

# Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD



**Coomeva**

Turismo Agencia de Viajes



# Informe de

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

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

Elaboración y seguimiento  
Jazmín Astaiza Urriago  
Líder de RSE en Coomeva Turismo Agencia de Viajes  
333 0000 Ext. 31772  
jazmin\_astaiza@coomeva.com.co

Isabel Cristina Rincón Fernández  
Gerente de Coomeva Turismo Agencia de Viajes  
333 0000 Ext. 32601  
isabelc\_rincon@coomeva.com.co

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

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

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

# Sostenibilidad 2011



**Coomeva**  
Turismo Agencia de Viajes

# Organismos de Dirección, Administración y Control

## Junta Directiva

---

### PRINCIPALES

Alfredo Eduardo Rincón Angulo

Gerardo Arboleda Salazar

Eduardo José Victoria

Clemente Augusto Jaimes Puentes

Jorge Andrés Gutiérrez Vélez

# »» Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje del Gerente General de la Empresa	7
	Acerca de este Informe	8
	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	29
	Vivimos los principios y valores	39
	Facilitamos la vida	45
	Avanzamos con nuestros aliados	51
	Creemos con nuestra gente	55
	Devolvemos vida al Planeta	65
	Democratizamos la riqueza	71
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	75
	Premios y reconocimientos	79
	Anexos	
	I. Glosario	1
	II. Indicadores GRI	82
	III. Principios del Pacto Global	1

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

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

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

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

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; también lo fueron los desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: El mejor resultado en crecimiento de los últimos 8 años, superando los 260.000 asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo, adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; iniciamos el nuevo concepto de servicios integrales a través de Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para lograr una gestión más eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco BanCoomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real, Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), quedando conformado el Grupo Empresarial Cooperativo por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos, como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300.000 asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una Gestión Humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

## Cooameva Turismo, un paso hacia la responsabilidad social empresarial

Cooameva Turismo presenta su primer informe de sostenibilidad empresarial correspondiente a la gestión realizada en el año 2011. Siguiendo lineamientos del Grupo Empresarial Cooameva, Cooameva Turismo se adhirió al Pacto Global y bajo los lineamientos del Global Report Initiative (GRI), busca que su informe contenga las mejores prácticas.

Como primera medida, en el año 2011 se inició con una autoevaluación que determinó nuestro estado frente a los estándares internacionales, el cual contempló temas como gobernabilidad, clientes y consumidores, colaboradores, proveedores y contratistas, medio ambiente, comunidad y comunicación. Resultado de este ejercicio se establecieron planes de acción a corto y largo plazo, con el objetivo de hacer parte de la gestión integral los temas relacionados con la sostenibilidad; así mismo, se establecieron los primeros indicadores GRI que nos indicarán nuestro avance en los planes de acción, los cuales tienen involucrados nuestros grupos de interés y la prioridad para nuestros asuntos materiales.

Esperamos que este reto traiga para Cooameva Turismo mejoras al sistema de gestión que le permitan ser sostenible y se ratifique su compromiso con la responsabilidad social como una empresa modelo para el sector turístico, contribuyendo al desarrollo de quienes participan en su cadena de valor y de la comunidad en general.

ISABEL CRISTINA RINCÓN FERNÁNDEZ  
Gerente de Cooameva Turismo Agencia de Viajes

# Acercas de este informe

Este es nuestro Primer Informe de Sostenibilidad. Su propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la Sostenibilidad y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas como adherentes, en términos económicos, sociales y ambientales, con base en la metodología del GRI - Global Reporting Initiative – en su versión G3, dentro del nivel de aplicación C. Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; pero los datos se soportan en información validada por la organización y en los Estados Financieros certificados por las revisorías fiscales externas de cada una de las empresas del Grupo.

Los compromisos contenidos en el presente informe se definieron en los siguientes escenarios:

-  Alineación de los temas estratégicos con los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y enfoque de riesgo, así como definición de lineamientos y políticas corporativas de sostenibilidad y RSE.

---

-  Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.

---

-  Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios.

---

-  Análisis de resultados de la evaluación de clima laboral (Great Place to Work).

---

-  Evaluación de la gestión por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.

---

-  Resultados de autoevaluación en RSE.

---

-  Valoración de riesgos y oportunidades.

---

-  Referenciación y mejores prácticas.

---

-  Test de Materialidad.

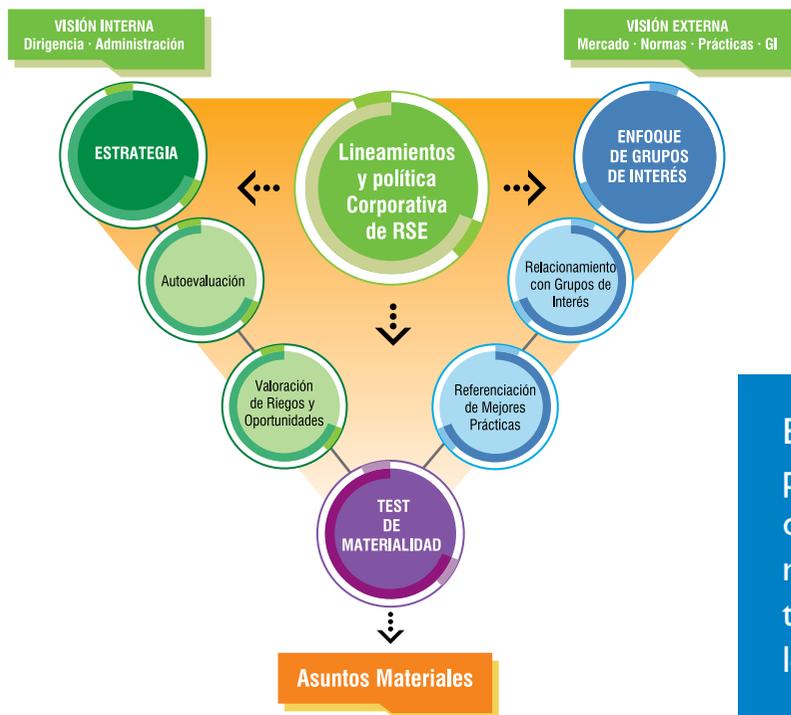
---

## Test de Materialidad

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



### FOCO Y RELEVANCIA



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

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

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

**Jazmín Astaiza Urriago**  
Líder RSE Turismo Coomeva Agencia de Viajes  
333 0000 Ext. 31772  
Cali, Colombia  
jazmin\_astaiza@coomeva.com.co



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

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

*Roberto Rodrigues  
(Expresidente Asociación  
Cooperativa Internacional)*

# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



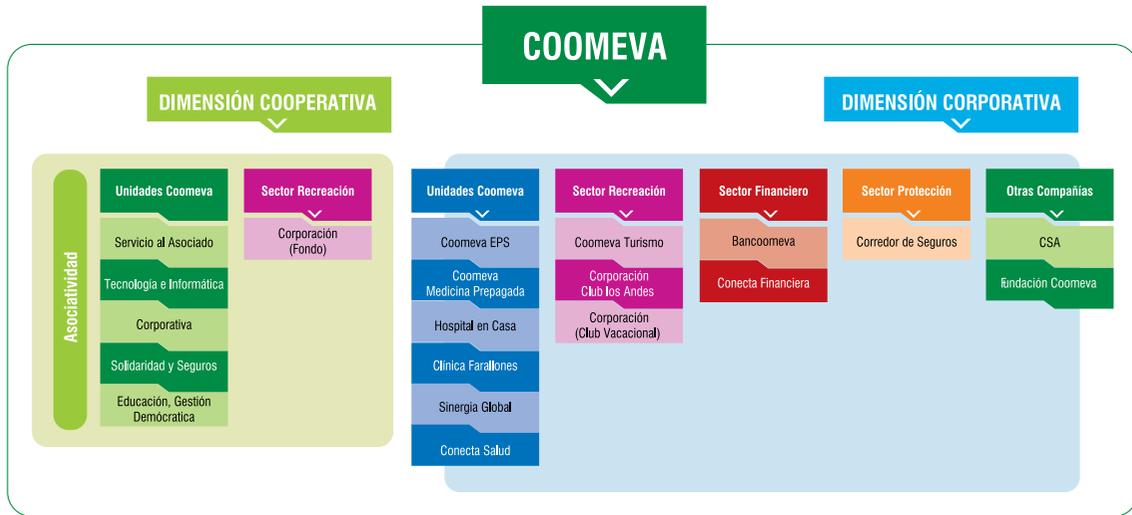
**C**ooमेva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la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

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

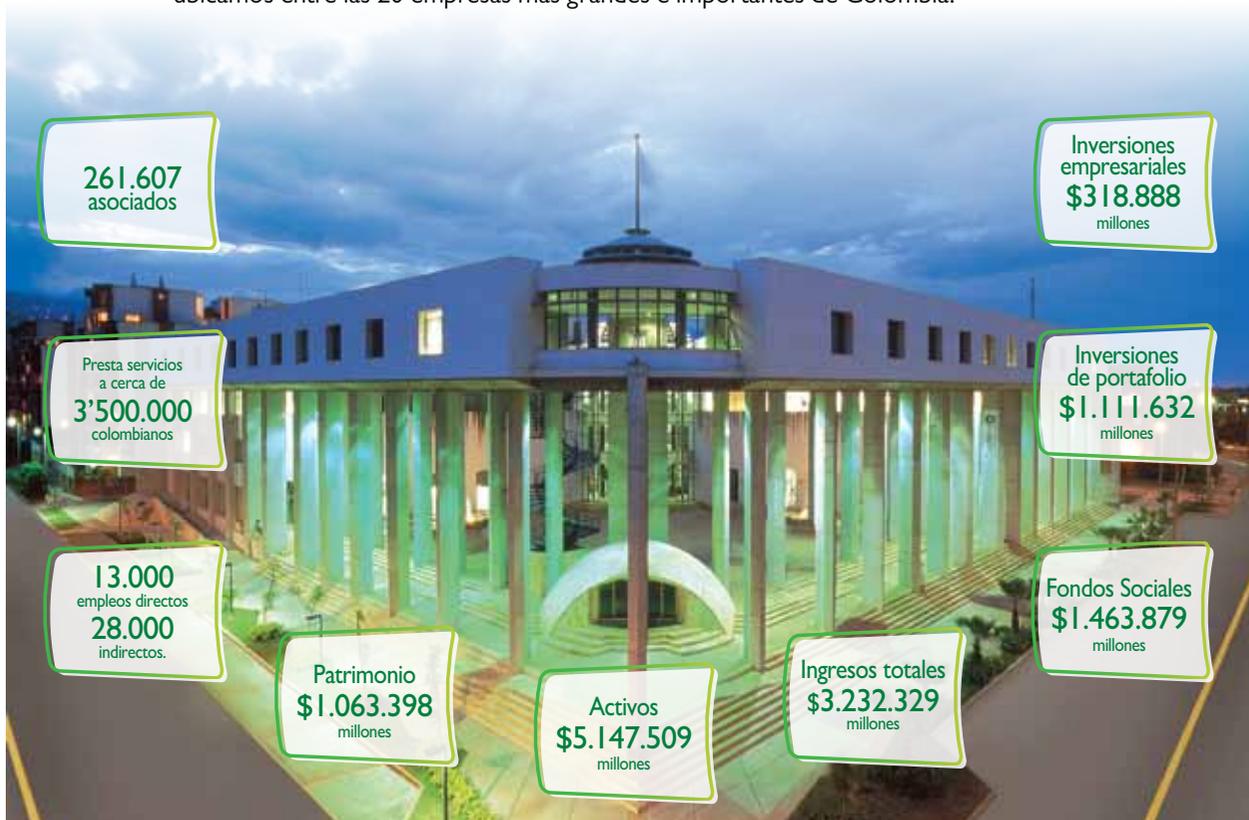
Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

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

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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



Corte a 31 de Dic 2011.

