

Balance Social Cooperativo 2013



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA



Coomeva



BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2013

Elaboración y Coordinación general:
LILIANA PATRICIA GUZMÁN GONZÁLEZ
Asesora Presidencia Ejecutiva
Lider Corporativa de RSE

Coordinación Editorial:
MARÍA MYRA HURTADO SILVA
Dirección Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Miembro Comité Corporativo de RSE

Edición, revisión de estilo y diseño gráfico:
Equipo Dirección Nacional Corporativa de Comunicaciones



Balance
Social Cooperativo
2013



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

María Eugenia Pérez Zea
Presidente

León Alberto Sardi Barona
Vicepresidente

José Vicente Torres Osorio
Secretario

Carlos Arturo Alomía Díaz

Martín Alonso Pinzón Echeverri

Fernando Rey Cubillos

Iván Elías Torres Nadjar

Diana Uribe Jiménez

León Darío Villa Villa

JUNTA DE VIGILANCIA

Luis María Tamayo Gómez
Presidente

Camilo José Moreno Lozano
Vicepresidente

Rodrigo Restrepo López
Secretario

PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco

CONTENIDO

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO DE COOMEVA	5
Introducción	7
PRIMER PRINCIPIO: ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA.....	13
CRITERIO ACCESO. Crecimiento de la base social	15
CRITERIO DE EQUIDAD. Participación de la mujer	19
CRITERIO DE SATISFACCIÓN. Nivel de satisfacción del asociado.....	21
CRITERIO DE SATISFACCIÓN. Voz del asociado y de los grupos de interés.....	24
SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS ASOCIADOS.....	29
CRITERIO CLIMA INTERNO. Clima Laboral.....	35
CRITERIO CLIMA INTERNO. Índice de confianza del asociado en la Administración (ICA).....	39
TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS.....	41
CRITERIO RENTABILIDAD. Generación de resultados.....	44
CRITERIO BENEFICIOS. Beneficios generados al asociado.....	48
CRITERIO RENTABILIDAD. Valorización de aportes	51
CRITERIO BENEFICIOS. Coberturas y protección al asociado	52
CRITERIO BENEFICIO. Mejora del nivel de vida del asociado	56
CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.....	61
CRITERIO SOSTENIBILIDAD. Suficiencia de capital.....	63
CRITERIO INDEPENDENCIA. Rentabilidad y suficiencia de los Fondos Mutuales.....	63
QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN	64
CRITERIO EDUCACIÓN. Educación y capacitación a asociados.....	66
CRITERIO EDUCACIÓN. Educación y capacitación a dirigentes	68
CRITERIO EDUCACIÓN. Educación y capacitación a colaboradores.....	69
SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.....	71
SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.....	74
CRITERIO COMPROMISO. Adhesión al Pacto Global Cooperativo y Políticas de Sostenibilidad y RSE.....	75



En Coomeva practicamos con excelencia los valores y principios solidarios y los unimos a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar y valor para todos nuestros grupos de interés, proyectando nuestro balance social más allá de las comunidades en las cuales actuamos.

La convicción acerca de los valores y la vivencia de los principios es lo que brinda a las cooperativas óptimas estrategias de sostenibilidad que las conducen al logro de resultados positivos en términos de balance social, pues nos permiten garantizar la creación de valor sostenible en términos económicos, sociales y medioambientales.

El Balance Social Cooperativo (BSCoop) es una metodología desarrollada por la Alianza Cooperativa Internacional, cuyo objetivo es convertirse en una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados, en su calidad de dueños, gestores, usuarios y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos.

El BSCoop es un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad; es una evaluación de la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios. Es una herramienta estratégica de evaluación sistemática, y un instrumento comunicacional que permite:

- » Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa.
- » Visibilizar lo invisibilizado de los servicios.
- » Identificar el compromiso de las cooperativas con sus comunidades.
- » Evaluar la Responsabilidad Social Cooperativa y la Política Social.
- » Validar la necesidad de asumir -de ser necesario- los cambios para el cumplimiento de la misión.

La Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop) se entiende como aquello a lo que se obliga una cooperativa desde su esencia y en cumplimiento de los Principios Cooperativos, a través de un Gobierno Corporativo honesto y eficiente, y, mediante un comportamiento ético y transparente que vivencie los valores y que como resultado:

- » Contribuya al desarrollo sostenible.
- » Genere valor compartido a todos sus grupos de interés
- » Impacte positivamente en la comunidad
- » Satisfaga las necesidades, mejore la calidad de vida y genere valor a las personas asociadas.
- » Contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

La RSCoop se inscribe en los valores y la vivencia de los principios del cooperativismo, mientras que el BSCoop permite ponderar y comunicar los beneficios internos y externos derivados del cumplimiento de estos principios.

Para Coomeva el balance social y la responsabilidad social empresarial, son una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar en toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y de sociedad.

Introducción

50 AÑOS DE COOPERATIVISMO AL SERVICIO DEL PAÍS



El 4 de marzo de 2014 se cumplieron 50 años del nacimiento de Coomeva. Hoy nos enorgullece presentar al país una cooperativa que logró consolidar una gestión de gran impacto social; que en respuesta a las necesidades de sus asociados y de todos sus grupos de interés ha obtenido un positivo balance social, generando valor compartido, contribuyendo en toda Colombia al desarrollo económico, la equidad social y la construcción de un país más justo y democrático.

Cooameva se ha mantenido fiel a su filosofía cooperativa. También a un dinámico sentido emprendedor, que la han llevado a ir ampliando sus servicios, su territorio y su base social, hasta llegar a ser hoy un Grupo Empresarial Cooperativo presente en 1.081 municipios colombianos. Presta sus servicios a través de 16 empresas que la Cooperativa, matriz del Grupo, ha organizado en cuatro sectores: Financiero, Salud, Protección, Recreación y Turismo. Beneficia a 250.703 asociados y cerca de 4 millones de colombianos, quienes a través de su confianza nos han llevado a constituirnos en uno de los grupos económicos más importantes de Colombia, con activos por \$6.5 billones, ingresos de \$3.8 billones y un patrimonio de \$1.2 billones de pesos (suma de las empresas) que genera 14.800 empleos directos y más de 26.000 indirectos.

Reafirmamos el carácter cooperativo del Grupo Coomeva y el compromiso con los principios y valores que nos animan. Reconocemos que tenemos la doble naturaleza de atender y satisfacer a la comunidad de asociados de la Cooperativa y de gestionar un grupo empresarial cooperativo generador de un balance social positivo de beneficio para todos los colombianos. Por todo ello es que seguiremos alineando nuestra misión y estrategias con iniciativas sostenibles, aprovechando las nuevas oportunidades de mercado y respondiendo a ellas con modelos de negocio innovadores y con productos, servicios y resultados generadores de valor compartido, con beneficios para todos nuestros grupos de interés, lo cual lograremos a través de nuestro éxito empresarial.

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de Coomeva porque hemos nacido de una comunidad y nos debemos a ella. Por ello actuamos bajo prácticas éticas, transparentes, solidarias y responsables, basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital, comprometido con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés. El logro de un balance social positivo es parte de nuestra razón de ser porque no somos emporios que explotan a las personas o a los recursos naturales, ni somos indiferentes ante los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida.

Incorporamos prácticas responsables y sostenibles en la estrategia de negocio a fin de abordar los problemas sociales más acuciantes a través de la actividad de negocio de las empresas del Grupo. Estamos convencidos que nuestra capacidad empresarial de ser exitosos y crecer, depende de la existencia de una sociedad próspera y sostenible y que, tanto las carencias sociales, como la destrucción ecológica generan impactos materiales negativos en las empresas.

Hemos asumido otros compromisos estratégicos con la sostenibilidad. Adherimos a iniciativas como el Pacto Verde Cooperativo y el Pacto Global de las Naciones Unidas, del cual las empresas del Grupo Coomeva son todas signatarias. Adoptamos los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) como compendio de mejores prácticas y la más grande iniciativa mundial de reporte y transparencia en la comunicación con los grupos de interés.



COOMEVA, SELLO 100% COOPERATIVA



A partir de una exigente evaluación en torno al cumplimiento de criterios que demuestran el carácter cooperativo de una entidad, la Confederación Colombiana de Cooperativas, Confecoop, con el aval de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, ACI-Américas, otorgó a Coomeva el Sello 100% Cooperativa.

Este distintivo se otorga a entidades que comprueban que desarrollan sus actividades de acuerdo con la naturaleza y los principios cooperativos, para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, reconociendo el carácter empresarial de las cooperativas y el debido cumplimiento de su objeto social, por medio de la evaluación del cumplimiento de estándares sociales y financieros, incentivando al mismo tiempo la cultura del mejoramiento continuo.

¿POR QUÉ OBTUVIMOS ESTE SELLO?

Porque Coomeva cumple tres criterios centrales:

1. Realiza sus actividades de acuerdo con su objeto social y su finalidad, satisfaciendo las necesidades comunes de los asociados.
2. En la ejecución de sus actividades Coomeva garantiza el cumplimiento de los siete principios cooperativos y esto es percibido así por todos los grupos de interés.
3. Verifica el desempeño empresarial, es decir, los administradores y colaboradores desarrollan una gestión responsable, transparente, confiable y comprometida, de cara a sus grupos de interés, garantizando la viabilidad y sostenibilidad de la Cooperativa como unidad económica.

ACERCA DE ESTE INFORME

La estructura de este Balance Social Cooperativo (BSCoop) está diseñada en función de los siete Principios Cooperativos y esto obedece especialmente a una recomendación de la ACI al explicar claramente, en Manchester- 1995, que no se puede leer aisladamente el cumplimiento de cada principio, sino que se debe efectuar una ponderación integral de los mismos, ya que conllevan la identidad y por lo tanto la esencia de la Cooperativa.

QUIÉNES SOMOS

Para Coomeva, su gran potencial es su capacidad de incidir en el bienestar y el progreso de sus asociados y de las comunidades a las que sirve.

- » Somos la más importante comunidad de profesionales de Colombia.
- » Somos la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano.
- » Como Grupo estamos entre las empresas más grandes de Colombia por nivel de activos y de ingresos.
- » Hemos madurado en el modelo de gestión, lo que nos ha permitido enfrentar las dificultades sin comprometer los niveles de servicio, ni el desarrollo del Grupo.



MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

VISIÓN

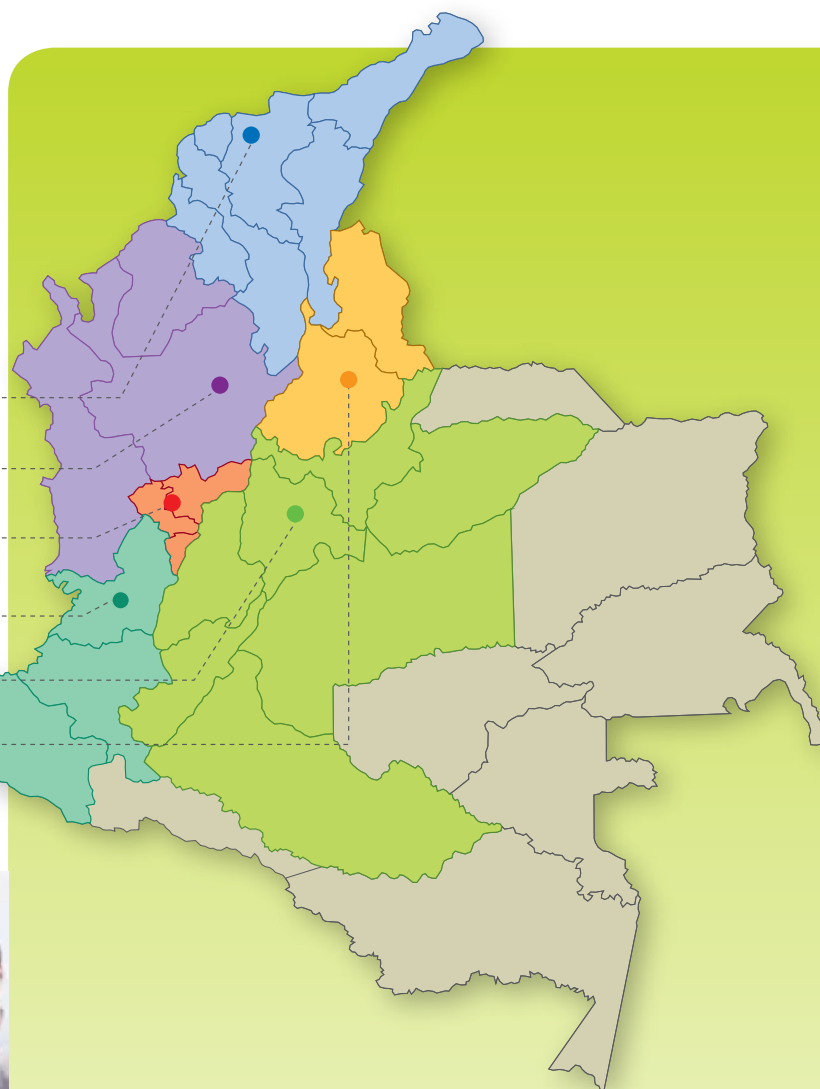
Cooameva es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.

POLÍTICA DE CALIDAD

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios y la creación de valor sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados y sus familias.

NUESTRO GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO EN COLOMBIA

Regional Caribe
 Regional Medellín
 Regional Eje Cafetero
 Dirección Nacional
 Regional Bogotá
 Regional Nororiente



- 🌿 9 Centros de Atención Coomeva, CAC.
- 🌿 6 sedes Regionales de Coomeva.
- 🌿 91 oficinas Bancoomeva.
- 🌿 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS/Salud.
- 🌿 135 puntos de atención de Coomeva EPS.
- 🌿 49 puntos de atención de Coomeva Medicina Prepagada.
- 🌿 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada.
- 🌿 Sede Clínica Farallones.
- 🌿 Sede Clínica Palma Real.
- 🌿 37 oficinas de Coomeva Corredores de Seguros.
- 🌿 Sede Club Campestre Los Andes.
- 🌿 16 oficinas de Turismo Coomeva.
- 🌿 55 oficinas de Corporación para la Recreación.
- 🌿 Presencia en 1.081 municipios del total de 1.123 con los que cuenta Colombia.
- 🌿 96% del territorio nacional.

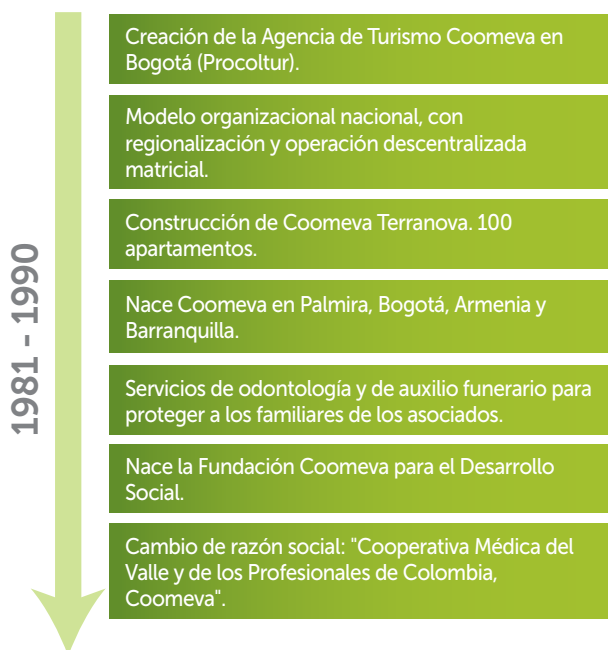
LÍNEA DE TIEMPO CORPORATIVA



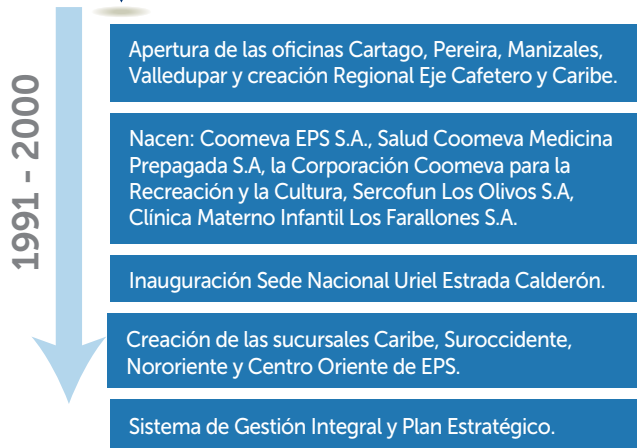
Origen y Organización de Coomeva



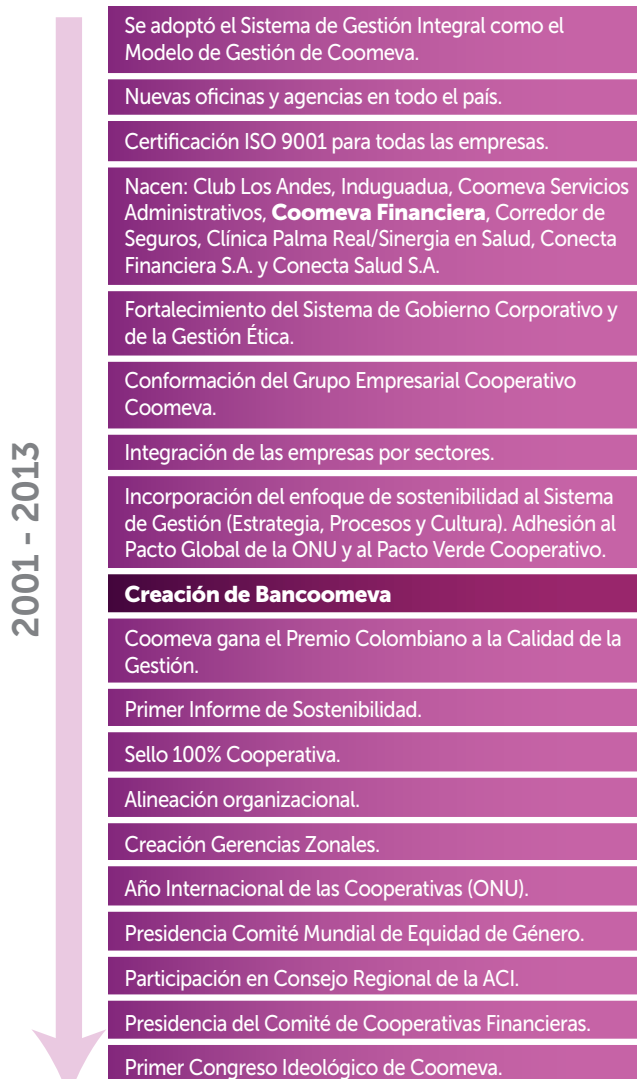
Administración, Planeación y Expansión Geográfica



Gestión, Crecimiento, Diversificación



Gobierno Corporativo, Consolidación y Sostenibilidad





**PRIMER
PRINCIPIO
ASOCIACIÓN
VOLUNTARIA Y
ABIERTA**



“Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.”

