



Informe de Sostenibilidad **PACTO GLOBAL** **2022**



Pacto Global
Colombia



Coomeva
Corredores de Seguros

Elaboración y contacto

Ingrid Samantha López Tovar
Coordinadora Nacional Canales No Presenciales
Coomeva Corredores de Seguros

Coordinación Editorial

Ricardo Antonio Peláez Arboleda
Jefatura Corporativa de comunicaciones tradicionales

Coordinación General

Juan Esteban Ángel Borrero
Gerente Corporativo de Educación, Democracia y Comunicaciones

Informe de
Sostenibilidad
PACTO GLOBAL

2022





JUNTA DIRECTIVA

Miembro principal	Alejandro Revollo Rueda
Miembro principal	Luis Mario Giraldo Niño
Miembro principal	Luis Carlos Lozada Bedoya
Miembro principal	Ower Antonio Cassetta Vallejo
Miembro principal	Eleonora Ayala Bernand
Miembro suplente	Víctor Ricardo Rosa García
Miembro suplente	Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Miembro suplente	Giuliano Morini Calero
Miembro suplente	Jorge Arturo Pinto Serrano

ADMINISTRACIÓN

Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Representante Legal Suplente
Amelia Daza Vidales	Directora Nacional Técnica
Erika Plata Otavo	Director Operaciones y Tecnología
Liliana Toro Henao	Directora Nacional Comercial
Paola Andrea de la Roche Molina	Directora Nacional de Mercadeo y Servicio
Carlos Andres Carballo Hernandez	Directora Administrativo y Financiero
Fabián Lorenzo Torres Cardozo	Director Nacional Jurídico
Paul Semaan Riascos	Director Estrategia
Marlly Molano Tovar	Directora Nacional Arquitectura Negocio
Cindy Tatiana Muñoz Muñoz	Directora Gestión Humana
Eliana Madrid Tamayo	Jefe Regional de Servicio Palmira
Liliana Reyes Giraldo	Jefe Regional de Servicio Cali
Margarita Maria Diaz Gil	Jefe Regional de Servicio Medellín
Carmen Maria Cova Barrios	Jefe Regional de Servicio Caribe
Patricia Rincon Rodriguez	Jefe Regional de Servicio Bogotá
Luis Ernesto Escobar Agudelo	Jefe Regional de Servicio Eje Cafetero

CONTENIDO

Mensaje del Gerente de la empresa	7
Acerca del informe.....	9
1. QUIÉNES SOMOS	11
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	15
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD	21
3.1 COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO	
Y LA ETICA EMPRESARIAL	22
3.1.1 Estructura de Gobierno	23
3.1.2 Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética	24
3.1.3 Gestión Ética	25
3.1.4 Gestión integral del riesgo	26
3.1.5 Sistema de administración del Lavado de activos y la financiación del terrorismo – SARLAFT	28
3.1.6 Gestión del cumplimiento	29
3.2 COMPROMISO 2: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	30
3.2.1 Gestión talento	31
3.2.2 Gestión del liderazgo.....	32
3.2.3 Gestión del compromiso.....	33
3.2.4 Gestión de la cultura	35
3.3 COMPROMISO 3: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	37
3.3.1 Fomento de la cultura de consumo responsable	38
3.3.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental	38
3.3.3 Acciones frente al cambio climático	39
3.4 COMPROMISO 4: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS	43
3.4.1 Compromiso con nuestra comunidad de asociados	44
3.5 COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	45
3.5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible	46
3.6 COMPROMISO 6: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS	50
3.6.1 Gestión de Alianzas	51
3.6.2 Gestión Sostenible de Proveedores	52
3.7 COMPROMISO 7: FACILITAMOS LA VIDA	53
3.7.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes	54
4. RECONOCIMIENTOS	60
Anexo 2: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	62



MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

El Año 2022 en Coomeva Corredores de Seguros hemos afrontado la profunda transformación experimentada en el sector asegurador, superando los desafíos de la pandemia y los cambios en los hábitos de los consumidores, lo que ha demostrado su capacidad de resiliencia y solidez.

Para este año contamos con una comunidad de 326 mil clientes y 1.194.894 pólizas vigentes, continuamos respondiendo de manera pertinente a las nuevas necesidades y expectativas de estos, fortaleciendo nuestros productos, innovando y en especial, enfocándonos en una mayor conexión, servicio, calidad y excelencia.



FABIÁN LORENZO TORRES CARDOZO
Representante Legal Suplente
Cooमेवा Corredores de Seguros

En el 2023 nos enfocaremos en la sostenibilidad del negocio, mediante mayor fidelización, retención, colocación, maduración de los canales, mayores niveles de productividad y especialización y apalancándonos en la transformación digital y la automatización de manera transversal, para ser más eficientes y lograr crecimiento de manera óptima.

