Coomeva
Corredores de Seguros

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Pacto Global Colombia

2017
PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS 2017

Elaboración y Coordinación General
María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

Apoyo y asesoría en la elaboración
Humberto Díaz Gutiérrez
Gerente PHVA Consultores S.A.S
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Coordinación Editorial
María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017

PACTO GLOBAL

Coomeva | Corredores de Seguros

Nos facilita la vida

JUNTA DIRECTIVA

Miembro principal	Alfredo Arana Velasco
Miembro principal	Víctor Ricardo Rosa
Miembro principal	Luis Carlos Lozada Bedoya
Miembro principal	Giuliano Morini Calero
Miembro principal	Luis Enrique Lozano Alhay
Miembro suplente	Alfredo Rincón Angulo
Miembro suplente	Jorge Arturo Pinto
Miembro suplente	Manuel Felipe Issa Abadía
Miembro suplente	Ower Cassetta

ADMINISTRACIÓN

Rodolfo Enrique Arana Ramírez	Gerente
Ana Lucía Navia Herrera	Directora Nacional Técnica y de Servicio
Ana María Tobón Sánchez	Directora Nacional Comercial
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Producto
Alexandra Domínguez Gaviria	Directora Administrativa y Financiera
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director de Estrategia
Marlly Molano Tovar	Jefe Nacional de Arquitectura Empresarial
Yenny Maritza Salazar Sanabria	Jefe de Gestión Humana
Eliana Madrid	Jefe Regional de Servicio Palmira
Fernando José Jaramillo Paz	Jefe Regional de Servicio Cali
Margarita María Díaz Gil	Jefe Regional de Servicio Medellín
Carmen María Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincón Rodríguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá

Coomeva | Corredores de Seguros
Nos facilita la vida

CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva 6
Mensaje del Gerente de la Empresa 7
Acerca del Informe 9

1. QUIÉNES SOMOS 11

2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD 15

3. COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD 19
   3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 21
      3.1.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética 22

   3.2 FACILITAMOS LA VIDA 29
      3.2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 30

   3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 36
      3.3.1 Impulsamos tu liderazgo 37
      3.3.2 Promovemos tus oportunidades 38
      3.3.3 Comprometidos con tu felicidad 39
      3.3.4 Multiplicamos tu orgullo 44

   3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 46
      3.4.1 Gestión de alianzas 47
      3.4.2 Gestión sostenible de proveedores 47

   3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 48
      3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible 49

   3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 53
      3.6.1 Fomento de la cultura de consumo responsable 54
      3.6.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental 55
      3.6.3 Acciones frente al cambio climático 57

   3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS 58
      3.7.1 Compromiso con la comunidad 59

Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial 60

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y de proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud-Coomeva EPS-, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos; obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de Representantes de la República de Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al plan estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Quiero destacar que este año en el Corredor de Seguros continuamos fortaleciendo una comunidad de clientes cada vez más sólida y satisfecha. Reconocemos que la estrategia más efectiva de crecimiento es la referenciación positiva que logremos por parte de nuestros clientes actuales. Al cierre de 2017 contamos con una comunidad de más de 370.000 usuarios, de los cuales 110.000 son asociados a la Cooperativa y 260.000 corresponden a terceros clientes de las empresas del Grupo Coomeva.

Como parte de nuestro compromiso de generar una cultura de previsión en nuestras comunidades, logramos pasar de 759.000 pólizas en 2016 a 1,1 millón de pólizas en 2017. Cumplimos con nuestra promesa de valor de proteger el patrimonio de nuestra comunidad, atendiendo un número mayor de eventos en 2017 (15.000) frente a 2016 (13.000).

Nuestras prioridades para 2018 se enmarcan en una estrategia de crecimiento integral y sostenible, donde el servicio, la satisfacción y el vínculo emocional de nuestra comunidad serán pilares fundamentales. Para esto hemos identificado como prioridad:

- Penetración en el grupo de asociados.
- Crecimiento de la comunidad de terceros del Grupo Coomeva.
- Desarrollo de la virtualidad.
- Retención y fidelización de clientes.

Además, desarrollamos acciones que contribuyen a mitigar el riesgo de agotamiento de los recursos naturales, generando consciencia frente al no uso de vasos desechables e implementando el programa de reciclaje del Grupo Coomeva.

Por último, nuestro plan de trabajo para el año 2018 estará basado en tres conceptos fundamentales: Educación, inclusión y sostenibilidad ambiental. De esta manera, esperamos contribuir al crecimiento del país, además de ayudar a la comunidad y al medio ambiente.

RODOLFO ENRIQUE ARANA RAMÍREZ
Gerente General
Coomeva Corredores de Seguros

(G4-1)

ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de lo cual cada empresa definió sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

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

Nombre: Ingrid Samantha López Tovar
Cargo: Asistente de Satisfacción al Asociado
Dirección: Calle 13 # 57 - 50 Piso 1 Local 10 Sede Nacional Coomeva
Teléfono: (97 2) 333 0000 • Extension 30081
Correo electrónico: ingrids_lopez@coomeva.com.co
Ciudad: Cali-Colombia

1 QUIÉNES SOMOS

COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS

Somos Coomeva Corredores de Seguros, empresa intermediaria de seguros que inició operaciones el 3 de enero de 2011, creada con la misión de consolidar el modelo de negocio en el cual sea el integrador de servicios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y a su vez del sector cooperativo en Colombia, generando valor a sus comunidades, contribuyendo a la creación de valor sostenible, logrando cultura de previsión.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Coomeva Corredores de Seguros es el integrador de servicios entre las empresas del Grupo Coomeva y las compañías de seguros, buscando siempre los mejores productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus asegurados.

Este modelo les permite a las empresas del Grupo contar con un soporte en sus modelos operativos y en sus procesos, en las siguientes áreas:

- Diseño y desarrollo de productos.
- Mercadeo analítico.
- Apoyo comercial.
- Integraciones en tecnología.

Somos un equipo conformado por 78 colaboradores.

NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
Autos-Motos-Pesados SOAT Hogar RC Médica y Clínica Protección Empresarial Accidentes Personales con Anexo de Renta de Medicamentos Asista Familiar Credisolidaria	Seguro de desempleo clientes medicina prepagada (nuevos clientes y stock) Renta Hogar Pago Protegido Tarjeta Protegida Renta de Medicamentos Medicina Prepagada Vida Colectivo Fecoomeva Mochila Protegida Pensión Protegida Vida en Plenitud Autocontenidos Mascotas RC Médica Fecoomeva	Vida Grupo Colectivo Desempleo prima única Cupo Activo Desempleo Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard Tarjeta de Crédito Desempleo	Póliza de Vida Empleados Póliza de Vida Cónyuges Póliza de Vida Flexibilizados Póliza de Accidentes Personales Póliza de Vida Deudor Empleados Póliza de Vida Voluntario valor adicional bolsa de beneficios

LOS PRINCIPALES MERCADOS QUE ATENDEMOS SON

- Comunidad de asociados a Coomeva.
- Usuarios de Coomeva Medicina Prepagada.
- Clientes de Bancoomeva.
- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Clientes de Fecoomeva.

TENEMOS PRESENCIA EN

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	22	18	24	13	8	2

** Sede Principal (G4-5) - Calle 13 #57-50. Cali, Colombia.

Asesores Barra Integral	Cal Center	Ejecutivos de profundización	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
164 asesores en **87** oficinas a nivel nacional.	1. Centro de Contacto Coomeva 2. Call Center Chubb 3. Call Center Liberty 4. Call Center Cardif	**105** ejecutivos a nivel nacional.	**265** asesores a nivel nacional.	**722** asesores a nivel nacional.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva	91,57%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	5%
Hospital en Casa S.A.	1.66%
Fundación Coomeva	1.67%
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	0.1%%
TOTALES	**100%**

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE 2017

El Consejo de Administración, mediante el Acuerdo 541, según consta en Acta N° 119, del 29 de septiembre de 2017, actualizó las políticas relativas al manejo de la estructura, con el fin de dirigir y ejecutar la oferta de servicios que complementen las acciones de la Cooperativa hacia sus asociados, especialmente en lo referente a:

- Estrategia y nuevos negocios.
- Gestión jurídica.
- Operaciones y prestación de servicios.

Estos cambios organizacionales permitirán al Corredor de Seguros contar con el soporte necesario para el cumplimiento de su estrategia.

2 NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

Los elementos descritos se enmarcan en nuestros principios y valores cooperativos y corporativos y dan lugar a nuestras políticas corporativas.

Algunos resultados relevantes en nuestros compromisos:

Referentes Internacionales

Pacto verde cooperativo

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos, se encuentran debidamente alineados con la Estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura; todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gobierno Corporativo, que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

Se destaca en el último año, la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.