La Cooperativa debe ser incluyente y pluralista, permaneciendo abierta a toda persona que cumpla los requisitos necesarios y manifieste su voluntad de ingresar, así como permitirle el retiro cuando lo desee, ello sin ningún tipo de discriminación por razones raciales, políticas, religiosas, sociales, de género, etc, respetando la dignidad fundamental y los derechos humanos. Nadie puede ser obligado a ingresar o permanecer en la Cooperativa en contra de su voluntad.

Los asociados deben aceptar las responsabilidades de la condición de socio. Este principio refleja el valor de la autorresponsabilidad y por ello todo asociado que ingresa en una cooperativa tiene que asumir el proyecto como suyo con las obligaciones que le correspondan.

Los asociados solo pueden comprometerse si se les consulta, se les escucha, se les informa y si confían en su cooperativa porque ésta es incluyente, equitativa y transparente.

Los asociados deben ser capaces de utilizar los servicios de la Cooperativa, puesto que su esencia como empresa es satisfacer sus necesidades. Por ello, debe existir una estrecha relación entre la cooperativa y los asociados a los cuales sirve. La relación con el asociado es la que debe determinar los planes futuros, definir los negocios a desarrollar y orientar los procesos y la forma de operación. La cooperativa debe reconocer al asociado como el centro de su actividad, comprometiéndose con los más altos niveles de servicio al asociado, razón de ser de su existencia.

Se incluyen aquí indicadores de acceso, equidad, perfil del asociado, cobertura regional, comunicación, gestión de casos y satisfacción de la base social.

CRITERIO ACCESO

CRECIMIENTO DE LA BASE SOCIAL

Nuestra Cooperativa está conformada por una dinámica comunidad de asociados: profesionales y sus familias, con cobertura nacional.

Nuestro crecimiento histórico



En noviembre de 2012, el Consejo de Administración adoptó un nuevo Modelo de Mercadeo, orientado a satisfacer al asociado, para que aproveche plenamente los beneficios de su asociatividad. Esto mediante una efectiva conexión con los productos y servicios que Coomeva y sus empresas le brindan, fortaleciendo así su permanencia, evitando su deserción y garantizando un crecimiento sostenible de la Cooperativa.

Esta decisión implicó depurar más de 26 mil asociados inactivos, lo cual llevó a un decrecimiento de la base, cerrando el año con 23 mil asociados menos que en diciembre de 2012.

En 2013 logramos resultados positivos en incremento en el uso y tenencia de productos y servicios por parte de los asociados.



QUIÉNES SON NUESTROS ASOCIADOS

PERFIL DEL ASOCIADO

Regionales*

Cali	74.233	29,6%
Medellín	57.655	23,0%
Bogotá	58.082	23,2%
Caribe	32.842	13,1%
Eje Cafetero	19.250	7,7%
Palmira	8.641	3,4%

Antigüedad

Menos de 1 año	32.332	12,9%
1 año	36.520	14,6%
2 años	22.637	9,0%
3 años	17.315	6,9%
4 años	13.554	5,4%
5 años	11.124	4,4%
6 o más años	117.221	46,8%

Tipo de vinculación

Graduado	183.253	73,1%
Jóvenes asociados	30.221	12,1%
Familiar asociado	21.093	8,4%
Empleado	3.809	1,5%
Persona jurídica	2.485	1,0%
Educación no formal	9.842	3,9%
6 o más años	117.221	46,8%

Actividad**

Asalariado	158.603	63,9%
Independiente	60.557	24,4%
Sin actividad	6.939	2,8%
Pensionado	3.351	1,4%
Sociedad	18.577	7,5%

Estado civil**

Casado	101.844	41,0%
Soltero	101.986	41,1%
Unión Libre	27.466	11,1%
Separado/Divorciado	11.869	4,8%
Viudo	3.956	1,6%

Estratos**

Estrato 1	3.732	1,5%
Estrato 2	26.433	10,6%
Estrato 3	87.599	35,3%
Estrato 4	66.073	26,6%
Estrato 5	36.852	14,8%

Nivel académico**

Doctorado	1.842	0,7%
Magíster	4.531	1,8%
Especialización	25.411	10,2%
Profesional	159.732	64,4%
Técnico o Tecnólogo	31.295	12,6%
Bachiller	11.926	4,8%
Primaria	300	0,1%
Otros	555	0,2%

Género de la base de asociados**

Femenino	139.516	56,2%
Masculino	108.702	43,8%

Edad

Menor de 25 años	11.239	4,5%
[25-29] años	31.566	12,7%
[30-34] años	36.433	14,7%
[35-39] años	30.739	12,4%
[40-44] años	26.780	10,8%
[45-49] años	28.043	11,3%
[50-54] años	27.396	11,0%
[55-59] años	21.695	8,7%
[60-64] años	17.161	6,9%
65 años o más	17.166	6,9%

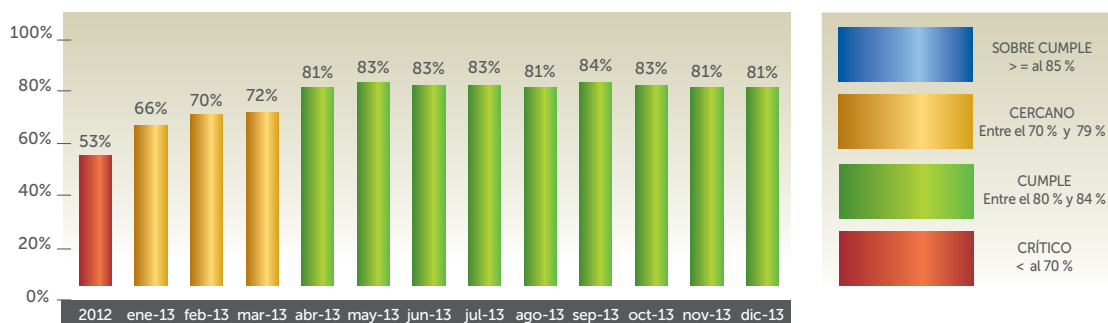
Edad promedio 43,9



* Las características regional, antigüedad y tipo de vinculación incluyen tanto la población jurídica como natural. Las demás características solo clasifican a las personas naturales.

** Los porcentajes no suman el 100% porque no se tiene en cuenta la categoría sin información.

Hoy una mayor proporción de asociados se ajusta a las características de nuestra oferta de servicios.

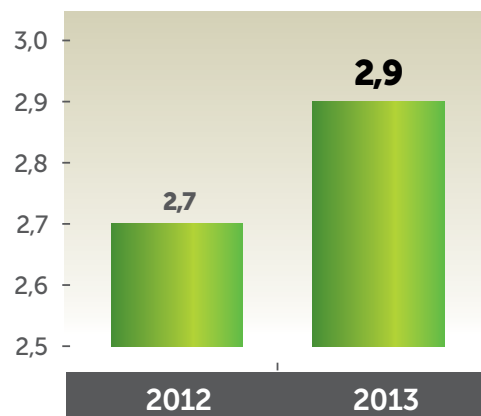
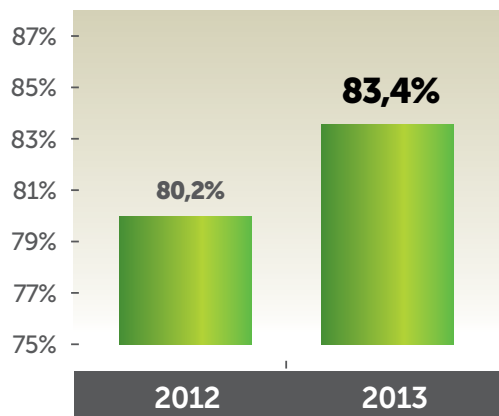


Perfil de Asociados	Año 2012	Año 2013
Mas de 5 años de asociado en Coomeva	45,2%	51,2%
Profesionales graduados	69,9%	73,1%
Solteros	53,7%	51,1%
Edad Promedio	42,3 años	43,9 años



En la medida en que el asociado utiliza nuestros servicios cumplimos nuestra misión, generamos fidelidad y permanencia.

Producto promedio por asociado



Buscamos conocer mejor al asociado para ser más asertivos y responder mejor a sus necesidades, para lo cual diseñamos estrategias de segmentación.

Uso y Tenencia	% año 2012	% año 2013
Ningún servicio	19,78%	16,58%
De 1 a 2 servicios	33,82%	33,28%
De 3 a 5 servicios	33,73%	35,73%
6 o más servicios	12,67%	14,41%

Las cooperativas están compuestas por hombres y mujeres, a quienes debemos garantizarles un trato equivalente, reconociéndoles el mismo valor y brindándoles apoyo por igual, acorde con sus respectivas necesidades y en condiciones de igualdad de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades, es decir con Equidad de Género, de manera que primen los méritos y habilidades de las personas por encima de otras condiciones, eliminando las brechas de género y la discriminación, lo cual abre las puertas para la creación de ambientes más diversos, tolerantes, inclusivos y por lo tanto democráticos.

CRITERIO DE EQUIDAD DE GÉNERO

PARTICIPACIÓN

La equidad de género ayuda a las cooperativas a demostrar que la conciliación entre los intereses individuales y colectivos es posible.

139.510 mujeres asociadas que representan el **56,2%** de los asociados.

6 mujeres en el Consejo de Administración (2 principales y 4 suplentes) que representan el 33% del total de Consejeros.

58 mujeres Delegadas a la Asamblea General (principales y suplentes) que representan el 29,1% del total de Delegados.

9.134 mujeres trabajan en el Grupo Coomeva, que representan el 69% del total de trabajadores.



% Mujeres en cargos directivos en el Grupo Coomeva

Familia cargos	Femenino	Participación Femenino %	Masculino	Participación Masculino %	Total general
Vicepresidente	1	25%	3	75%	4
Gerente	98	55%	81	45%	179
Director	173	59%	119	41%	292
Coordinador	277	63%	165	37%	442
Total general	549	60%	368	40%	917

Respetamos los Derechos Humanos y laborales, actuamos con equidad y no ejercemos ningún tipo de discriminación en nuestras actividades.



Una relación de equidad de responsabilidades entre mujeres y hombres, es una manera de poner en práctica nuestros valores y principios y mantenerlos vivos.

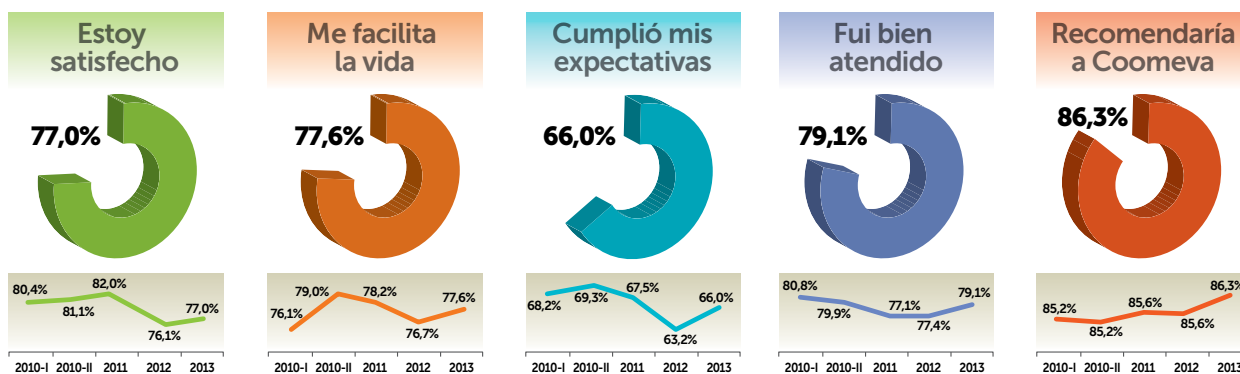
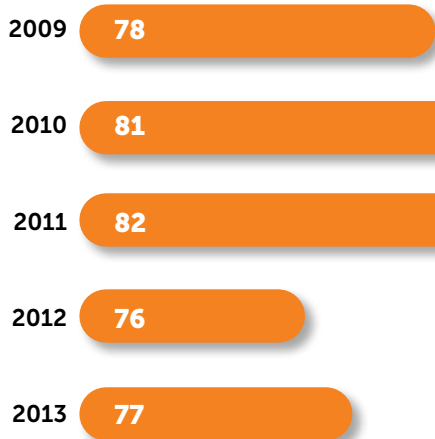
Es un elemento esencial para la promoción de la excelencia cooperativa social y económica, asegurando la práctica de los principios y especialmente de valores como la democracia a través de la representación por género.

Contamos con una Política de Igualdad y Equidad de Género y también con una Política de Jóvenes

CRITERIO DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

En 2013 mejoró la percepción de satisfacción del asociado en las cinco variables analizadas. En 2014 como resultado del nuevo Modelo de Servicio, aspiramos obtener un resultado por encima del 82%.



Evaluamos periódicamente la satisfacción de nuestros asociados, analizando variables claves y aplicando técnicas con alta confiabilidad y efectividad metodológica y validez científica.

SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL GRUPO COOMEVA

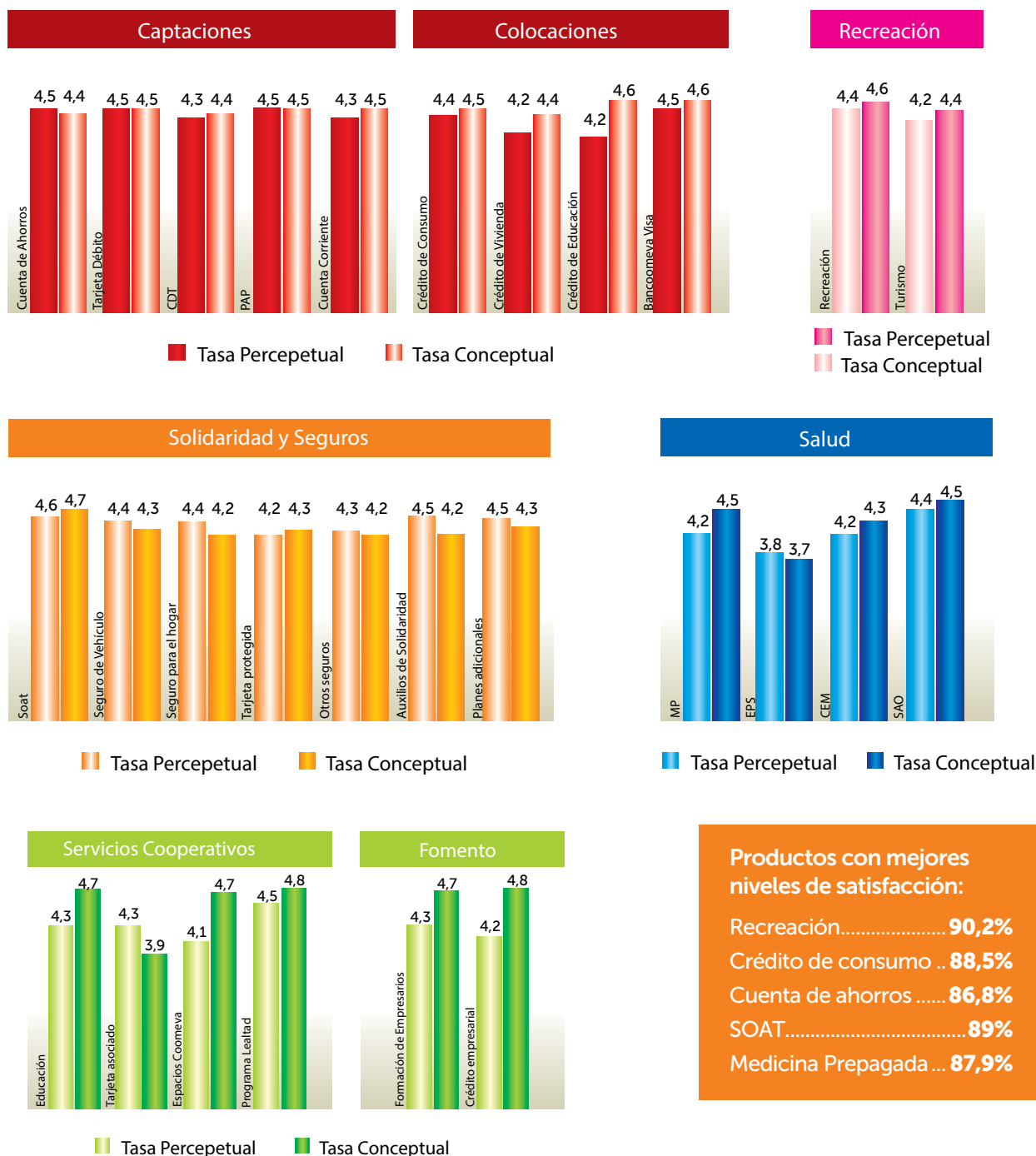
Para la medición aplicamos técnicas de muestreo con un nivel de confianza de 95% y error de muestreo de 2,3% para el país y del 5,6% en las regionales.

