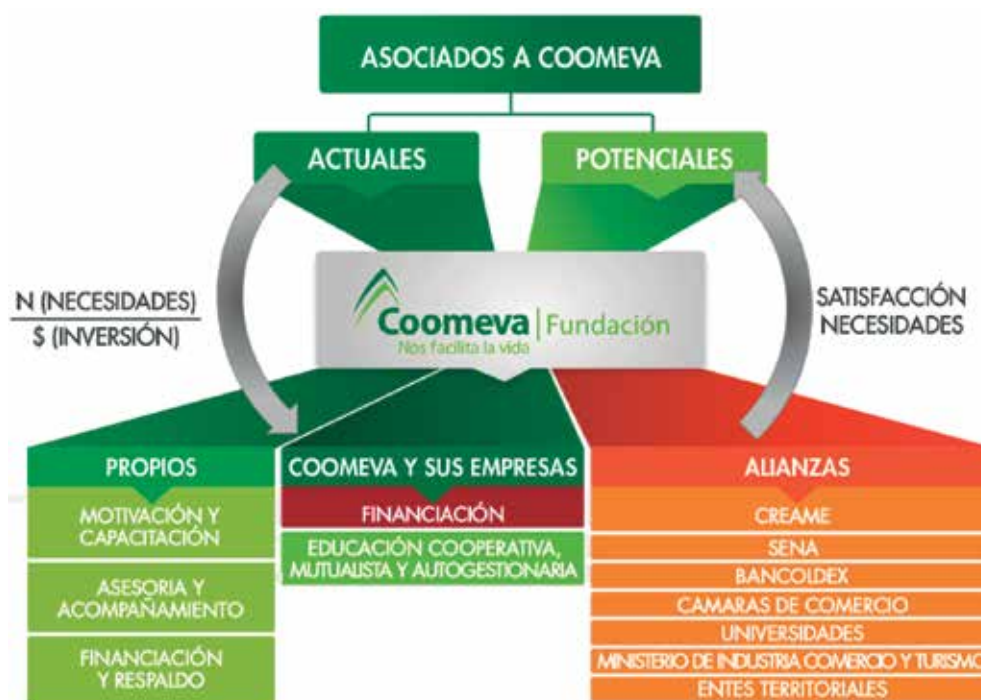
## Nuestros Clientes

En la Fundación Coomeva facilitamos la vida de nuestros clientes mediante:

Sabemos que detrás de toda idea de negocio hay un emprendedor que requiere de nuestro acompañamiento y atención. Es por esto que nuestra parrilla de productos y servicios está diseñada para aportar soluciones de acuerdo con la necesidad específica según la etapa del ciclo de vida de la empresa. Cada caso se examina y atiende de manera individual. Nuestro compromiso con la comunidad empresarial permite que los indicadores presentados anualmente reflejen un mayor beneficio para los emprendedores y nuestra intención es continuar aportándole al país a través de nuestros servicios, generando un desarrollo social, ambiental y económico tangible.

Es por esto que a través de nuestros productos y servicios los asociados han logrado identificar que a pesar de que el acceso a diferentes programas empresariales en Colombia es limitado, los que se reciben a través de la Fundación Coomeva son especializados y diferenciados, de acuerdo con sus propias necesidades. Los positivos testimonios de los empresarios que la Fundación Coomeva ha apoyado no solo demuestran lo anterior, sino que sirven de motivación para otros emprendedores, quienes pueden comprobar que crear o crecer una empresa, sí es posible.

Es así como la Fundación Coomeva establece estrechas relaciones con sus aliados internos (las demás empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva), y otras alianzas comerciales y estratégicas con diversas entidades de los sectores público y privado, que le permitan ampliar su oferta de valor al asociado y transmitirle los beneficios logrados con estos convenios.



## Nuestros productos y servicios

Desde la Fundación Coomeva hemos venido trabajando para ofrecer a los emprendedores y empresarios de todo el país, productos y servicios acordes con sus necesidades, que permitan el crecimiento y la sostenibilidad de sus negocios. Este portafolio es el resultado de años de experiencia en materia de emprendimiento:

**ESPÍRITU EMPRESARIAL:** Los procesos que apoya la Fundación Coomeva van orientados a crear una cultura emprendedora, motivando y capacitando a la comunidad para asumir riesgos empresariales enfocados a la puesta en marcha de nuevas empresas.

**Motivación  
Capacitación**

**EDUCACIÓN  
EMPRESARIAL**

Cursos, charlas, seminarios, talleres y diplomados permanentes enfocados a fomentar la iniciativa empresarial de nuestros asociados y la comunidad, la creación de empresas y la generación de fuentes de empleo.

**ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO:** Orientamos a los emprendedores y empresarios para que tomen buenas decisiones y puedan aplicar las mejores prácticas empresariales en el desarrollo de su empresa o proyecto. La primera etapa consta del apoyo técnico en la construcción y formulación de los planes de negocio expresados en un documento guía o bitácora para la futura unidad productiva a crear. El acompañamiento implica el aval del plan de negocio, el apoyo al proyecto productivo en las actividades de elaboración y validación de prototipos y la validación de la gestión empresarial para la puesta en marcha de los proyecto.

## Metodología Fomento Empresarial Sostenible

- Fomento Empresarial Sostenible – FEMS
- Proyecta: Software de Planes de Negocio
- Concurso de Ideas de negocios
- Galardón Coomeva al Emprendimiento
- Asesorías Empresariales
- Red Virtual de Negocios - REDCOO

### **ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO**

#### **Desarrollo empresarial enfocado a:**

- Proveedores
- Empresas públicas y privadas
- Comunidad (perspectiva RSE)
- Sector solidario

#### **Proyecta:**

Guía, apoya y brinda ayudas paso a paso en el proceso de la elaboración del plan de negocios, permitiendo al emprendedor una visión global de la empresa y concediendo seguridad en la toma de decisiones concretas para la viabilidad y sostenibilidad del negocio.