# Línea de Tiempo Corporativa

## Origen y Organización de Cooameva

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

## Gestión, Crecimiento, Diversificación

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



1960



1980



1981



1990



1991



2000



2001



2011

## Administración, Planeación y Expansión Geográfica

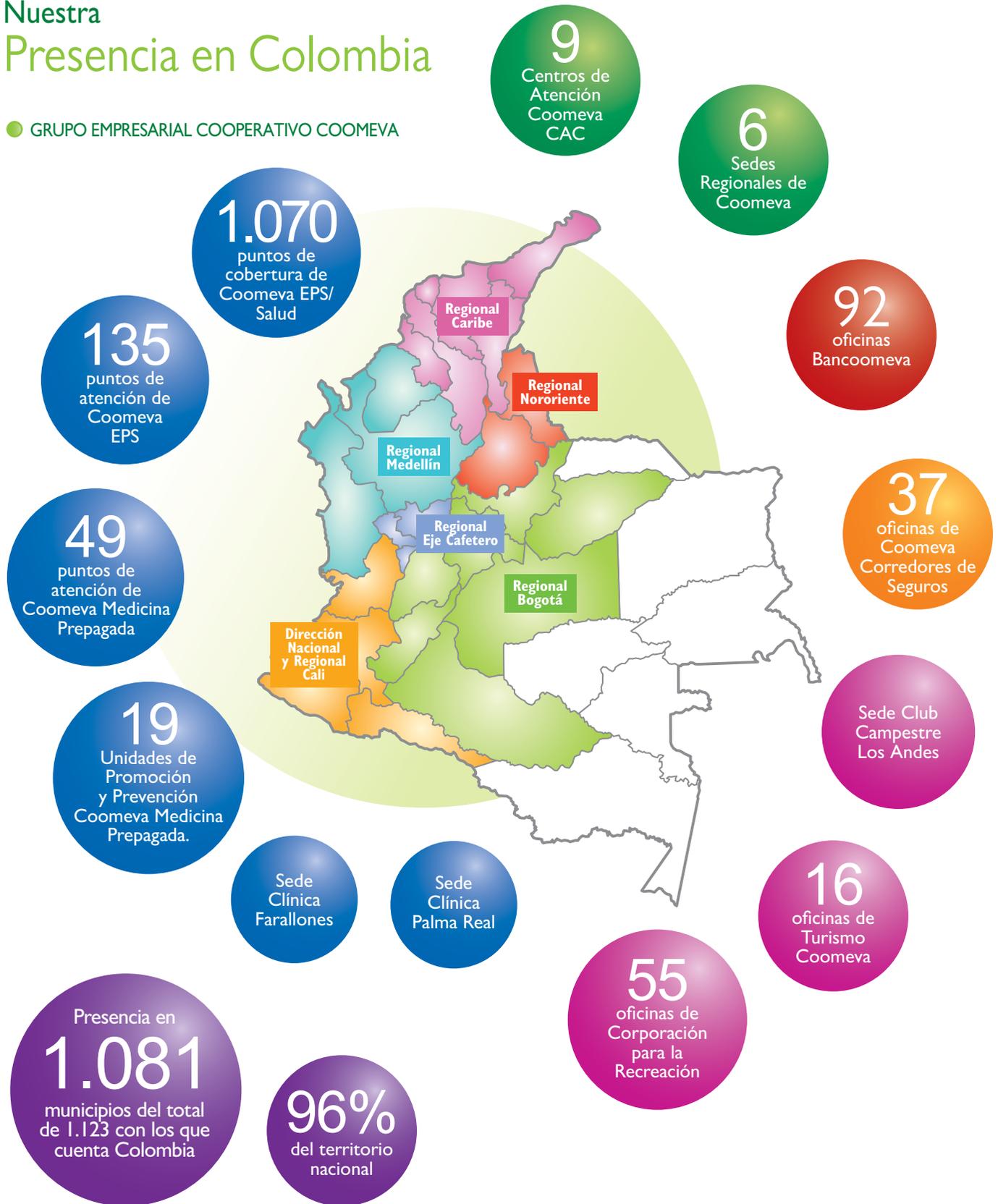
- Creación de la Agencia de Turismo Cooameva en Bogotá (Procultur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Cooameva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Cooameva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología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

## Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

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

# Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



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



## Nuestra Empresa Coomeva Turismo

Coomeva Turismo, es una empresa que tiene como objetivo principal contribuir al bienestar de nuestros clientes con alternativas que satisfagan integralmente sus necesidades de recreación, turismo y viajes de negocios, generándole un retorno económico a través de la eficiencia empresarial.

Nuestros clientes son los asociados a Coomeva y sus familias, igualmente prestamos nuestros servicios a usuarios de las empresas de sector salud del Grupo Empresarial y a la comunidad en general.

Actualmente el domicilio principal se encuentra en la Calle 13 No. 57-50 de la ciudad de Cali.

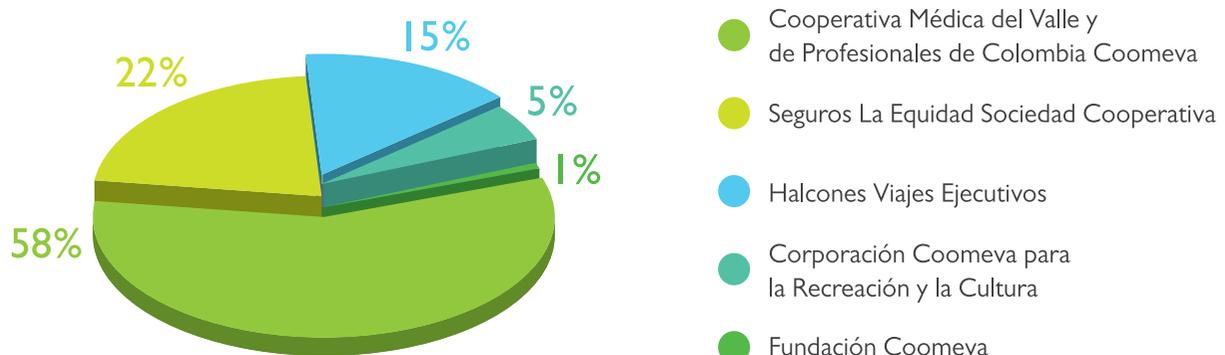
Nuestras principales funciones son:

- a) Organizar, promover y vender planes turísticos nacionales e internacionales.
- b) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos.
- c) Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para garantizarle la facilidad de desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.
- d) Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos.
- e) Reservar cupos y vender pasajes a destinos nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.
- f) Operar turismo receptivo.

La actividad comercial de Coomeva Turismo se encuentra regida por la ley general de turismo Ley 300 de 1996.

Coomeva Turismo es una sociedad anónima cuyos accionistas se describen en el siguiente gráfico, así como su participación accionaria:

### Composición Accionaria Coomeva Turismo



## Línea del tiempo Cooameva Turismo

1996

Procoltur traslada la sede principal de Bogotá a Cali.

1998

Se cambia el nombre de la agencia a Cooameva Turismo Agencia de Viajes Ltda. y se realiza la apertura de una oficina en la ciudad de Medellín.

1999

Ingreso de la agencia a Anato (Asociación de Agencias de Viajes y Turismo), vinculación a TICA (Comité de Turismo de la Alianza Cooperativa Internacional). Adicionalmente, se solicitó nuestro ingreso a la IATA (Asociación Internacional de Tráfico Aéreo) el cual fue aprobado acreditándonos como una agencia de viajes de reconocimiento internacional.

2000

Se realiza la apertura de nuevas oficinas en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga y Pereira.

2001

Apertura de una oficina en la ciudad de Buga e Ibagué. Se obtiene el reconocimiento ingresando a la "mesa del presidente" de Aces.

2003

Cooameva Turismo obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001:2000, entregado por la firma BVQI.

2005

Apertura de una oficina en la ciudad de Cartagena y se consolida la presencia nacional de Cooameva Turismo, contando con 4 oficinas en la ciudad de Cali, 6 en Bogotá, 5 en Medellín, 1 en Buga, Pereira, Ibagué, Bucaramanga, Barranquilla y Cartagena.

2009

Se realiza la transformación de la sociedad limitada a una de carácter anónimo, con un total de 5 accionistas.

2010

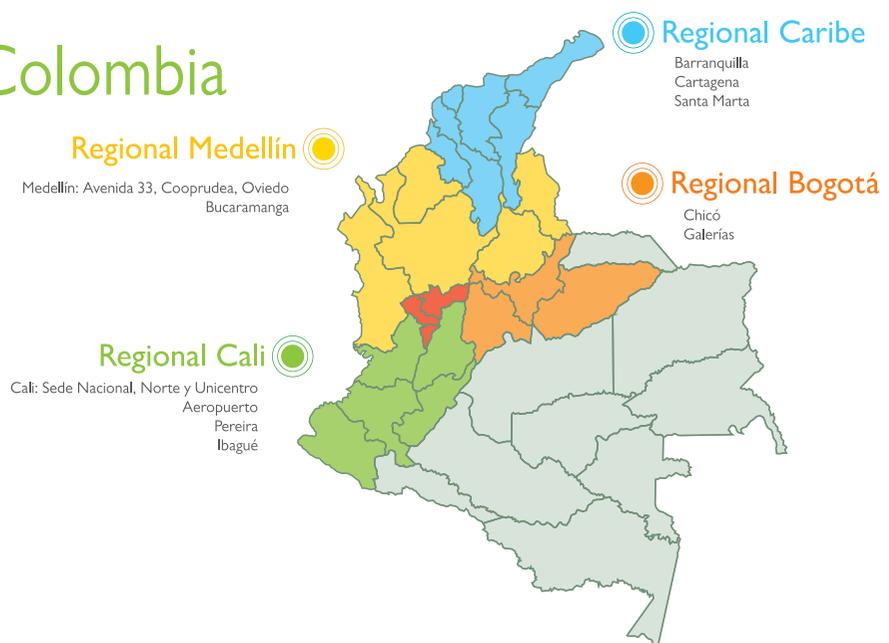
Reconocimiento de Avianca como agencia perteneciente a la "mesa del presidente" que nos ubica como una de las más vendedoras del país.

2011

Nuevamente Cooameva Turismo es reconocido por Avianca dentro de la "mesa del presidente".

## Nuestra Presencia en Colombia

Actualmente contamos con una red de oficinas distribuidas en todo el país con la que se busca prestar servicios a una gran población de la comunidad Cooameva. Las oficinas se encuentran distribuidas así:



# Los Sueños Compartidos

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

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



● PRINCIPIOS COOPERATIVOS

**MISIÓN**  
Turismo Cooameva  
Contribuir al bienestar del cliente con alternativas que satisfagan integralmente sus necesidades de recreación, turismo y viajes de negocios, generándole un retorno económico a través de la eficiencia empresarial.



**VISIÓN**  
Coomeva  
Turismo

Inspira y hacer realidad los sueños de viajes y turismo de nuestros clientes.



# Promesa de valor: Cooameva Turismo

Cooameva Turismo es una empresa promotora y comercializadora de viajes, productos y servicios de turismo convencional y no convencional, que presta sus servicios a la comunidad en general del territorio colombiano.

Los productos y servicios que comercializa son:

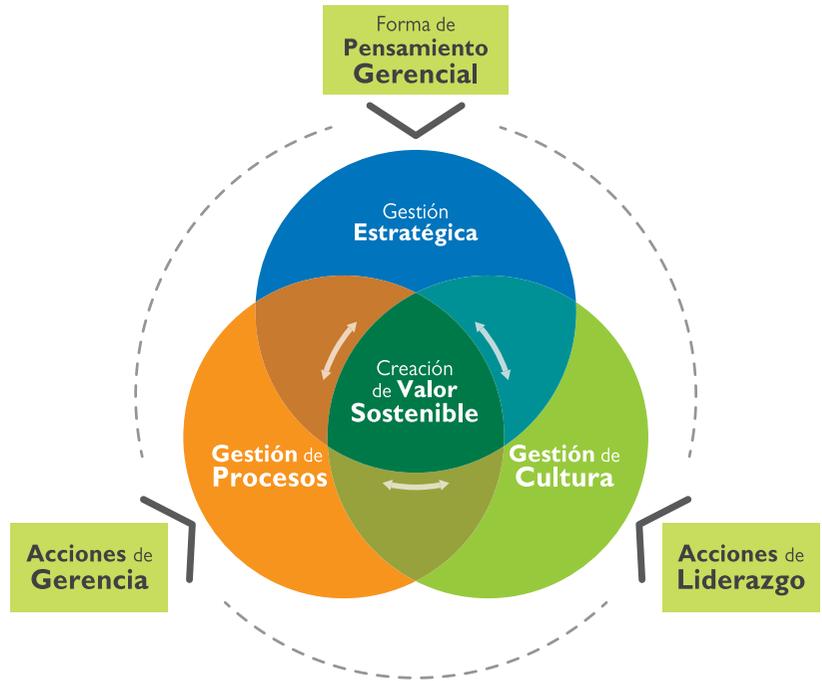
- Tiquetes nacionales.
- Tiquetes internacionales.
- Cruceros.
- Excursiones nacionales.
- Excursiones internacionales.
- Alquiler de autos.
- Asesoría en trámite de visas y asesoría de documentación.
- Cursos de idiomas en el exterior.
- Apoyo logístico de convenciones empresariales.
- Organización de eventos.
- Turismo alternativo.
- Turismo aventura.
- Asistencia médica en el exterior.
- Viajes de práctica estudiantil en el exterior.
- Programas de fidelización para los asociados al Fondo de Empleados.
- Plan de Ahorro Programado para viajar.