Medimos la satisfacción de dos maneras:

TASA PERCEPTUAL = Se establece de manera espontánea así use o no el producto.

TASA CONCEPTUAL = Califican quienes usan o han usado el producto.

Nota máxima = cinco (5)



Productos con mejores niveles de satisfacción:

- Recreación..... **90,2%**
- Crédito de consumo .. **88,5%**
- Cuenta de ahorros **86,8%**
- SOAT..... **89%**
- Medicina Prepagada ... **87,9%**

"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)*



CRITERIO DE SATISFACCIÓN

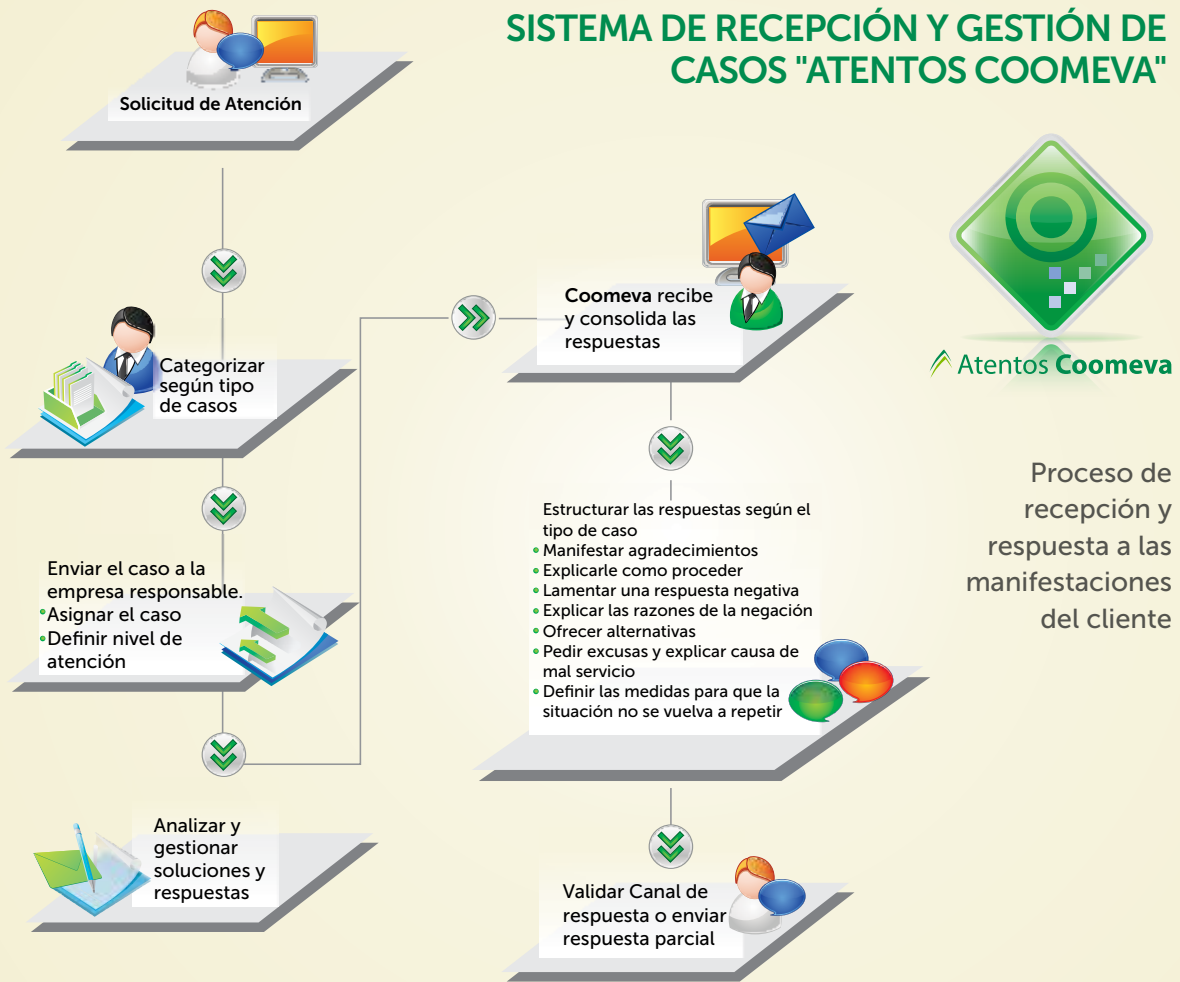
VOZ DEL ASOCIADO
Y DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS



Mediante el nuevo
Modelo de Servicio:

- » Fortalecemos la cultura en los colaboradores para el registro de las manifestaciones de asociados a través de la herramienta "Atentos".
- » Evaluamos periódicamente la satisfacción del asociado frente a "Atentos".
- » Mejoramos y estandarizamos la gestión de las comunicaciones que llegan a través de la Junta de Vigilancia y de casos que llegan a las oficinas a través de los buzones de "Atentos", garantizando mayor control y oportunidad de respuesta.

SISTEMA DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE CASOS "ATENTOS COOMEVA"

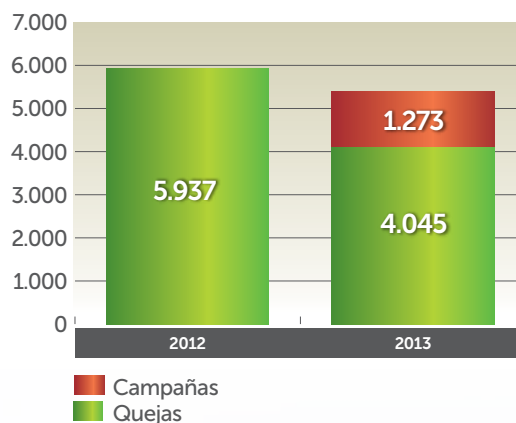


Proceso de recepción y respuesta a las manifestaciones del cliente

Desde el 2001 contamos con un medio amigable y accesible de comunicación permanente con nuestros grupos de interés, para la recepción de casos, quejas, sugerencias y felicitaciones, que permite el seguimiento y gestión integral de cada caso hasta su resolución final.



ATENTOS COOMEVA 2013	
Empresa/Categoría	Total general
Total Coomeva empresas alineadas	19.452
Solicitudes	13.861
Quejas y Reclamos	5.318
Agradecimiento y/o Felicitación	143
Sugerencia	119
Caso sin categorizar	11
Promedio días de respuesta	6.8



ASÍ GESTIONAMOS LAS PRIMERAS CAUSAS DE RECLAMACIÓN EN 2013:

- 1. Inconformidad por la demora en atención, los procesos y la prestación del servicio en la EPS** (Citas. 66,7% de los casos). Los correctivos garantizan hoy la asignación de citas en 3 días. Estamos analizando el envío de las órdenes médicas por correo electrónico.
- 2. Inconformidad con valores cobrados o facturados y tarifas de Bancoomeva.** 44,8% de los casos por cobro errático cuota de manejo de tarjeta débito. Se inactivaron las tarjetas rapidísimas para evitar que estos cobros se siguieran generando en meses posteriores.
- 3. Inconformidad con la entrega del estado de cuenta.** Ha disminuido: Promedio 177 quejas por 300 mil facturas entregadas. Medidas: revisión y seguimiento permanente al proveedor que entrega; corrección de direcciones inconsistentes o indeterminadas; actualización de devoluciones reiterativas (físicas y virtuales) y gestión preventiva de calidad de datos críticos de ubicaciones.



LOGROS 2013

2013 vs 2012

Total 5.318 quejas y reclamos:
reducción 10%

4.045 quejas de servicio:
reducción 20%

12.823 quejas en las empresas del Grupo,
2% menos.



 **Atentos Cooameva**

En todo el Grupo Cooameva realizamos más de 5.000.000 de atenciones al mes, que generan un promedio de 1.678 quejas mensuales.

Nivel de Satisfacción de Asociados frente a Atentos en 2013:

85.1%

El Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Administración, coordinaron esfuerzos para mejorar la calidad de este servicio: gestionando mejor los procesos, mejorando los estándares de oportunidad y especialmente brindar respuestas al asociado con calidad, contundencia, claridad y calidez.

Centralizamos la gestión de los casos de Cooameva Cooperativa, Recreación y Turismo, Solidaridad, Corredor de seguros y Fundación y coordinamos con las empresas de salud y el banco la armonización de las políticas y la gestión de casos.

Red Social de Delegados

Medio de comunicación en línea, que permite estrechar vínculos y difundir información y conocimiento, así como intercambiar opiniones entre los dirigentes entre sí y con la Presidencia Ejecutiva. Estimulamos permanentemente el uso, la participación y la frecuencia de ingreso a la Red.



Sitio web Dirigencia Coomeva

Integra la información relevante para la gestión dirigenal:

- Noticias.
- Temas de interés.
- Biblioteca.
- Aula Virtual.
- Modelo de Excelencia en la Gestión.
- Agendas.
- Decisiones.
- Acceso a las plataformas tecnológicas y sitios propios de la dirigencia.



SEGUNDO
PRINCIPIO
CONTROL
DEMOCRÁTICO
DE LOS
ASOCIADOS



“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), al tiempo que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.”

La democracia es cualidad fundamental del cooperativismo y este principio es uno de los que más nítidamente destaca los caracteres sociales frente a los económicos, señalando la importancia que debe asignarse en las cooperativas al elemento humano en relación con el capital. Al establecer la regla de “una persona, un voto”, resalta que el dinero se utiliza sólo como un elemento al servicio de las personas y no las personas al servicio del dinero.

Este Principio explica el **Modelo de Gestión de las Cooperativas** como organizaciones democráticas en las cuales son los asociados quienes eligen entre ellos mismos y delegan a aquellos que han de dirigir la Cooperativa y son los asociados delegados, reunidos en Asamblea General, los que ostentan el máximo poder y autoridad en la cooperativa.

Este Principio define **la naturaleza de las cooperativas**, puesto que marca una diferencia fundamental entre las cooperativas y cualquier otro tipo de entidades de distinta naturaleza, en las cuales la influencia que cada socio tiene en la orientación de los asuntos comunes depende generalmente del capital que posea en las mismas. En las cooperativas, en cambio, el poder de decisión depende de las personas en sí mismas y no del capital que las apoye.

Este Principio establece **la igualdad de todos los asociados**, esto es, igualdad en derechos, en capacidad de decisión y en oportunidades de expresión y de participación en la toma de decisiones.

Se incluyen aquí indicadores de participación de asociados en la gestión, la participación en procesos electorales, y el clima interno.

CRITERIO PARTICIPACIÓN

ESCUCHA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestro lineamiento corporativo de RSE que guía nuestra actuación frente a los grupos de interés es:

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.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



GESTIÓN DEMOCRÁTICA

La mayor riqueza de la cooperativa está en sus asociados y la aprovechamos mediante su participación como dirigentes a lo largo de todo el país y en todos los niveles de la estructura administrativa y de gobierno de la Cooperativa.



Dirigimos y orientamos la organización conjuntamente entre la Dirigencia y la Administración, lo que nos permite una visión amplia y compartida.

Nuestro liderazgo es participativo a través de una democracia representativa y mediante procesos electorales en los que elegimos a los asociados que dirigen la organización.

Cada tres años los asociados, mediante votación personal, eligen a 100 Delegados y sus suplentes, para que a través de la Asamblea General los representen en la conducción de la Cooperativa.

ELECCIÓN DE DELEGADOS 2010 VS. 2013

Conceptos	2010	2013	Variación
Población total	211.782	270.356	28%
Población hábil	149.029	171.261	15%
%	70%	63%	-
Asociados que no votaron/antigüedad	-	28.271	-
Planchas admitidas	166	150	-10%
Candidatos	745	500	-33%
Total votos	37.290	29.655	-20%
Votos por urna	32.025	29.655	-7%
%	86%	100%	-
Índice electoral/urna	21%	17%	-19%
Votos por audio	5.265	-	-
%	14%	-	-
Índice electoral	25%	17%	-
# días	5 días	2 días	-
Promedio día votos	7.458	14.828	99%
Costo elecciones por votante (\$)	35.705	54.043	-
N° de quejas	237	85	-



Datos Elección de Delegados 2013:

- » Aplicamos sistema de votación de urna electrónica y huella digital.
- » 34 zonas electorales, 84 oficinas, 232 urnas electrónicas en producción y 114 de contingencia.
- » Más de 500 personas brindaron apoyo durante el proceso.
- » Se invirtieron cerca de \$1.600 millones.
- » 7% menos electores que en el 2010 debido al sistema de votación presencial y menos días de votación.
- » La publicación de los resultados se realizó el mismo día de la votación.

DISTRIBUCIÓN DE LOS ASOCIADOS QUE VOTARON EN 2013

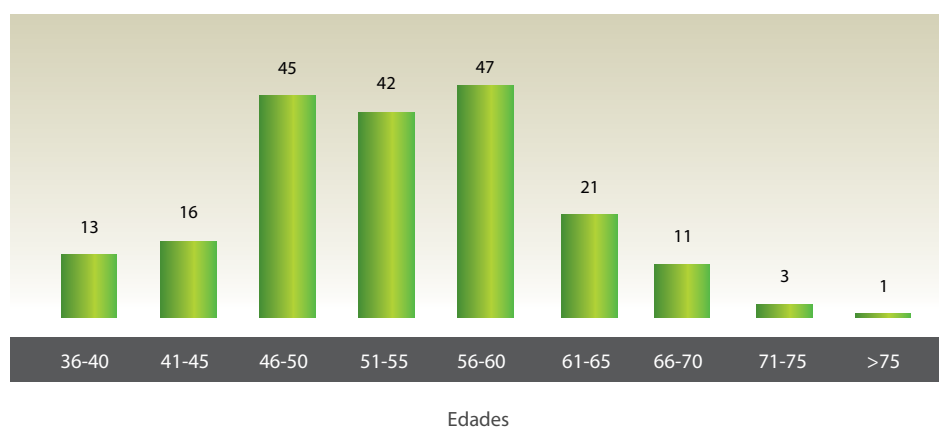
Total asociados	29.655	
Regional Bogotá	3.459	9%
Regional Cali	10.369	20%
Regional Caribe	4.596	22%
Regional Eje Cafetero	2.604	19%
Regional Medellín	6.971	18%
Regional Palmira	1.656	17%



PARTICIPACIÓN DE LA DIRIGENCIA

177	Comités activos en todo el país
1.644	Total cargos dirigenciales
268	Cargos dirigenciales nacionales
386	Cargos dirigenciales regionales
900	Cargos dirigenciales zonales
90	Cargos dirigenciales locales
791	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
52	Participantes en la Red Social
59.948	Horas académicas de Dirigentes
30.776	Horas de trabajo dirigenal
4.519	Millones de inversión en la gestión de la Dirigencia
590	Millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

Composición de los Delegados y Dirigentes nacionales por edad



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIRIGENCIA

AVANCES

- » Plataforma documental para gestión de los documentos propios de la Dirigencia.
- » Aplicativo de autoevaluación de los resultados de la gestión del dirigente, que le permite implementar procesos de mejora.
- » Sitio web que brinda a la Dirigencia en un solo lugar el acceso a la información, documentos, aplicativos, novedades, reglamentación, temas de interés, entre otros.
- » Capacitamos al personal que apoyará la gestión de la Dirigencia en los distintos niveles.
- » Desarrollamos tutoriales que facilitarán la apropiación del sistema por parte de los Dirigentes.

Modelo de excelencia aprobado en 2013, que busca fortalecer la capacidad y la calidad de la gestión dirigenal.



CRITERIO CLIMA INTERNO
CLIMA LABORAL

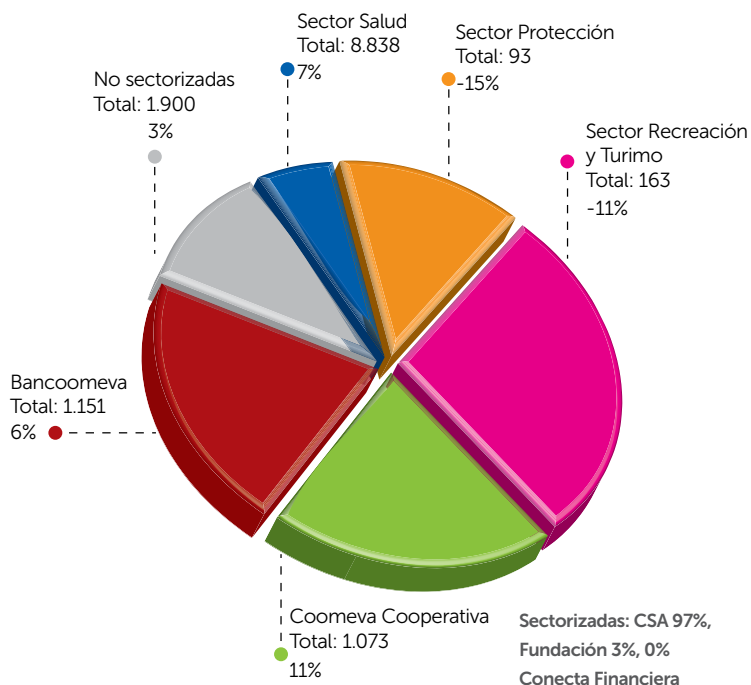
Nuestros colaboradores son aliados esenciales para el desarrollo y la consolidación de nuestra organización.