El compromiso del Corredor es orientar su estrategia global y fortalecer las capacidades que nos permitan cumplir la propuesta de valor que hemos definido, en bienestar de los asociados y demás clientes aportando al sector y a la productividad de nuestro país.

G4-1

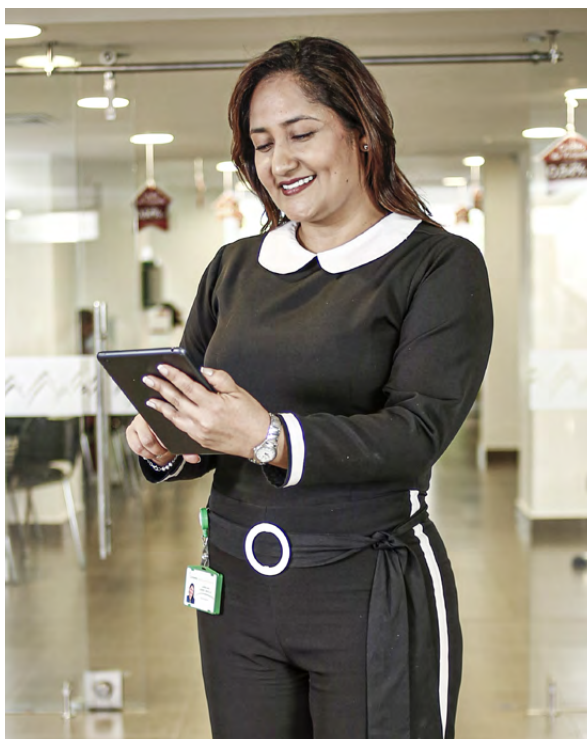


ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad/Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022, con alcance total a los niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

Responde al nivel activo de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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



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

Nombre: Ingrid Samantha López Tovar
Cargo: Asistente de Mantenimiento y Retención
Dirección: Calle 13 # 57 - 50 Piso 1 Local 10 Sede Nacional
Teléfono: 333 00 00 extensión 30081
Correo electrónico: ingrids_lopez@coomeva.com.co
Ciudad: Cali, Colombia



1. QUIÉNES SOMOS

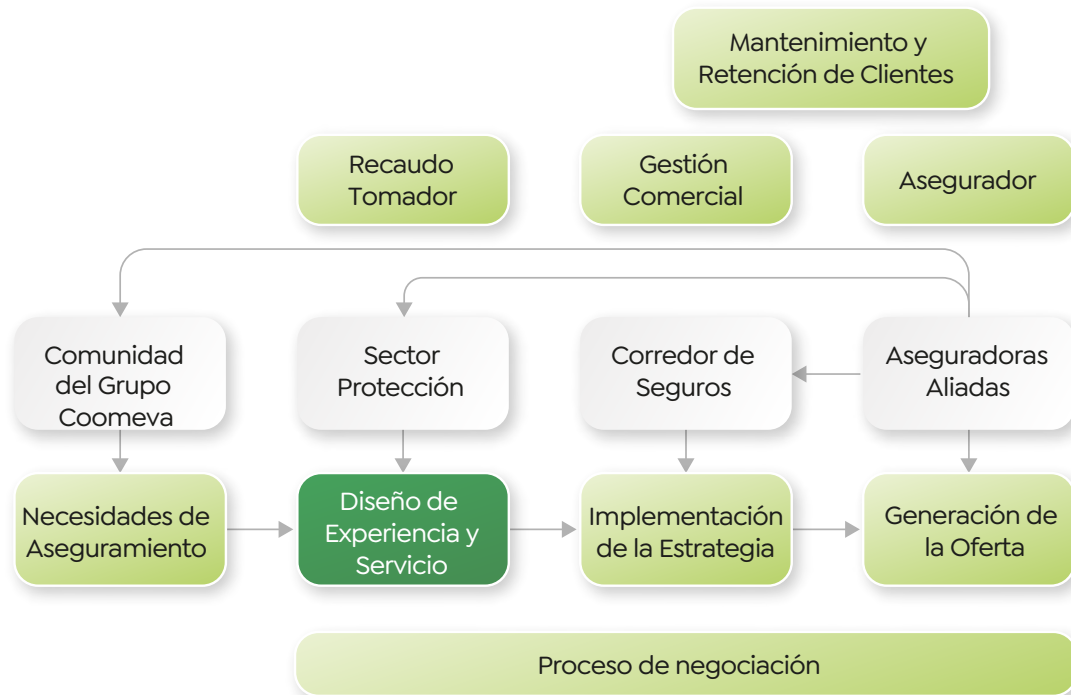
Somos el intermediario de seguros del Grupo Coomeva que promueve y genera tranquilidad y apoyo a la comunidad Coomeva y Clientes, mediante servicios de previsión y protección a través del aseguramiento, mejorando así la calidad de vida y contribuyendo a la construcción de capital social en Colombia.