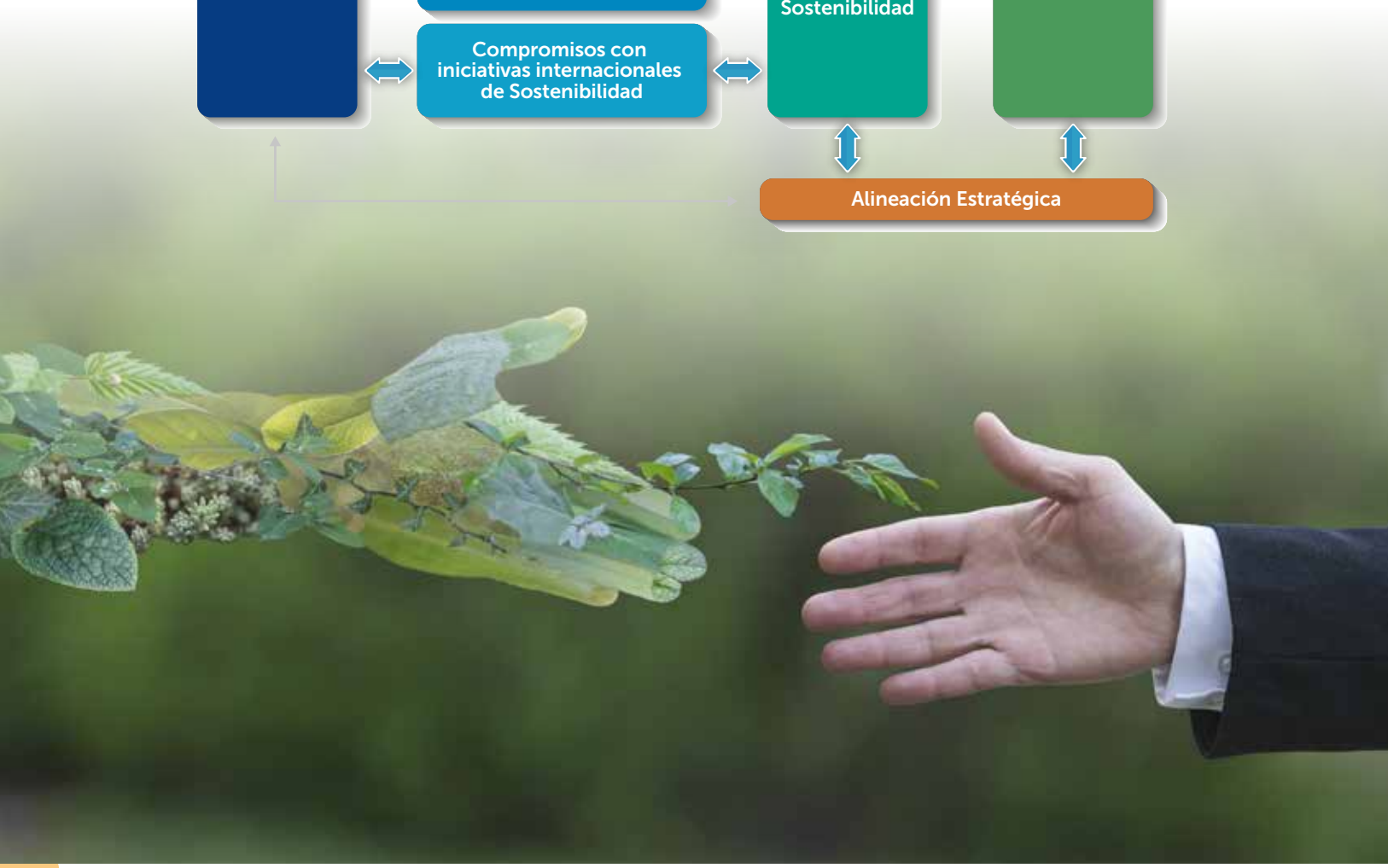
3 COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

...GESTIÓN Y RESULTADOS!

COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

...GESTIÓN Y RESULTADOS!

Nuestros compromisos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos que se resumen en el siguiente esquema:



COMPROMISO NRO. 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

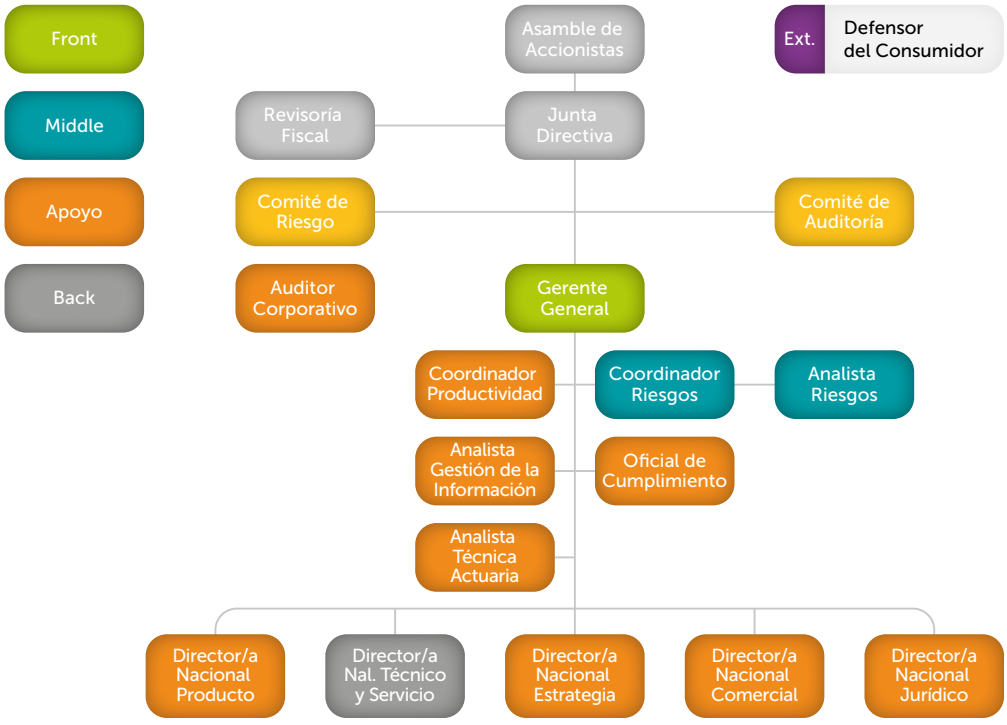
3.1.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:

SISTEMA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Principales órganos de gobierno:



PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en el Código País, promulgado bajo los estándares de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permitan que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas incluye una clara de delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo.

NUESTRAS POLÍTICAS NOS EXIGEN:

- Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra de las leyes.
- El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- Toma de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.
- El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- La no financiación de campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

GESTIÓN ÉTICA

G4-56, G4-57, G4-58

El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:

1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción
2. Gestión de riesgos éticos (fraude, otros).
3. Comité de Gobierno Corporativo.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientada a prevenir riesgos éticos y fomentar la

cultura ética. 6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (línea de transparencia).

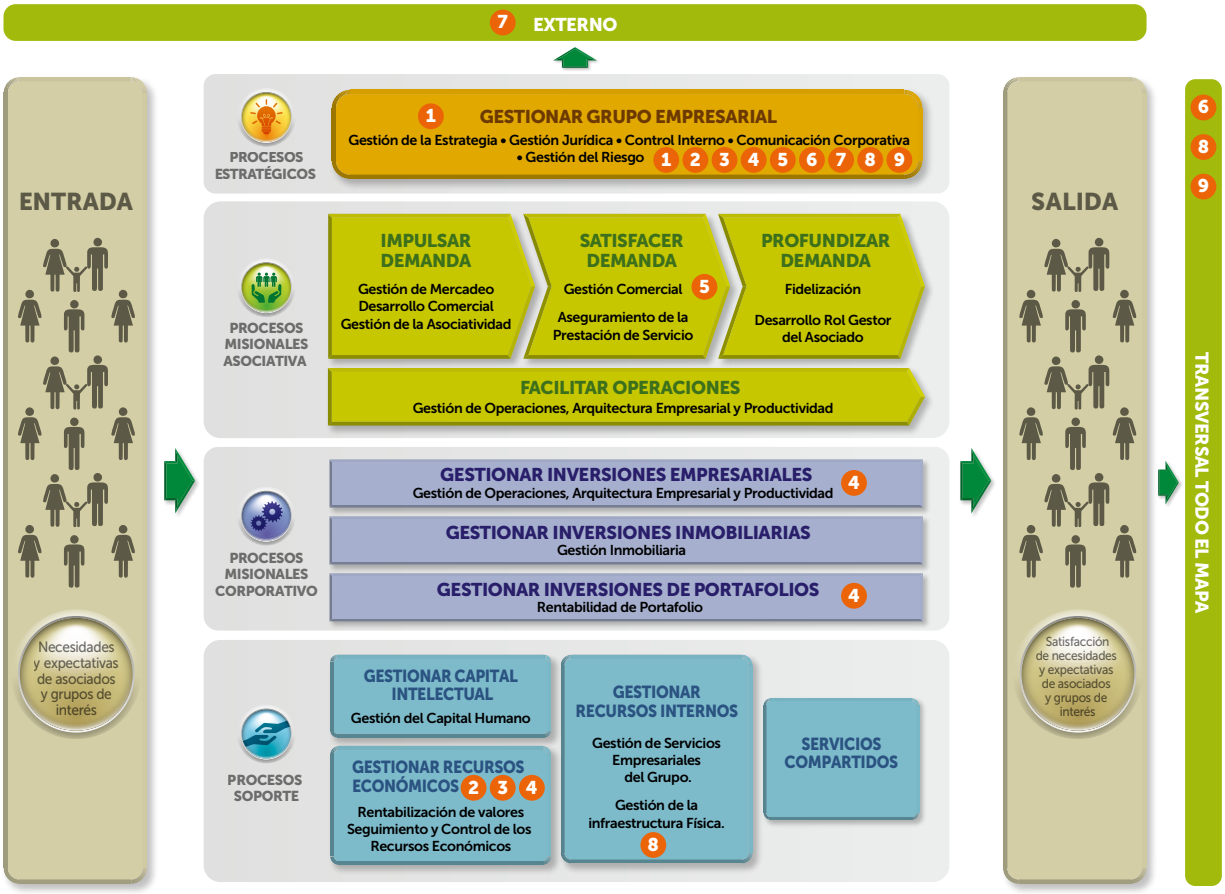
7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
8. Investigación de faltas a la ética. - Comité de Auditoría.
9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

En el año 2017 fueron modificados los códigos de Gobierno Corporativo y de Ética. El primero incluyó las modificaciones sugeridas desde el Código País, lo que permite generar un código dinámico acorde con las nuevas necesidades empresariales.

En cuanto al Código de Ética se incluyeron nuevas situaciones que pueden generar conflicto de intereses, acorde con lo exigido por la normatividad del ente de vigilancia y control.

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado con la Estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron principales riesgos clave de negocio durante 2017, que se describen a continuación:



1. Riesgo Estratégico
2. Riesgo de Crédito
3. Riesgo de Liquidez
4. Riesgo de Mercado
5. Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo
6. Riesgo de Seguros de la Información
7. Riesgo de Conglomerado
8. Riesgo de Cumplimiento
9. Riesgo Operativo

A continuación se presenta una breve descripción de las principales estrategias desarrolladas durante 2017 para mitigar los riesgos descritos:

- Se desarrolló la identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la alta dirección de la organización.
- Se fortaleció el proceso de verificación de información del cliente, para todo el tema de conocimiento del cliente que se exige en la normatividad de SARLAFT.
- Se automatizaron algunos procesos con el propósito de evitar posibles fraudes y reprocesos en la organización, tales como el proceso de pago de contado de pólizas y ajustes a la facturación del cliente.
- Se realizaron pruebas de contingencia integrales de DRP del software core de negocio con participación de otras empresas, como Coomeva y Bancoomeva, con resultados satisfactorios para los procesos que participaron, como son: Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera y Facturación de Seguros, garantizando la operación utilizando los procesos de contingencia.
- Fortalecimiento y sensibilización en cuanto a la gestión de riesgos a todos los colaboradores de la organización.
- Evaluación de la efectividad de los controles para todos los riesgos con severidad inherente Alta o Crítica, cuyo resultado fue satisfactorio, ya que se evidenció que se están ejecutando y que están mitigando los riesgos.
- Los riesgos de los diferentes subsistemas se mantuvieron dentro del nivel de tolerancia establecido por la organización.