# Modelo de Gestión Corporativo

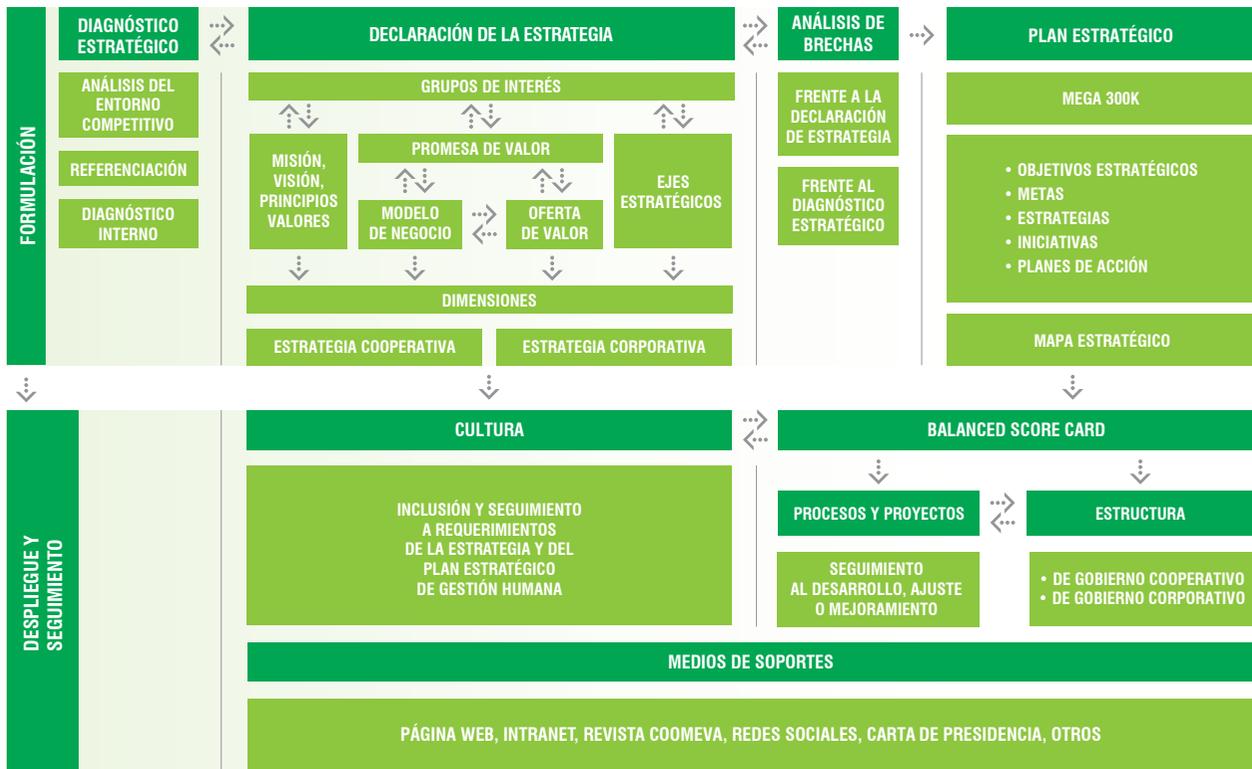
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

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

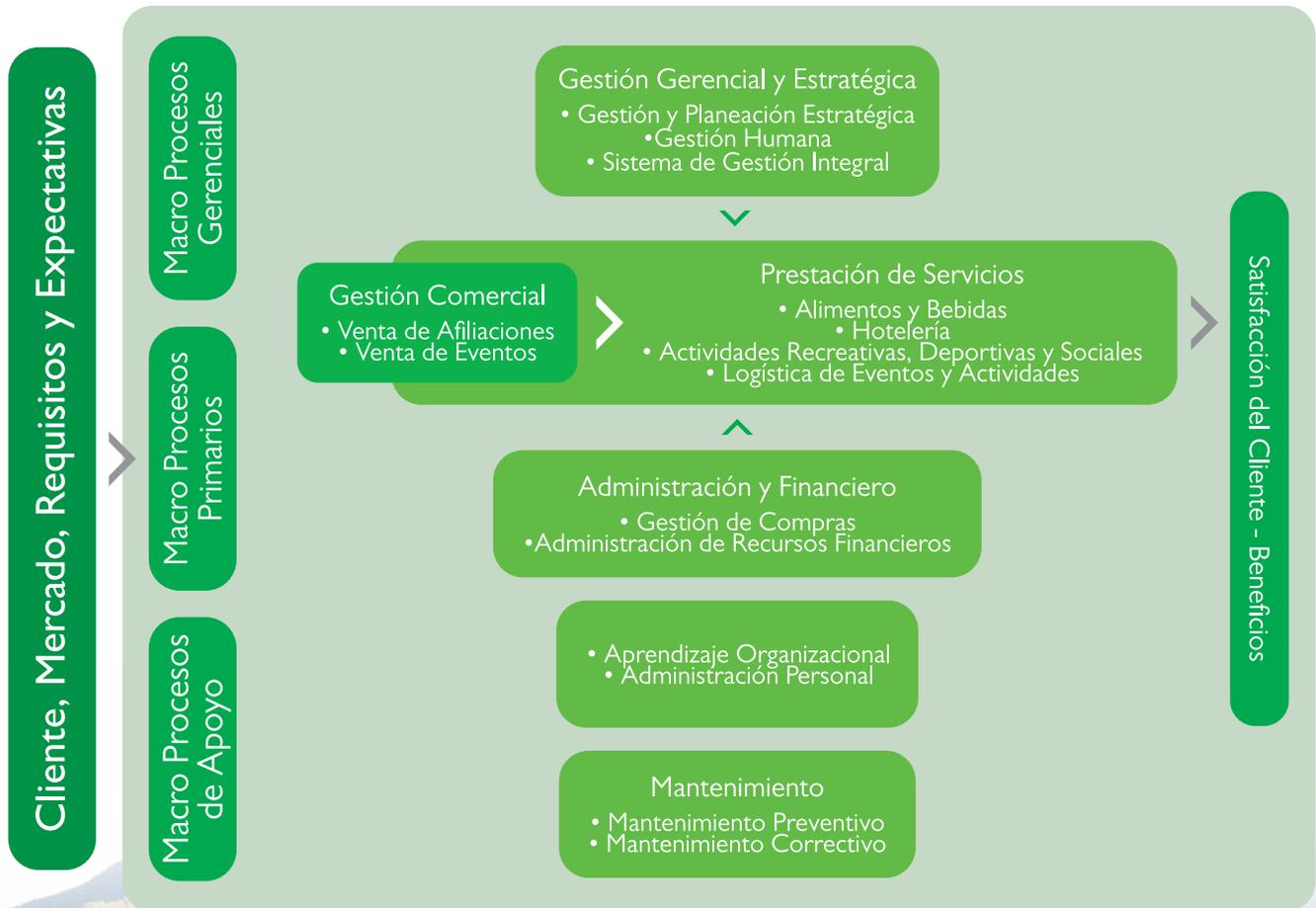


Desarrollamos la **Gestión Estratégica** de cara a nuestros grupos de interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



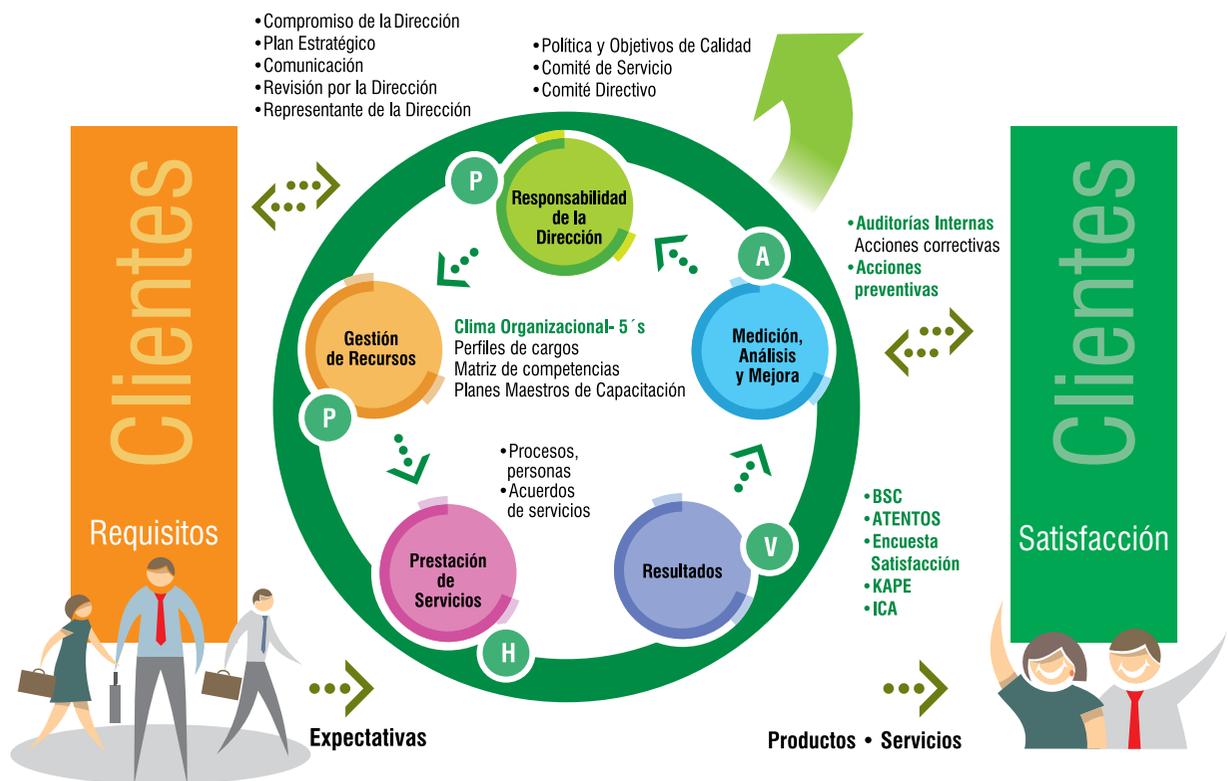
# Nuestra Cadena de Valor



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

Nuestro Sistema se basa en la norma ISO 9001.2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y grupos de interés.

### MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## Mejoramos continuamente los procesos

1

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

2

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

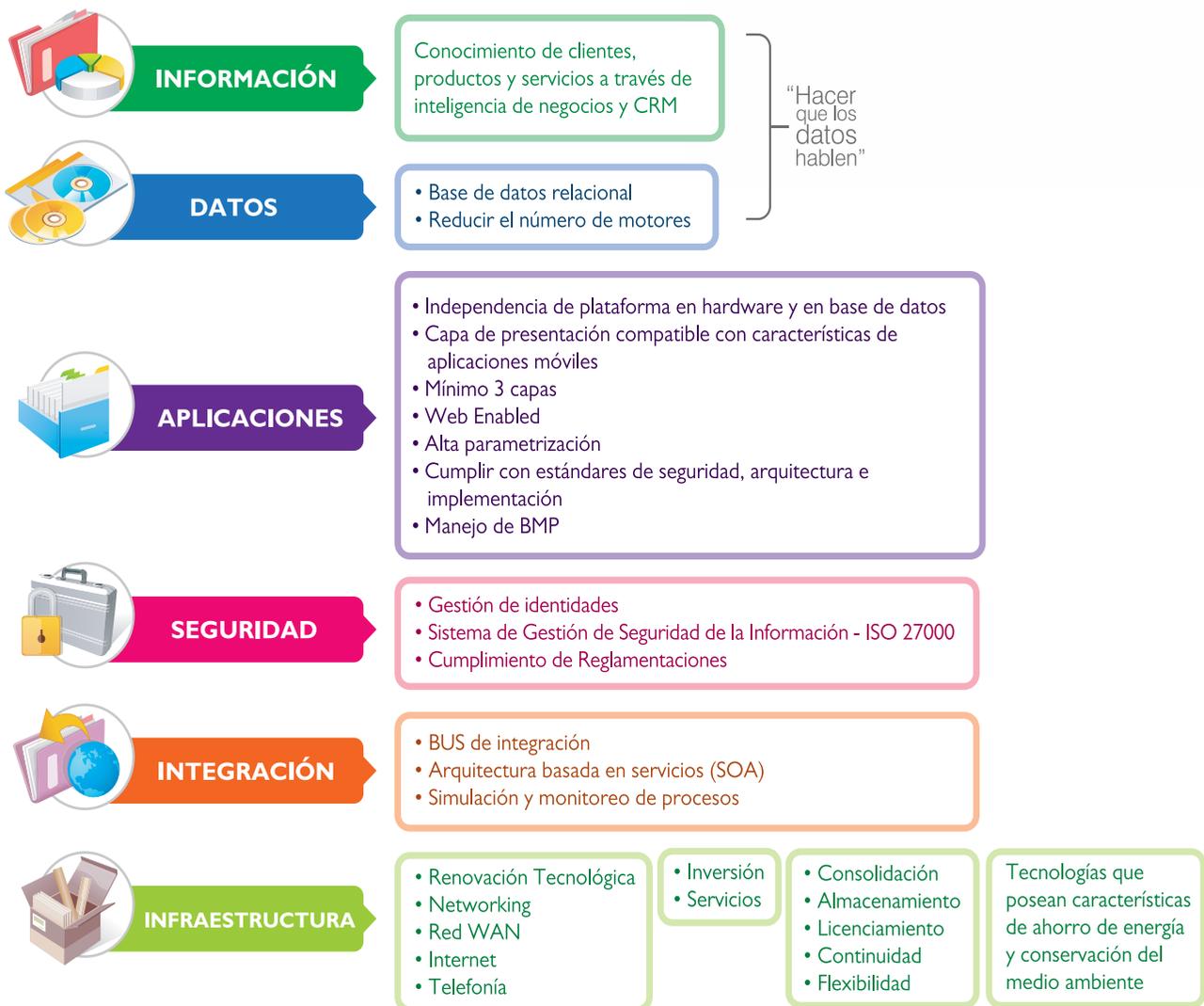
3

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



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

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



## La Gestión de la Cultura

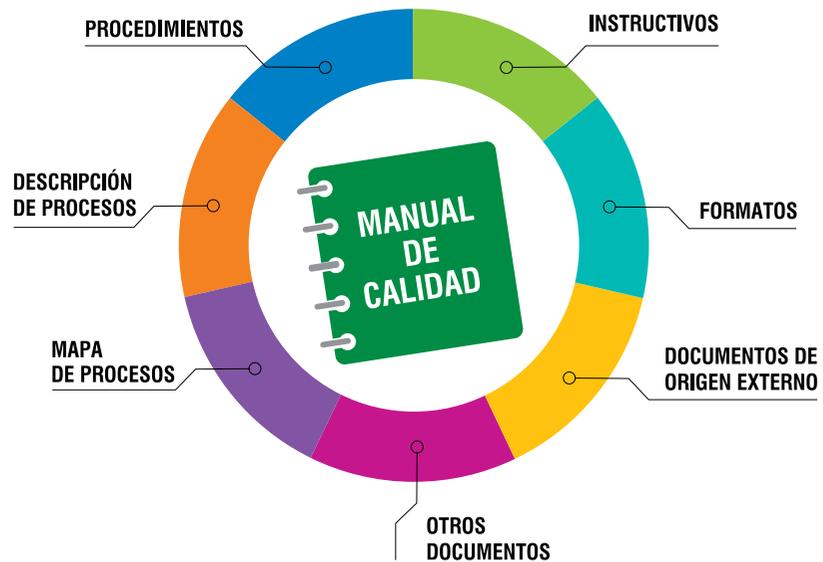


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

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



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

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

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



## Monitoreamos los resultados

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

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





## Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

Continuar integrando los lineamientos de RSE y Sostenibilidad  
en el Sistema de Gestión.  
Alinear con el Sistema de Gestión de Calidad todos los  
procesos en sincronización del proyecto ZEUS<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Software de información especializado en hotelería para manejo de procesos en red tanto del Front (servicio al cliente) como del Back (administrativo y financiero).



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

*Roberto Rodrigues  
(Expresidente Asociación  
Cooperativa Internacional)*

# Prometemos perdurar



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

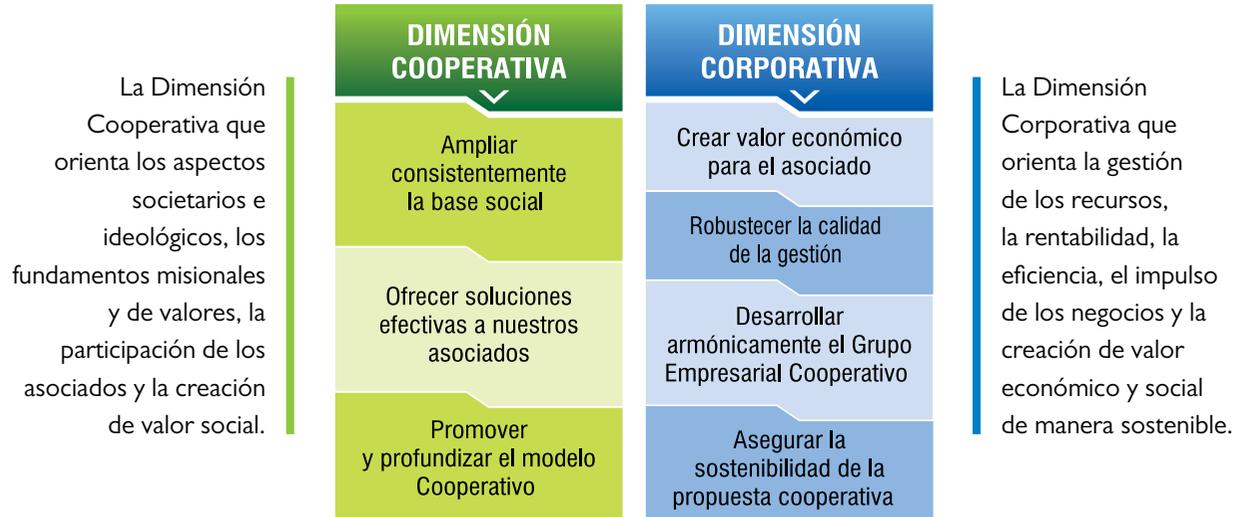
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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

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

En el Grupo Coomeva gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

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

<p><b>1</b></p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>3</b></p>	<p><b>4</b></p>
<p>Ejercicio de un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.</p>	<p>Alineación de nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión, con el enfoque de RSE del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.</p>	<p>Comunicación de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.</p>	<p>Impulso a acciones concretas con especial impacto en el asociado y su familia, a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo.</p>



Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

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

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

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

## Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

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

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



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

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

## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

### Gestión sostenible

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

### Gobierno corporativo y ética empresarial

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

### Grupos de interés

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

### Enfoque de Riesgo

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

### Materialidad

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

### Ciudadanía corporativa

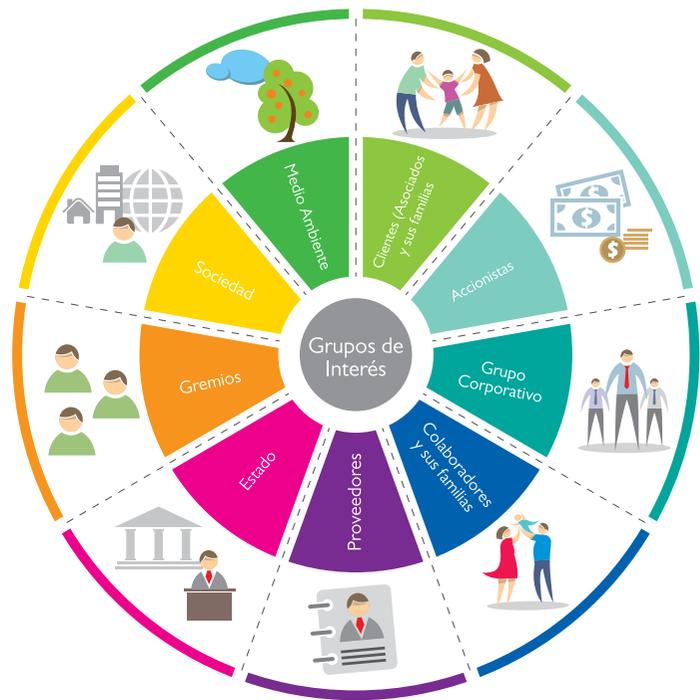
Somos miembros de la comunidad y como tales actuamos con ética y transparencia, nos involucramos responsablemente con la sociedad; impulsamos políticas públicas para el desarrollo; establecemos compromisos con nuestros grupos de interés y fundamentamos nuestra gestión en políticas, programas e iniciativas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

### Principios del Pacto Global

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

## Nuestros Grupos de Interés

Dentro de la evaluación para la implementación de los principios de la sostenibilidad en Cooameva Turismo se identificaron los siguientes grupos de interés: (ver gráfico). Para la identificación de nuestros grupos de interés se realizaron reuniones con directivos y funcionarios de la organización quienes definieron y priorizaron los grupos de interés con los cuales nos relacionamos y deberíamos generar relaciones estables basadas en el diálogo y la inclusión de sus expectativas dentro de los procesos que desarrollamos como organización.



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

Roberto Rodrigues

## Gestionamos los Riesgos Estratégicos

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

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



## Nuestros Riesgos Estratégicos en Coomeva Turismo

Coomeva Turismo identificó nueve riesgos estratégicos que contemplan aspectos financieros, sociales y ambientales, sobre los cuales se definieron controles y planes de acción que se desarrollarán en el año 2012.



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

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

Salud, bienestar y desarrollo del talento humano

Servicios y productos diferenciales (calidad, atención al cliente, aporte social-Exposer)

Focalización hacia promoción del turismo vacacional

Sensibilización en preservación ambiental

Administración eficiente de recursos

Desarrollo tecnológico del negocio

Gestión del riesgo

Comunicación efectiva

Derechos humanos

Desarrollo de proveedores y extensión de políticas de RSE

Alineación estratégica con empresas del Grupo Empresarial Coomeva

# Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible



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





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

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

Que la ética y la transparencia se  
esparcirán por todo el planeta,  
Que confiaremos en el otro, como  
un niño confía en otro niño,  
Que estaremos libres de  
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000*

# Vivimos los principios y valores



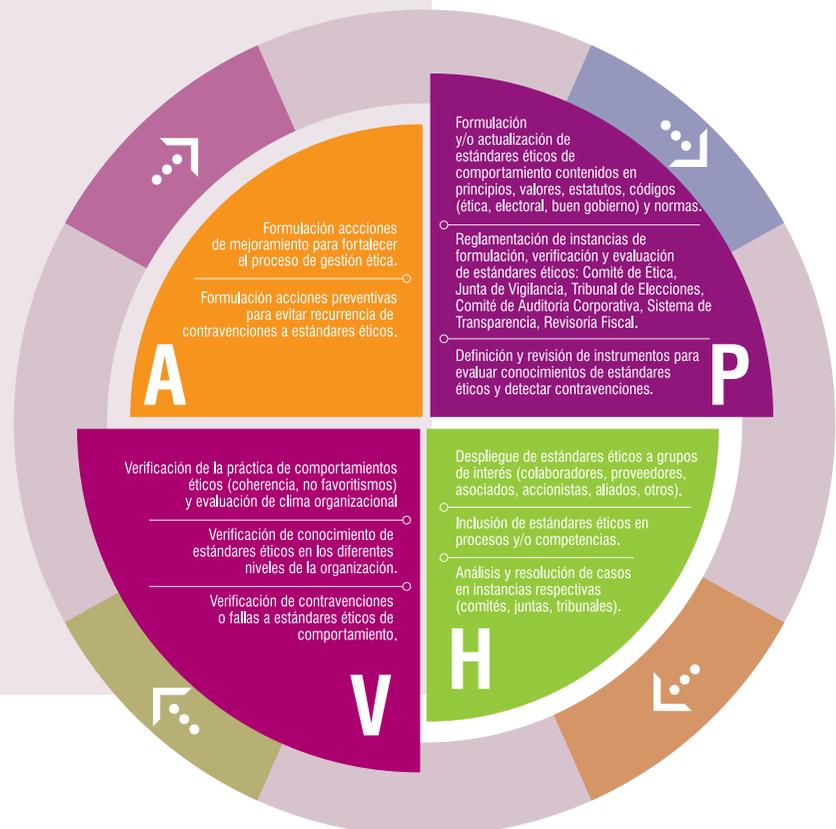
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Cooameva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con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

## Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

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

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

### ● PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



## Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

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

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



### Nuestros sistemas de comunicación y respuesta son:

 RED DE OFICINAS	 CANAL VIRTUAL	 CANAL TELEFÓNICO	 OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Centros Atención Cooameva</li> <li>• 91 Oficinas Bancoameva</li> <li>• 19 Unidades de Promoción y Prevención Cooameva Medicina Prepagada</li> <li>• 49 Puntos de Atención Cooameva Medicina Prepagada</li> <li>• 135 Puntos Atención Cooameva EPS</li> <li>• 1.070 puntos de cobertura de Cooameva EPS a nivel país</li> <li>• 16 Oficinas Turismo Cooameva</li> <li>• 12 puntos de Hospital en Casa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• @coomevaimail.com</li> <li>• Blogs de asociados</li> <li>• Álbum fotográfico</li> <li>• Servicio Clasificado</li> <li>• Postales electrónicas</li> <li>• Ofertas de cursos y seminarios educativos</li> <li>• Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos</li> <li>• REDCOO: Portal empresarial</li> <li>• Radiocooameva</li> <li>• Atentos</li> <li>• Redes sociales de dirigentes</li> <li>• Redes Sociales Facebook y Twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 018000 Servicios Cooameva EPS, Cooameva Medicina Prepagada, Bancoameva, Cooameva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirigencia</li> <li>• Buzones de sugerencias en oficinas</li> <li>• Revista Cooameva</li> <li>• Revista Salud Cooameva</li> <li>• Boletín Recreación</li> <li>• Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado</li> </ul>

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

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

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



**Contamos con marcos normativos que establecen:**

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



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

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



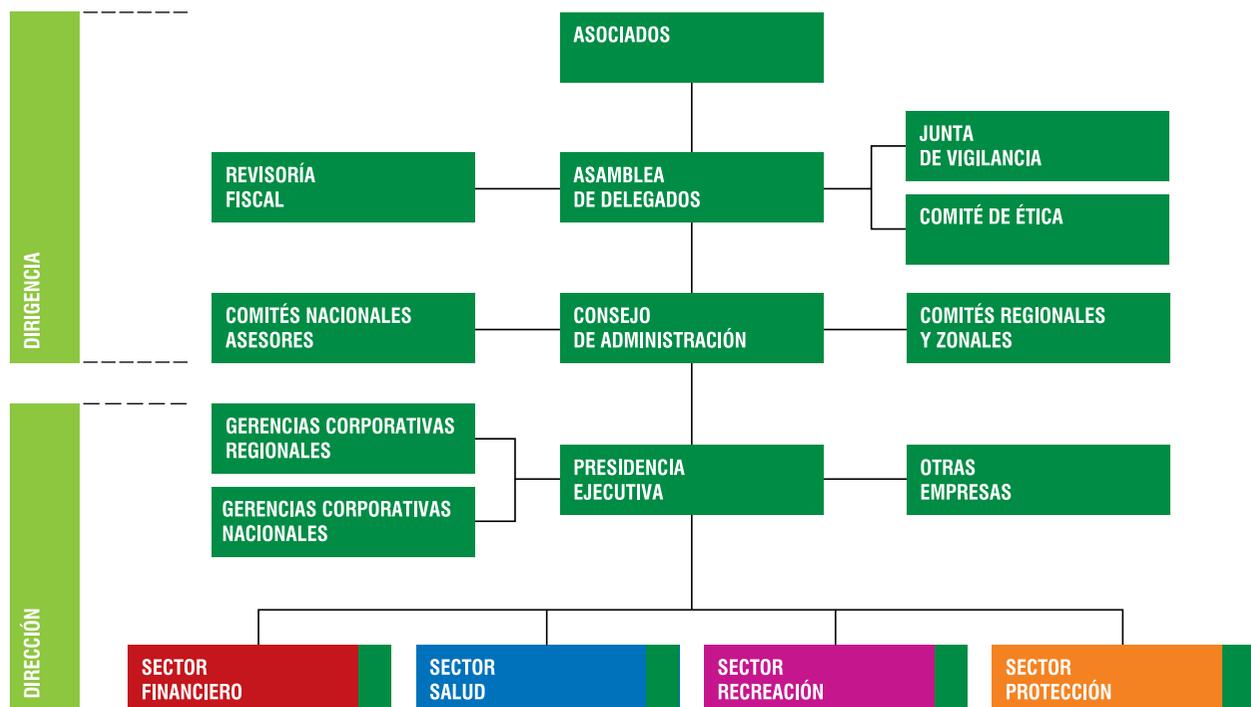
**Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Cooomeva son:**

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

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

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

● GRUPO EMPRESARIAL COOOMEVA



## Prácticas Empresariales en Coomeva Turismo

Coomeva Turismo adoptó el Código de Ética y el Código del Buen Gobierno del Grupo Empresarial Coomeva, reiterando su compromiso de gestión eficiente, íntegra y transparente; estos códigos pueden ser consultados por los grupos de interés a través de la página web del grupo Coomeva [www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co).



### Estructura de Gobierno

Coomeva Turismo cuenta con los siguientes accionistas:

- Cooperativa Médica y de Profesionales de Colombia.
- Seguros La Equidad Sociedad Cooperativa.
- Halcones viajes ejecutivos.
- Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura.
- Fundación Coomeva.

La dirección de la empresa está a cargo de la Asamblea General de Accionistas y la administración de la sociedad a cargo de la Junta Directiva y del Gerente, de conformidad con las funciones y atribuciones consignadas en los Estatutos.

En el 2011, la Junta Directiva de Coomeva Turismo contó con los siguientes miembros principales:

- Gerente Corporativo Financiero de Coomeva, Dr. José William Zapata.
- Gerente General Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, Dr. Gerardo Antonio Restrepo.
- Miembro independiente, Eduardo Victoria.
- Presidente Ejecutivo y Representante legal de La Equidad Seguros Organismo Cooperativo, Dr. Clemente Augusto Jaimes Puentes.
- Gerente General Corporativa de Coimpresores de Colombia, Entidad Cooperativa, Dra. Luz Adriana Bolívar Bustamante.

De acuerdo con los estatutos sociales, el presidente de la Junta Directiva no ocupa cargos directivos dentro de Coomeva Turismo y realiza reuniones con una periodicidad bimensual.

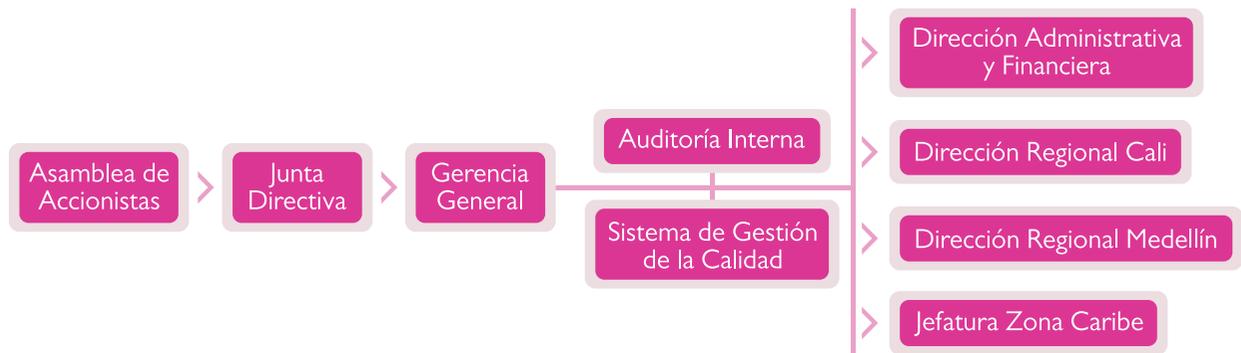
En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la sociedad, y por consiguiente, tiene atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social de Coomeva Turismo y para tomar las determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla sus fines y, de manera especial, tiene las siguientes funciones:

- a) Expedir los reglamentos de suscripción de las nuevas acciones que se emitan.
- b) Convocar a la Asamblea de Accionistas a reuniones Extraordinarias cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad o lo soliciten accionistas que representen no menos de la cuarta parte de las acciones suscritas.
- c) Crear, de acuerdo con la gerencia de la sociedad, todos los cargos necesarios dentro de la compañía, y fijarles sus funciones y remuneraciones.
- d) Constituir, cuando lo estime conveniente, comités de los cuales puedan formar parte los miembros de la junta para que asesoren a la gerencia.
- e) Considerar y analizar los balances de prueba, lo mismo que aprobar previamente el balance general de fin de ejercicio, el informe de la administración y el proyecto sobre distribución de utilidades o cancelación de pérdidas que se deben presentar a la Asamblea General en sus reuniones ordinarias.
- f) Disponer el establecimiento o la clausura de sucursales o agencias dentro o fuera del domicilio social.
- g) Fijar las políticas de la sociedad en los diferentes órdenes de sus actividades, especialmente en materia financiera, económica y laboral; y aprobar los planes de inversión de la sociedad.
- h) Determinar la aplicación que deba darse a las utilidades que con el carácter de reservas de inversión, hayan sido apropiadas por la Asamblea General de accionistas para el aprovechamiento de incentivos establecidos por las leyes fiscales.
- i) Autorizar al representante legal de la compañía para la celebración contratos cuando superen las atribuciones establecidas en los estatutos.
- j) Decidir en caso de mora de algún accionista en el pago de instalamientos pendientes sobre acciones que hubiere suscrito, el procedimiento que deba emplearse entre los varios autorizados por la ley.
- k) Conceder autorización al gerente, a los miembros de la Junta Directiva, en los casos y con los requisitos exigidos por la ley, para enajenar o adquirir acciones de la compañía.
- l) Servir de órganos consultivos y asesor de la gerencia, fijar las políticas de contratación y prestaciones de servicios médicos y de sus afines, tanto internos, como externos, estableciendo turnos, tarifas honorarios, retenciones, etc.
- m) Autorizar la contratación de los seguros, tanto para la institución, como el personal que labore en ella.
- n) Decidir sobre la admisión de nuevos accionistas.
- ñ) Crear los comités en orden a la ley y demás necesarios para la sociedad.
- o) Y en general, ejercer las demás funciones que se le adscriben en los estatutos o en las leyes, para el logro del objeto social y el control de los asuntos de la compañía.

La Junta Directiva de Coomeva Turismo, se integra por cinco miembros principales y cinco suplentes personales, designados por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos años, pero pueden ser reelegidos indefinidamente y removidos libremente por la Asamblea, en cualquier tiempo. Actualmente los miembros de Junta Directiva no reciben remuneración por su participación en las reuniones. Así mismo, el Código del Buen Gobierno en su Título X Conflictos de Interés, define claramente el procedimiento para la prevención, manejo y resolución de conflictos de intereses que puedan ir en contra de la transparencia de la toma de decisiones.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se realiza bajo lo establecido en el capítulo V del Código del Buen Gobierno. Adicionalmente, atendiendo lineamientos del Grupo Empresarial Coomeva, se realiza una evaluación de desempeño de Junta Directiva con periodicidad anual, que en el año 2011 realizó la firma Manpower.

En su calidad de sociedad de tipo anónima, se establece la siguiente estructura macro para el ejercicio de las operaciones comerciales:



Así mismo, la Junta Directiva de Coomeva Turismo cuenta con el Comité de Auditoría con el objetivo de recibir apoyo en lo relacionado con el sistema de control interno de la empresa. Para ello vigila el cumplimiento de leyes, reglamentos y vela por la transparencia y exactitud de la información financiera.

## Mercadeo Responsable

Nuestra empresa realiza su labor de mercadeo y la promoción de sus productos y servicios a través de los medios dispuestos por el Grupo Empresarial Coomeva como son la Revista Coomeva, la página web y los boletines institucionales. Dada la tendencia de la virtualización, se ha realizado la disminución de piezas impresas.

Para brindar mayor claridad en la información que llega a nuestros clientes, en nuestro material publicitario se adjuntan avisos como:

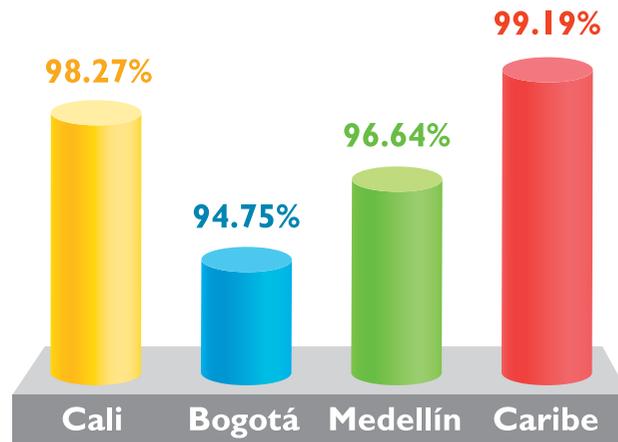
- “Tarifa sujeta a cambio sin previo aviso y disponibilidad en el momento de reservar”.
- “Coomeva Turismo está sujeto al régimen de responsabilidad Ley 300/96 y el D.R 1075/97”.
- “Coomeva Turismo, amiga de los niños, las niñas y los adolescentes, y enemiga de su explotación y de su abuso sexual. Apoyamos la Ley 679 que penaliza estos delitos en Colombia.”