IMAGEN 1



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

IMAGEN 2



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

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

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

Somos un equipo conformado por 82 colaboradores.



NUESTRO PORTAFOLIO DE SOLUCIONES DE PROTECCIÓN

IMAGEN 3

ASOCIADOS	AFFINITY	BANCASEGUROS	EMPLEADOS
Autos-Motos-Pesados-Taxis	Seguro de desempleo e incapacidad total temporal clientes Medicina Prepagada (capitado y voluntario)	Vida Grupo Colectivo	Póliza de Vida Empleados
Soat	Renta Hogar	Desempleo prima única	Póliza de Vida Cónyuges
Hogar	Pago Protegido	Cupo Activo Desempleo	Póliza de Vida Flexibilizados
RC Médica y Clínica	Tarjeta Protegida	Vida Grupo tarjeta Visa y Mastercard	Póliza de Accidentes Personales
Pyme (protección empresarial)	Renta de Medicamentos Coomeva Medicina Prepagada (capitado)	Tarjeta de Crédito Desempleo	Póliza de Vida Voluntario valor adicional bolsa de beneficios
Eventos Críticos (asociados)	Vida Obligatorio Coomeva Medicina Prepagada (capitado)	Producto de Cáncer	Póliza de Vida Deudor Empleados
Producto livianos para asociados de segmento de bajos ingresos	Asistencia en viajes para usuarios de Coomeva Medicina Prepagada (capitado)	Producto de Vida Up grade	
Producto livianos para asociados con asistencia básica	Vida Colectivo y Vida Deudor Fecoomeva	Desempleo Multiprima Hipotecario	
Producto RCE con pérdidas totales con asistencia básica	Mochila Protegida	Desempleo - ECO Sistemas de Servicios	
Producto RCE con asistencia básica	Pension Protegida Vida en Plenitud		
Incendio Deudor	Autocontenidos		
Vida Grupo (Fondo Social de Vivienda)	Mascotas		
Vida Asociados	Eventos Críticos Coomeva Medicina Prepagada		
	Vida Coomeva Medicina Prepagada		
	Renta Hospitalaria Coomeva Medicina Prepagada		
	Enfermedades Graves Coomeva Medicina Prepagada		
	Movilidad Cuida tu BICI		
	Accidente Personales - Campaña SOAT		
	Accidente Personales + Renta - Studios		
	Más Protección		
	Accidentes personales con anexo de desempleo e ITT Fiducoomeva		
	Clinimas, cubremas, renta hospitalaria, plan protección, plan seguro		
	Accidentes personales asesores		
	Vida Deudor Fundación		

TENEMOS PRESENCIA EN

	Regional Cali	Regional Medellín	Regional Bogotá	Regional Caribe	Regional Eje Cafetero	Regional Palmira
Sede	Cali **	Medellín	Bogotá	Barranquilla	Pereira	Palmira
Número de oficinas	21	18	20	11	8	3

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

Asesores Barra Integral	Call Center	Ejecutivos de profundización	Asesores Bancoomeva	Asesores Medicina Prepagada
175 asesores	Centro de Contacto Coomeva (24 agentes) Centro de contacto BRM (14 agentes) Call Center Chubb (8 agentes) Call Center Liberty (23 agentes) Call Center Cardif	442 ejecutivos a nivel nacional	200 asesores a nivel nacional	495 asesores a nivel nacional

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

ACCIONISTA

COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA - COOMEVA
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.
HOSPITAL EN CASA S.A.
FUNDACIÓN COOMEVA
FONDO DE EMPLEADOS FECOOMEVA




2

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

A photograph showing two hands, one from a person wearing a dark green sweater and the other from a person wearing a dark olive green sweater, gently cupping a small, textured globe of the Earth. The globe is painted with blue oceans and green landmasses. The background is a solid, light green color.

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

2.1 MARCO ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

2.1.1 NUESTRA POLÍTICA DE RSE

Coomeva, en razón de su naturaleza cooperativa y las empresas que conforman el GECC, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés y adoptan las siguientes políticas de

sostenibilidad como ejes de su modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y futuro crecimiento, garantizando, así como resultado la permanencia a largo plazo, es decir ser sostenibles y perdurar.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

Para el Grupo Coomeva, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor.