¡Ustedes son nuestra gente y nosotros crecemos con nuestra gente...!

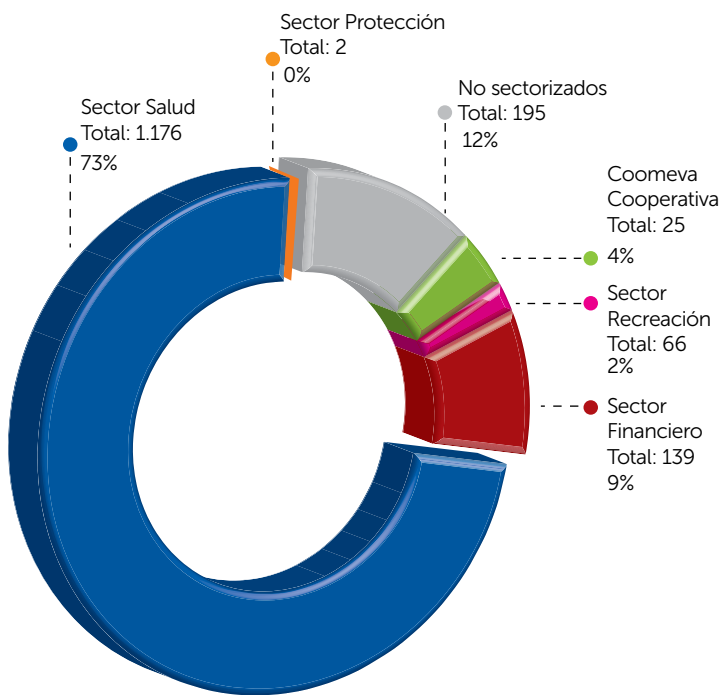
Creamos las condiciones necesarias de bienestar e impulso del desarrollo humano integral, para que nuestros colaboradores progresen como profesionales competentes dentro del marco de los valores de Cooameva, enfocados en la consecución de resultados orientados a la creación de valor y al servicio al asociado.

La calidad del servicio que brindan nuestros colaboradores determina la satisfacción, la lealtad y permanencia de los asociados, puesto que representa el mayor momento de verdad; aquel momento humano en el que el asociado vive y concreta su relación con la Cooperativa.

Total colaboradores directos y temporales

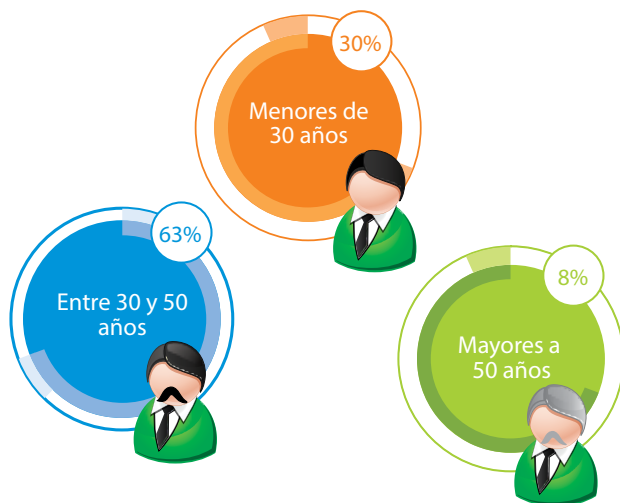


Total: 13.218 colaboradores directos

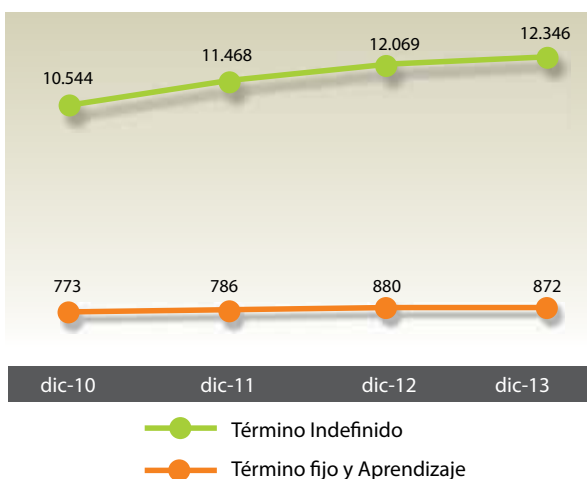
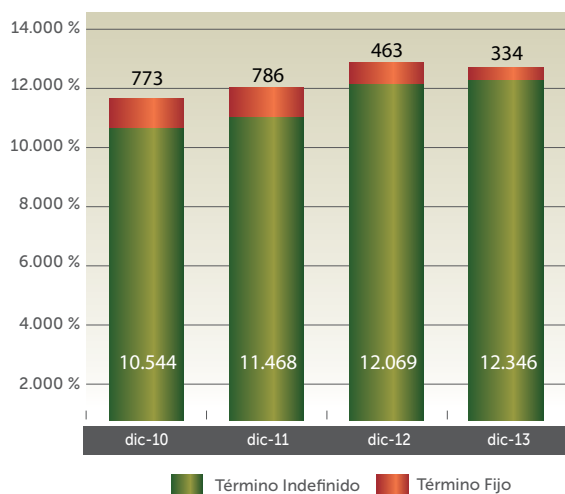


Total: 1.603 colaboradores temporales

Número de colaboradores por rango de edad



Histórico colaboradores por tipo de contrato



COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Total Colaboradores

13.218 colaboradores directos
1.603 colaboradores temporales

Contrato indefinido

12.346 colaboradores

Contrato fijo menor o igual a un año

334 colaboradores

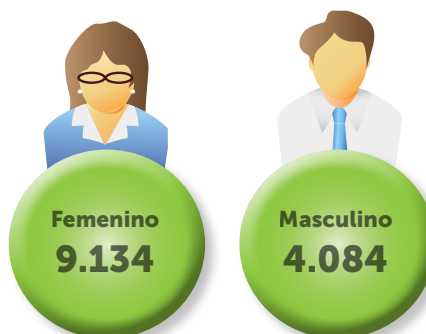
Contrato de aprendizaje

538 colaboradores

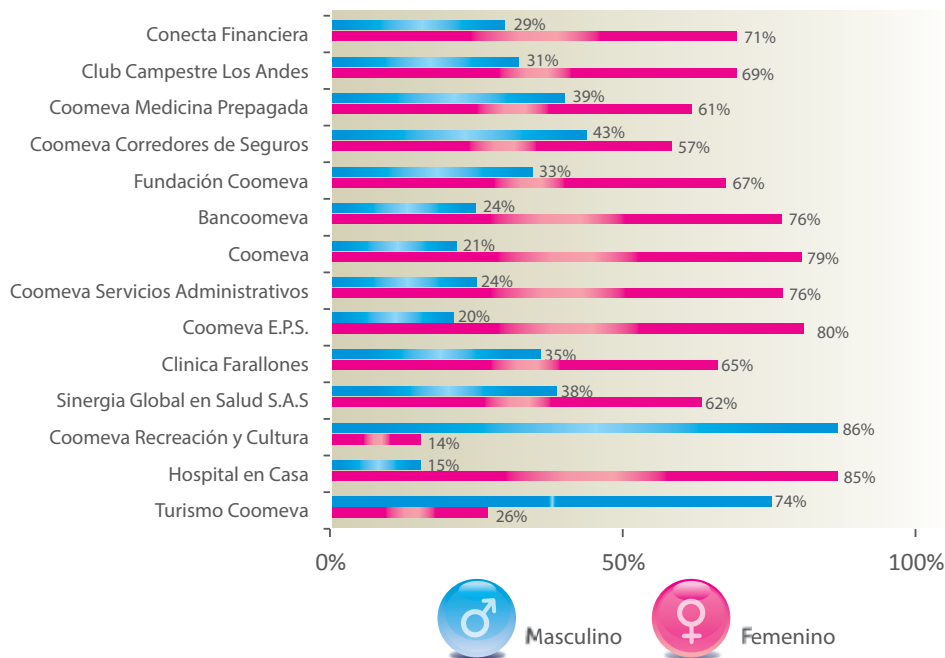
COLABORADORES POR GÉNERO

Total Colaboradores

13.218 directos



Porcentaje de colaboradores por género



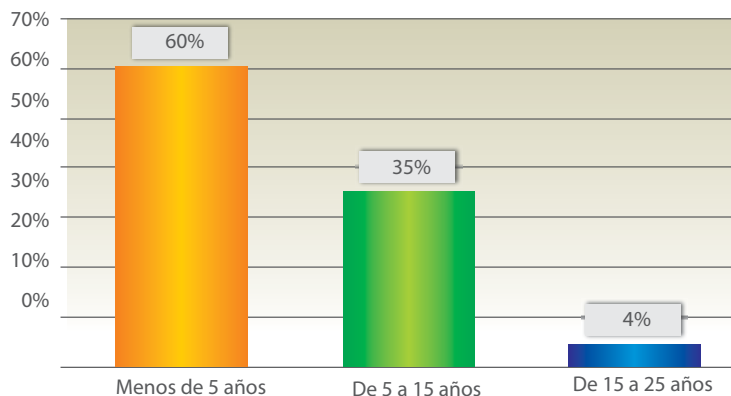
COLABORADORES POR REGIONES

Suroccidente	3.621
Noroccidente	2.336
Caribe	2.366
Centro Oriente.....	1.590
Dirección Nacional.....	1.321
Eje Cafetero	786
Nororienté	791
Palmira.....	407
TOTAL	13.218



TIEMPO DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES

Respecto al año 2012 aumentó la población de menores de 5 años en 5 puntos y se redujo la población entre 5 y 15 años de antigüedad.



El índice de rotación del Grupo Coomeva fue en promedio 2,2% de enero a diciembre del 2013. Se mantuvo un comportamiento similar frente a los resultados del indicador del año inmediatamente anterior (1,96%).

La pequeña variación en este índice es el resultado de los procesos de alineación y reorganización que se presentaron en las diferentes empresas del Grupo, que dieron lugar a movimientos de personal.

ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL

Medición en el Grupo Empresarial Cooperativo = 80% (satisfactorio)

Esta cultura "sana" debe facilitar el logro de la estrategia empresarial y aumentar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Lo anterior nos impone el reto de mantener los factores positivos y mejorar las áreas en que haya oportunidad.

Estamos ubicados en la ruta para convertirnos en una de las mejores empresas para trabajar en Colombia:

Ranking de Empresas - Grupo Coomeva	Año 2011	Año 2013
Coomeva, Educación y Democracia		88%
Fondo de Empleados de Coomeva		87%
Fundación Coomeva	79,0%	86%
Sector Protección	70,6%	83%
Coomeva, Unidad Corporativa	72,4%	82%
Coomeva, Servicio al Asociado		82%
Banco Coomeva	70,6%	82%
Sinergia: UBA - UIS - UPREC		82%
Sinergia - Palma Real	80,1%	80%
Clínica Farallones	63,3%	79%
Coomeva Servicios Administrativos	65,6%	79%
Coomeva EPS y Medicina Prepagada	65,6%	79%
Coomeva, Tecnología Informática		76%
Hospital en Casa	60,5%	75%
Club Los Andes	44,7%	75%
Sector Recreación y Turismo		75%
Coomeva Recreación y Cultura	72,1%	
Coomeva Turismo Agencia de Viajes	43,3%	
TOTAL GRUPO COOMEVA	66,7%	80,0%



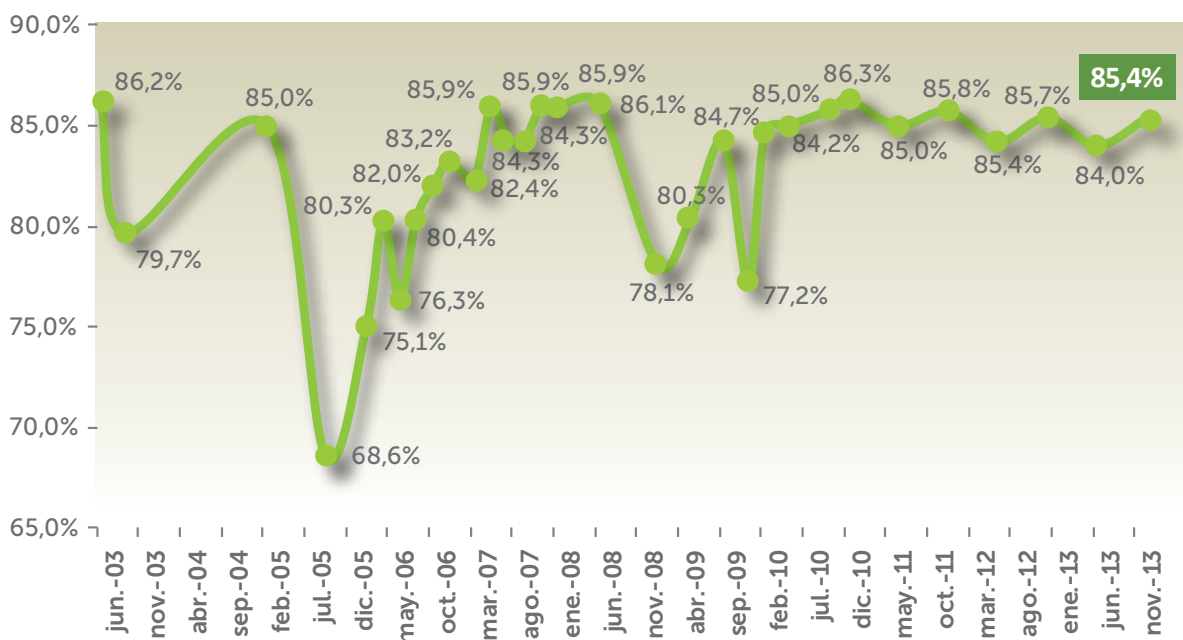
CRITERIO CLIMA INTERNO

ÍNDICE DE
CONFIANZA DEL
ASOCIADO EN LA
ADMINISTRACIÓN
(ICA)

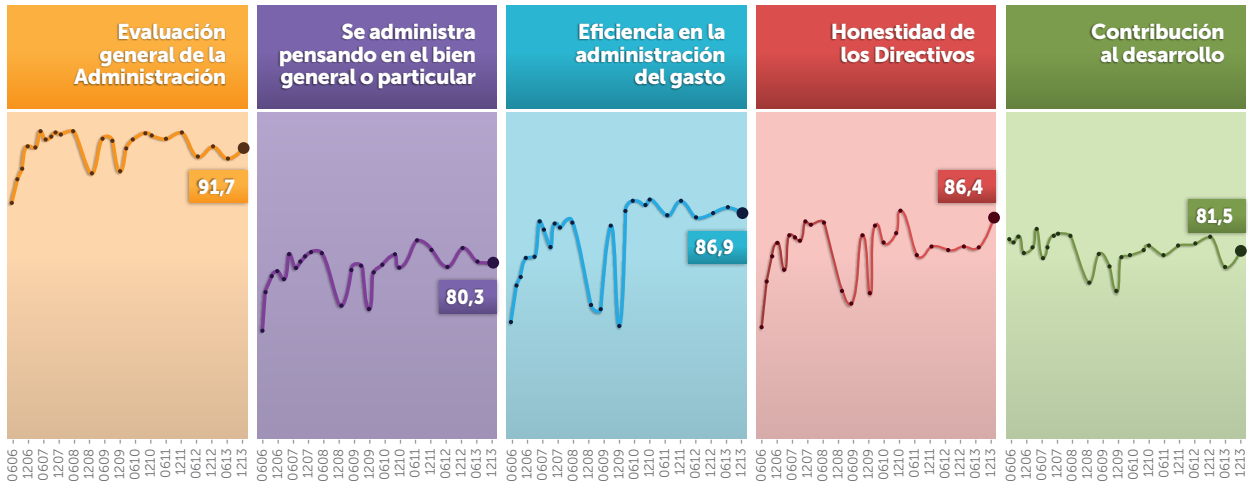


Desde hace más de 10 años evaluamos científicamente la percepción espontánea del asociado frente a cinco componentes de la administración de la Cooperativa.