#### **Temática:**

- Plan de Mercadeo
- Plan Operacional
- Plan Organizacional y administrativo
- Plan financiero y económico
- Puesta en marcha

- Microcréditos
- Crédito de Creación
- Créditos de fortalecimiento
- Fondo de Garantías de Coomeva
- Fondo de Capital de Riesgo de Coomeva

### **FINANCIACIÓN, RESPALDO E INVERSIÓN**

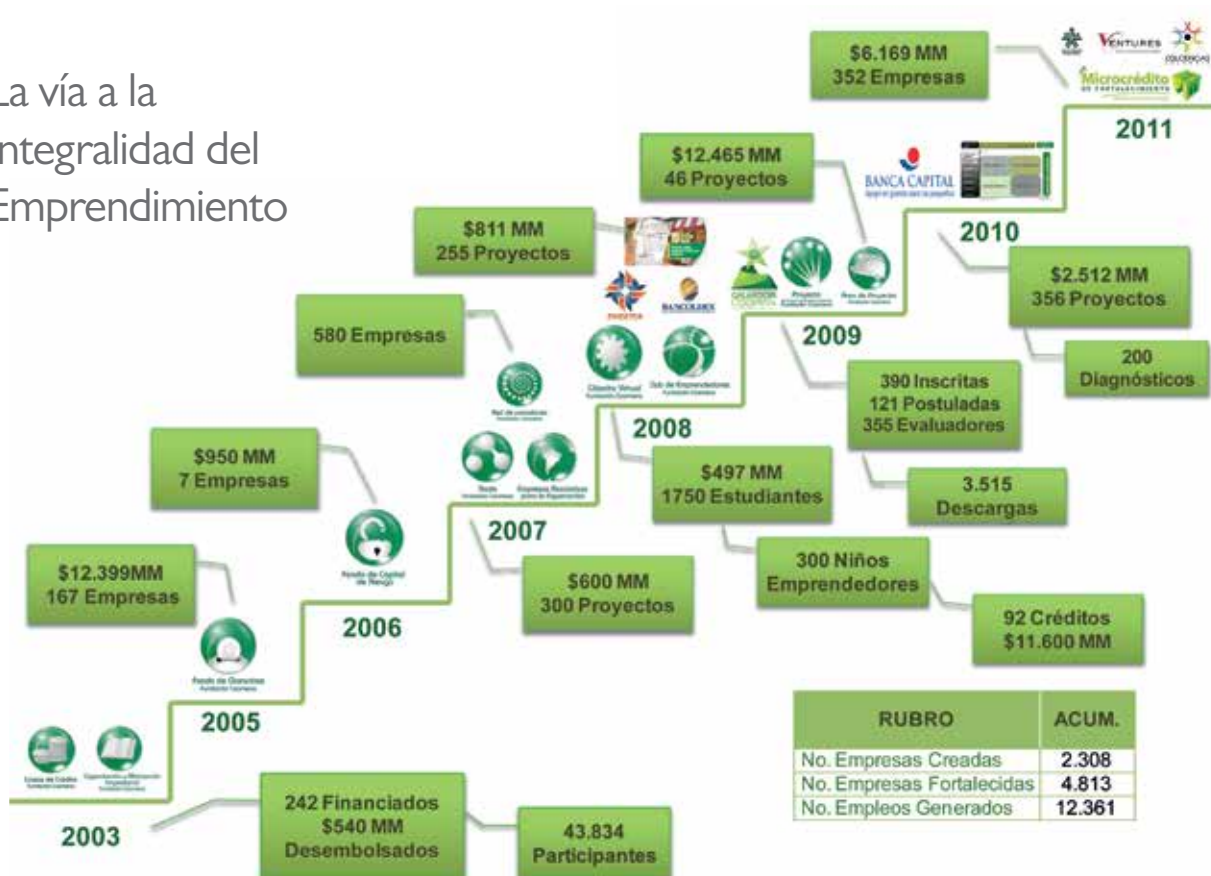
- Líneas de Microcrédito Empresarial
  - » Emprendimiento
  - » Fortalecimiento
- Línea de Crédito de Creación de Empresas
- Líneas de Crédito de Fortalecimiento Empresarial:
  - » Cartera Ordinaria Empresarial - COE
  - » Capital de Trabajo Empresarial
  - » Capital de Trabajo IPS
  - » Líneas de redescuento: Bancoldex y Findeter
- Fondo de Garantías de Coomeva



**FONDO DE GARANTÍAS COOMEVA:** respalda las operaciones crediticias a través del convenio de Riesgo compartido establecido con el Fondo Nacional de Garantías para avalar la operación de crédito con un cubrimiento de hasta el 80%.

## ● DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL TIEMPO

### La vía a la Integralidad del Emprendimiento



### Indicadores de gestión a 2011:

RUBRO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Dic-11	ACUM.
Participantes en actividades de Formación	15.349	15.448	18.905	20.432	26.726	30.045	34.773	37.144	43.834	242.656
No. Empresas Creadas	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
No. Empresas Fortalecidas	80	115	165	330	368	524	592	1245	1.394	4.813
No. Empleos Generados	553	842	963	1.109	1.453	1611	1657	1978	2.195	12.361
Monto de los Créditos Desembolsados - \$ MM -	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 177.445	\$ 74.512	\$ 545.526

Los indicadores de gestión de la Fundación Coomeva reflejan un comportamiento creciente en el tiempo, mostrando una sostenibilidad basada en la satisfacción de necesidades de los emprendedores y empresarios de Colombia. El desempeño de las diferentes áreas de la empresa, encaminadas a una excelente atención al cliente y el desarrollo innovador de productos y servicios, han contribuido a tan importantes logros.