COMPROMISOS PARA EL AÑO 2018:

- Fortalecer el proceso de riesgo de conglomerado.
- Fortalecer las estrategias para mitigar los riesgos financieros.
- Continuar trabajando en la automatización de procesos que apoyen la mitigación de los riesgos.

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

El área de Cumplimiento maneja un enfoque proactivo de gestión que busca el fortalecimiento del Sistema, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 055 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y generando conocimiento en materia de prevención e incentivando la participación de todos los colaboradores en la anticipación de los fenómenos delictivos y en la detección temprana de conductas que generen señales de alerta. Mediante capacitaciones presenciales y virtuales continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento fundamental de la cultura organizacional.

El compromiso de Coomeva Corredores de Seguros es seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a

activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

Se han identificado 19 riesgos y 28 controles documentados con el objetivo de mitigar el riesgo y mantener un nivel de riesgo residual bajo, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.

Es de gran importancia continuar fortaleciendo la cultura de la gestión del riesgo, como parte de las labores diarias de nuestros colaboradores, para mejorar los resultados.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2017 continuaron en operación los sistemas de administración de riesgo SARO, SARLAFT, SAC y el Sistema de Control Interno, al tiempo que se avanzó en la sistematización de procesos relacionados con la base única de clientes. El resultado de la labor consta en las actas de los diferentes comités de apoyo a la Junta Directiva, tales como Comité de Auditoría y de Administración de Riesgos.

La Entidad adelantó la gestión, administración y control de sus riesgos, de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, (SFC), aplicables a la Compañía y bajo las directrices y lineamientos de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y la Administración.

En cuanto al riesgo LA/FT, con el fin de identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos, la Entidad ha establecido la metodología de mapeo de riesgos, la cual tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos para establecer el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones) y riesgos asociados (operativo, legal, reputacional y contagio). El resultado obtenido se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Administración.

Los resultados del desarrollo de las diferentes etapas del SARLAFT, los informes de Auditoría Interna y de Revisoría Fiscal, y los pronunciamientos de la Junta Directiva relacionados con los informes gestión del SARLAFT presentados trimestralmente por la Oficial de Cumplimento, muestran una adecuada gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Así mismo, se indica que la organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal.

De igual manera, al cierre de cada ejercicio económico se pone a disposición del público los estados financieros de la Entidad y sus notas, dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Por último, se rinde cuentas a los grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, el cual reporta anualmente resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.

Indicadores GRI		Describir
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	**Acciones:** La Junta Directiva aprobó el manual anticorrupción que contiene las políticas sobre esta materia. Para el 2018, se dará inicio a la construcción del sistema de administración del riesgo por corrupción a cargo de la Oficial de Cumplimiento.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	**Número de casos:** En el año 2017, no contamos con casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica en relación con:
  - » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
    - Fomento de la cultura de consumo responsable.
    - Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
    - Acciones frente al cambio climático.
    - Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
  - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
  - » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Dentro del presente informe se describe gran parte de la gestión y resultados en los temas descritos.

Para el año 2018, nos proponemos una difusión del nuevo Código de Gobierno Corporativo que permita garantizar su conocimiento y aplicación.

COMPROMISO NRO. 2

FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios con valor agregado para nuestros asociados y clientes del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Dirigimos todas nuestras acciones a satisfacer sus necesidades de protección, para facilitarles la vida y generar una mayor conexión con nuestros servicios.

Para lo anterior, actualmente contamos con estudios que nos permiten medir el nivel de recordación y de satisfacción del asociado con nuestros productos. En adición, hoy contamos con los siguientes canales a través de los cuales escuchamos la voz del asociado: Buzones de sugerencias en las oficinas, aplicativo Atentos, página web, línea de servicio al cliente y encuestas trimestrales cuyo objetivo es medir la satisfacción en la prestación del servicio, entre otros.

Desde el Sector Protección se realizan evaluaciones dirigidas a los asociados que han utilizado las coberturas y/o asistencias de la Póliza de Autos, con el objetivo de obtener información relacionada con la satisfacción frente a su experiencia con el proceso. Estas evaluaciones se realizan con una periodicidad trimestral. Los resultados al cierre del año 2017 muestran un resultado del 92% de satisfacción.

COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES

La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2013 teníamos 143.597 asociados con al menos una póliza y para el 2017 alcanzamos 156.710, siendo el Eje Cafetero la regional de mayor crecimiento, seguida de la Regional Cali.

Asociados con al menos un producto						Año			
Regional	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**Regional**	**2016**	**2017**	**% variación**
Bogotá	31.219	27.386	26.973	30.348	31.761	Bogotá	30.348	31.761	5%
Cali	41.804	38.787	38.573	47.647	50.570	Cali	47.647	50.570	6%
Caribe	19.732	18.213	16.846	18.356	18.920	Caribe	18.356	18.920	3%
Eje Cafetero	11.927	10.786	11.095	11.652	12.463	Eje Cafetero	11.652	12.463	7%
Medellín	33.741	30.195	29.419	36.132	37.254	Medellín	36.132	37.254	3%
Palmira	5.174	4.843	4.791	5.547	5.742	Palmira	5.547	5.742	4%
Total	**143.597**	**130.210**	**127.697**	**149.682**	**156.710**	**Total**	**149.682**	**156.710**	**5%**

El indicador de tasa de uso nos permite medir la participación de los asociados con al menos un seguro sobre la población total de asociados. Este indicador muestra la tenencia de nuestros productos y la conexión de los asociados con nuestras soluciones de protección. Así, en 2017 el 64,9% de los asociados tuvo al menos una póliza de Coomeva Corredores de Seguros. A continuación presentamos la evolución del indicador desde el 2013 en cada una de las regionales:

Tasa de uso					
Regional	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Bogotá	61,19%	46,99%	48,04%	58,15%	58,60%
Cali	61,71%	50,50%	50,78%	65,57%	66,41%
Caribe	68,85%	53,75%	53,27%	65,08%	65,22%
Eje Cafetero	69,33%	54,18%	57,88%	62,76%	64,33%
Medellín	65,16%	52,11%	52,67%	68,00%	69,07%
Palmira	67,18%	54,60%	55,78%	67,54%	67,55%
Total	**64,07%**	**50,92%**	**51,62%**	**64,25%**	**64,98%**

El indicador de productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros que en promedio tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2017, nuestros asociados tuvieron en promedio 2.63 seguros en Coomeva Corredores. A continuación mostramos la evolución del indicador desde el 2013 por Regional.

Productos promedio						Año			
Regional	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**Regional**	**2016**	**2017**	**% variación**
Bogotá	2,52	2,09	2,19	2,37	2,32	Bogotá	2,37	2,32	-2%
Cali	2,71	2,28	2,27	2,69	2,71	Cali	2,69	2,71	1%
Caribe	2,83	2,51	2,71	2,87	2,81	Caribe	2,87	2,81	-2%
Eje Cafetero	2,73	2,27	2,30	2,60	2,58	Eje Cafetero	2,60	2,58	-1%
Medellín	2,77	2,21	2,33	2,75	2,68	Medellín	2,75	2,68	-2%
Palmira	2,96	2,44	2,57	2,96	2,91	Palmira	2,96	2,91	-2%
Total	**2,68**	**2,26**	**2,34**	**2,67**	**2,63**	**Total**	**2,67**	**2,63**	**-1%**

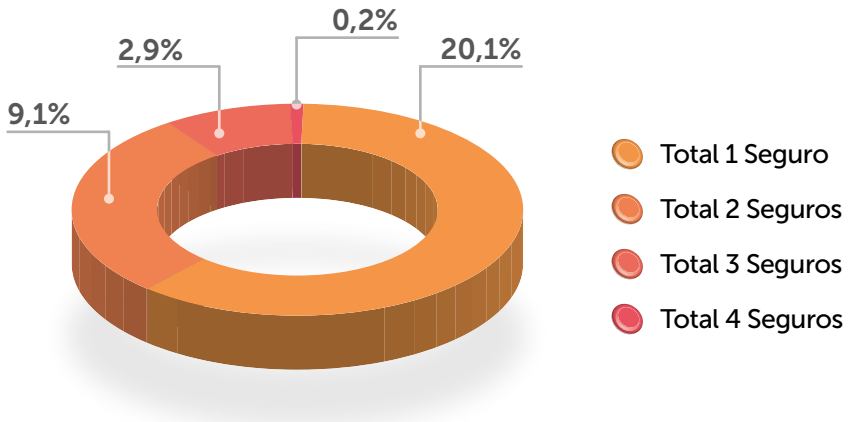
El indicador índice de penetración resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

Índice de penetración						Año			
Regional	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**Regional**	**2016**	**2017**	**% variación**
Bogotá	1,54	0,98	1,05	1,38	1,36	Bogotá	1,38	1,36	-2%
Cali	1,67	1,15	1,15	1,76	1,80	Cali	1,76	1,80	2%
Caribe	1,95	1,35	1,44	1,87	1,83	Caribe	1,87	1,83	-2%
Eje Cafetero	1,89	1,23	1,33	1,63	1,66	Eje Cafetero	1,63	1,66	2%
Medellín	1,80	1,15	1,23	1,87	1,85	Medellín	1,87	1,85	-1%
Palmira	1,99	1,33	1,43	2,00	1,96	Palmira	2,00	1,96	-2%
Total	**1,72**	**1,15**	**1,21**	**1,71**	**1,71**	**Total**	**1,71**	**1,71**	**0%**

EVOLUCIÓN DE LA TENDENCIA DE PRODUCTOS

		Autos	Hogar	Soat	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con seguros	2015	31.276	24.673	39.908	8.933	34.907
	2016	32.194	27.142	43.199	9.218	37.840
	2017	31.860	28.690	46.291	9.185	36.635
2016 vs 2015		3%	10%	8%	3%	8%
2017 vs 2016		-1,0%	6%	7%	-0,4%	-3%

A continuación presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2015 al 2017 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 20% de la población total de asociados; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.