Índice de Confianza en la Administración • Coomeva junio 2003 - nov 2013



Durante el año 2013 obtuvimos los siguientes resultados frente a cada una de las dimensiones, los cuales hablan por sí solos:

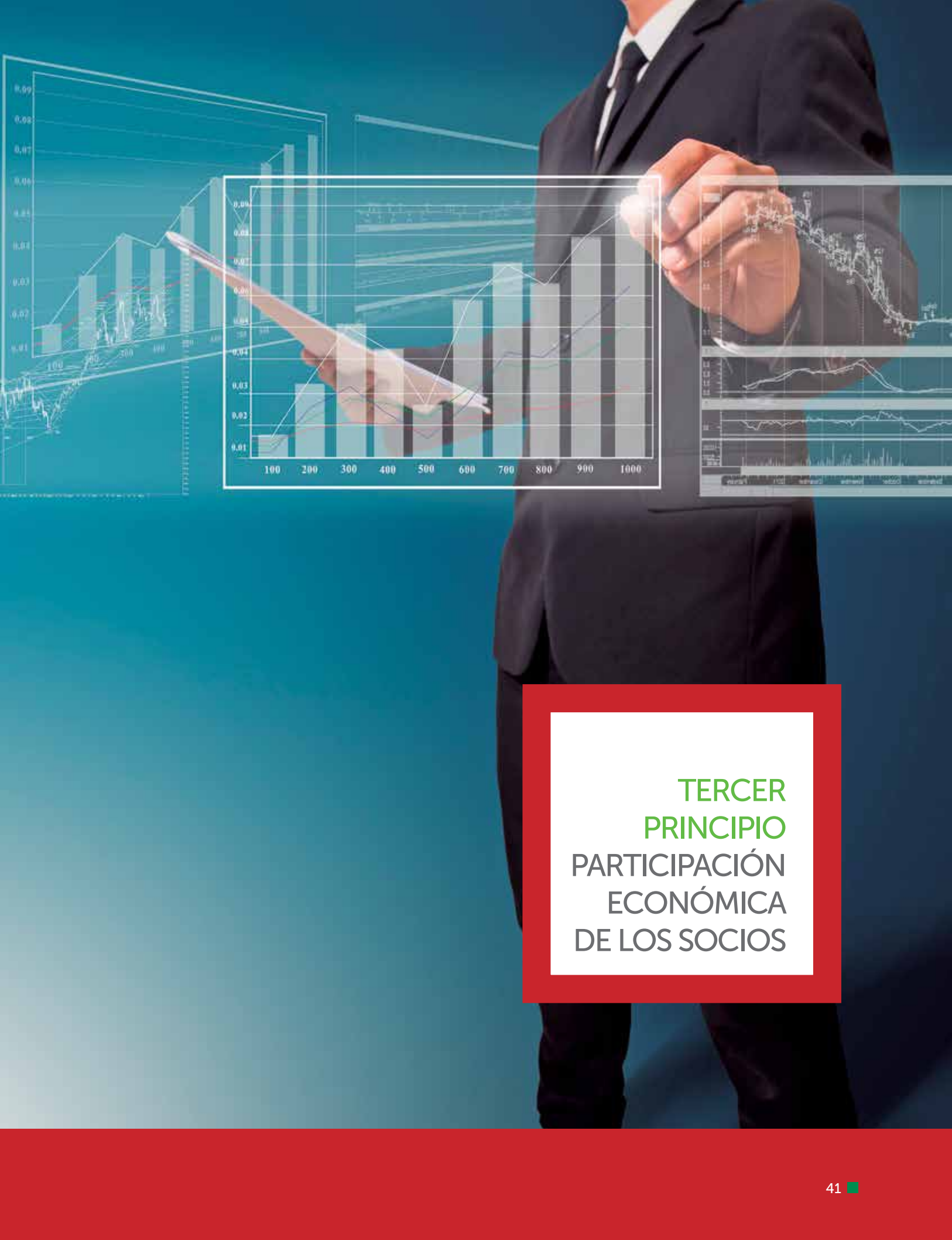


"Las cooperativas siguen siendo el medio para realizar los sueños.

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

*Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación
Cooperativa Internacional*





**TERCER
PRINCIPIO
PARTICIPACIÓN
ECONÓMICA
DE LOS SOCIOS**



En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente; está al servicio de los asociados y no es el amo de la organización. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

"Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.

Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía."

Los asociados reciben una compensación por sus aportes y por ello hay que garantizar los esfuerzos para obtener, mantener, incrementar y retribuir el capital, así como para distribuir excedentes. La formación de capital no necesariamente debe ser igualitaria, pero si equitativa. Hay que procurar que no se desmotiven aquellos que puedan aportar más, pero hay que poner límites y estar alertas frente a sus consecuencias sobre la propiedad y el consecuente poder de control de la empresa cooperativa.

La participación económica de los socios no se limita a "poner" dinero, sino que también les corresponde decidir el destino de los excedentes que pueda generar la actividad de la cooperativa, para dotarla de reservas; apoyar actividades de beneficio común y recompensar a los socios a través del "retorno cooperativo" por su apoyo, calculado equitativamente y siempre en función del grado de participación y de la actividad del asociado en el desarrollo de la cooperativa, y nunca en función del capital aportado.

EN COOMEVA DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que 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 cerca de 4.000.000 de colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.

Se incluyen aquí indicadores de resultados que responden a dos criterios de balance social: rentabilidad y beneficios.

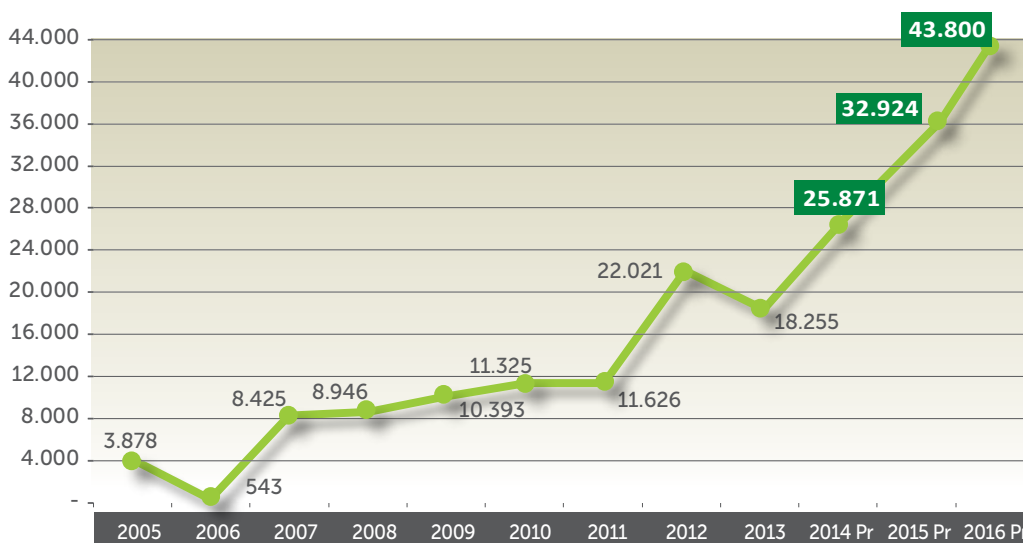
CRITERIO RENTABILIDAD

GENERACIÓN DE RESULTADOS

Las 16 empresas de Coomeva se han creado como respuesta de la Cooperativa a las necesidades de los asociados y usuarios y por su potencial de generación de valor económico. Están estructuradas en cuatro sectores que actúan bajo los principios y valores cooperativos, con un Sistema de Gobierno Corporativo que garantiza la unidad de propósito, dirección y control, con la Cooperativa como matriz del Grupo.

La Asamblea anualmente determina la distribución de los excedentes entre los asociados, para la creación de Fondos Sociales y reservas, de las que al menos una parte no puede repartirse.

Resultados Históricos y Projectados de Coomeva 1005 - 2016



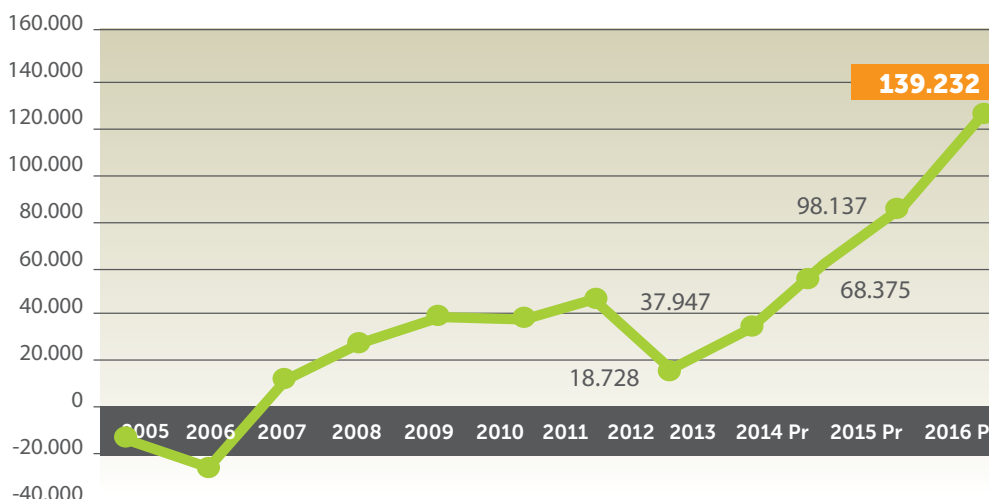
- Excedentes:
Cumplimiento 101%
- Cumplimos con los márgenes de rentabilidad:
 - » Margen Neto 17%;
 - » Margen Ebitda 21%;
 - » ROA 2,8%; ROE 3%)

Indicador de Rentabilidad		
Evolución de resultados	ROA	ROE
2010	0,68%	2,67%
2011	0,63%	2,33%
2012	1,06%	3,77%
2013	0,82%	2,99%

GENERACIÓN DE RESULTADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

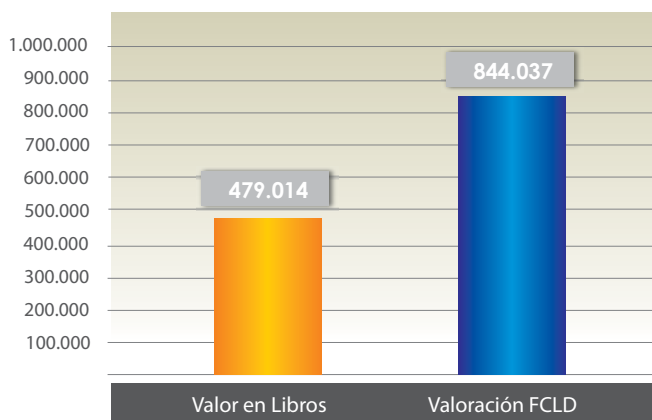
Cooameva, debido a su modelo de negocio cooperativo, está comprometida con la generación de beneficios económicos al asociado durante la prestación misma de los servicios. Esto implica un anticipo de excedentes o un "sacrificio" de ingreso en favor del asociado, por ende, unos resultados menores al final del periodo. Si estos beneficios son tenidos en cuenta, tal como debe ser para poder evaluar objetivamente el real balance social de la Cooperativa, los indicadores de rentabilidad son mucho mayores, tal como veremos más adelante.

Excedentes Grupo Cooameva (\$mm)



La reducción de dividendos de las empresas (\$29.921 a \$6.271 Mill) afectó el cumplimiento de resultados consolidados del Grupo.

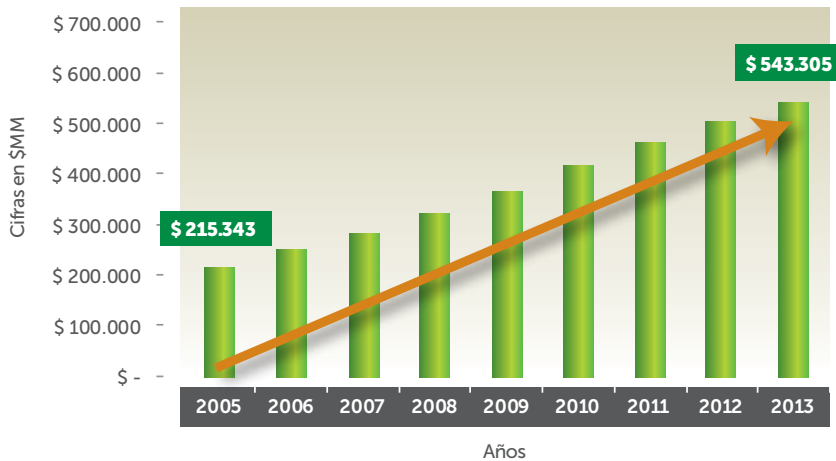
Valor patrimonial y de mercado inversiones empresariales (\$MM)



Contratamos una empresa especializada que valoró las inversiones empresariales de Cooameva en 1,76 veces su valor en libros.

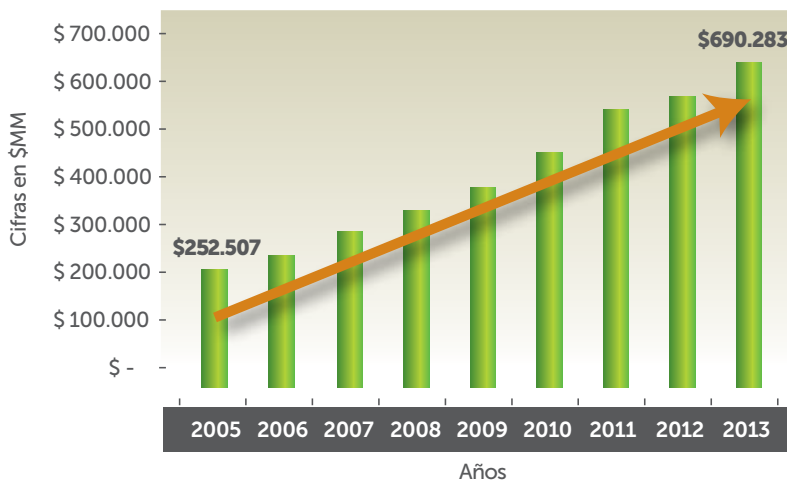
La valoración de Cooameva Cooperativa fue de \$1.2 Billones (67% explicado por el valor del portafolio de inversiones empresariales), que equivale a cerca de dos veces su patrimonio en libros.

Recursos administrados



- » Crecimiento Índice Recaudo del 62,8% al 68,4%.
- » Crecimiento de Aportes en 8,5% (\$42.439 millones).
- » Revalorización Aportes por \$7.508 Millones.

Somos la más grande cooperativa a nivel nacional por nivel de patrimonio.



- » Crecimiento Reservas \$5.411 Millones.
- » Crecimiento Valorizaciones \$35.551 Millones.
- » Crecimiento Patrimonio 13.04%.
- » Aportes Sociales representan el 79% del Patrimonio.

Por el monto de los fondos administrados nos ubicamos en el cuarto lugar a nivel nacional en el mercado de los Fondos de Pensiones Voluntarias.

Fondos Sociales (\$Mill)



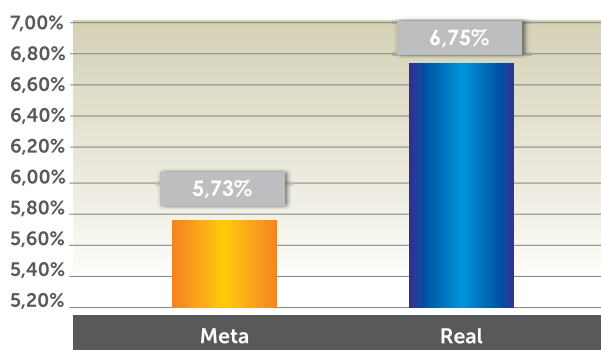
Los Fondos Sociales crecieron el 7,1%.

Monto de Fondos Sociales

Fondos (\$MM)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Educación	6	14	21	111	178	213	218	210	174
Calamidad	3.336	5.009	5.652	4.535	4.634	1.921	1.052	1.500	4.912
Recreación	4.585	5.281	3.848	3.693	4.254	4.853	5.572	6.143	7.554
Solidaridad	683.089	807.047	929.021	1.075.083	1.191.210	1.297.098	1.457.038	1.570.745	1.678.362
Total	691.017	817.351	938.542	1.083.422	1.200.277	1.304.085	1.463.879	1.578.598	1.691.003

En 2013 administramos recursos por \$2'419.300 Millones, de los cuales el 71% corresponde a los recursos de los Fondos Sociales.

Inversiones de Portafolio



Las Inversiones de Portafolio de Coomeva rindieron 1.02 % por encima de la meta.

Rendimientos Acumulados \$93.297 millones.

Cifras en \$MM

FUENTES

APORTES	RESERVAS	EXCEDENTES	OTROS PASIVOS	VALORIZACIONES	FONDOS SOCIALES	TOTAL FUENTES
543.305	21.517	18.255	38.014	107.206	1.691.003	2.419.300



USOS

Inversiones Empresariales	Inversiones Portafolio	Inversiones Propiedades	Cartera de Crédito y Otros Activos	Valorizaciones Activos	Inversiones Fondos Sociales	Total Usos	
358.800	46.669	101.014	114.607	107.206	Inv. Portafolio	2.419.300	
					Cartera		692.595
					Bonos		217.721
					Total		780.686
					1.691.003		

CRITERIO BENEFICIOS

BENEFICIOS
GENERADOS AL
ASOCIADO

Brindamos a los asociados beneficios cada que usan nuestros servicios, a través de valores agregados, de servicios preferenciales y de precios diferenciales, los cuales se reflejan en los resultados como un menor ingreso, el cual se traslada al asociado. Por ello estos beneficios forman parte de nuestro balance social.

MEJORAS EN LA ATENCIÓN

ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

El nuevo Modelo de Servicios Integrados nos ha permitido lograr cambios de fondo y asegurar la prestación de un servicio preferencial, múltiple e integral para nuestros asociados.

MODELO CAC



MODELO CÉLULA CAC



	TOTAL	CAC	Alineación Organizacional
Regional Cali	18	5	13
Regional Bogotá	24	3	21
Regional Medellín	17	3	14
Regional Eje Cafetero	8	4	4
Regional Caribe	12	4	8
Regional Palmira	2	1	1
TOTAL	81	20	61

- » Un millón de servicios entregados en las barras integradas.
- » \$84 mil millones en ingresos.
- » 170 ejecutivos integrales en todo el país.
- » 20 Centros de Atención Coomeva (CAC) y una CAC telefónica.
- » 81 oficinas de Alineación Organizacional.