## Mobilización de recursos para proyectos especiales:

En 2011 la Fundación Coomeva desarrolló diferentes programas y proyectos encaminados al fomento empresarial a nivel nacional, para los cuales se establecieron importantes alianzas, convenios y contratos, que permitieron la ejecución de las actividades planteadas, el cumplimiento de los objetivos y la movilización de recursos. A continuación se relacionan los proyectos especiales por regional:

REGIONAL	NÚMERO	MONTO
CALI	9	\$ 2.986.453
BOGOTÁ	3	\$ 3.089.523
PALMIRA	2	\$ 646.000
MEDELLÍN	3	\$ 103.334
EJE CAFETERO	3	\$ 98.402
CARIBE	1	\$ 20.000
NACIONAL	4	\$ 341.000
TOTAL	25	\$ 7.284.711

\*Las cifras anteriores están en miles de millones de pesos.

## Satisfacción





## Resultados de preguntas, quejas y reclamos:

En la Fundación Coomeva hemos implementado la herramienta Atentos, con la cual se atienden las inquietudes, quejas y reclamos que expresan nuestros asociados, con miras a ofrecer un mejor servicio y a facilitar la vida de los emprendedores y empresarios que le apuestan a la creación y al fortalecimiento empresarial.

A continuación se presenta el consolidado de preguntas, quejas y reclamos del año 2011, de acuerdo a la solicitud realizada, discriminado mes a mes:



### CATEGORÍA DE CASOS REGISTRADOS CONSOLIDADO AÑO 2011

MES	AGRADECIMIENTOS Y/O FELICITACIONES	SOLICITUD	SUGERENCIA	RECLAMO	QUEJA	CASOS SIN CATEGORIZAR	ANULADOS	CASOS VÁLIDOS
ENERO	0	30	0	0	0	2	2	34
FEBRERO	0	37	3	0	0	4	5	49
MARZO	1	23	1	2	0	0	0	27
ABRIL	0	15	0	0	0	0	0	15
MAYO	0	20	0	0	0	1	1	22
JUNIO	0	21	0	2	0	0	1	24
JULIO	0	17	0	0	1	1	1	20
AGOSTO	0	16	0	0	0	1	1	18
SEPTIEMBRE	0	26	0	0	0	1	2	29
OCTUBRE	0	17	1	1	0	1	4	24
NOVIEMBRE	0	13	0	1	0	3	3	20
DICIEMBRE	1	8	0	0	0	4	4	17
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>243</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>299</b>
<b>% POR CATEGORÍA</b>	<b>1%</b>	<b>81%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

## Testimonios

### Novadent, más que una sonrisa

#### **Norys Bastidas**

Gerente, Barranquilla



“Creamos Novadent en el año 2004 con el total apoyo de la Fundación Coomeva. Ellos me han acompañado en este sueño desde que presenté el plan de negocios para la creación de la empresa, hasta hoy, cuando ésta es una realidad y el centro de mi proyecto de vida y el de mi familia”.

### Imágenes Gráficas, ideas que se imprimen con calidad

#### **Fernando Alomía**

Gerente, Cali

“Recibir el Galardón Coomeva, otorgado por la Fundación Coomeva, ha significado mucho para mí y mi familia. Este es el reconocimiento a un esfuerzo de muchos años, en donde mi esposa, mis tres hijos y yo hemos dado lo mejor de cada uno para fortalecer nuestra empresa familiar. Tenemos un gran compromiso con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y con la comunidad y por eso nuestro reto es cada vez mayor. Muchas empresas quieren saber qué hicimos nosotros para haber obtenido el Galardón”.



## Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida

Desarrollar nuevos productos y servicios que complementen nuestra oferta de valor y que aumenten la satisfacción de nuestros asociados y clientes porque les facilitamos la vida cada vez más.

Definir el Plan de Comunicaciones y avanzar en la implementación de estrategias de relacionamiento y diálogo.

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

Desarrollar una estrategia y cultura de servicio al cliente.


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

## Nuestros Compromisos 2012 en la Fundación Coomeva

La Fundación Coomeva sigue con su línea de trabajo, dando prioridad a los siguientes proyectos:

- Consolidación del programa de Microcréditos de Emprendimiento y Fortalecimiento.
- Proyecto de empleabilidad.
- Proyecto de asesoría y acompañamiento virtual.
- Proyecto de fomento empresarial a fondos de empleados.
- Proyecto Tratado de Libre Comercio, TLC.
- Operación línea de crédito de emprendimiento del SENA.
- Mecanismo especial de avales y garantías propios.





La responsabilidad social y la  
sostenibilidad de nuestros aliados  
es también nuestro compromiso:

“Hoy en día, el capitalismo de  
mercado no tiene ningún gran rival  
ideológico; su mayor amenaza  
proviene de su propio interior. Si  
no puede promover la prosperidad  
y la justicia no habrá triunfado”.

*Kofi Annan*



# Avanzamos con nuestros aliados



Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos y por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones "gana gana" de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

## Gestionamos con transparencia, equidad y justicia

Contamos con un sistema de administración de proveedores, así como de selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de realimentación y sistemas de pago.

Nuestro propósito es hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento, tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios adquiridos.

## Crecemos con nuestros aliados

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

### Proceso de compras

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

### Información de las compras

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

### Verificación de los productos comprados

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

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

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

Consecuentes con nuestro espíritu y misión empresarial, en la Fundación Coomeva construimos relaciones de largo plazo, mutuo beneficio y alta calidad con los proveedores, para quienes tenemos identificados mecanismos de selección, evaluación y seguimiento. Esperamos que para el año 2012 podamos fortalecer nuestras negociaciones, obteniendo mayores beneficios e introduciendo mejoras en los procesos gracias a la experiencia. Nuestras políticas de pago son acordes con el servicio que nos prestan y están siendo sistematizadas para administrarlos a través de mecanismos como el ERP corporativo.