COMUNICACIÓN RESPONSABLE DE NUESTRAS SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

Somos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y cumplimos con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y con toda la reglamentación requerida para la ejecución de nuestros programas de mercadeo y publicidad con los clientes, con el fin de garantizar que la información sea comprensible y transparente. Además cumplimos con todas las exigencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero creado por la Ley 1328 de 2009, relacionadas con las medidas necesarias para evitar la asimetría de la información de nuestros productos y servicios.

- Nuestra publicidad es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluye el sello Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia.

- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto "Autorizado por Coljuegos".
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el Corredor de Seguros continuamos implementando estrategias con el fin de propender porque se consolide en la Entidad una cultura de respeto y servicio hacia los consumidores financieros, además de adoptar sistemas para suministrarles información adecuada y atender sus quejas, peticiones y reclamos.

En adición, se han fortalecido las capacitaciones sobre el Sistema de Atención a los Consumidores Financieros y el Modelo de Servicio. Por otro lado, continuamos trabajando en los programas de educación financiera y campañas de previsión dirigidas a nuestros asociados y a los consumidores financieros.

En nuestro portal coomevacorredoresdeseguros.com tenemos una sección dedicada al consumidor financiero en la que pueden obtener información sobre sus requerimientos, nuestros productos, tarifas, condiciones de los seguros y sobre todo lo concerniente a la relación con el Defensor del Consumidor Financiero. A su vez, el consumidor financiero cuenta con canales para que sus inquietudes sean atendidas por la Entidad de manera eficiente y oportuna; así como con los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.

Por último, cada una de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero es controlada mediante la utilización de indicadores, los cuales han sido estructurados conjuntamente con el área de Riesgo Operativo, efectuando para tal evento planes de acción que permitan determinar la efectividad o mejoras requeridas en los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con lo indicado en la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se establecen disposiciones de atención especial para los consumidores financieros en situación de discapacidad, mujeres embarazadas y personas adultas mayores, se realizaron modificaciones al Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero y se tomaron acciones para su respectiva gestión.

Para continuar con el cumplimiento de las etapas del SAC, identificación, medición, control y monitoreo, se realizó la Matriz de Riesgo del SAC, donde se observan los hechos o situaciones que afecten la debida atención del consumidor financiero, de acuerdo con la información de las PQR.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Hemos habilitado para nuestros clientes diferentes canales a través de los cuales pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co, buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464.

A través de estos canales atendimos en el 2017, 2.935 manifestaciones correspondientes a quejas, 2.164 reclamos y derechos de petición y 771 solicitudes. Frente a 2016 las manifestaciones de nuestros clientes aumentaron en un 9%.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Por disposición legal, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero orientado a la protección especial de los clientes y usuarios, y quien debe ejercer sus funciones con autonomía e independencia de la Entidad.

El Defensor del Consumidor es el encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presentan contra Coomeva Corredores de Seguros, dentro de los términos establecidos.

CULTURA DE SERVICIO

En el 2017 se realizaron campañas internas dirigidas hacia los colaboradores con el objetivo de fortalecer nuestra cultura de servicio al cliente. También trabajamos en fortalecer el seguimiento del plan de Modelo de Servicio, para que las estrategias sean ejecutadas con efectividad, mejorando los procedimientos, productos y servicios de acuerdo con las manifestaciones de los clientes.

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA COMUNIDAD

Coomeva Corredores de Seguros les brinda educación financiera a los consumidores a través de la página web, respecto de los productos y servicios que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Este año fortalecimos los programas de educación financiera y los mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad, garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como simbología, señalización, lenguaje de señas, sistema Braille y subtitulación de videos institucionales.

En la implementación de los programas se consideró una comunicación de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura y que además sea accesible para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

NUESTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR EVENTOS DE FUGA DE INFORMACIÓN

- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimientos y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.
- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles acordes con el cargo que se va a desempeñar.
- Monitoreo de las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.

- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Corredor, con los siguientes componentes: Anti-virus, encriptación de información y control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes).

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2015	2016	2017
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	0	0	0
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio.	0	0	0
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	0	0	0
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios	0	0	0

COMPROMISO NRO. 3

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

Durante 2017 fortalecimos la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los siguientes ejes:

3.3.1 IMPULSAMOS TU LIDERAZGO

Buscamos que nuestros líderes sean influyentes e inspiradores de cambios positivos en la vida de los demás, por eso desarrollamos iniciativas para que todos nuestros colaboradores se caractericen por una clara orientación al logro; sean resolutivos, generadores de valor, cumplidores de compromisos, responsables y comprometidos, destacándose las siguientes:

- **Modelo de Liderazgo Colectivo.** En 2017 se trabajó con los líderes y colaboradores de la empresa en la sensibilización del Modelo de Liderazgo Coomeva, realizando acompañamientos personalizados en el desarrollo del Momento 3 del año 2016, y en momento de feedback y seguimiento, asegurando la comprensión sobre la evaluación de los comportamientos relacionados, de acuerdo con cada momento de carrera, y un feedback adecuado para el desarrollo de competencias. En las visitas por parte del área de Gestión Humana a las regionales se refuerza constantemente a los 32 colaboradores el Modelo, así como los comportamientos y hábitos requeridos alineados con los valores corporativos.

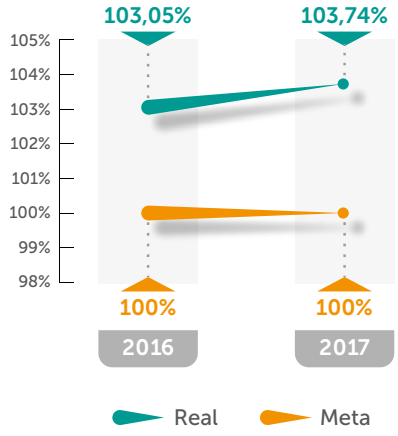
- **Programa de Coaching para Directivos:** Con el fin de propender por el cierre de brechas en el liderazgo y generar cambios positivos en los líderes, se han realizado programas personalizados de Coaching para tres líderes de la organización, mediante os cuales se trabajan objetivos claros con el fin de lograr el proceso de transformación requerido para mejorar habilidades de liderazgo y su adecuado desarrollo.

- **Programa de Gerencia Media:** Con la Universidad Icesi, el Grupo Coomeva realizó a nivel nacional el Diplomado de Liderazgo Transformador, en el cual participaron 13 líderes de la Empresa, representando un total de 624 horas/hombre de formación a los líderes de la Dirección Nacional. Este diplomado tuvo como objetivo brindar herramientas a los líderes que contribuyan a mejorar y potencializar las habilidades de liderazgo y el desarrollo de personas para lograr equipos de alto desempeño.

- **Medición del Índice de Liderazgo:** En 2017 se realizó la medición interna del índice de Liderazgo, donde los colaboradores valoraban una serie de conductas y comportamientos de su jefe/a inmediato. Dicha medición busca generar acciones de desarrollo y cierre de brechas en los líderes de la empresa, con el fin de consolidar la cultura requerida a partir de los comportamientos esperados.

- **Programa Equipos de Alto Desempeño.** En Coomeva Corredores de Seguros contamos con un grupo de 10 altos potenciales en cargos de Analistas, Coordinador y Jefe, los cuales cuentan con un potencial sobresaliente de crecimiento y desarrollo para ocupar, a futuro, cargos de mayor responsabilidad en la empresa. En 2017 se realizó el lanzamiento del Programa y se inició el ciclo de formación con el Taller de Pensamiento Estratégico denominado Game thinking y el módulo de Conocimiento del Ser con la metodología de Eneagrama.

ÍNDICE DE COMPETENCIAS



	2016	2017
META	100%	100%
REAL	103,05%	103,74%

3.3.2 PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES

Ofrecemos constantes oportunidades de desarrollo dentro del entorno laboral. Queremos que las oportunidades de crecimiento de nuestros colaboradores sean ilimitadas.

Inducción y entrenamiento: Durante 2017 en Coomeva Corredores de Seguros se desarrollaron programas de Inducción y de entrenamiento al cargo, para 21 colaboradores nuevos o en proceso de promociones y ascensos a nivel nacional.

- **Plan de Desarrollo Individual:** En 2017 mediante el Plan Maestro de Formación, PMF, en la Dirección Nacional del Sector Protección se realizaron cerca de 2.486 horas/hombre de formación formal. El PMF contó con los siguientes temas:

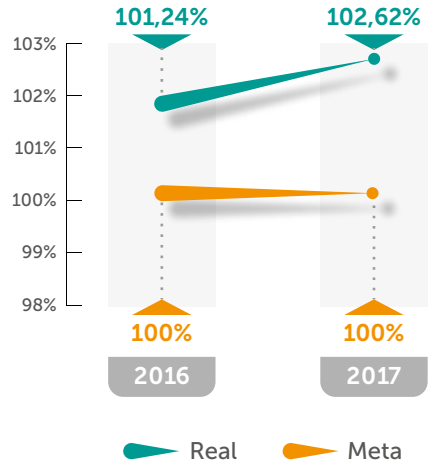
  - Trabajo en equipo.
  - Divulgación Sello Equipares.
  - Divulgación plan de emergencias - SGSST.
  - Presentaciones efectivas.
  - Lean: White Belt- Yellow Belt.
  - Sistema de Vigilancia Epidemiológica DME - Pausas activas.
  - Reinducción SGSST - Marco legal del SGSST.
  - Minería y análisis de datos.
  - Formación en Riesgo Público.
  - Despliegue del SGSST- Normatividad.
  - Inclusión y diversidad- Cierre de brechas de género- Procesos de selección incluyentes.
  - Gestión del riesgo- ISO 31000.
  - Modelo de Liderazgo Coomeva (en regionales).
  - Construcción de confianza- trabajo en equipo.
  - SARLAFT.
  - SARO.
  - Divulgación Sello Equipares (regionales).
  - Planeación financiera.
  - Siete hábitos de las personas altamente efectivas.
  - Congreso SARO (Riesgos).
  - SAC.