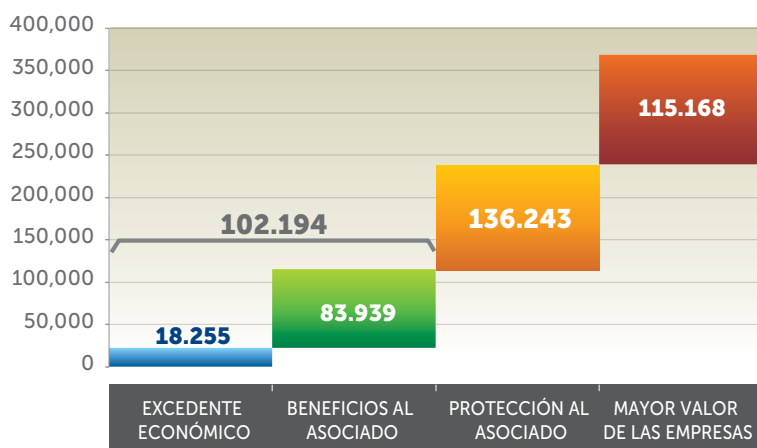
Beneficios generados a los asociados

	2012	2013
Total Beneficios(\$Mill)	\$86,042	\$83,939
Sector Salud	\$26,338	\$23,851
Sector Recreación	\$12,988	\$10,193
Sector Financiero	\$7,299	\$10,976
Fondo Solidaridad (Mayor Ro. Portafolios)	\$23,785	\$24,426
Fundación Coomeva	\$1,179	\$1,383

En Coomeva gestionamos las empresas, los activos y las inversiones de forma que generemos valor económico, pero también garanticemos a los asociados múltiples beneficios y externalidades positivas, ligadas a una excelente propuesta de servicios. Ello dentro de un Modelo de Creación de Valor Ampliado que significa:

- » Generar excedentes económicos como resultado de la gestión empresarial.
- » Generar beneficios económicos para el asociado (ahorros, descuentos, etc.) directamente, a través de las empresas del Grupo o a través de terceros.
- » Incrementar el valor del portafolio de inversiones: Creando riqueza potencial para los asociados.
- » Generar beneficios mutuales para el asociado: Garantizando la suficiencia y crecimiento de los Fondos Estatutarios.

Generamos \$102.194 millones en beneficios económicos para los asociados



ROA: $(\text{Excedente} + \text{beneficios})(2013) / \text{Activo Total}(2012) = 102/2,227 = 4,6\%$

ROE: $(\text{Excedente} + \text{beneficios})(2013) / \text{Patrimonio}(2012) = 102/611 = 16,7\%$

Planes Medicina Prepagada:
Entregamos descuentos a los asociados por \$23.851 millones.

Tiquetes Coomeva Turismo:
Entregamos descuentos a los asociados por \$40 millones.

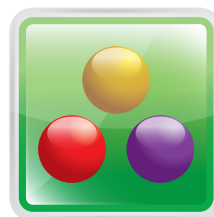


A través de descuentos en Medicina Prepagada, en recreación, en servicios financieros y por la mayor rentabilidad del portafolio de inversión del Fondo de Solidaridad, generamos beneficios económicos para los asociados por \$83.939 millones, los cuales se deben sumar a los excedentes por \$18.255 millones.

Los indicadores de rentabilidad cambian y reflejan la verdadera realidad de la generación de valor de Coomeva al incluir los beneficios económicos generados a los asociados como resultado de una gestión y un modelo de negocio cooperativo.

PROGRAMA DE LEALTAD

Su objetivo es reconocer la fidelidad de los asociados. El Programa cumple con sus objetivos y aumenta la permanencia de los asociados en la Cooperativa,



Lealtad Coomeva

CAMPAÑAS DE REDENCIÓN PROGRAMA DE LEALTAD

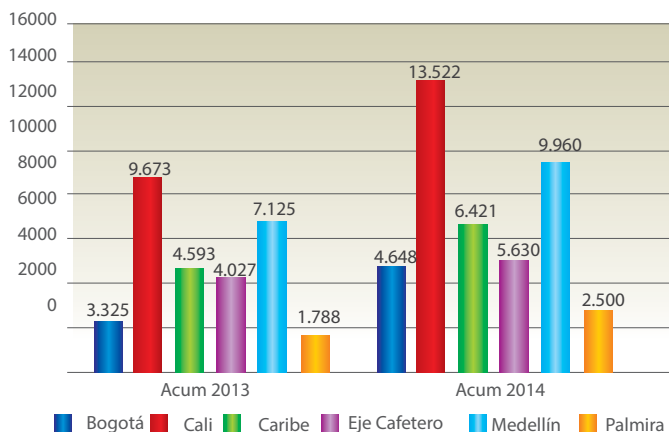
- » El 98% de los asociados que redimen permanece activo.
- » El 56% tiene una antigüedad de más de cinco años.
- » Año a año el número de asociados que redimen va en aumento.
- » Aumento en el uso y tenencia de la totalidad de productos y servicios incluidos en el programa por parte de los asociados que redimieron.



Beneficios generados a los asociados



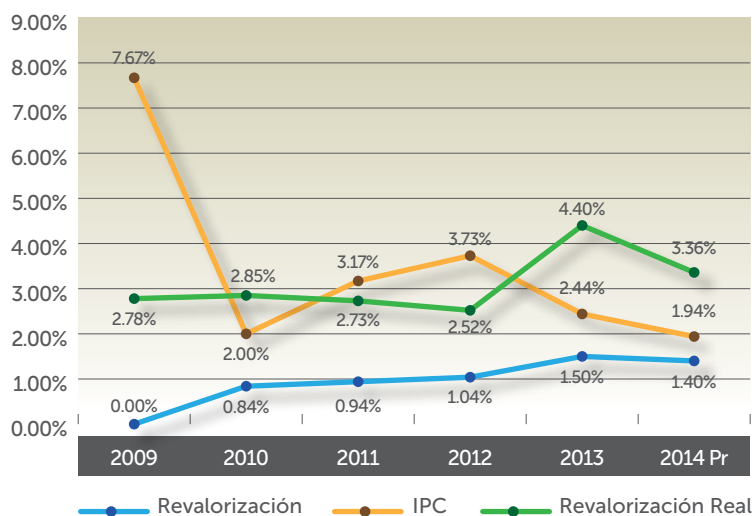
Población que redime por regional, acumulado a 2013 y proyección 2014



CRITERIO RENTABILIDAD

VALORIZACIÓN DE APORTES

La Asamblea define el monto de excedentes que cada año se destinan a revalorizar los aportes, devolviéndoles así su poder adquisitivo en el tiempo.



- » Revalorización 2012: \$7.508 millones.
- » Índice de Revalorización 1,50%.

El Índice de Revalorización aumenta a 4,40% al tener en cuenta los beneficios económicos generados a los asociados.



Con los excedentes alcanzados en el 2013 se asegura la generación de beneficios directos en el 2014 por \$14.604 millones para nuestros asociados.

CRITERIO BENEFICIOS

COBERTURAS Y PROTECCIÓN AL ASOCIADO

Ofrecemos un esquema mutual de ahorro de largo plazo y protecciones compartidas con un diseño solidario, tales como la Perseverancia, los cuales impactan la calidad de vida del asociado. Este producto diferencia a nuestra Cooperativa y nos brinda una ventaja competitiva a través de una serie de coberturas con beneficios derivados del Fondo de Solidaridad, así como del Fondo de Calamidad y Desempleo o disminución de ingresos.

Plan Básico: Flexible. El asociado, según sus necesidades y su capacidad de pago, diseña sus coberturas en tres líneas de previsión (Vida, Perseverancia e Incapacidad Temporal).

El Consejo de Administración autorizó el pago anticipado de la Perseverancia para asociados con más de 7 años de antigüedad, con el fin de apoyarlos en ciertos momentos críticos.

Pagamos:

» Fondo de Calamidad	\$1.826 mill
» Fondo de Educación	\$3.551 mill
» Amortización de aportes	\$1.500 mill
» Revalorización de aportes	\$7.628 mill

AUXILIOS DEL PLAN BÁSICO DEL FONDO DE SOLIDARIDAD Y FONDO DE AUXILIO FUNERARIO		
TIPO AUXILIO	ASOCIADOS BENEFICIADOS	MONTO AUXILIOS (\$MM)
Auxilio por muerte	255	7.227
Gastos funerarios asociados	478	1.969
Auxilio por incapacidades temporales	9.860	6.246
Auxilio por incapacidades permanentes	99	2.592
Auxilio de perseverancia	2.450	53.894
Auxilio de perseverancias anticipadas	1.670	21.916
Auxilio por desempleo, pérdida de ingresos y enfermedades graves	4.656	14.118
Devolución por retiro	10.479	11.365
Coberturas adicionales	2.337	3.637
Gastos funerarios familiares adicionales (Fondo de Auxilio Funerario)	4.124	11.985
Coberturas adicionales	106	356
Segunda opinión médica	-	-
Total	36.514	135.305

COBERTURA DE DESEMPLEO

Una vez más Coomeva es pionera en el país en iniciativas de protección mutual, con la cobertura del seguro de desempleo, avance relevante para nuestra organización, pero especialmente para los asociados que se beneficiaron este año. La vitalidad de este modelo mutualista, en el que la fuerza de muchos permite el beneficio común, es lo que hizo posible poner a disposición del asociado este instrumento innovador.

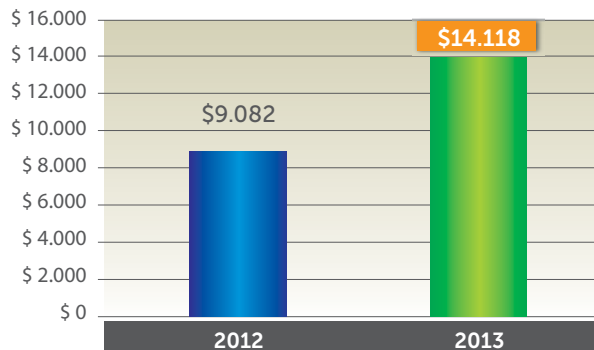
Hace parte del Plan Básico del Fondo de Solidaridad. Asiste económicamente al asociado ante un eventual desempleo, disminución de ingresos o padecimiento de una enfermedad grave.

Tasa de Sinestralidad acumulada

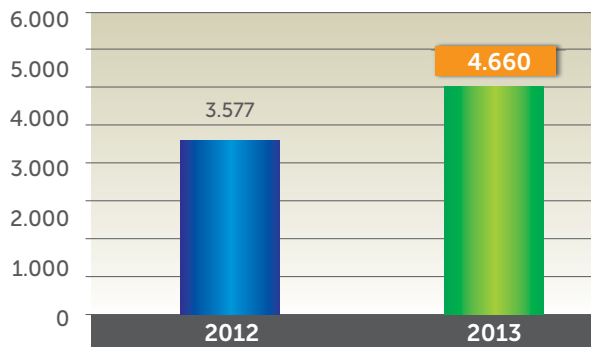
- » Desempleo tiene la más alta por amparos (115%),
- » La Disminución de Ingresos, presenta la más baja (12%).

Estos indicadores reflejan la suficiencia y sostenibilidad de la cobertura en el tiempo. Bajo las condiciones actuales, los recursos que los asociados aportan mensualmente, más las rentabilidades obtenidas, garantizan los pagos presentes y futuros por esta cobertura.

Valor pagado en Desempleo



Asociados Beneficiados



Los pagos realizados fueron los siguientes:

VARIABLE	2012	2013	% VARIACIÓN ANUAL
Saldo Contable (\$MM)	\$ 12.763	\$ 14.128	11%
Recaudo (\$MM)	\$ 14.586	\$ 15.006	3%
Rendimientos (\$MM)	\$ 31	\$ 476	1.427%
Pagos (\$MM)	\$ 9.082	\$ 14.118	55%
Desempleo	\$ 8.128	\$ 11.618	43%
Pérdida de Ingresos	\$ 346	\$ 1.143	230%
Enfermedades Graves	\$ 608	\$ 1.357	123%
Siniestros (No. Reclamaciones)	3.577	4.660	30%
Desempleo	3.187	4.044	27%
Pérdida de Ingresos	175	408	133%
Enfermedades Graves	215	208	-3%
Asociados que terminaron la cobertura	967	1.082	12%
Pagos por Regional (\$MM)	\$ 9.082	\$ 14.118	55%
Bogotá	\$ 1.837	\$ 2.993	63%
Cali	\$ 2.679	\$ 4.181	56%
Caribe	\$ 1.159	\$ 1.903	64%
Eje Cafetero	\$ 1.051	\$ 1.503	43%
Medellín	\$ 1.960	\$ 2.963	51%
Palmira	\$ 396	\$ 574	45%

NUEVAS COBERTURAS DEL PLAN BÁSICO EN 2014

Asistencia legal y contribuciones del Fondo de Solidaridad como garantía de créditos con Coomeva o Bancoomeva.

PLANES COMPLEMENTARIOS

68.075 asociados cuentan con 129.899 Planes Complementarios.

Superamos al mercado y ampliamos las coberturas de Planes de Salud para: cáncer; enfermedad de Parkinson, mieloma múltiple y Alzheimer.

En 2014 se lanza el "Plan Educativo" protección complementaria voluntaria que ofrece previsión y protección para la Educación Superior y Educación Básica Escolar del beneficiario e incluye Auxilio de Desempleo y Disminución de Ingresos del asociado.

Durante 2013 pagamos los siguientes auxilios por Planes Complementarios :

PLANES COMPLEMENTARIOS		
TIPO AUXILIO	ASOCIADOS BENEFICIADOS	MONTO AUXILIOS (\$MM)
Herencia	1	24
Mejora incapacidades temporales	866	362
Enfermedad alto costo	14	217
Hospitalización	146	76
Perseverancia corto plazo	119	752
Devoluciones por retiro solvencia	393	1.399
Gastos funerarios asociado adicional	5	26
Accidentes personales	792	745
Vida clásica	1	35
Gastos funerarios familiares adicionales	106	356
Total	2.443	3.993



CENTRO DE EMPLEABILIDAD VIRTUAL COOMEVA

Apoyamos a los asociados en situación de mayor vulnerabilidad, brindando un complemento a la Cobertura de Desempleo, mediante el Programa "Empleos Coomeva", que busca que los asociados que accedan al Auxilio de Desempleo cuenten con apoyo y herramientas que les permitan rápidamente solucionar su situación.

Buscamos ofrecer una solución integral a la problemática de desempleo o disminución de ingresos que enfrentan los asociados, a través de dos pilares de acción:

- Apoyo para la búsqueda de empleo (emplearse).
- Apoyo para la generación de empleo (crear empresa).

Brindamos al desempleado apoyo y herramientas para:

- Enfrentar el impacto emocional.
- Preparar adecuadamente su hoja de vida.
- Tener acceso preferencial a los portales de empleo.
- Recibir información periódica sobre ofertas de empleo.
- Mejorar el desempeño durante las pruebas y procesos de selección.
- Enfrentar el mundo laboral conociendo sus fortalezas y potenciando sus áreas de oportunidad.
- Motivación y capacitación empresarial, consultoría para emprendedores y empresarios, y financiación y respaldo financiero a través de Microcrédito de Emprendimiento para la creación de empresa y consolidación de negocios de los asociados.



CRITERIO BENEFICIO

MEJORA DEL NIVEL DE VIDA DEL ASOCIADO

Proveemos servicios a los asociados, sus familias y a nuestros grupos de interés, ofreciendo beneficios con valor agregado, creando oportunidades, brindando apoyo y contribuyendo a facilitar y mejorar las condiciones de vida del asociado.



CREDISOLIDARIO:

Alternativa de crédito flexible y de fácil acceso, que ofrece una solución financiera a asociados con más de tres años de antigüedad y que enfrentan barreras para el acceso a créditos bancarios.

CRÉDITOS Y MONTOS OTORGADOS	2012	2013
Créditos solidarios	355	797
Saldo de Cartera (Mill)	\$2,767	\$3,209

- » Cartera \$4.373 millones. Incremento del 64%
- » Reducción en el índice de cartera vencida mayor a 30 días de 14,9%.
- » Disminución de cinco días en tiempo de respuesta a solicitudes.

TARJETA COOMEVA:

Ofrece beneficios exclusivos para los asociados. Incorpora integralmente transacciones financieras y no financieras que permiten: obtener descuentos en comercios aliados, utilizar cupos de crédito otorgados por Bancoomeva, con amplios plazos, tasas y costos de comisión preferenciales, diseño de campañas exclusivas y utilización del bolsillo de la tarjeta para la redención de premios en efectivo del programa de lealtad y campañas de medio de pago.

- » Se abonaron \$707 millones al "bolsillo de la TAC" por redención del Programa de Lealtad y de Ofertas Comerciales, a 13.688 asociados.
- » Se ahorra por usar, o por presentar la tarjeta.



BENEFICIOS TARJETA COOMEVA	2012	2013
Beneficiados con cupos de crédito	63,606	59.207
Cartera acumulada (Mill)	\$47,725	\$36.192
Establecimientos comerciales	256	316
Locales Comerciales		3200
Desembolsos en compras y avances (Mill)	\$80,556	\$65.781
Asociados con descuento por presentar tarjeta		12.500
Asociados con descuento en campañas exclusivas		13.200
Ahorros generados campañas (Mill)	\$1,332	\$1.700

PROGRAMA VIDA EN PLENITUD:

Área integral de servicios con productos especializados para las personas mayores, asociados y padres de asociados, que integra la previsión, la atención y la sostenibilidad, para generar una comunidad alrededor de temas lúdicos, deportivos, educativos y de calidad de vida.



Vida en Plenitud Cooomeva

- » Implementación del Programa en cuatro nuevas ciudades: Pasto, Popayán, Armenia y Bucaramanga.
- » Publicación de la segunda antología "Palabras Mayores" con la participación de 75 escritores.
- » Realización de tres exposiciones artísticas con los asociados de Medellín, Cali, Palmira, participantes de los talleres de arte y pintura. Adicionalmente, se hicieron presentaciones artísticas de los grupos musicales de Cali y Medellín.
- » Se creó el Portafolio Senior Bancoomeva.
- » Bancoomeva abrió la línea de Crédito de libre inversión hasta los 90 años.
- » Implementación del PAR.