Igualmente esperamos crear espacios para escuchar y medir la satisfacción de los proveedores e implementar sistemas para mejorar sus competencias profesionales.

Por otra parte, hemos generado alianzas y proyectos suscritos con otras entidades públicas y privadas, que han generado múltiples beneficios para la comunidad de asociados en todo el país, contribuyendo también al reconocimiento de la Fundación Coomeva como una entidad líder a nivel nacional en emprendimiento y desarrollo empresarial.

A la fecha se tienen acuerdos con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Bancoldex, el SENA, el Fondo Nacional de Garantías, la Banca de Riesgo, Comfandi, cinco alcaldías, nueve cámaras de comercio, ocho universidades y diferentes instituciones como incubadoras y otras fundaciones a nivel nacional.



## Nuestros compromisos 2012

Para avanzar con los aliados

Actualizar el Programa de Administración, Selección, Calificación y Evaluación del Desempeño de nuestros Proveedores, incluyendo los criterios de sostenibilidad.

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

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

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

Desarrollar acciones orientadas a fomentar el espíritu emprendedor y a fortalecer la capacidad de gestión y el desarrollo empresarial de nuestros proveedores.

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



Otro de nuestros compromisos es poder desarrollar un sistema de administración de proveedores, que incluirá la transferencia de buenas prácticas en Responsabilidad Social Empresarial, a través de mecanismos de capacitación y asesoría, las cuales se validarán por la Fundación Coomeva.





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



# Creceмоs con nuestra gente



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

## Administración del talento humano

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales, realizados por firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos, independientemente de quién lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

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

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

## Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

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

### ● COLABORADORES POR REGIONAL

A diciembre 31 de 2011 la Fundación Coomeva contaba a nivel nacional con un total de 47 colaboradores, ubicados en 11 ciudades y distribuidos en 6 regionales, respectivamente.

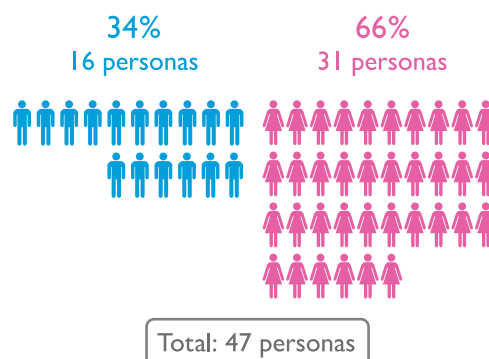
NÚMERO DE COLABORADORES POR CIUDAD		
CIUDAD	N° PERSONAS	%
BARRANQUILLA	5	11%
BOGOTÁ	11	23%
BUCARAMANGA	1	2%
CALI	17	36%
IBAGUÉ	1	2%
MEDELLÍN	3	6%
PALMIRA	3	6%
PASTO	1	2%
PEREIRA	3	6%
POPAYÁN	1	2%
TULUÁ	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

La mayor concentración de colaboradores se encuentra en Cali, con una participación del 36%, para un número de 17 personas pertenecientes a la Regional Cali y a la Dirección Nacional.

Es importante resaltar que el 60% de colaboradores de la Fundación Coomeva se encuentra concentrado en las ciudades de Cali y Bogotá.

Nuestro modelo de talento humano, políticas y beneficios para colaboradores corresponde al de las demás empresas del Grupo Coomeva.

### ● NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO



En la Fundación Coomeva el 100% de nuestros colaboradores son contratados directamente por la empresa, realizando el proceso de selección y contratación en conjunto con Coomeva Servicios Administrativos.

**100%**  
Trabajadores contratados  
directamente por la empresa

**0%**  
Trabajadores contratados por  
conducto de empresas temporales

## Evaluación del Desempeño

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

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

## Manejos Disciplinarios

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

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

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

## Desarrollo de las Personas

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

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

### ● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



**Inversión total en capacitación año 2011**

**\$213 millones de pesos**

**13.000 horas**

**Inversión en capacitación promedio por colaborador**

**\$119 mil pesos**

**8 horas**

## Calidad de Vida en el Trabajo

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

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

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

## Otros Programas de Capacitación

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

## Comité de Convivencia Laboral

Promueven el buen ambiente laboral y unas relaciones de trabajo armónicas. El cual esta enmarcado dentro de ley de Acoso Laboral (Ley 1010 de 2006).

## Clima laboral

Las encuestas de medición nos permiten conocer lo que piensan los colaboradores, evaluar su grado de satisfacción e identificar su percepción frente a sus líderes, sus compañeros y las políticas organizacionales.

Durante 2011 asumimos el reto de “construir el mejor lugar para trabajar” y realizamos el análisis de atraktividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano.



Resultados  
consolidados  
Grupo Cooमेवा

**66,7%**  
satisfactorio.

Grandes  
oportunidades de  
mejora



## Medición del clima laboral

AÑO	2002	2003	2004	2007	2009	2010	2011
REAL	77%	78%	85%	90%	88%	79%	84%

## Great Place to Work

Segmento	E	M.A.	A	M (+)	M (-)	B	M.B.	C	IAL	Ambiente Laboral
G. COOMEVA BANCOOMEVA (1.037)	0	0	1	17	7	0	0	0	70,6	Muy satisfactorio
CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA (100)	0	0	4	16	4	1	0	0	72,1	Muy satisfactorio
G. COOMEVA CORPORATIVO (570)	0	0	0	23	2	0	0	0	72,4	Muy satisfactorio
G. COOMEVA FUNDACIÓN COOMEVA (38)	1	1	8	14	1	0	0	0	79,0	Muy satisfactorio
G. COOMEVA CLÍNICA PALMA REAL (223)	1	2	9	13	0	0	0	0	80,1	Sobresaliente
GRUPO COOMEVA CONSOLIDADO (10.244)	0	0	0	12	13	0	0	0	66,7	Satisfactorio

## Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

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

Nuestras principales prácticas son:

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



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

Desde el área de Seguridad Industrial Corporativa se lideran los coordinadores de evacuación y brigadistas, quienes son los encargados de preparar y acompañar a los demás colaboradores para atender cualquier tipo de emergencia que impliquen riesgo para las personas y las instalaciones de la empresa. La Fundación Coomeva participa por ejemplo en los simulacros de evacuación de las oficinas y en las jornadas de capacitación sobre temas relacionados (primeros auxilios, control de incendios, manejo de incidentes, etc.).





## Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

No se han presentado  
víctimas mortales  
relacionadas con el trabajo

El programa de Salud Ocupacional corporativo efectúa periódicamente programas de valoración de espacios de trabajo, condiciones laborales y equipo necesario para el correcto cumplimiento de funciones y tareas de cada uno de los colaboradores.

Para el año 2011 se presentaron un total de 2 accidentes laborales reportados ante la ARP. No se presentaron enfermedades profesionales para este año.

## Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO

Desde la Fundación Coomeva asumimos el deber, compromiso y responsabilidad de contar con mecanismos y organismos que garanticen el cumplimiento, promoción y vigilancia de las normas y reglamentos relacionados con la Salud Ocupacional y que minimicen los riesgos laborales a los que se enfrentan los colaboradores al desempeñar sus funciones. Es por esto que cuenta con un Comité Paritario de Salud Ocupacional.

## Juegos Regionales

Con participación de colaboradores en todo el país generamos espacios de integración, de sano esparcimiento y fortalecemos la cultura deportiva y los estilos de vida saludable.

Modalidades: Ajedrez, bolos, dominó, fútbol sala, parques, sapo, tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.

Total de participantes del Grupo  
Empresarial en 2010: 930.





## Nuestros compromisos 2012 Con nuestra gente

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

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

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

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

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

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

## Nuestros Compromisos 2012

Para mejorar la eficacia operativa y los procesos de innovación, la Fundación Coomeva, al igual que las demás empresas del Grupo, ha emprendido una transformación institucional fundamentada en una nueva alineación organizacional, que subraya la importancia de contar con una cadena de valor y un modelo de gestión de proyectos y de conocimiento.

A través de ambos, vamos a integrar y estandarizar los procesos que permitan garantizar el alineamiento entre la estrategia y la gestión. Este enfoque nos permitirá construir y potencializar el desarrollo, las habilidades y las capacidades de los colaboradores, al igual que facilitará la capacidad de ejecución y de respuesta.

Igualmente esperamos fortalecer la salud, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores a través de programas como "Great Place to Work" que permitan balancear la relación entre la vida familiar y la vida laboral.

Velar por la salud, el bienestar y el desarrollo del talento humano, reconociendo a los colaboradores como el pilar de acción de nuestra empresa y trabajando para satisfacer sus necesidades y su orientación al logro.





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

*Kofi Annan*

# Devolvemos vida al planeta



Somos conscientes de que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal en nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

## Nuestra Política Ambiental

En Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos mas allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.

## Nuestros lineamientos y compromisos ambientales

- **El Marco Estratégico:** Lo brindan nuestros principios y valores, los estatutos y normas, las políticas y los Planes Estratégicos.
- **Pacto Global:** Divulgamos, adoptamos e incorporamos los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global de la ONU y por ello mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de la protección medioambiental; adoptamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Pacto Verde Cooperativo:** Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el Planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.
- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.



Pacto Global  
Colombia



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



ISO 26000



## Lo hacemos corporativamente

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta.
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m2 para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m2.
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental; así como en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.



- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.
- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000 de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:
  - a. **Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro)** con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
  - b. **Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
  - c. **Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
  - d. **Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
  - e. **Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).
- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en la Fundación Coomeva

En las instalaciones en las que funciona la Fundación Coomeva seguimos los lineamientos de la política en gestión ambiental, que buscan un adecuado manejo de los recursos naturales.

Para ello se han implementando programas como “Ecopiao, cópialo de la naturaleza”, que busca centralizar los equipos de impresión y copias y educar a los colaboradores en un tema de gran sensibilidad como es el racional uso del papel y de las impresiones.

Otras acciones que corporativamente se han realizado son la firma del “Pacto Verde Cooperativo”, el proyecto de Acción Verde, la constante asesoría y acompañamiento a la planta de Induguadua S.A., los proyectos de renovación tecnológica, la administración tecnológica para la gestión documental sostenible, la gestión de facturación virtual y las comunicaciones ambientalmente amigable, el enlucimiento y mantenimiento ornamental de los separadores en las calles aledañas a las sedes de la Fundación y la inclusión de estándares de contenidos en la ISO 26000, el GRI y la incorporación de los principios del Pacto Global.

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.



## Clasificación de Residuos

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

### Consumo de agua (m3/año)



Caribe---	240
Bogotá---	628
Dirección Nacional y Cali---	3118
Nororiente---	203
Eje Cafetero---	108
Medellín---	266
Total General---	4563