Adicionalmente le invitamos a consultar nuestra cláusula de responsabilidad en la página web [http://www.coomeva.com.co/archivos/Tur/clausula\\_responsabilidad.pdf](http://www.coomeva.com.co/archivos/Tur/clausula_responsabilidad.pdf)

Coomeva Turismo, a través de una encuesta que realiza la empresa Coomeva Servicios Compartidos, realiza seguimiento a la satisfacción de los clientes quienes hayan realizado compras de sus productos y servicios el mes inmediatamente anterior. La encuesta de profundización evalúa la satisfacción con la promesa de servicio bajo tres comportamientos: Yo respeto, Yo asesoro y Todos resolvemos. En el 2011, se obtuvo el resultado que se muestra en la siguiente grafica:

Coomeva Turismo, cuenta con un Código de Conducta el cual establece las conductas que toma la empresas y sus colaboradores contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, estableciendo unos compromisos mínimos y acciones preventivas con el fin de evitar su ocurrencia dentro de las operaciones de la empresa.

Satisfacción Promedio  
con la Promesa de  
Servicio 2011

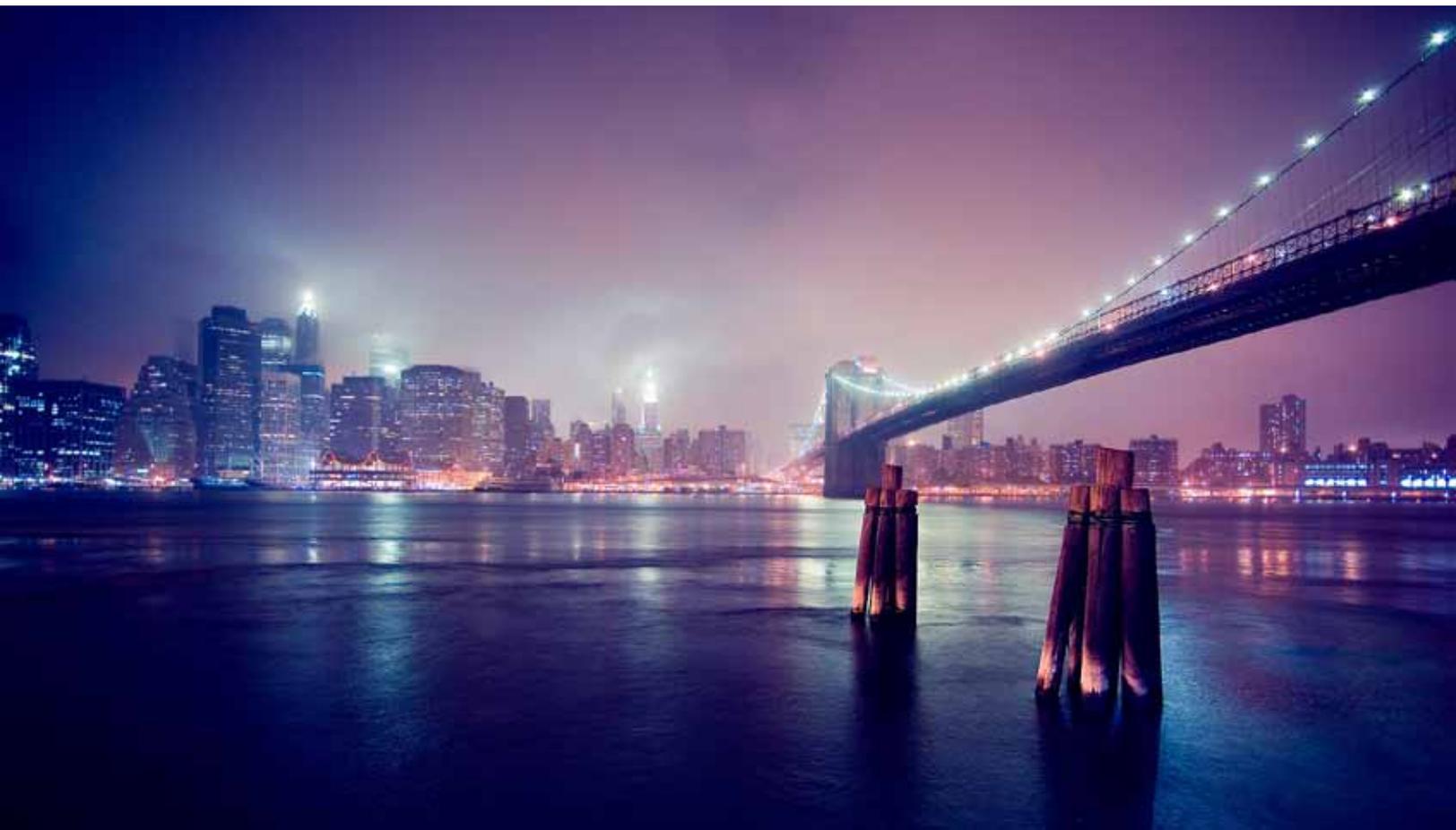


## Nuestros Compromisos 2012

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

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

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





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

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000.*

# Facilitamos la vida



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

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

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

## Servicios y productos cada vez más diferenciados

Cooameva Turismo realizó en el 2011, actividades de promoción de sus productos con características especiales, con el apoyo de sus proveedores de destinos nacionales e internacionales, con enfoque a su mercado objetivo de asociados a Cooameva. Dentro de los más importantes se encuentran:

- Convenio con aerolíneas para dar precios especiales a los asociados a Cooameva que van del 5% al 15%.
- Programa 5M con Avianca, dirigido a empleados, asociados y sus familias, de estratos sociales 1, 2 y 3 o que devenguen hasta 4 SMMLV. Se ejecutó en dos temporadas del año.
- Outlet de cruceros.
- Promoción del destino San Andrés.
- Feria de estudios en el exterior.
- Feria de las vacaciones en Medellín.
- Campaña de cero intereses en convenio con la tarjeta Cooameva.
- Del 3 al 5 de octubre, “Días Aires”, otorgando el 12% de descuento a los compradores.
- Del 20 al 21 de octubre, “Días Copa”, con descuento del 15% y bono de descuento para los compradores.
- Los días 19, 20 y 21 de octubre, outlet San Andrés en Pereira, Armenia y Manizales, con tarifas especiales en planes de 3 x 2, 4 x 3 y 6 x 5.
- Feria de la comunidad.

## Canales de acceso (de prestación, de comunicación)

Permanentemente estamos actualizando nuestras ofertas de servicios de acuerdo con la demanda de mercado, los históricos de ventas, las solicitudes expresas del cliente y la realimentación del sector.

Igualmente, en nuestra página de internet ([www.turismo.cooameva.com.co](http://www.turismo.cooameva.com.co)) disponemos de facilidad para comunicarse con nuestras oficinas o recibir a través de e-mail ([turismo@cooameva.com.co](mailto:turismo@cooameva.com.co)) la información que el cliente requiera.

Con el fin de mantener comunicación permanente con los grupos de interés y especialmente con los que participan en la cadena de valor, Cooameva Turismo ha implementado diferentes mecanismos de comunicación, dentro de los cuales se encuentran, a nivel interno: las reuniones internas, círculos de información, el correo electrónico interno, comunicados de la gerencia, sistemas audiovisuales y el comité de gestión, permiten dar a conocer a toda la organización el avance de los procesos, el resultado de la operación en general y los planes y proyectos orientados al mejoramiento de la calidad, la eficiencia y la productividad. Así mismo, la gerencia es el canal de comunicación entre los colaboradores y la Junta Directiva de Cooameva Turismo. A nivel externo: el sistema Atentos, el correo electrónico ([turismo@cooameva.com.co](mailto:turismo@cooameva.com.co)) y la página de internet de Cooameva ([www.turismo.cooameva.com.co](http://www.turismo.cooameva.com.co)).

A través de Atentos se registraron este año 673 casos, los cuales fueron atendidos en su totalidad. Esta herramienta tiene la tendencia de convertirse en un medio de generación de negocios, así como de mejoramiento de nuestros procesos internos, al mantener comunicación abierta con los grupos de interés.

A continuación se muestra la distribución de los casos registrados por categoría:



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

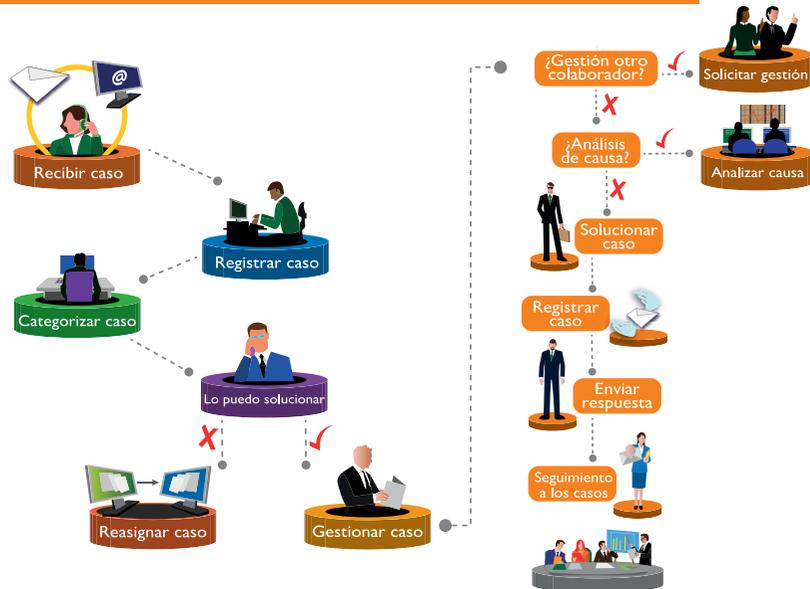
## Atentos Registrados Año 2011



### Resultados comparativos

Desvinculación de asociados: 12 %,  
Reducción de la deserción desde el 60% en 2008.  
Reestructuramos y fortalecimos la fuerza de ventas para: orientar, asesorar, informar a nuestros asociados y clientes.

### PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



La Herramienta “Atentos Coomeva” es un sistema para la recepción y gestión de casos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, presentadas por los grupos de interés, que nos permite el seguimiento integral hasta su resolución final.

**PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO**

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



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

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

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

## Servicio al Cliente

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



## Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida

Durante el 2012, trabajaremos en incorporar tecnologías que permitan realmente facilitarles el acceso a los productos y servicios a los clientes a cualquier destino turístico, teniendo en cuenta las tendencias del mercado y el cambio cultural de los viajeros en Colombia, además de incrementar la cobertura actual, la cual es limitada por la necesidad de presencia física para adquisición de los productos y servicios.





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

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

*Kofi Annan*

# Avanzamos con nuestros aliados



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

## Gestionamos con transparencia, equidad y justicia

Contamos con un Sistema de Administración de Proveedores, así como de selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de realimentación y sistemas de pago. Nuestro Sistema tiene como gran propósito hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios comprados.



## Proceso de compras

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

## Información de las compras

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

## Verificación de los productos comprados

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

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

## Nuestros Proveedores

Para Coomeva Turismo es fundamental la satisfacción final de sus clientes, por lo que contrata con proveedores que demuestran calidad y aptitud de servicio.

Como producto del Sistema de Gestión de la Calidad, hemos establecido unos criterios que definen la aptitud para la calidad de nuestros proveedores, programa que se acompaña igualmente de las certificaciones en calidad de la gestión ISO 9001, calidad turística normas AV01, AV02 y AV04 y las hoteleras que cada proveedor posea, de acuerdo con su pertinencia.

Anualmente se realiza una encuesta de evaluación de desempeño que contempla puntos importantes de la relación comercial como lo es: aptitud de servicio, satisfacción con las cotizaciones, proceso de reservación, satisfacción con la entrega de productos y servicios, satisfacción con el producto y servicio y procesos administrativos.

## Creemos en nuestro País

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

En el año 2011, Coomeva Turismo compró sus productos y servicios a prestadores turísticos locales, respetando la política de selección de proveedores.

Al cierre del 2011, se contó con una lista maestra de proveedores, con 90 principales. Así mismo, se realizó un total de 133 evaluaciones al desempeño de los proveedores de cada regional.

## Nuestros compromisos 2012 Para avanzar con los aliados

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

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

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

Durante el 2012, se realizará un acercamiento a los principales proveedores a través de una campaña educativa sobre el impacto que genera el turista en cada lugar que visita. Así mismo, se incluirá dentro de la evaluación a proveedores, además de sus habituales aspectos relacionados con la calidad, los relacionados con temas de sostenibilidad y responsabilidad social, que permita aplicarlas en el año 2013.