Actividades	Resultados 2013
Miembros inscritos	5.247 personas
Crecimiento anual	8%
Cobertura geográfica	13 ciudades
Calidad de vida, autonomía física y mental	1.600 participantes
Prevención de enfermedades pulmonares	150 personas con riesgo de EPOC
Capacitación en herramientas tecnológicas	120 personas
Capacitación en artes	300 personas
Actividades sociales	2.500 personas

ESPACIOS COOMEVA:

Buscamos facilitar a los asociados el acceso a soluciones de vivienda y alojamiento profesional, a través de convenios con constructoras en todo el país y mediante el impulso de proyectos cooperativos, ofreciendo descuentos e integrando las propuestas con la financiación ofrecida por Bancoomeva.

Actividades	Resultados 2013
Asociados con vivienda nueva	653
Asociados con vivienda nueva, acumulado	1.720
Ahorro de los asociados por descuentos	\$2.069 mill
Constructoras aliadas	80
Proyectos en el país	165 en 32 ciudades
Oferta de inmuebles usados	1.457
Inmuebles usados de asociados para venta	132

LOGROS ESPACIOS COOMEVA

- » 779 asociados se han registrado en el Directorio de Profesionales del sector de la construcción.
- » Campaña especial de proyectos listos para entrega para que los asociados accedan al subsidio en tasa ofrecida por el Gobierno Nacional (Frech).
- » Ampliamos cobertura con aliados en Riohacha, Barrancabermeja, Neiva, Popayán y Yopal.
- » Formulación de la nueva Política de Vivienda en Coomeva, en conjunto con el Comité Nacional de Vivienda.
- » Socialización del modelo de Proyectos Asociativos en Valledupar, Riohacha y Cúcuta.
- » Inicio de la alianza con SEM – Serna Erazo Marín - Inmobiliaria para la comercialización de inmuebles usados, como prueba piloto en la Regional Cali.



MOVILIDAD COOMEVA:

Inició en septiembre de 2013. Buscamos ofrecer vehículos que vayan desde la gama más económica hasta los de más alto rango, basados en alianzas comerciales que garanticen el precio más bajo del mercado y con financiación por Bancoomeva.

- » Lanzamos el portal de movilidad, con 19.800 visitas.
- » Se registraron en el portal 203 asociados; 17 procesos de compra y 186 en expectativas de otras marcas.

FERIAS DE LA COMUNIDAD

Realizamos Ferias de la Comunidad en las ciudades regionales.

DESARROLLO EMPRESARIAL

La Fundación Coomeva es la institución privada que mayor apoyo brinda al emprendimiento en Colombia.

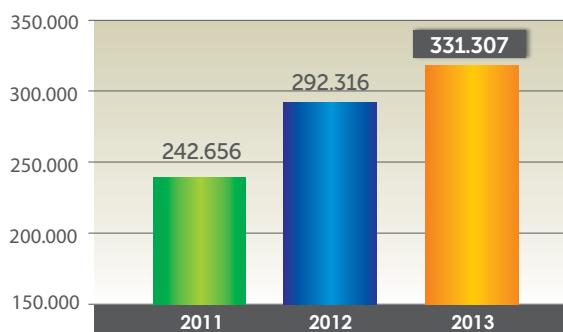
A través de la Fundación Coomeva, contribuimos a la generación de empleo y al desarrollo del asociado, su familia y la comunidad, promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos a través de programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación, mediante acciones de:

- » Motivación y capacitación empresarial.
- » Asesoría y acompañamiento.
- » Financiación y respaldo: a través de la línea de Microcrédito de Emprendimiento.

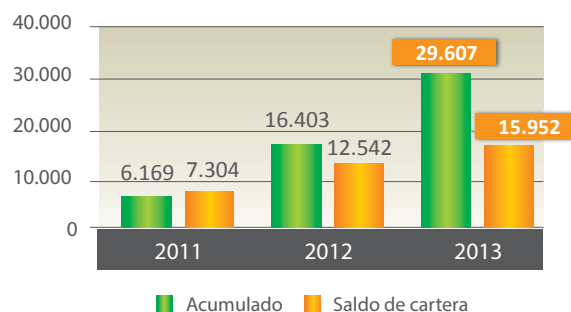


Fundación Coomeva. Cifras Acumuladas 2003 -2013

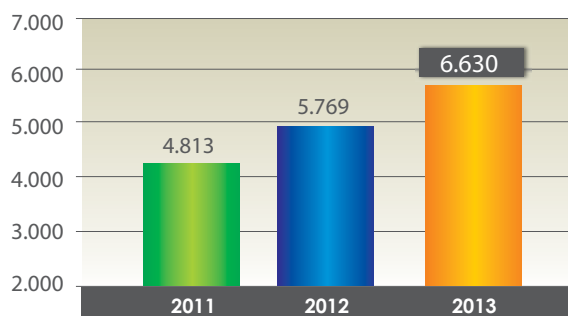
Participantes en actividades de Formación Empresarial



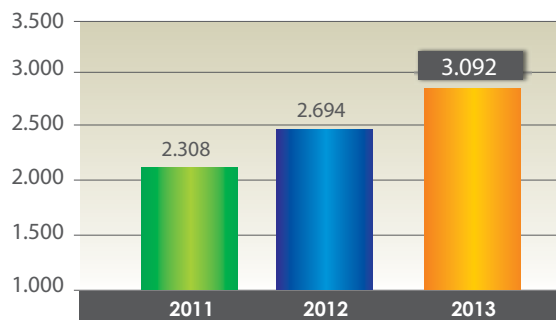
Monto de microcréditos desembolsados y Saldo de Cartera - \$MM



No. Empresas Fortalecidas



No. Empresas Creadas



No. Empleos Generados



Microcréditos. Cifras en \$Millones

	2013	2012	Crecimiento
Colocaciones	13.204	10.234	29%
Ingresos Financiación	2.806	1.878	49%
Índice de Cartera Vencida	5,72%	4,72%	21%
Saldo de Cartera	15.952	12.546	27%
Gastos Provisiones	883	228	287%
Saldo Obligaciones Financieras	8.808	6.330	39%
Gastos Financieros	650	458	42%

PRINCIPALES LOGROS 2013

- » **Consolidación Programa de Microcréditos:** Aumento de colocaciones y ampliación de la cobertura a seis Regionales y dos zonas.
- » **Creación del Ecosistema del Emprendimiento:** Relacionamiento de la comunidad de emprendedores que agrupa virtualmente la oferta de productos y servicios de la Fundación Coomeva y de sus aliados estratégicos.
- » **Gestión de Proyectos de Cooperación y Cofinanciación**
 - Primer programa internacional en Colombia de transferencia de conocimiento y metodología en emprendimiento y aceleración de empresas Open Innovation – OPINNO, con recursos de INNPULSA (\$240 mill).
 - Consecución de recursos de INNPULSA (\$400 mill) para el mejoramiento de la gestión empresarial y de la calidad de ocho empresas asociadas, prestadoras de servicios de salud de la Regional Caribe, con miras a la acreditación en salud en el 2016.
- » **Galardón Coomeva**
- » Cinco años de funcionamiento, beneficiando a 200 empresas postuladas mediante acompañamiento para el diagnóstico y mejoramiento de sus procesos de gestión, y 11 empresas ganadoras con intercambios internacionales para que generen redes de apoyo y vivan experiencias de empresas de talla mundial.
- » **Nuevos Programas para los Empresarios de Coomeva**
 - Programa Piloto Emprendedoras Coomeva con la participación de más de 115 mujeres en el evento "Emprender también es cosa de mujeres" realizado en la ciudad de Cali.
 - Programa piloto de Emprendimiento a colaboradores del Grupo Coomeva en la ciudad de Cali, con 91 inscripciones de iniciativas empresariales.
 - Taller "Reflexiones sobre mi modelo de negocio - con los pies en la Tierra" con una exitosa participación de 541 asociados en diferentes ciudades del país para la estructuración de modelos de negocio con metodología Canvas.

RECREACIÓN Y CULTURA

El sector Recreación, Cultura y Turismo busca contribuir al desarrollo integral del asociado a Coomeva y su familia, del sector solidario y de la comunidad, fortaleciendo el tejido familiar, generando cultura de recreación y buen uso del tiempo libre, maximizando la oferta de valor, en cumplimiento de los postulados de la Cooperativa y del mandato constitucional (Artículo 52), que ubica a la recreación como un derecho fundamental.

	2012	2013
Atención a usuarios por la Corporación Coomeva	1.074.713	1.044.358
Atención usuarios Hoteles & Resorts Coomeva	10.554	10.426
Atención a usuarios por Turismo (pasajeros movilizados)	54.717	49.304

PRINCIPALES LOGROS 2013

- » Concurso Buscarte Coomeva, en la categoría de pintura con 399 participantes 15.277 votantes.
- » Bonos Superviajeros para los asociados que se vincularon a programas vacacionales diseñados especialmente en beneficio del asociado, a través de Turismo Coomeva para un total de 1.414 bonos por \$161 millones y 49.304 pasajeros movilizados.
- » Cuarto Encuentro de Caminantes, con 127 personas en Boyacá "Aventura Muisca".
- » Juegos Deportivos Nacionales para asociados y colaboradores.

- » Los ahorros generados a los afiliados por el uso de los servicios de Hoteles & Resorts Coomeva en 2013 fueron de \$952 millones.
- » Ofertas y campañas promocionales en planes turísticos y tiquetes aéreos con 49 salidas grupales.
- » Obtención del Premio Club de Honores, máximo reconocimiento en Colombia a las agencias de viajes.
- » Descuentos a los asociados y empresas del Grupo Coomeva por más de \$548 millones.
- » Ampliación de la oferta de servicio de turismo a todo el país, con presencia en 43 ciudades y 82 oficinas.
- » Consolidación del evento Exposer, con una participación record de 2.400 asistentes, la participación de cinco conferencistas internacionales y dos locales.
- » Desarrollo de plataformas virtuales para la prestación de servicios y la gestión comercial que servirán de base para materializar el proyecto de la agencia de viajes virtual en el 2014.





CUARTO
PRINCIPIO
AUTONOMÍA E
INDEPENDENCIA



“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo el Gobierno) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.”

Este Principio reafirma el carácter independiente del cooperativismo, así como su vínculo esencial con el asociado y resalta la propiedad de la empresa cooperativa por sus miembros, la cual no puede transferirse a elementos externos, ni siquiera al Gobierno. Las cooperativas tampoco pueden ceder autonomía a cambio de capital porque pierden la identidad.

Las empresas cooperativas constituyen el modelo de una forma humana y sostenible de organización social que se basa en la equidad, la justicia y la solidaridad, e incluyen en el proceso de desarrollo a todos los sectores de la sociedad. La empresa cooperativa es gobernada por sus propios socios y se organiza siguiendo los postulados cooperativos, distribuyendo los beneficios producidos de manera equitativa, haciendo partícipes de ellos a todos los que se esfuerzan en su consecución y cumpliendo las normas vigentes.

Este Principio tiene mucha relación con el segundo (“Control Democrático de los miembros”), uno conlleva al otro y empresarialmente es una continuación del tercer principio.

En este Principio surgen dos valores esenciales para los socios, la dignidad humana y la responsabilidad, sin los cuales no pueden comprenderse estos principios, pues sin comprensión plena de la dignidad humana y sin la actuación responsable frente a nuestros deberes como miembros de la Cooperativa, será difícil que ésta sea verdaderamente autónoma e independiente de las fuerzas externas que pretendan avasallarla.

Se incluyen aquí indicadores de autosuficiencia que responden a dos criterios de balance social: independencia y sostenibilidad financiera.

CRITERIO SOSTENIBILIDAD

SUFICIENCIA DE CAPITAL

Nuestros asociados realizan mensualmente aportes económicos estatutarios, los cuales fundamentan el desarrollo y sostenibilidad de la Cooperativa, brindándole un capital propio significativo que nos garantiza la solvencia requerida y un bajo nivel de apalancamiento.

Año	Patrimonio (\$Mil)	Suficiencia
2010	499.938	27,21%
2011	583.392	28,02%
2012	610.648	27,41%
2013	690.283	28,53%

El 28,53% de nuestro activo se financia con el patrimonio de los asociados, y el otro 70% se financia con los recursos de los fondos sociales que también son aportados por el asociado.

Administramos directamente a través de nuestra Tesorería y en favor del asociado, un volumen muy importante de recursos provenientes principalmente del Fondo Mutual de Solidaridad y también de los demás fondos que se nutren de sus contribuciones y excedentes.

Su óptima administración nos permite garantizar la sostenibilidad de los Fondos de forma que puedan responder por sus obligaciones y atender sus pasivos contractuales, lo cual materializamos a través de servicios, de valores agregados y de beneficios económicos al asociado.

CRITERIO INDEPENDENCIA

RENTABILIDAD Y SUFICIENCIA DE LOS FONDOS MUTUALES

Suficiencia de los Fondos

	2012	2013
Fondo de Solidaridad	107,80%	104,16%
Fondo Auxilio Funerario	110,50%	112,29%
Total Fondos	108,10%	104,80%

Rentabilidad de los Fondos

	2012	2013
Rentabilidad consolidada portafolios	8.76%	6,75%
Portafolio Solidaridad	8.78%	6,77%
Portafolio Auxilio Funerario	8.87%	7,09%
Portafolio Excedentes Tesorería	6.93%	5,81%



QUINTO
PRINCIPIO

EDUCACIÓN,
CAPACITACIÓN E
INFORMACIÓN

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general –particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.”



El principio de la educación es el “principio de principios”, puesto que es condición indispensable para conocer y poner en práctica los demás principios y lo que busca en última instancia es defender la esencia suprema del cooperativismo: el ser humano como centro de la actividad empresarial.

Las empresas cooperativas competimos en entornos cada vez más hostiles y complejos. Es por eso que este principio es la síntesis y la clave del éxito de todo el enfoque empresarial cooperativo.

El desarrollo del principio educativo debe conducir en la Cooperativa, a contar con asociados hábiles en el manejo de su organización, conocedores de la gestión, las finanzas, los riesgos, la planeación o la dirección económica, pero también debe generar herramientas e instrumentos que permitan formar a sus asociados como seres humanos capaces de desplegar sus competencias personales y ser más sensibles a las personas, sus necesidades y los grandes talentos y oportunidades que cada individuo posee.

Hay que invertir en la formación de nuestros directivos y líderes, de aquellos que toman las decisiones y orientan la organización en el largo plazo, pues eso es invertir en nuestra cooperativa, asegurando la eficacia y eficiencia de la empresa. No solamente hay que hacer que la gente conozca esos valores y principios cooperativos sino que los asuma, los haga suyos y los viva.

Complemento de la educación y formación es la información, no sólo en los aspectos relacionados con el interior de la organización, sino con el complejo mundo que rodea las relaciones económicas, políticas o sociales.

Debemos lograr contar con asociados, directivos, usuarios y trabajadores, capaces, sensibles y bien informados.

Ante el Principio de Educación nos jugamos el futuro como organización y el futuro como empresa.

Hay que invertir en la formación de nuestros asociados, puesto que sin conocimiento ellos no pueden ejercer el rol de poder frente al direccionamiento de la cooperativa, ni pueden conocer y aprovechar los beneficios de su asociación. Es a partir de la educación como se puede llegar a comprender que la cooperación es una herramienta eficiente para generar mejores condiciones de vida y para prosperar colectivamente.

Se incluyen aquí indicadores de educación que reflejan el compromiso de la Cooperativa con la formación de los asociados, los dirigentes y la comunidad.



La educación es un pilar fundamental para el desarrollo de los asociados y de sus familias.

CRITERIO EDUCACIÓN

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A ASOCIADOS

Para ello administramos recursos de:

- » Fondo Mutual
- » Fondo de Educación
- » FONAE (Fondo No agotable de Educación).

En 2013 lanzamos nuevos programas:

- » Reconocimiento y Conmemoración del Día Profesional.
- » La Red Juvenil Coomeva, que renueva los clubes juveniles cooperativos como estrategia de formación de futuros asociados y apoya la política de jóvenes

Permanentemente brindamos información, capacitación y formación a todos nuestros asociados y sus familias mediante programas y eventos educativos tanto virtuales como presenciales en todo el país, en respuesta a sus necesidades y abordando diversas áreas: cooperativas, profesionales, emprendimiento, crecimiento personal, cultura. Mediante apoyo directo y convenios con instituciones educativas favorecemos el acceso a la educación formal de los asociados y sus hijos.

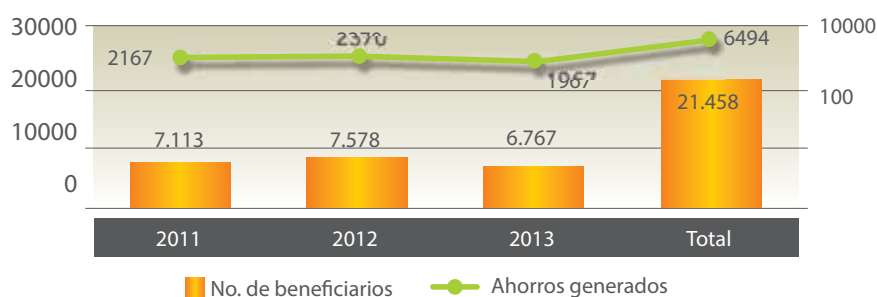
Realizamos Encuesta de Necesidades y Expectativas para enfocar los programas de formación y capacitación de los asociados y su grupo familiar.