Subsidios educativos: En 2017 se beneficiaron seis colaboradores con auxilios educativos, con un promedio de auxilio del 50% del valor del semestre académico, con una inversión aproximada de $37.800.000.

Encargaturas, movilidad temporal remunerada y participación en proyectos interdisciplinarios: Durante el 2017 se presentaron casos de licencias, incapacidades, participaciones en proyectos y reemplazos de vacaciones lo que generó la oportunidad para que siete colaboradores a nivel nacional realizaran proyectos de encargaturas, por un periodo mínimo de un mes.

Valoración del desempeño: En 2017 se realizó la evaluación de desempeño del 100% de los colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros que cumplen con el tiempo establecido para realizar dicha evaluación.

ÍNDICE GLOBAL DE DESEMPEÑO



	2016	2017
META	100%	100%
REAL	101,24%	102,62%

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2016	2017
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado.	30,1	31,9
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	100%	100%
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades.	7 horas promedio de formación en igualdad de Genero.	12 horas promedio de formación en igualdad de Genero.
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	89% de colaboradores formados en igualdad de Genero.	97% de colaboradores líderes y formados en igualdad de Genero.

3.3.3 COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

Brindamos condiciones óptimas para que los colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. Su felicidad y la de su familia nos inspiran; por eso creamos políticas salariales y de contratación transparente; contamos con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en Felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar.

En el 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades desde el área de Bienestar, las cuales lograron un impacto positivo en nuestros colaboradores:

- Programa de Bienestar enfocado en Felicidad.

En el año 2017 estaban programadas 16 actividades propias de la empresa encaminadas a fortalecer la conexión emocional de los colaboradores y líderes. Se realizaron las siguientes actividades:

Act.	Actividades realizadas
1	Conectando nuestros propósitos
2	Día de la Mujer
3	Día del Hombre
4	Tarde de cine para colaboradores
5	Día del Niño
6	Día de la Madre
7	Día del Padre
8	Integración Día del Amor y la Amistad
9	Amigo Secreto-Almuerzo
10	Bienvenida a la Navidad
11	Fiesta fin de año Sector Protección
12	Fiesta de cumpleaños mensual

Por otra parte, se realizaron ocho actividades bajo el lineamiento del Programa de Bienestar Corporativo:

Act.	Actividades realizadas
1	Juegos regionales
2	Vacaciones recreativas
3	Jornada de pesca
4	Celebración de quinquenios
5	Celebración de Halloween
6	Fiesta de fin de año corporativa
7	Fiesta de fin de año -Hijos colaboradores
8	Torneo de fútbol

En el 2016 el área administrativa de la empresa realizó 143 solicitudes de servicios, encaminadas a mantener la buena funcionalidad y el buen estado de la infraestructura de la sede, además de buscar las mejores condiciones del puesto de trabajo para los colaboradores. Estas acciones tuvieron un costo de $15.015.355. Para el año 2017 esta clase de servicios costaron $19.915.955.

En el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se realizó el levantamiento de las matrices de identificación de peligros y análisis de vulnerabilidad de cada una de las sedes del Sector Protección. Así mismo, se realizaron matrices de ergonomía en las áreas definidas conforme con la evaluación y valoración de los riesgos y se asignaron inspecciones de puesto de trabajo. Todo ello sirvió como insumo para plantear las actividades encaminadas a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y reducción de accidentes de trabajo, y a mejorar el ambiente laboral de los colaboradores del Sector.

En el 2017 se realizaron tomas de oficinas con actividades acerca de la prevención de caídas a nivel y desnivel, y desplazamiento seguro por escaleras. Además se realizaron trabajos con énfasis en la prevención del riesgo psicosocial y el riesgo público, se incentivaron la pausas activas y se trabajó sobre la consciencia del autocuidado y la implementación de estilos de vida y trabajo saludables.

Actividad	# Colab. capacitados	HH Capacitación
Riesgo psicosocial	47	47
Psicoactívate a la vida	31	31
Prevención SPA	25	25
Higiene postural	72	72
Divulgación SG-SST	67	134
Entrega de Cartillas	134	134
Cuadrantes de seguridad	16	16
Total	**392**	**459**

En el 2017 se realizó la evaluación inicial del SG-SST dando así cumplimiento a la Resolución 1111 del 2017 en la cual se establecieron los estándares mínimos para la migración del Programa de Salud Ocupacional al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. A continuación se expresan los resultados de la evaluación inicial:

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									
AVANCE EN EL CICLO PHVA									
Capítulo	Elemento	Ponderación del Elemento	Criterios del Elemento	Cumple Totalmente	No Cumple	No Aplica Justifica	No Aplica No Justifica	Total	% Implementación
CAPÍTULOS 1 Y 2	PLANEAR	25%	22	9	12	1	0	22	7,0%
CAPÍTULOS 3,4,5	HACER	60%	30	11	7	12	0	30	46,0%
CAPÍTULO 6	VERIFICAR	5%	4	3	0	1	0	4	5,0%
CAPÍTULO 7	ACTUAR	10%	4	1	1	2	0	4	7,5%
	Porcentaje obtenido	**100%**	**60**	**24**	**20**	**16**	**0**	**60**	**65,50%**
	Porcentaje esperado								**100%**

Con base en esta calificación donde participó la ARL Positiva, nuestro Corredor de Seguros para esa fecha y nuestro asesor interno Coomeva Servicios Administrativos, se realizó un plan de acción con el objetivo de cerrar las brechas identificadas, el cual contempló las siguientes acciones:

Criterio	Plan de Acción	Plazo
1.1.1 Representante idóneo **1.2.3** Curso 50 Horas	Tecnólogo en Salud Ocupacional en curso de la profesionalización. Cuenta con Curso de las 50 horas certificadas por el SENA. Cursando actualmente la profesionalización en Salud Ocupacional.	2022
1.1.6 COPASST **1.2.1** Participación del COPASST en el Plan de formación **2.4.1** Plan Anual Trabajo	Se llevan las actas acorde a la exigencia normativa vigente, firmadas por presidenta y secretaria. En la reunión de Enero 2018 se presentó el Plan Anual de Trabajo y el Plan de Formación para revisión, sugerencias y aprobación de parte del COPASST.	31 Enero
1.2.2 Re inducción	Diseñar el curso para la Inducción y la Re-inducción al SG-SST para los colaboradores/as de la empresa. A la fecha se realiza Inducción y Re-inducción personalizada.	30 Abril
1.2.3 Matriz Legal **2.7.1** Ajustar Matriz Legal	Se actualizó la Matriz de Requisitos Legales y se deberá actualizar nuevamente en Junio del presente año de acuerdo a la normatividad vigente aplicada para la actividad económica de la empresa en materia de SST	30 Junio
2.9.1; 4.2.6; 5.1.1 Dotación Brigadistas Simulacros de Emergencias	Se realizó la entrega de elementos de protección a los Brigadistas y Coordinadores de Evacuación. Se realizará un simulacro en cada una de las sedes de la empresa.	30 Noviembre

Criterio	Plan de Acción	Plazo
3.1.4; 3.1.3 Diseño y entrega de profesiogramas al proveedor EMOP	Se realizó la entrega de los profesiogramas al proveedor de los EMOP Unidad de Salud Ocupacional con la asesoría y acompañamiento del Médico Laboral del Servicio de CSA	Diciembre 2017
2.5.1 Listado Maestro Registros	Integrarlo al del SG Calidad	31 Marzo
2.6.1 Rendición de cuentas Alta Gerencia	Realizar el informe anual de gestión de SG-SST al Gerente General de la empresa	30 Abril
2.10.1 Manual de contratistas	Diseñar en conjunto con Administrativo y Jurídico el Manual de contratistas para la empresa.	30 Junio
3.1.2 Medicina Preventiva	Implementar el SVE para Desordenes Musculo Esqueléticos (DME),	31 Marzo
3.1.7 Medicina Preventiva	Desarrollar actividades de prevención en R. Psicosocial, Adaptar un programa de estilos de vida y trabajo saludables integrado a Bienestar.	2018

- Se renovaron los grupos de apoyo del SG-SST en octubre de 2017.
- Entre octubre y noviembre de 2017 se realizaron los simulacros de emergencia de todas las sedes del Sector Protección.
- El 88% de los brigadistas de la empresa están certificados por la ARL como tales.

PORTAL DEL COLABORADOR - AUTOGESTIÓN. GESTIÓN AUTOMATIZADA DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN HUMANA:

A través de la herramienta de Gestión Peoplenet los colaboradores del Sector Protección pueden gestionar de manera rápida y fácil algunos servicios del área de Gestión Humana, con mejor eficiencia en los tiempos de respuesta y con mayor tranquilidad al momento de requerir dichos servicios.

Dentro de los servicios que se pueden autogestionar a través del Portal del Colaborador encontramos:

Solicitudes de permisos remunerados y no remunerados, licencias, días compensatorios, periodos de vacaciones, cartas de recomendación laboral y recibos de nómina.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

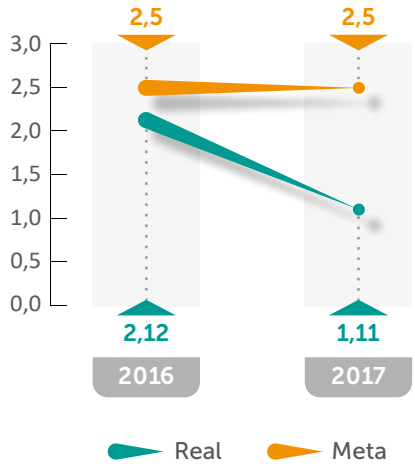
Indicador GRI		2016	2017
G4-LA1	Número empleados contratados a término indefinido	77	78
G4-LA1	Número empleados contratados a término fijo	0	0
G4-LA1	Número empleados contrato de aprendizaje	0	0
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	29,40%	26,40%
G4-LA6	Accidentalidad	1	0
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	17	0
G4-LA6	Enfermedades profesionales	0	0
G4-LA7	Número de trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0

La planta de colaboradores se ha mantenido estable en el año 2017 con respecto al año anterior y continúa bajo la modalidad de contrato a término indefinido, lo que genera en los colaboradores una estabilidad en su labor, que se traduce en una de las herramientas para mantener un buen clima laboral en la organización.