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

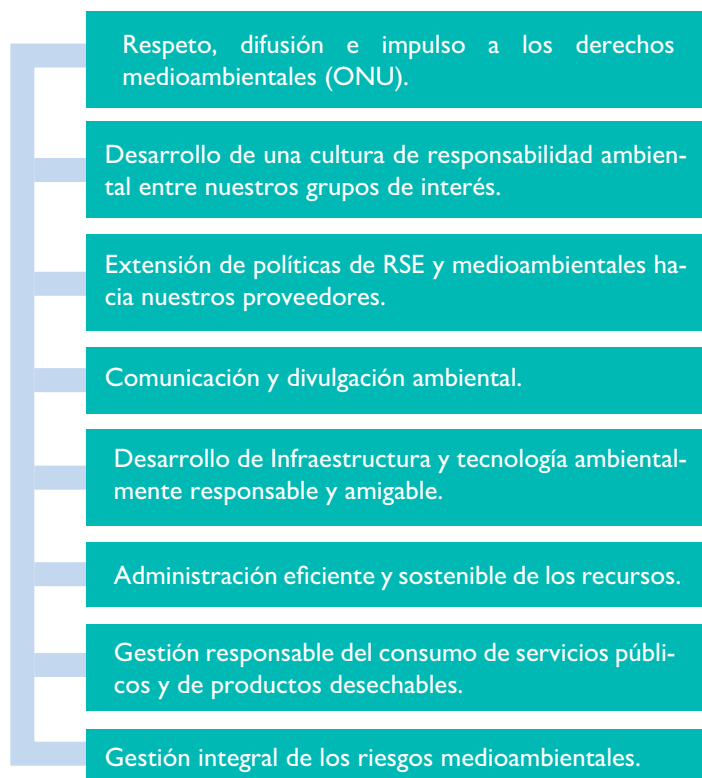


Caribe---	65544
Bogotá---	30204
Dirección Nacional y Cali---	458426
Nororiente---	22138
Eje Cafetero---	22001
Medellín---	23910
Total General---	622223

## Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:



## Compromisos de la Fundación Coomeva para 2012

En la Fundación Coomeva estamos convencidos de que el impacto ambiental es un compromiso de cada una de las empresas que operan en el mundo. Partiendo de esta premisa, la medición de los impactos ambientales es el primer paso para generar una conciencia y un plan de mitigación de los mismos. En este sentido nuestro compromiso radica en dos importantes pilares:

- Medición de los impactos ambientales generados por la operación de la empresa.
- Plan de mitigación para el año 2013, generando un cambio cultural en la organización, en pro de la utilización responsable de los recursos.



Nuestro compromiso para 2012 es contribuir con la preservación del medio ambiente, a través de capacitaciones a los empresarios en temas de producción limpia y la posibilidad de una línea de crédito verde que permita acceder a recursos financieros para las adecuaciones locativas o asesorías y mejoramientos en materia ambiental.





Todos estamos aquí porque...  
Creemos...  
Que la pobreza es intolerable  
en un mundo de abundancia.  
Y todos estamos aquí porque  
estamos convencidos -más  
bien sabemos -que podemos  
terminar con la pobreza en  
el espacio de nuestra vida,  
con nuestras propias manos y  
nuestras propias mentes.

*Kofi Annan*

# Democratizamos la riqueza



**E**l Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que normalmente nos aportan una porción de su propia riqueza familiar para coadyuvar a construir el patrimonio cooperativo, con una formación de capital permanente que es equitativa en razón de los aportes de cada uno.

Este flujo continuo de capital es una de nuestras mayores fortalezas, pero también es la fuente de una obligación fundamental: Debemos proteger y multiplicar estos recursos en el tiempo, utilizándolos en forma segura, garantizando su valor, la generación de valores agregados y una rentabilidad adecuada. Por tal razón, nuestras empresas e inversiones deben ser generadoras, no solo de servicios de alta calidad, sino también de unos resultados similares o mejores que los generados por el mercado.

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



Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones de fortalecimiento patrimonial de la cooperativa para gestionar la operación y prestar mejores servicios a los asociados y a los colombianos. Es así como Coomeva democratiza la riqueza creada, al distribuirla equitativa y eficientemente en beneficio de más de 3.500.000 colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.



Nuestra estructura financiera se hace cada día más sólida, con el firme propósito de crear valor en los proyectos que movilizan recursos de los asociados, del Estado y de otras entidades privadas.

El ejercicio financiero de la Fundación Coomeva, que se asemeja al estado de ganancias y pérdidas de las empresas comerciales, registra un exceso de ingresos sobre egresos en 2011 de \$309 millones que superan el nivel del 10% sobre el patrimonio de la entidad y nos da la posibilidad de reinvertir estos recursos para mejorar el portafolio de productos y servicios de emprendimiento para nuestros asociados y la comunidad de emprendedores.

Mantener un balance positivo en lo financiero es la mejor forma de responder al compromiso con nuestra empresa fundante y con la sociedad en general, con el único propósito de mantener una sólida reputación corporativa y fortalecer este atributo como una ventaja competitiva para la organización.

Fondo Recreación		Donación y otros \$304	Proyectos \$240	Programa Secretaría Bogotá \$183	Microcrédito Asociados \$70	Total Fuentes \$2.388
48% Programas \$1.122	25% Administración \$469					
▼						
Fondo Empresarial \$1.097		Administración \$766	Proyectos \$181	Programa Secretaría Bogotá \$71	Microcrédito Asociados \$617	Total Usos \$2.283
▼						
Fondo Empresarial \$25	Administración \$7	Proyectos \$59	Programa Secretaría Bogotá \$111	Microcrédito Asociados (\$97)	Resultado \$106	

#### ● FUENTES Y USOS

Estado de  
Resultados a  
julio 2011

Cifras en \$ Millones

## ● FUENTES Y USOS

Balance General a julio 2011

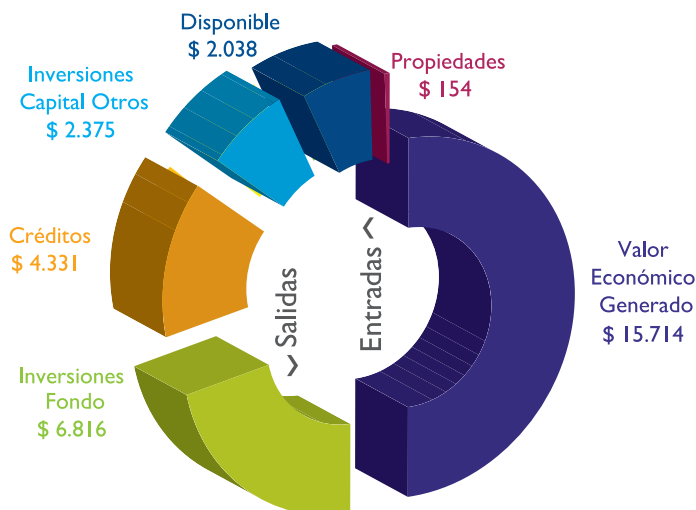
Aportes	Resultados	Fondo Recreación	Convenios	Créditos	Otros	Total Fuentes
\$91	\$615	\$6.816	\$3.169	\$2.655	\$2.368	\$15.714