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

# Crece con nuestra gente



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

## Administración del talento humano

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

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

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

## Nuestros Colaboradores

Cooemeva Turismo se rige bajo las políticas corporativas de reclutamiento, selección y contratación de colaboradores, basándose en el cumplimiento de las competencias definidas para cada cargo. El proceso es liderado por Cooemeva Servicios Administrativos, con la supervisión de la administración de Cooemeva Turismo.

En el 2011 Cooemeva Turismo contó con 53 colaboradores a nivel nacional, cuyas características se detallan en el siguiente cuadro:

Característica		
		
47	# Colaboradores	6
<b>Tipo Contrato</b>		
30	Indefinido	4
15	Fijo	1
2	Aprendizaje	1
33	Edad Promedio	36
<b>Estado Civil</b>		
12	Casado	2
28	Soltero	3
5	Unión Libre	0
2	Separado	1
\$ 1.427.723	Salario Promedio	\$ 728.695
<b>Tipo Cargo</b>		
4	Directivo	0
18	Administrativo	3
25	Comercial	3

La contratación de los colaboradores se realiza atendiendo todas las normas legales vigentes, con vinculación a EPS, administradora de riesgos profesionales y caja de compensación familiar.

## 2010 Tipo de Salario 2011

\$ 515.000		Mínimo Legal Vigente		\$ 535.600
\$ 515.000		Mínimo Cooemeva Turismo		\$ 535.600

## Evaluación del Desempeño

- No hemos realizado aún las evaluaciones de desempeño.
- Evaluamos el área comercial según metas presupuestales.

- Los beneficios se otorgan a todos nuestros colaboradores (excepto aprendices y estudiantes en práctica profesional).
- Pago por productividad.
- Beneficios extralegales.

## Manejos Disciplinarios

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

## Desarrollo de las Personas

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

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

## Calidad de Vida en el Trabajo

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

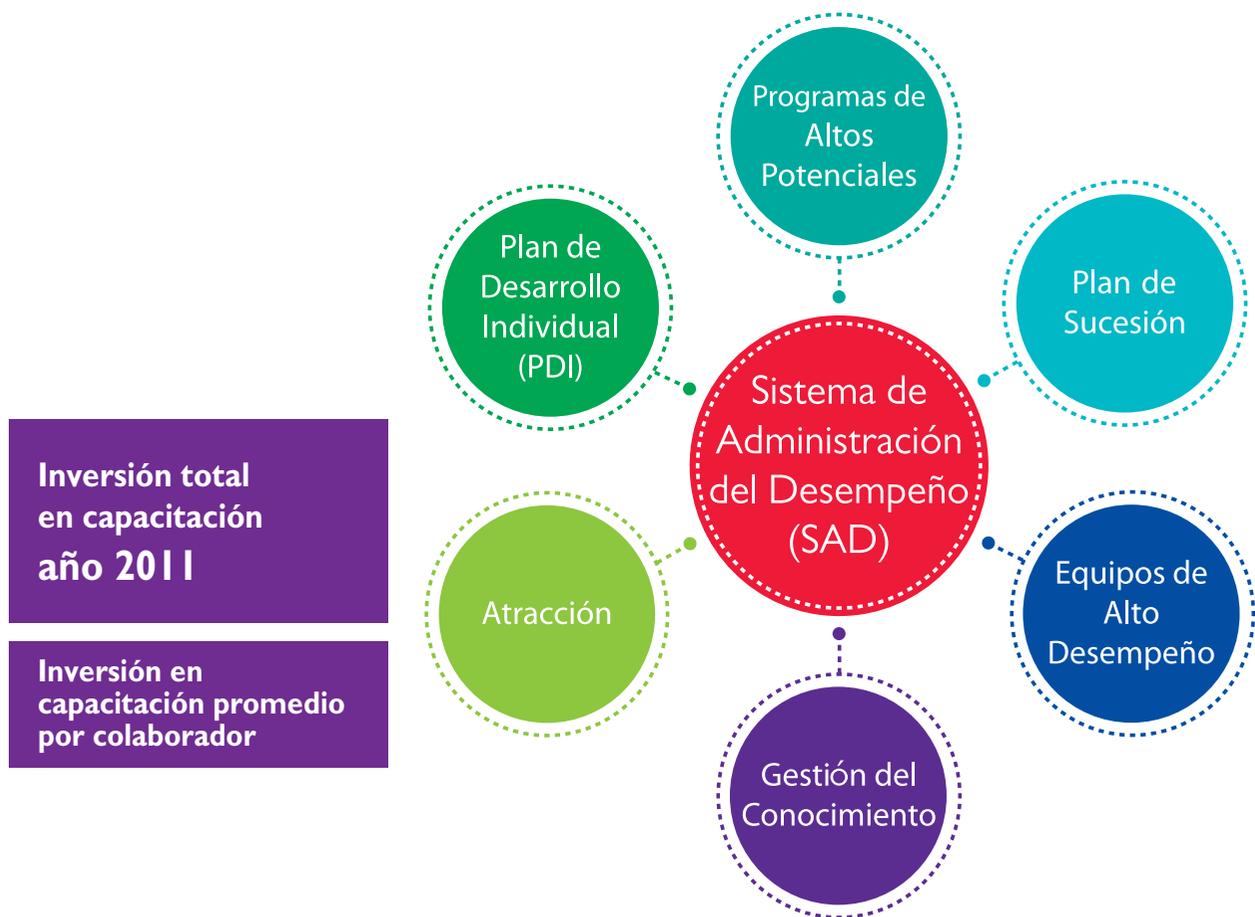
Como respuesta, hemos definido variadas acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el programa de bienestar del colaborador integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo, eventos de integración y el Programa Salud Ocupacional.

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

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

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

### ● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



Armonizamos el ambiente laboral con el mejoramiento de los procesos y con programas para proteger la salud mental y física del colaborador, mediante el Programa de 5 Eses, que genera hábitos de vida saludables, que inciden en mejora de la productividad y del bienestar para el colaborador.

Con el fin de incentivar al colaborador de Coomeva Turismo, a través de los diferentes productos de la bolsa de beneficios, en el 2011 se pagó un total de beneficios extralegales por \$55.276.823, con un incremento del 38% frente al año 2010 de \$15.361.543, donde se brinda al colaborador la oportunidad de elegir sus beneficios, lo cual contribuye a satisfacer sus expectativas y mejorar la calidad de vida para él y su grupo familiar.



En el 2011, Coomeva Turismo fue reconocida por Avianca como miembro del Club Honores, como premio al liderazgo en ventas y como una de las agencias de viaje más importantes del país. Este reconocimiento nos consolida como una de las agencias de viajes más destacadas en el país y nos motiva para continuar construyendo una oferta de calidad que responda a las necesidades crecientes de nuestros clientes.

## Programas de Desarrollo:

Con el fin de fortalecer las competencias de nuestros colaboradores, se inició un programa de certificación de competencias con el SENA a nivel nacional y de preparación para certificación de las competencias en manejo del sistema de reservas Amadeus para los colaboradores del área comercial. Igualmente se invirtió un total 1.597 horas colaborador en capacitaciones.

Cooameva Turismo cuenta con la descripción de los cargos señalados en la estructura organizacional, donde se establecen los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia necesarias para el buen desempeño de cada uno.

Para determinar las necesidades de capacitación individual se realiza una evaluación de los perfiles de los cargos ajustados a las necesidades actuales y el perfil de la persona que ocupa el correspondiente cargo, de allí se deriva el Plan Maestro de Capacitación, que incluye capacitaciones para incrementar competencia específica, como de actualización de producto en clínicas de ventas. Éste se incluye dentro del presupuesto anual. Igualmente se encuentra establecido un programa de inducción y entrenamiento, el cual se revisa de acuerdo con las necesidades específicas y se ajusta de acuerdo con la rotación del personal.

Sobre la ejecución de los programas de capacitación se llevan registros de asistencia de los cursos, como parte esencial del desarrollo del personal.

Se optimizó el proceso de inducción al cargo para colaboradores nuevos, gracias al diseño de un libretto para cada cargo, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno, permitiendo enfocarse en lo pertinente.



## Clima laboral



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

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



## Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

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

Nuestras principales prácticas son:

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



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

## Programas de seguridad laboral y salud ocupacional

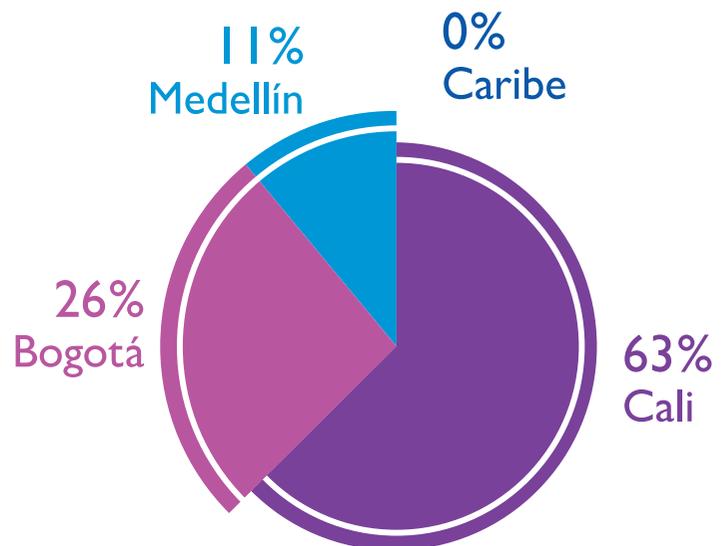
El programa de salud ocupacional tiene como principal objetivo proveer seguridad, protección y atención a los colaboradores para el correcto desempeño de sus responsabilidades. Durante el 2011 se presentó un total de dos accidentes de trabajo, los cuales fueron reportados con su respectivo seguimiento. Adicionalmente se ejecutaron acciones correctivas, producto de la detección de situaciones de riesgo para los colaboradores.

El Comité Paritario de Salud Ocupacional, Copaso, de Coomeva Turismo tuvo como participantes a cuatro colaboradores representantes de la administración y a cuatro colaboradores representantes de los mismos colaboradores elegidos a través de votaciones internas realizadas en el 2010. Todos ellos cumplieron un rol importante con actividades de investigación de accidentes de trabajo, vigilancia de medidas correctivas implementadas, participación en las capacitaciones de salud ocupacional, vigilancia y divulgación del reglamento de higiene y seguridad, así como de las normas básicas de seguridad, proposición de medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, actividades con seguimiento en reuniones con frecuencia mensual.

Regional	Horas Capacitación	# de colaboradores participaron en actividades relacionadas con prevención de enfermedades	Temas (relacionados con prevención en Salud Ocupacional)
Cali >	27,5	29	Capacitación en Prevención de Accidentes de Trabajo Asesoría de la ARP en Factores de Riesgo Laboral.
Bogotá >	8	8	Capacitación en Prevención de Enfermedades. Taller de Motivación y Autoestima
Medellín >	35	20	Asesoría de la ARP en Pausas Activas Diagnóstico y Capacitación de Higiene Postural
Caribe >	4	4	Diagnóstico y Capacitación de Higiene Postural Taller de Pausas Activas

Se logró una reducción del Índice de ausentismo con respecto al 2010 (de un promedio 2,7% en 2010 a 2% en 2011). Durante el año 2011, se presentó un total de 327 días de incapacidad a causa de enfermedad general sin víctimas mortales en la organización. Las incapacidades en las regionales se encuentran distribuidas como se detalla en el siguiente gráfico:

**Distribución Porcentual de Días de Incapacidad 2011**



## Comité de Convivencia Laboral:

Vela por el bienestar físico, moral y psicológico de los colaboradores, con el fin de mantener la armonía y las buenas relaciones. Dentro del Comité se encuentra establecido el Protocolo de Acoso Laboral.



## Juegos Regionales Corporativos

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

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

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2010: 930.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2011: 1.500.

Participaron 435 colaboradores de Coomeva Servicios Administrativos.



## Nuestros compromisos 2012 Con nuestra gente

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

Socializar las decisiones que afecten al equipo y hacerlo partícipe de las decisiones del área.

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

Invitar a los colaboradores a participar de las actividades y espacios que se generen para compartir.

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

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

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

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

Desarrollar estrategias que permitan convertir a Coomeva Turismo en el mejor lugar para trabajar, bajo aspectos relacionados con: liderazgo gerencial, reconocimiento, trato justo, protección psicosocial, convivencia y desarrollo integral de los colaboradores.







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

*Kofi Annan*

# Devolvemos vida al Planeta



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

## Nuestra Política Ambiental

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

## Nuestros lineamientos y compromisos ambientales

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



Pacto Global  
Colombia



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



ISO 26000

## Lo hacemos corporativamente

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta.
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m<sup>2</sup> para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m<sup>2</sup>.
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental, en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.

- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.
- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000 de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:
  - a. Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro) con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
  - b. Gestión tecnológica. De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
  - c. Control documental: Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
  - d. Gestión electrónica de documentos: Etapa final de cero papel (2016).
  - e. Reciclaje de tecnología: Disposición responsable de cartuchos de tóner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datteca).
- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 261.607 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en Cooमेवा Turismo

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha llevado a desarrollar iniciativas que buscan fomentar en nuestros colaboradores una cultura de reducción de impresiones, identificando aquellos procesos y archivos que no requieran de una copia física. No hemos estructurado procesos para medir las reducciones que hemos realizado, sin embargo nuestro compromiso nos ha llevado a ajustarnos a las políticas corporativas e iniciar procesos para medir y gestionar estas iniciativas.



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

## Clasificación de Residuos

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

### Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015 Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:



Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).

Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.

Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

Comunicación y divulgación ambiental.

Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

Administración eficiente y sostenible de los recursos.

Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.

Gestión integral de los riesgos medioambientales.

Educar al colaborador en temas relacionados con reciclaje de aplicación empresarial y en el hogar.

Educar al proveedor sobre el impacto de la actividad turística en Colombia.

Minimizar el consumo de elementos desechables para uso de los colaboradores en las oficinas.

Realizar campañas de ahorro de energía y agua dentro y fuera de la empresa.





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

Kofi Annan

# Democratizamos la riqueza



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

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

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

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

Cooameva Turismo Agencia de Viajes S.A.

Cifras en pesos

	Año 2010	Año 2011
Facturación	26.056.479.000	27.640.631.000
Rentabilidad		
Ingresos Operacionales	3.480.895.674	3.785.467.061,32
Ingresos No operacionales	423.356.064,76	472.473.825,86
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>3.904.251.739,11</b>	<b>4.257.940.887,19</b>
Gastos de personal	1.342.738.241	1.431.748.456
Pago a proveedores	1.722.416.976	1.804.193.970
Pago de impuestos al gobierno		
De renta	181.263.000	224.724.000
De Industria y Comercio	36.970.947	47.651.121
De timbre	7.000	
De Espectáculos Públicos	10.000.000	8.000.000
Iva Descontable	52.591.648	33.049.277
Gravámen Financiero 4%	85.943.403	97.555.357
Estampillas		546.000
Avisos y Tableros		2.979.738
Otros Impuestos	2.313.112	3.527.867
Pago de obligaciones Financieras		
Pago a accionistas (Dividendos)	181.137.524	300.515.354
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>3.615.381.850</b>	<b>3.954.491.141</b>
Gastos No desembolsables (Provisiones, Depreciación, Amortización)	73.206.080	54.102.563,31
Reservas	215.663.809	249.347.183
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>288.869.889</b>	<b>303.449.746</b>

# Nuestros Compromisos 2012

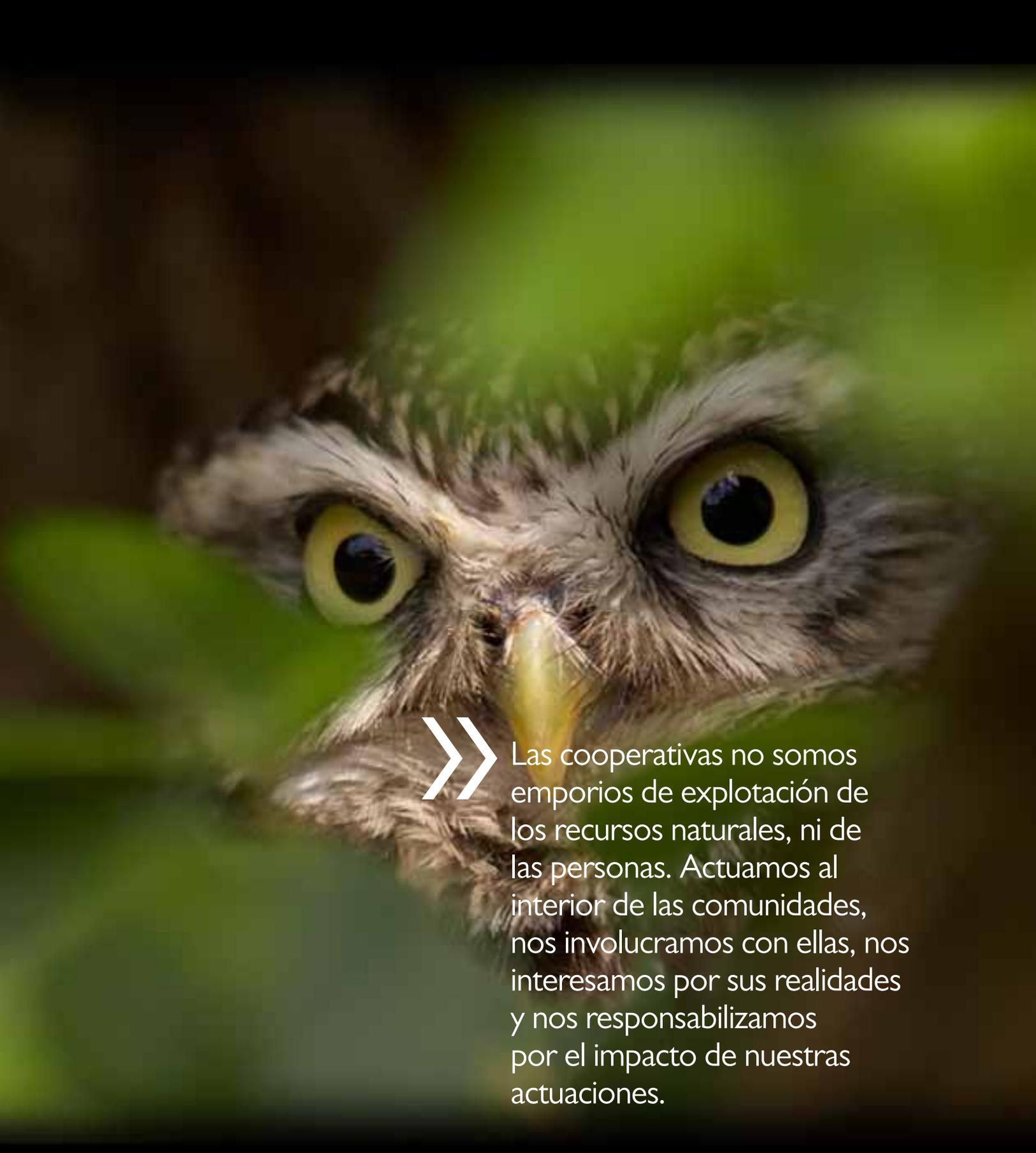
Generar valor agregado con base en excelencia operacional y la fidelización de los usuarios.

Ampliar el portafolio de servicios.

Fortalecer los vínculos con las aseguradoras y la sinergia con las empresas del Grupo.

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

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



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

# Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



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

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

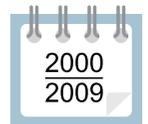
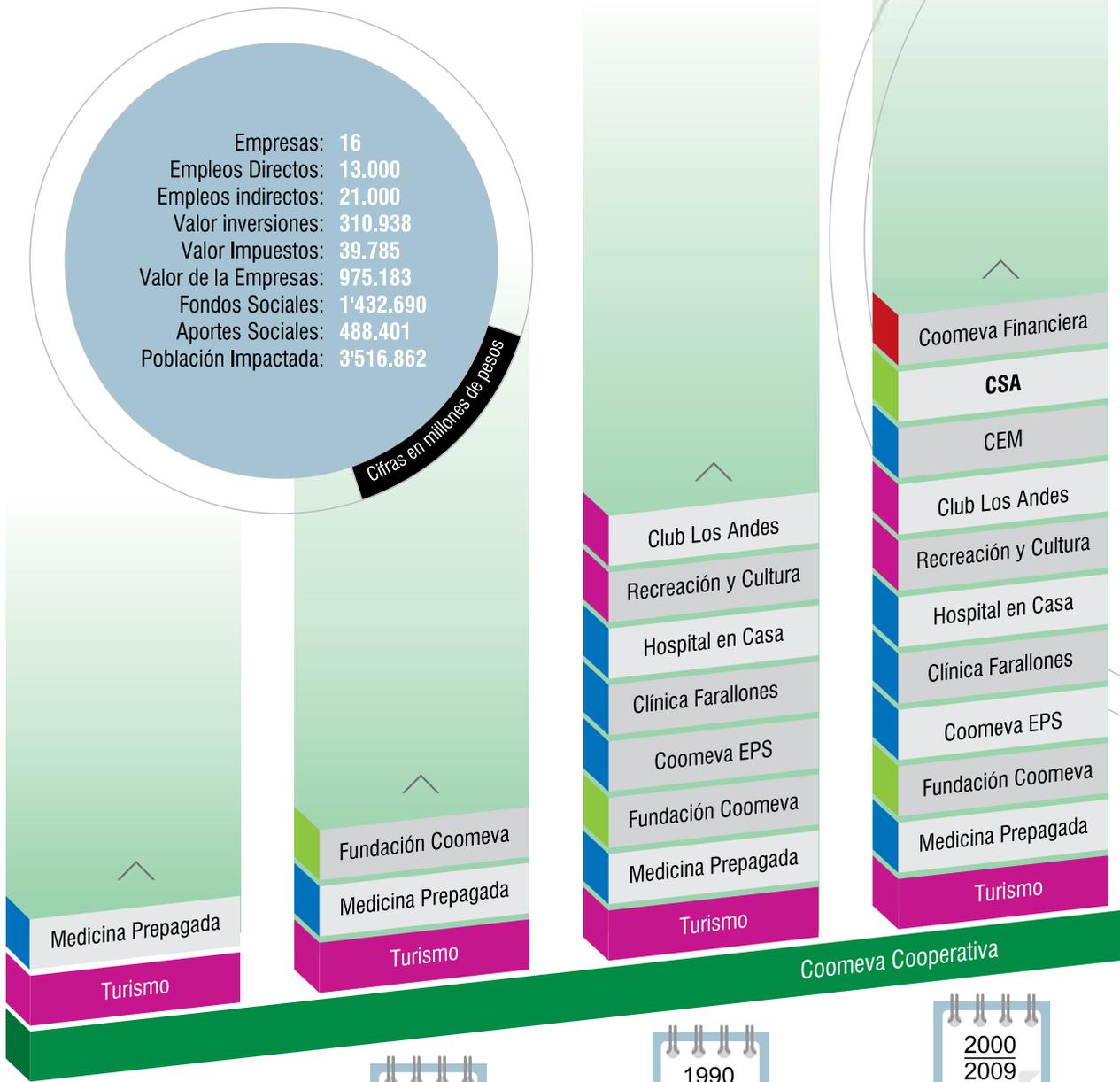
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

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

# Proyección de Coomeva a la comunidad a través del tiempo

Empresas: 16  
 Empleos Directos: 13.000  
 Empleos indirectos: 21.000  
 Valor inversiones: 310.938  
 Valor Impuestos: 39.785  
 Valor de la Empresas: 975.183  
 Fondos Sociales: 1'432.690  
 Aportes Sociales: 488.401  
 Población Impactada: 3'516.862

Cifras en millones de pesos





2010  
2011

2012  
2015

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

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

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

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

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

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

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.

**Coomeva**  
Turismo Agencia de Viajes

## Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

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

## Vida en plenitud

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



## RESULTADOS 3.598 participantes

### Estilos de vida saludable:

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

### Accesibilidad social:

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

### Educación:

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

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



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



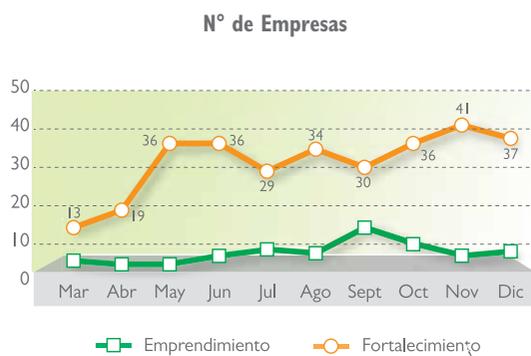
**FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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



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

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



## Respeto por los Derechos Humanos >>>

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





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

*Tom Peters*

# Premios y reconocimientos



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

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

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

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

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

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

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

En el 2011, Cooameva Turismo fue reconocido por Avianca como miembro del Club Honores, como premio al liderazgo en ventas y como una de las agencias de viaje más destacados del país. Este reconocimiento nos consolida como una de las agencias de viajes más importantes en el país y nos motiva para continuar construyendo una oferta de calidad que responda a las necesidades crecientes de nuestros clientes.







**Coomeva**  
Turismo Agencia de Viajes