Se observa estabilidad en la representación de los colaboradores ante los comités que hacen parte del SG-SST. En el 2017 la representación en los comités pasó de 30 colaboradores a 34 de ellos.

Es de resaltar el buen comportamiento de los colaboradores en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. En 2016 se produjo un solo accidente de trabajo que tuvo 17 días de incapacidad; en el año 2017 no se presentaron accidentes de trabajo y la empresa no tiene casos de enfermedades calificadas como laborales ni en proceso de calificación. Esto resalta la buena labor desempeñada en pro de mantener un lugar de trabajo saludable para todos los colaboradores de la empresa.

INDICADOR DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS



	2016	2017
META	2,5	2,5
REAL	2,12	1,11

El índice de rotación de empleados disminuyó significativamente en 2017 respecto a 2016, lo cual puede ser resultado de un posicionamiento de la marca empleadora y de estrategias adecuadas de retención del talento.

3.3.4 MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

El mejoramiento continuo de la vida de los asociados y el impacto económico de la empresa a través de nuestras acciones es un imperativo para la organización.

En Coomeva ofrecemos oportunidades a nuestros colaboradores para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras. Es así como dejamos contribuciones perdurables en muchos lugares.

Cultura de servicio: La cultura de servicio en la empresa ha sido una prioridad; es por esto que se ha gestionado el plan de trabajo del Modelo de Servicio junto con el área de producto, desde el componente de personas, donde se busca reforzar a través de campañas los comportamientos y conductas esperadas tendientes al servicio.

Así mismo, para fortalecer la cultura, desde el proceso de selección interno se tomó como factor relevante en el feedback a los candidatos, los resultados de la prueba Ecos y los factores clave para el cierre de brechas, de acuerdo con el ajuste en el perfil esperado.

Medición de cultura actual versus cultura requerida: En 2017 la empresa participó en la construcción de la cultura deseada o requerida, en donde se trabajaron talleres de construcción de la cultura requerida con los líderes nacionales, así como en la construcción de acciones necesarias para el cierre de brechas. En estos talleres participaron 11 líderes.

Así mismo se realizó encuesta a los colaboradores del Sector, con una participación del 91% de la población. Se obtuvo un índice de 0,7 en brechas entre la cultura actual y la cultura requerida.

Cultura de diversidad y equidad de género: En 2017 en el Corredor de Seguros logramos el Sello Plata Nivel II de la certificación de equidad laboral Equipares, obteniendo un puntaje de 98,6% en la implementación del SGIG.
Frente a la implementación de cierre de brechas, el plan de acción tiene un avance de un 87%.
En el año 2017 se realizó una toma de oficinas en la sede Nacional y en las demás regionales para la sensibilización de la equidad de género en Coomeva.

Cultura de cumplimiento de compromisos: Un factor fundamental en el Sector Protección es el reforzamiento de una cultura de disciplina, cumplimiento de compromisos y constancia para el logro de resultados. Así pues, en 2017 mantuvimos la aplicación de la metodología 4DX a nivel nacional, logrando que un 100% de colaboradores antiguos aplique la metodología de forma consistente.

Gestión de los valores: Para procurar que nuestra cultura sea una realidad, en las regionales se realizaron talleres de aplicación de valores, donde los colaboradores del Sector Protección tuvieron la oportunidad de reflexionar frente a los comportamientos observables.

Así mismo, buscando un reforzamiento de concepto de felicidad en el trabajo se realizaron tomas de oficinas y talleres llamados Conectando propósitos, donde participaron cerca de 85 colaboradores de la Dirección Nacional. Con estos talleres se buscaba realizar una reflexión frente a los propósitos de vida para el 2018 y su conexión con propósito del área y de la organización.

Gestión de la innovación: En el primer semestre de 2017 se realizó la convocatoria para exponer las ideas innovadoras por parte de los colaboradores. En mayo de 2017 se llevó a cabo un evento en el que los colaboradores tuvieron la oportunidad de presentar a sus líderes y compañeros las ideas de mejoras implementa-

das en su cargo y las eficiencias que dichas implementaciones generaron.

Programa de Reconocimiento: El lunes 18 de diciembre se realizó la actividad de reconocimiento a las personas con mejores indicadores en cumplimiento de compromisos y servicio a nivel nacional. En esta actividad fueron reconocidos seis de nuestros colaboradores.

Programa de Agentes de Cambio: En 2017 se realizaron diferentes iniciativas con el fin de reactivar la Red de Agentes de Cambio del Sector, mediante las cuales se involucraron con actividades como el reforzamiento en la aplicación de la Metodología 4DX. La empresa cuenta con una red de 13 agentes de cambio a nivel nacional.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2016	2017
G4-HR3	Números de casos de discriminación	0	0
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	0	1 (Caso caribe)

Medidas adoptadas frente a casos de discriminación: Con respecto al caso reportado en el Comité de Convivencia sobre acoso laboral, se realizó la debida diligencia, la investigación de las situaciones que llevaron a reportar dicho evento y se realizaron reuniones de generación de compromisos por parte de los colaboradores involucrados para eliminar las conductas que conlleven a una potencial discriminación.

Para el año 2018, el área de Gestión Humana de la empresa tiene como objetivo general fortalecer la gestión del desarrollo integral de los colaboradores, contribuyendo a la consolidación de equipos altamente efectivos, alineados con disciplina, capacidad de decisión bajo su rol, empoderamiento y madurez a todo nivel profesional, aportando todo su potencial con convicción y la satisfacción de estar en un lugar humano, justo y cercano a ellos.

- Fortalecer y consolidar la cultura de servicio en todos los colaboradores de la empresa, con campañas y programas definidos a incrementar el servicio percibido por los asociados y clientes internos y externos.
- Reforzamiento del concepto de felicidad en el trabajo.
- Generar un esquema de despliegue de cultura en cascada, con ejemplo desde gerentes y directivos hacia sus equipos, que permita de manera acertada y efectiva generar una influencia de impacto en los colaboradores.
- Fortalecer la capacidad de acción frente al plan del Modelo de Servicio y al cambio cultural que este implica, desde esquemas de reconocimiento y consecuencias.
- Realizar las actividades para la conexión emocional "Re-conectando nuestros propósitos" con la cultura Coomeva.
- Tableros de reconocimiento del Modelo de Liderazgo.
- Campaña para aplicación de los Siete hábitos de las personas altamente efectivas.
- Definición de criterios de evaluación y metodología de cierre de brechas.
- Identificación de necesidades de desarrollo por rol y cargo. Fundamental el fortalecimiento técnico en seguros, tendencias de mercado y de era digital, estrategias de gestión y seguimiento comercial.
- Desarrollar al máximo las competencias técnicas en cada una de las posiciones, acorde con su rol, identificando componentes comunes y aquellos que son únicos de su responsabilidad.
- Plan de Desarrollo Individual. Plan carrera por posición.
- Plan de bienestar personalizado de acuerdo con necesidades e intereses de los colaboradores, con actividades de alto impacto.
- Modelo de seguimiento a líderes para gestionar sus microclimas.
- Fortalecimiento de metodologías de comités primarios, donde se evidencia una información en cascada de resultados y retos organizacionales, y su alineación con el rol de cada colaborador.
- Desarrollar el trabajo con capacidad de focalización y autodisciplina. Para lo cual se requiere del desarrollo de pensamiento estratégico en cada uno de los roles.

COMPROMISO NRO. 4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.4.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

Para Coomeva Corredores de Seguros la gestión de alianzas tiene el propósito de analizar, evaluar y desarrollar oportunidades de complementar o ampliar la cobertura de nuestra propuesta de valor.

El proceso de análisis para la selección de aliados incluye criterios relacionados con la capacidad del aliado para responder a los propósitos de la alianza, es decir su idoneidad, solidez, experiencia y potencial de crecimiento. Así mismo se evalúa la imagen o reputación, la afinidad con nuestros principios y valores y sus prácticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Una vez acordada la alianza, se materializa a través de convenios, contratos o acuerdos.

Con base en el contexto descrito actualmente desarrollamos alianzas con:

Aliado	Propósito
Liberty	Con esta aseguradora administramos todos los ramos generales y autos que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Cardif	Aliado estratégico para todos los productos comercializados a través de Bancaseguros.
Chubb	Aseguradora con la cual estamos desarrollando la estrategia Affinity.

3.4.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 efectuamos diagnóstico, sobre la base de requerimientos de estándares internacionales en la materia.

Esta iniciativa está en proceso y durante 2018 tiene el propósito de:

- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Durante el primer trimestre de 2018 se efectuará análisis de las acciones a desarrollar para el cierre de brechas pertinentes.

COMPROMISO NRO. 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

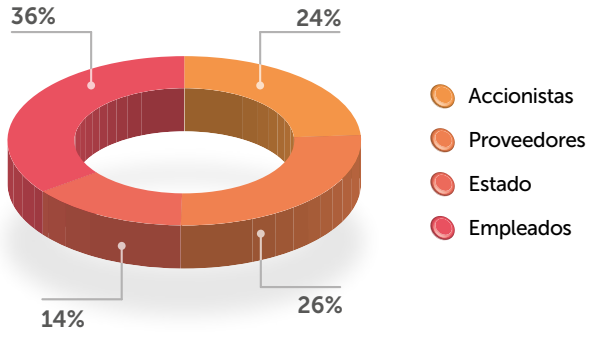
3.5.1 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

	2017	Particip% Vertical	2016	Particip% vertical	Var %
Ingresos por Comisiones	14.071.605.911	94%	12.332.477.885	96%	14%
Rendimientos Financieros	198.646.276	1%	150.737.452	1%	32%
Otros Ingresos	673.104.071	5%	403.999.601	3%	67%
Valor Económico Generado	**14.943.356.258**		**12.887.214.938**		**16%**
Accionistas	3.398.735.654	24%	2.460.320.502	20%	38%
Proveedores	3.700.842.558	26%	3.067.052.974	26%	21%
Estado	1.994.220.123	14%	2.215.734.874	18%	-10%
Empleados	5.023.254.119	36%	4.267.276.538	36%	18%
Valor Economico Distribuido	**14.117.052.454**		**12.010.384.888**		**18%**
Provisión, depreciación y amortización	448.666.509	54%	603.461.105	69%	-26%
Reserva Legal	-	0%	273.368.945	31%	-100%
Reserva ocasional	377.637.295	46%			100%
Valor Economico Retenido	**826.303.804**		**876.830.050**		**-6%**

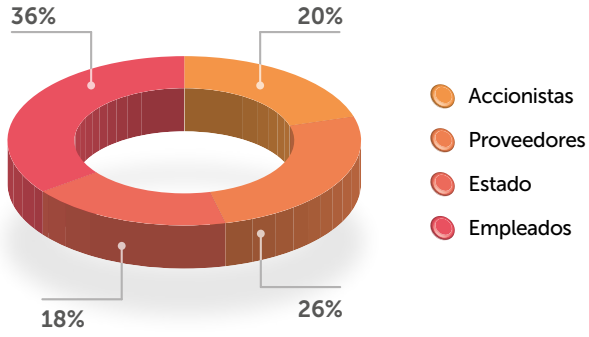
Nota: No se realiza registro de reserva legal al cierre del año 2017, dado que ya se cumplió con el límite establecido.