Disponible	Propiedades	Inversiones Fondo	Créditos	Inversiones Capital - Otros	Total Usos
\$2.038	\$154	\$6.816	\$4.331	\$2.375	\$15.714

Cifras en \$ Millones

Valor económico  
Creado y  
distribuido



## Nuestros Compromisos 2012

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

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

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

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

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

En nuestra opinión, una verdadera Responsabilidad Social Empresarial no puede limitarse a una adecuada administración de los recursos, sino que también debe conllevar una sana política que considere que éstos se destinen en los empresarios asociados, traducidos en productos y beneficios sostenibles en el tiempo que nos permitan cumplir nuestra misión organizacional.

Nuestro compromiso va más allá de ello: tener un grado de transparencia en la administración, un comportamiento ético en la empresa y sus diferentes actores y una incorporación constante de los valores corporativos en nuestro funcionamiento interno.



Las cooperativas no somos  
emporios de explotación de  
los recursos naturales, ni de  
las personas. Actuamos al  
interior de las comunidades,  
nos involucramos con ellas, nos  
interesamos por sus realidades  
y nos responsabilizamos por el  
impacto de nuestras actuaciones.

# Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



La Responsabilidad Social yace en la esencia de las cooperativas porque hemos nacido y somos parte de las comunidades. Por ello nuestras prácticas de actuación en la sociedad hacen del nuestro un modelo de negocios justo, incluyente y democrático, disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y la jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas.

Las cooperativas somos el resultado del interés de unos por otros, buscamos el beneficio común y no intereses particulares y por eso uno de nuestros valores es la preocupación por los demás, lo cual nos vincula fuertemente con las comunidades como dinamizadoras y generadoras de posibilidades.

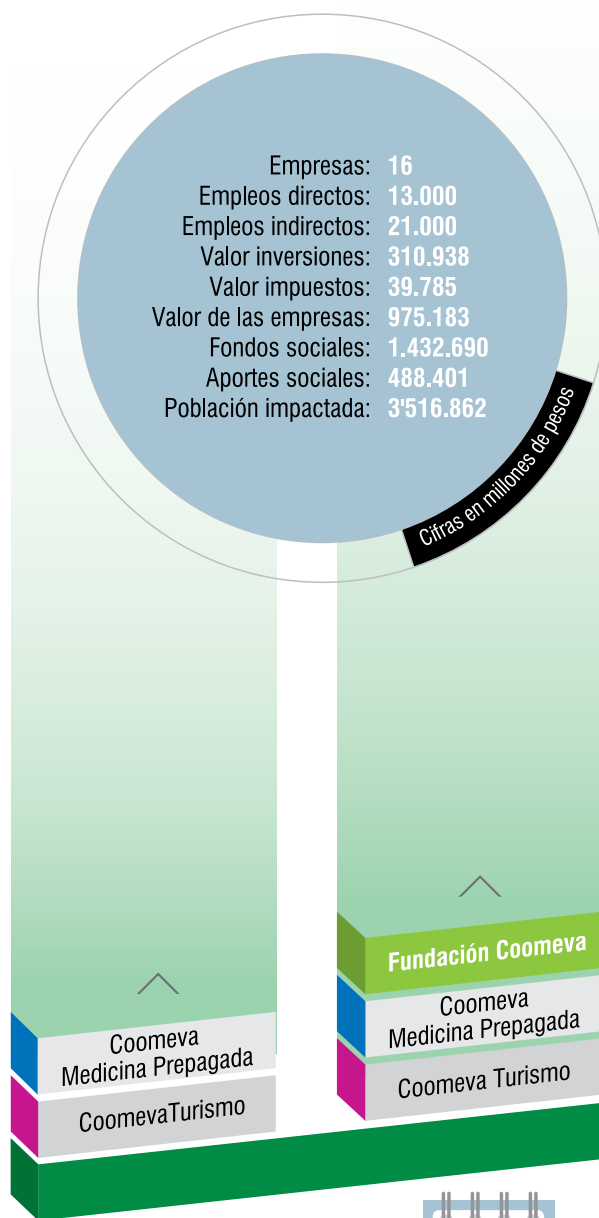
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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

# Proyección de Coomeva a la comunidad a través del tiempo

Empresas: 16  
 Empleos directos: 13.000  
 Empleos indirectos: 21.000  
 Valor inversiones: 310.938  
 Valor impuestos: 39.785  
 Valor de las empresas: 975.183  
 Fondos sociales: 1.432.690  
 Aportes sociales: 488.401  
 Población impactada: 3'516.862

Cifras en millones de pesos



1964  
1979

1980  
1989

1990  
1999

2000  
2009

Coomeva Cooperativa





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

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

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

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

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

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

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.



## Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

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

## Vida en plenitud

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



## RESULTADOS 3.598 participantes

### Estilos de vida saludable:


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


### Accesibilidad social:

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

### Educación:

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

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

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

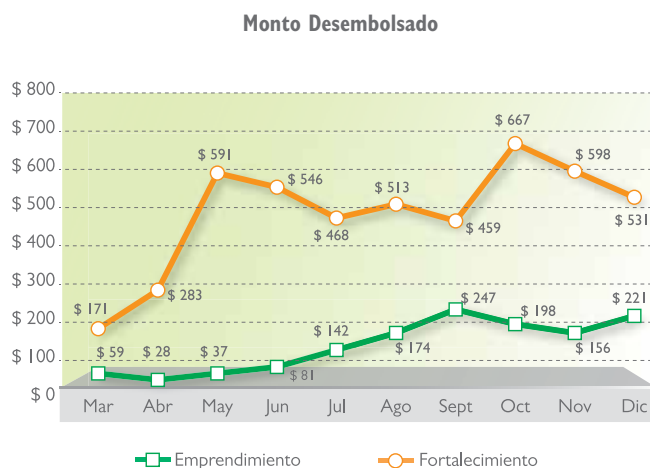
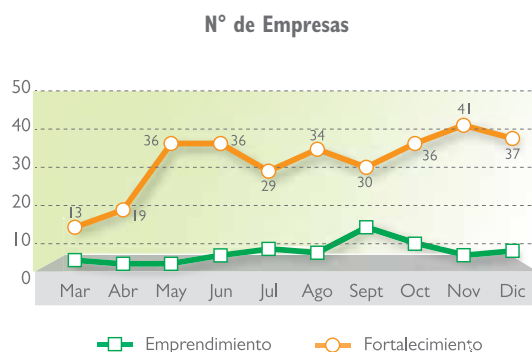
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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



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

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







## Respeto por los Derechos Humanos

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

## Compromisos 2012

Como una comunidad empresarial que beneficia a los colombianos, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ha delegado en la Fundación Coomeva su gestión en materia de emprendimiento y fomento empresarial, con la convicción que de esta forma estamos contribuyendo con la creación de capital social para nuestro país.

En este sentido nuestros compromisos para 2012 son:

Consolidar su proyección en la comunidad de asociados.

Fortalecer sus productos y servicios buscando siempre beneficiar mejor a más personas.

Fortalecer su reputación y reconocimiento en el sector empresarial a nivel nacional.





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

*Tom Peters*



# Premios y reconocimientos



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

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

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

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



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

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

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

## Premios y reconocimientos de la Fundación Cooameva

En la Fundación Cooameva creemos que las obligaciones de una entidad como la nuestra no pueden limitarse a aquello a lo que la Ley establece, sino que deben ir más allá, ya que de la forma en que nuestros asociados dirijan sus empresas afectará necesariamente a los integrantes de la comunidad a la cual pertenecen.

Nuestro compromiso y gran sentido de la responsabilidad por lo que hacemos explican de forma significativa los reconocimientos que a la fecha nos han otorgado:

Por una milla extra en nuestra labor



» **Junio de 2006**

Premio al emprendimiento - FNG.

» **Junio de 2008**

Premio al emprendimiento - FNG.

» **Noviembre de 2008**

Reconocimiento al Emprendimiento - Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

» **Junio 24 de 2005**

Certificación ISO 9001:2000 - BVQI, vigente al 2011.

### » **Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2012**

Este premio reconoce la madurez del modelo de negocio de las organizaciones frente a referentes de clase mundial. Como otro compromiso y dando un paso más en nuestros procesos de excelencia, la Fundación Cooameva estará participando para el año 2012 en el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, buscando aplicar un modelo que corresponda con las mejores prácticas para convertirnos a futuro en un referente colombiano de innovación.

# Anexos



## Indicadores GRI Coomeva Fundación

### 1. Estrategia y Análisis

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del Presidente Corporativo y del Director Ejecutivo de Coomeva Fundación	6, 7	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Prometemos perdurar	38, 39	

### 2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	Portada	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	22, 23, 52, 53, 54	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	45, 46, 47	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	19	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		La empresa solo opera en Colombia
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	17	
2,7	Mercados que sirve	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	19, 52, 53	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	90	

### 3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	Acerca del informe	9	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	Acerca del informe		Este es el 1er informe con metodología GRI
3,3	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe	9	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Acerca del informe	9	
3,5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	Acerca del informe	8, 9	
3,6	Cobertura de la memoria	Acerca del informe	9	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Acerca del informe	9	
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones			La información corresponde a la gestión realizada 100% por la empresa
3,1	Re expresión de información de memorias anteriores			No aplica por ser el 1er informe con metodología del GRI
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.			No aplica por ser el 1er informe con metodología del GRI
3,12	Tabla de contenido GRI	Tabla GRI	92	

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>				
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano del gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Vivimos los principios y valores	45, 46, 47	
4,6	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Vivimos los principios y valores	43, 44, 45	
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Vivimos los principios y valores	20, 21	
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Vivimos los principios y valores	24, 25, 26, 38, 39	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Prometemos perdurar	38, 39	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Prometemos perdurar	38	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Prometemos perdurar	38	
<b>Aspecto • Desempeño económico</b>				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Democratizamos la riqueza	79	
<b>Aspecto • Presencia en el mercado</b>				
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Avanzamos con nuestros aliados	59, 60	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Avanzamos con nuestros aliados		
<b>Aspecto • Energía</b>				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Devolvemos vida al planeta	74	
<b>Aspecto • Agua</b>				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Devolvemos vida al planeta	74	

## Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

### Aspecto • Empleo

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Crecemos con nuestra gente	64	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crecemos con nuestra gente	64	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Crecemos con nuestra gente	63, 64, 65	

### Aspecto • Salud y seguridad

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Crecemos con nuestra gente	67	
-----	--	----------------------------	----	--

### Aspecto • Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Crecemos con nuestra gente	65	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Crecemos con nuestra gente	65, 66	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	65	

### Aspecto • Etiquetado de productos y servicios

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	50, 51	
-----	--	---------------------	--------	--







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