PROGRAMAS EDUCACIÓN 2013	Beneficiados
Participantes en 716 procesos educativos	92,624
Formacion cooperative. 56% presencial	61,568
Formacion profesional	31,056
Participantes en programas virtuales	62,959
Inducción de nuevos asociados	42,628
Educacion Cooperativa empleados	10,148
Beneficiarios con descuentos educativos.	6,767
Ahorros a asociados por descuentos educativos	\$1.958 mill
Red Juvenil Coomeva	189
Día Clásico Profesional	7,419
Gente Pila Coomeva – Becas educativas	6,501
Cursos de Cooperativismo para colaboradores	10.125
Valor de becas asignadas	\$4.404 mill
Saber Coomeva- Programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia de Coomeva	725

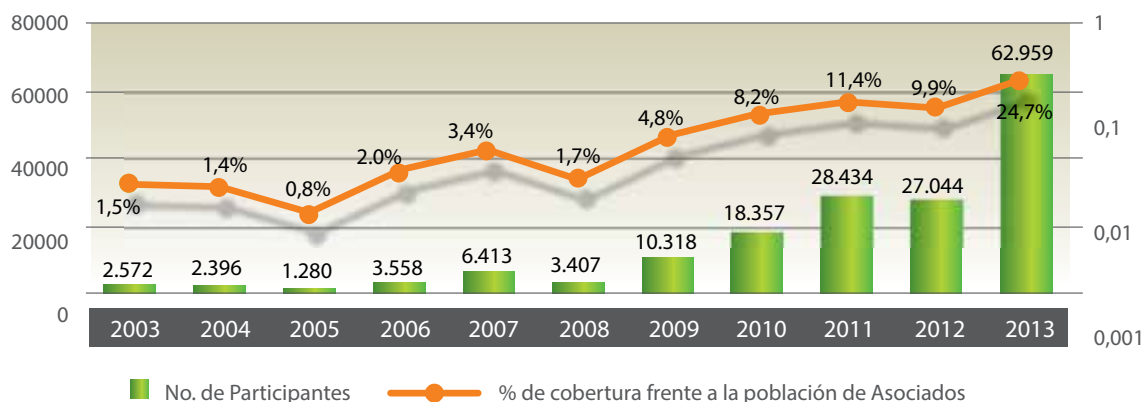
EDUCACIÓN VIRTUAL	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N° de participantes	2.572	2.396	1.280	3.558	6.413	3.407	10.318	18.357	28.434	27.044	62.959
Población asociados	171.262	173.019	169.931	179.044	190.943	200.872	213.102	225.003	250.174	273.513	255.000
% Cobertura población	1,5%	1,4%	0,8%	2,0%	3,4%	1,7%	4,8%	8,2%	11,4%	9,9%	24,7%

133% de aumento de participantes en programas virtuales en 2013

Beneficiarios por convenios con instituciones educativas



Participantes en programas educativos virtuales



Revisamos el PESEMS (Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario), nuestra guía para la ejecución de los procesos educativos y el desarrollo de la oferta educativa de la Cooperativa, el cual está enmarcado en las directrices del Plan Decenal de Educación, los Objetivos del Milenio, el Plan Estratégico Coomeva, Visión Colombia 2019 y Colombia Competitiva 2032.



CRITERIO EDUCACIÓN

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A DIRIGENTES



Saber Coomeva

Temas	
Seminario Desarrollo Institucional	Permitió evaluar los logros 2013, establecer desafíos 2014 y definir las líneas estratégicas de acción
Jornadas Dirigencales	4 Jornadas. 48 participantes por Jornada con Dirigencia y Administración.
	Temas de coyuntura económica, gobierno corporativo, coyuntura del sistema de salud en Colombia, avance de las empresas y planeación estratégica
Plan Estratégico Coomeva 2014 - 2019	Amplia participación de la Dirigencia en la formulación del mismo a lo largo de todo el país
Saber Coomeva	Programa de Formación Integral y desarrollo de competencias de la Dirigencia para que ejecuten sus responsabilidades con calidad y eficiencia

Módulos Saber Coomeva	% Dirigentes
Direccionamiento Estratégico	38%
Garantía de la Administración	33%
Control y Asesoría	28%

Saber Coomeva 2013	Dirigentes
Total Dirigentes formados	827
Módulos Introdutorios	399
Módulos Profesionales	326

Computadores Dirigencia	Valor
Créditos desembolsados 2013	37
Monto créditos	\$52.000.000
Tasa Interés	0%
Plazo	32 meses
Acumulado Dirigentes beneficiados	108
Financiación acumulada	\$107.000.000



Créditos Línea de Computadores para la Dirigencia: Facilitar el desarrollo de sus tareas y responsabilidades.

CRITERIO EDUCACIÓN

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN A COLABORADORES

La formación cooperativa de los colaboradores debe reflejarse en la calidad de servicio al asociado y en las relaciones de colaboración Dirigencia-Administración.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN COOPERATIVA:

Busca desarrollar el espíritu e identidad cooperativa y promover la educación cooperativa en los colaboradores del Grupo Coomeva, con el fin de desarrollar competencias que les permitan comprender el modelo cooperativo y el desempeño de los asociados en sus tres roles (Inversionista, Gestor y Usuario).

	LOGROS 2013
Horas de formación	37.000 horas
Curso Basico de Cooperativismo	10.125 colaboradores
Coomeva: Estructura y Funcionamiento	7.792 colaboradores
Taller Espíritu Cooperativo	25 colaboradores
Curso Inducción Saber Coomeva	171 Directivos
Colaboradores del Grupo cubiertos	76%

MODELO DE SERVICIO:

Busca que cada colaborador entienda que la razón de ser de nuestra organización es el asociado y que en cada una de sus acciones deben inspirarse para superar sus expectativas y generar confianza en ellos, creándoles experiencias valiosas que les ratifiquen que efectivamente sí les estamos facilitando la vida.

Formación en Modelo de Servicio	# colaboradores	Horas de Capacitación
Metodología de Ventas	588	7.297
Competencias	310	4.594
Líderes en Servicio	516	21.480

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO Y LIDERAZGO:

Acompañamiento y formación en planes de desarrollo individual, coaching individual, talleres de negociación.

Entrenamiento y Formación integral	# colaboradores	Horas de Capacitación
Desarrollo de Liderazgo	160	996
Cultura orientada al logro	127	1.016
Desarrollo de competencias	316	4.594
Selección y Admon Personal	127	
Manejo de Presupuesto	50	



FORMACIÓN EN VALORES CORPORATIVOS

Promovemos e incorporamos los comportamientos que nos deben caracterizar en el relacionamiento con nuestros grupos de interés (asociados, usuarios, colaboradores, comunidad).



CAMPAÑA VALORMANÍA:

Orientada al conocimiento, recordación y práctica de los comportamientos deseables ligados a los valores corporativos, motivando a los colaboradores a través de actividades sencillas, cortas y lúdicas, y demostrando cómo en muchos momentos, tales conductas las han ejercitado.



Campaña Valormanía	Cantidad
Retos recibidos y completos	16.177
Colaboradores premiados	1.960
Promedio de participantes	2.311
% participación en el GECC	21%



SEXTO
PRINCIPIO
COOPERACIÓN
ENTRE
COOPERATIVAS



“Las cooperativas sirven a sus miembros eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.”

LA COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS SE BASA EN LA SOLIDARIDAD

Las cooperativas solamente pueden maximizar su impacto mediante la colaboración de unas con las otras a nivel nacional e internacional, aprovechando las inmensas oportunidades que esta sinergia les ofrece para proteger, mejorar y ampliar los intereses directos de la gente corriente, de sus asociados, a lo largo del Planeta, entendiendo que podemos cooperar por encima de fronteras, sectores de producción o sistemas políticos, pues tenemos algo en común que proteger: la Identidad Cooperativa.

Este principio también tiene relación con el modo de gestión, fundamento distintivo de la Cooperativa, el cual busca gestionar el servicio a partir del empoderamiento de los grupos que tienen interés en la cooperativa. Esto es hacerlos partícipes de la vida de la organización, realizar alianzas estratégicas, negocios solidarios en formas de cadenas de valor, actividades asociativas y circuitos económicos, desarrollando así nuevos productos y servicios de beneficio, tanto para asociados, como para los mismos grupos de interés.

La cooperación entre cooperativas es un principio que asegura la extensión de la cooperación hacia otros niveles de impacto.

Cada cooperativa y, en general, cada organización debe tener la capacidad de intercooperar para generar mejores condiciones de bienestar y prosperidad para sus grupos de interés.

El desarrollo de los principios cooperativos promueve de forma eficaz el crecimiento de la empresa, tanto al interior, como hacia el exterior de la organización, mediante la generación de alianzas y estrategias de intercooperación sectorial.

La intercooperación también es posible mediante el desarrollo de alianzas con otros sectores productivos. En última instancia, de lo que se trata es de extender la cooperación.

Reflejo de esto es la participación de Coomeva en los distintos órganos y foros cooperativos, no solo en Colombia sino a nivel mundial. Pese a su carácter de cooperativa de base, la estructura empresarial de Coomeva le permite ofrecer servicios a otras entidades del sector por intermedio del Banco, las empresas Conecta, las empresas de salud entre otras. Ciertas iniciativas, como Induguadua, Ecoop, Coomeva Turismo, Alanzo Comatur y Bancoomeva, han permitido a Coomeva lograr desarrollos importantes en alianza con otros actores del sector.

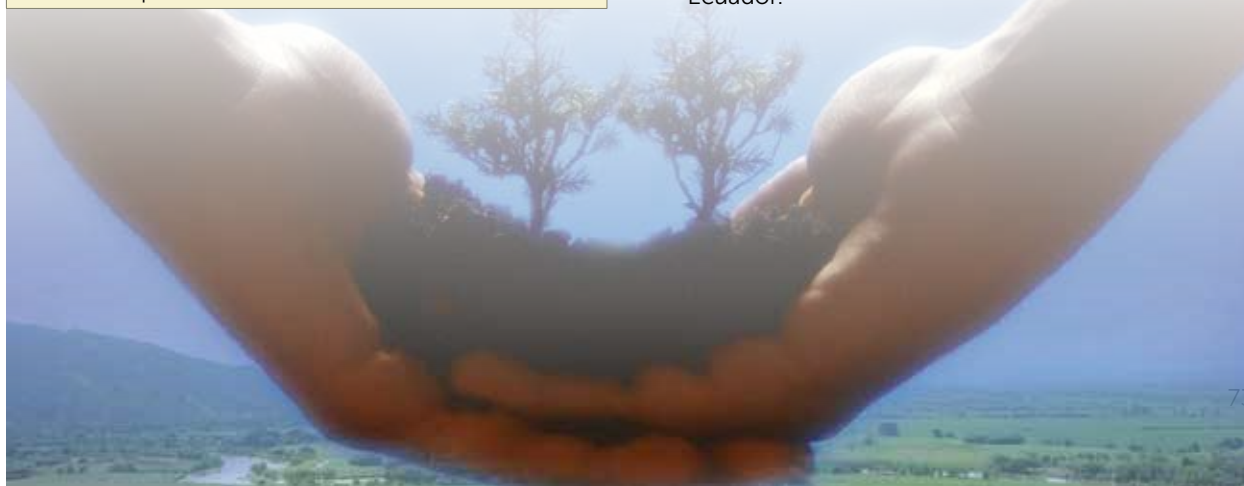
Cooameva participa en diversos organismos de integración nacional, regional e internacional.

En la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) participamos como miembros del Consejo de Administración Regional para América. Nuestra Presidenta del Consejo preside el Comité Mundial de Género y el Presidente Ejecutivo del Grupo Coomeva preside el Comité Financiero de la ACI Américas.

Participación, inversión y alianzas con Cooperativas
Confeccop Quindío
Fesovalle
Gestando (Bogotá)
Seguros Generales La Equidad
Seguros de Vida La Equidad
Banco Cooperativo (en liquidación)
Cordesu (Uraba)
Coimpresores Ltda.
Confecoop Antioquia
Confecoop Atlántico
Confecoop Risaralda
Ascoop
Alanzo Comatur
Cooameva Financiera (en liquidación)
Cooperativa Central
Cooperativa Confeccop (Nacional) - Ecoop
Alianza Cooperativa Internacional

Recibimos visitas de otras cooperativas de las Américas y brindamos apoyo y cooperación técnica horizontal mediante agendas académicas y de pasantías cuidadosamente estructuradas para responder a las necesidades particulares de cada Cooperativa. Es así como hemos recibido visitas de:

- » Cooperativa COOPEUCH de Chile.
- » Cooperativa de Ahorro y Crédito, COOPROCENVA, Colombia.
- » Cooperativa Recuperar, Itagüí-Medellín, Colombia.
- » Cooperativa Acción Comunitaria, Perú.
- » Instituto Cooperativo de Costa Rica y COOPENAE, Costa Rica.
- » Cooperativa de Profesionales de Panamá, Panamá.
- » Fondo de Empleados del Sector Industrial, FONRECAR, Colombia.
- » Cooperativa Grupo Triple S, GTS, Puerto Rico.
- » Cooperativa de Ahorro y Crédito, COOPROGRESO, Ecuador.



SÉPTIMO PRINCIPIO

COMPROMISO
CON LA
COMUNIDAD

 **Grupo Coomeva**



“La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.”

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.

La Responsabilidad Social está en la misma esencia de las cooperativas porque hemos nacido de las comunidades y somos parte de ellas. Por ello actuamos bajo prácticas basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas.

Nuestras empresas no son emporios que explotan de una u otra forma los recursos naturales, ni son indiferentes a los temas que afectan a la humanidad, a la pérdida de principios y valores y al deterioro de la dignidad de la vida. Nosotros nos unimos para contribuir al mejoramiento de la sociedad y construir un mundo mejor.

Para cumplir nuestra promesa de PERDURAR y crear valor sostenible en el tiempo, adoptamos políticas específicas y asumimos retos y compromisos; algunos de forma corporativa en conjunto con todas las empresas del Grupo Coomeva y otros como Cooperativa, con la claridad que todo ello nos enfoca hacia una gestión sostenible con un balance social positivo y en tal sentido, hemos avanzado decididamente, haciendo de Coomeva una cooperativa más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada, más transparente y sostenible:

CRITERIO COMPROMISO

ADHESIÓN AL PACTO GLOBAL COOPERATIVO Y POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD Y RSE

Somos sostenibles porque actuamos con responsabilidad social.

Nuestra sostenibilidad se materializa en el éxito de la estrategia corporativa y en el crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo, logrados mediante un modelo de gobierno y de la gestión ética, transparente y responsable que garantiza los resultados y que construye fidelidad y relaciones de confianza duraderas. Para alcanzar estos propósitos hemos establecido los siguientes compromisos frente a la sostenibilidad que nos permitan perdurar exitosamente en el tiempo:





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.

En Coomeva nos comprometemos a aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reutilización de ciertos insumos e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, para así arrojar resultados favorables para la vida del Planeta.



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.



PRINCIPALES LOGROS 2013

Además de los resultados presentados a lo largo de este Balance Social, nuestros principales logros en materia de sostenibilidad y RSE y como adherentes al Pacto Global de la ONU son:

- » Como adherentes al Pacto Global, presentamos nuestra Segunda Comunicación de Progreso -COP- ante las Naciones Unidas, cuyo propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los Principios del Pacto Global, en términos económicos, sociales y ambientales, y en especial frente a los avances logrados en cuanto a su adopción e incorporación en la estrategia, en la cultura y en las actividades empresariales que realizamos.
- » Avanzamos en el desarrollo del Sistema de Gestión del Riesgo Estratégico y de Conglomerados para el Grupo Empresarial Coomeva.
- » Buscamos permanentemente que nuestras operaciones se lleven a cabo de una manera segura y confiable y que nuestros servicios y productos cumplan nuestra Promesa de Valor.
- » Durante 2013 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.
- » Como adherentes al Pacto Global reconocemos los derechos laborales de los trabajadores y para ello apoyamos y activamente gestionamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la erradicación efectiva del trabajo infantil y promovemos la abolición de la discriminación en materia de empleo y ocupación, buscando garantizar la igualdad de oportunidades de trabajo para todos los colaboradores y solicitantes debidamente calificados.
- » Adelantamos diversas iniciativas en beneficio de la comunidad tales como el apoyo como miembros fundadores de la Fundación Biblioteca y el Programa de Voluntariado de Mentorías Empresariales de Bancoomeva, Educación e Inclusión Financiera en Bancoomeva.
- » Coomeva a través de sus empresas del Sector Salud atiende a más de 3,2 millones de usuarios en más de 1.066 municipios en toda Colombia, impactado positivamente la salud de los colombianos. La cobertura de vacunación en menores de un año es de un 96% frente a una meta país del 95%.
- » Apoyamos al apoyo al Colegio Coomeva con becas para hijos de empleados de estratos 1 y 2, y con el desarrollo e incorporación de las TIC, proyectos ambientales y de bilingüismo.
- » Somos el patrocinador oficial de la natación en Colombia, mediante la cual, gracias al trabajo conjunto con la Federación Colombiana de Natación, se promueve el espíritu deportivo, la sana competencia, la salud, el deseo de superación y los logros deportivos de nuestros jóvenes.
- » Participamos activamente en las Mesas de Derechos Humanos y Anticorrupción del Pacto Global Colombia y a través de ellas impulsamos políticas públicas y realizamos actividades de intercambio de experiencias y aprendizajes. Como resultado de nuestra participación y liderazgo, Coomeva fue elegida como Miembro Principal y como Suplente del Comité Directivo de la Red del Pacto Global en Colombia, para el periodo 2012-2014.



Balance
Social Cooperativo
2013



www.coomeva.com.co