G4-EC1 - Valor económico directo generado y distribuido de la organización 2016 - 2017.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2017



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO AÑO 2016



Durante el año 2017 el valor económico generado por Coomeva Corredores de Seguros creció en un 16% y en concordancia con el valor económico distribuido, la empresa también lo hizo.

Este crecimiento está impactado principalmente por el aumento en las comisiones de la empresa en un 14%, las cuales están directamente relacionadas con estrategias comerciales y financieras que nos permitieron crecer significativamente en la mayoría de los ramos que opera la Compañía.

Las pólizas de Autos, SOAT, Hogar, Tarjeta protegida y RC, soportan su buen desempeño en canales como el centro de contacto y profundización; la anualización de pólizas de Chubb, también contribuyó a las metas.

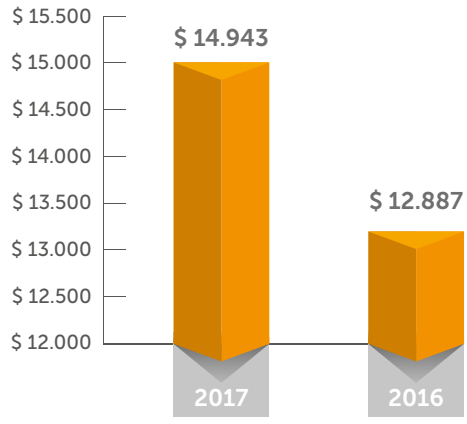
En Desempleo se destaca una mayor penetración acumulada en 2017 del 73% (2016: 65%), gracias a la estrategia de tasa preferencial en el crédito al tomar la póliza, seguimiento a la fuerza de ventas e incentivos ligados a prima y penetración.

Ingresos por comisiones	Real acumulado Dic-2017	2016	Variación 2016 vs 2017	Variación %
Accidentes Personales	$1.204	$1.492	-$289	-19%
Póliza Vida y AP empleados	$254	$319	-$66	-21%
Generales	$1.998	$1.929	$69	4%
Autos	$3.751	$3.305	$446	14%
Otros	$75	$23	$52	229%
SOAT	$1.190	$999	$191	19%
Vida Grupo Deudor	$1.441	$1.010	$431	43%
Pólizas Medicina Prepagada	$85	$93	-$9	-9%
Desempleo	$4.074	$3.160	$914	29%
TOTAL	**$14.072**	**$12.331**	**$1.741**	**14%**

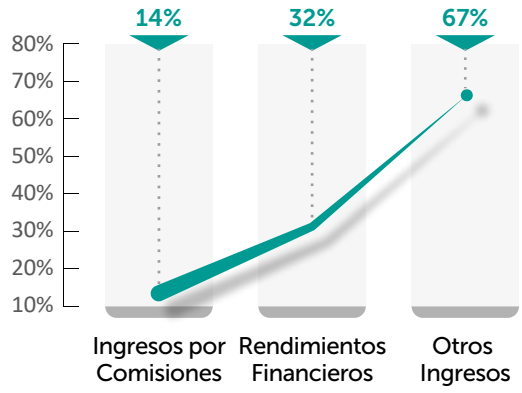
En el Valor Económico Distribuido se mantuvo la participación de los proveedores, en un 26%, como consecuencia de una gestión de racionalización de gasto de la empresa que generó ahorros significativos en algunos rubros del estado de resultados tales como propaganda y promociones, honorarios y servicios temporales.

La participación de los empleados registra un 35%, evidenciando una estructura organizacional estable y eficiente en la ejecución de procesos y servicios de la empresa.

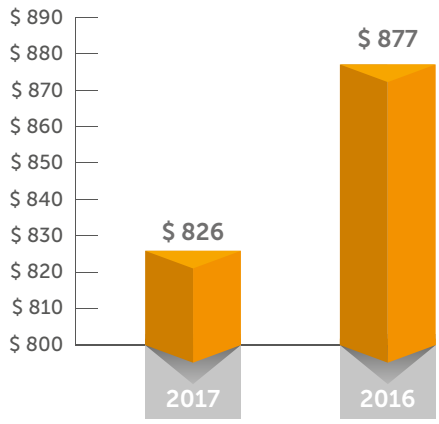
VALOR ECONÓMICO GENERADO 2017 (G4-9)



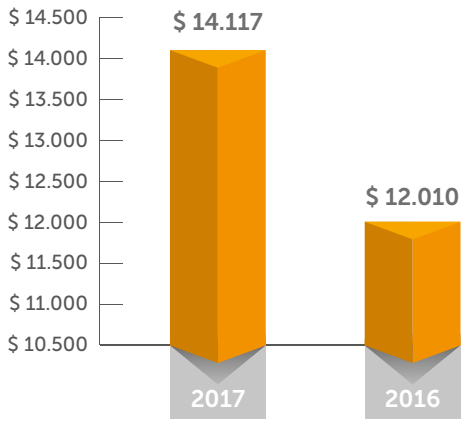
CRECIMIENTO POR CONCEPTO



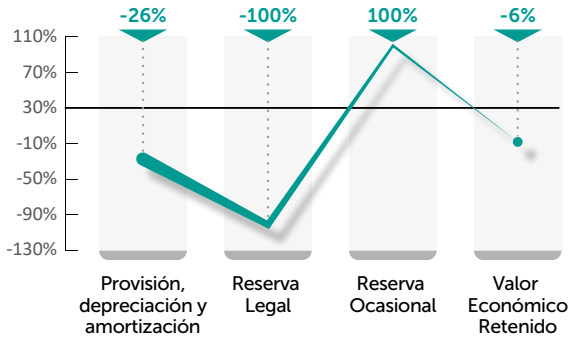
VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2017 (G4-9)



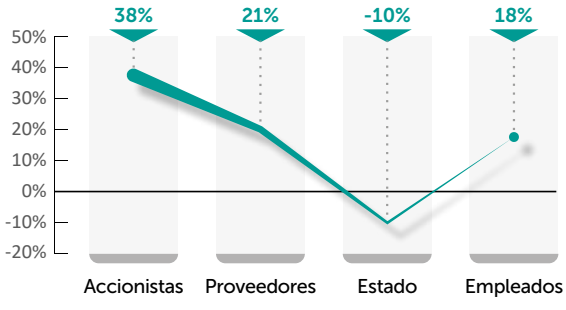
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2017 (G4-9)



CRECIMIENTO POR CONCEPTO



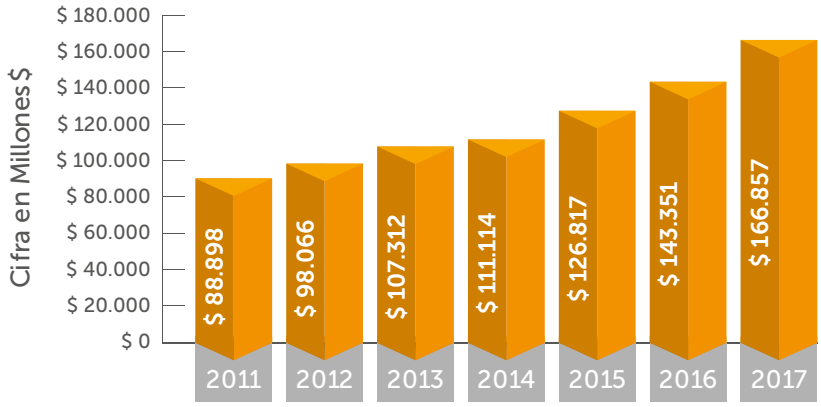
CRECIMIENTO POR CONCEPTO



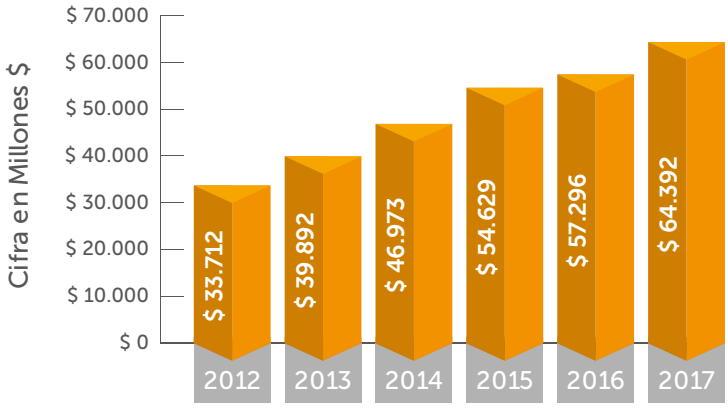
NUESTRAS PRINCIPALES CIFRAS

Coomeva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, generó en su operación una facturación de primas de $166.848 millones de pesos en el 2017 y en ingresos por comisiones y retornos les generó a las empresas del Grupo un total de $64.392 millones.

FACTURACIÓN COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS



INGRESOS GRUPO COOMEVA



COMPROMISO NRO. 6

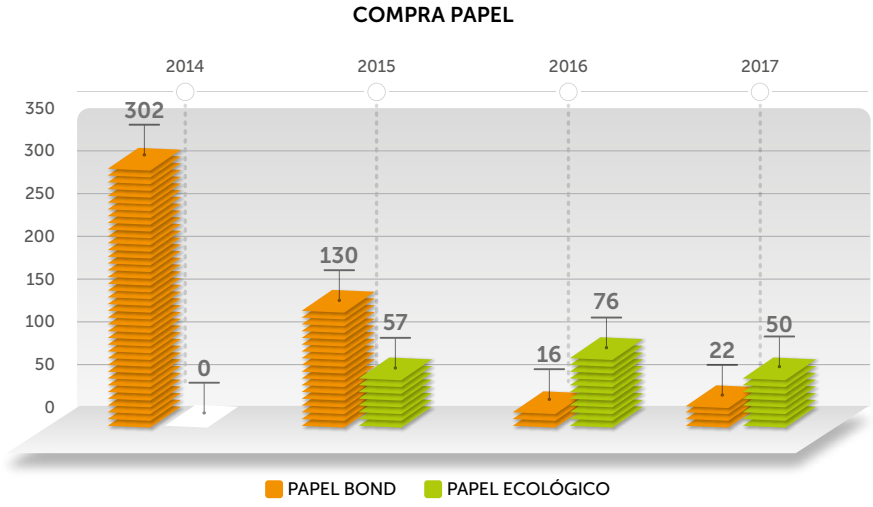
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.6.1 FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Durante el año 2017 logramos:

- Que el consumo de papel presentara una variación del -22% frente al año inmediatamente anterior.
- Continuamos comprometidos con la compra del papel ecológico. Este representa el 69% de las compras de papel.

TIPO	2014	2015	2016	2017	VARIACIÓN
Papel bond	302	130	16	22	38%
Papel ecológico		57	76	50	-34%



Se compartieron los seguimientos trimestrales con los funcionarios, con el ánimo de mostrarles los resultados de las buenas prácticas, frente al uso racional de los recursos en el proceso de impresión. Se aplicó la metodología Lean Six Sigma en el proceso de impresión.

Indicador GRI		2016	2017
G4-EN3	Consumo energético interno en Kw	35.925	19.727
G4-EN6	Reducción del consumo energético en Kw	0	16.661
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente en M3	192.453	86.691

3.6.2 TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

RESULTADOS APLICACIÓN METODOLOGIA LEAN SIX SIGMA

El objetivo de la iniciativa es reducir el volumen de impresión en un 45% lo que nos permitirá:

1. Disminución de horas/hombre.
2. Reducción de consumo de agua y energía.
3. Eliminación de la tala de árboles.

En la fase de definición, identificamos la métrica inicial y se planteó el objetivo.

ACTUAL VS. META

Métricas	Actual	Goal
Costo impresión año	$ 8.712.907	$ 4.792.099
Número de impresiones año	641.510	352.831
Costo papel	$ 10.089.669	$ 5.549.318
Costo alquiler impresoras año	$ 15.755.803	$ 8.665.692
Costo despacho correspondencia	$ 35.393.676	$ 19.466.522
Número de envíos por año	7.732	4.253
Total costos	$ 69.952.055	$ 38.473.631

En la fase de análisis identificamos las mejoras a realizar en el proceso y que nos permitirían lograr el objetivo.

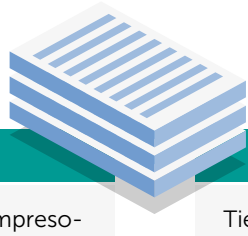
1. Cambio en los procesos de pagos especiales, facturación de cartera, soportes de pagos.
2. Instalación de la licencia PDF Creator.
3. Eliminación de documentos innecesarios.

Con estas tres herramientas logramos disminución en:

1. Volumen del 45%.
2. Valor del 32%.

Detalle	2016		2017		Comportamiento	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Impresiones	641.510	$ 8.712.907	352.265	$ 4.997.817	-45%	-43%
Alquiler	103	$ 15.755.803	75	$ 12.057.302	-27%	-23%
Resma papel	1.283	$ 10.089.669	705	$ 5.597.139	-45%	-45%
Correspondencia	7.732	$ 35.393.676	6.072	$ 24.885.348	-21%	-30%
Total	**650.628**	**$ 69.952.055**	**359.117**	**$ 47.537.606**	**-45%**	**-32%**

Se logra liberar 433 horas hombres, que permiten redistribuir funciones y mejorar la calidad de vida de nuestros funcionarios.



DESPLAZAMIENTO			
Los tiempos de desplazamiento a la impresora son de aproximadamente de 5 segundos.			
Número hojas ahorradas	Tiempo Ahorrado		
	Segundos	Horas	Días
289.245	1.446.225	402	17

EJECUCIÓN POR DOCUMENTO			
Tiempo en ejecutar la labor es aproximadamente de 0.4 segundos.			
Número hojas ahorradas	Tiempo Ahorrado		
	Segundos	Horas	Días
289.245	115.698	32	1

35 árboles

86.774 Lts. agua

16.198 KW/H energía

Disminución del gasto en un 45%

Se liberan 434 horas hombre

Con el proyecto en el Sector Protección logramos contribuir al Planeta, a las personas y a las empresas.

3.6.3 ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

PROGRAMAS DE PRESERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES - GESTIÓN AMBIENTAL

Corredores de Seguros está comprometido con la protección del medio ambiente. En el 2017 realizamos una campaña de comunicación y reconocimiento frente a la importancia del reciclaje y el no uso de desechables. Los colaboradores deben cumplir las siguientes acciones:

- Ser cuidadosos con la cantidad de papel al que no le dan un buen uso y se desperdicia.
- Tener una carpeta de hojas reciclables.
- No usar vasos desechables o pitillos y no malgastar las toallas de papel para secar.
- Poner en modo ahorro de energía la pantalla del computador cuando se encuentre fuera del puesto de trabajo.
- Desconectar los aparatos electrónicos que no estén siendo usados.
- Apagar las luces en el momento que ya no se necesiten y cerrar bien los grifos del agua.

Medida de compensación frente al cambio climático	2016	2017
Reforestación en número de árboles	31	35

Indicador GRI		2016	2017
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	0	0

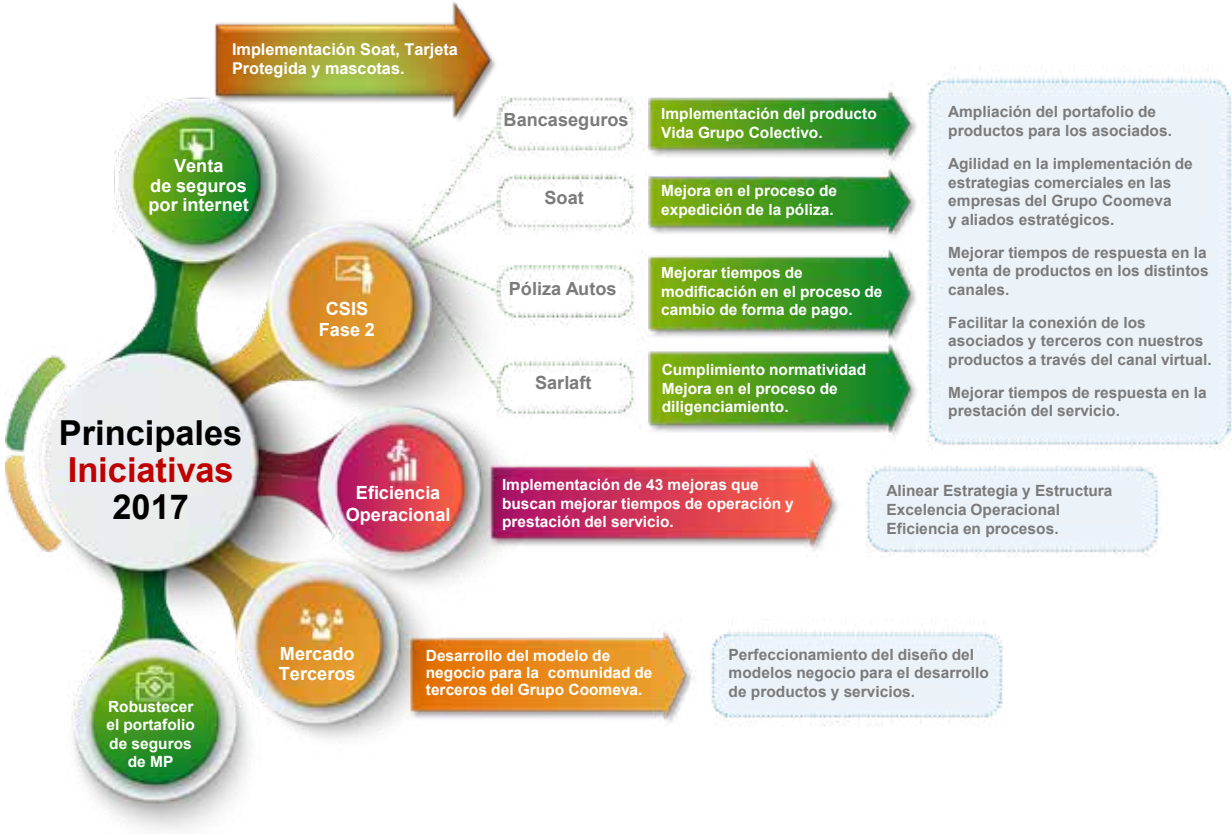
COMPROMISO NRO. 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.7.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La **inversión social estratégica** está relacionada con iniciativas dirigidas a grupos poblacionales que les aporta un valor y adicionalmente contribuyen a la Estrategia del negocio.

La **inversión social voluntaria** se refiere a iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo, otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Contenidos Básicos Generales				
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		9
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		50 al 51
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		12
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	12
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	14
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	15
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		17
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		17
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		17
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		17
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interes	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		22
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		22
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Gobierno Corporativo	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	23
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		28
Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	23
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	23
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24 al 26
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	27
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	27
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	37 al 40
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		45
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		41
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		41
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		30
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		30 al 32
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		34
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo MICRO / PME / LARGE) y por sector.		
Propiedad	FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros.		
	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	3 al 5	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	43
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		43
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.		43
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		39
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		39
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		39
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia.		
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		45
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	54
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		55
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		54
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		54
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		57

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	9 al 11	
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		56
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		49
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		57
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan.		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	59
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		

Coomeva
Corredores de Seguros

Coomeva
Corredores de Seguros

www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co