2.1.2 DIMENSIONES DE LA RSE Y SOSTENIBILIDAD





- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera de la empresa a la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que Coomeva tiene presencia. Este crecimiento se logra a través del fomento y financiación para la creación de empresas, acompañado de capacitaciones que fortalecen las habilidades de asociados y otros grupos de interés. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 8 y el ODS 10.
- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados y sus familias. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 3, al ODS 4 y el ODS 5.
- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Son las estrategias y proyectos encaminadas a la preservación del medio ambiente. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 12 y el ODS 13.

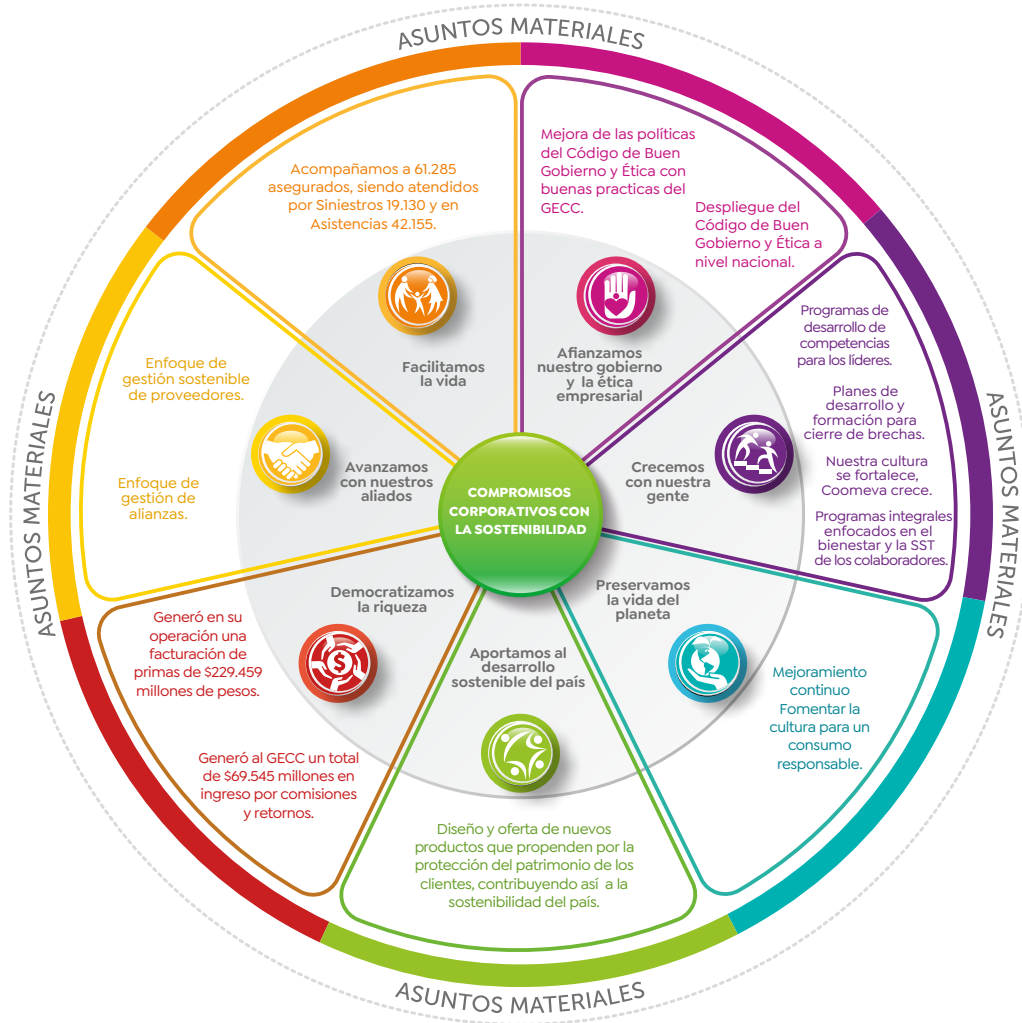
2.1.3 COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y MATERIALIDAD

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

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

Cada compromiso con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se responde mediante los asuntos materiales relacionados y que dan lugar a la siguiente estructura:

IMAGEN 4



REFERENTES INTERNACIONALES



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

2.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés que atiende Coomeva Corredores de Seguros son:

- Comunidad de asociados y sus beneficiarios.
- Clientes y beneficiarios de Coomeva Medicina Prepagada.
- Clientes Bancoomeva.
- Colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Asociados y beneficiarios Fecoomeva.



3

NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS **CON LA** **SOSTENIBILIDAD**



3.1

COMPROMISO: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL





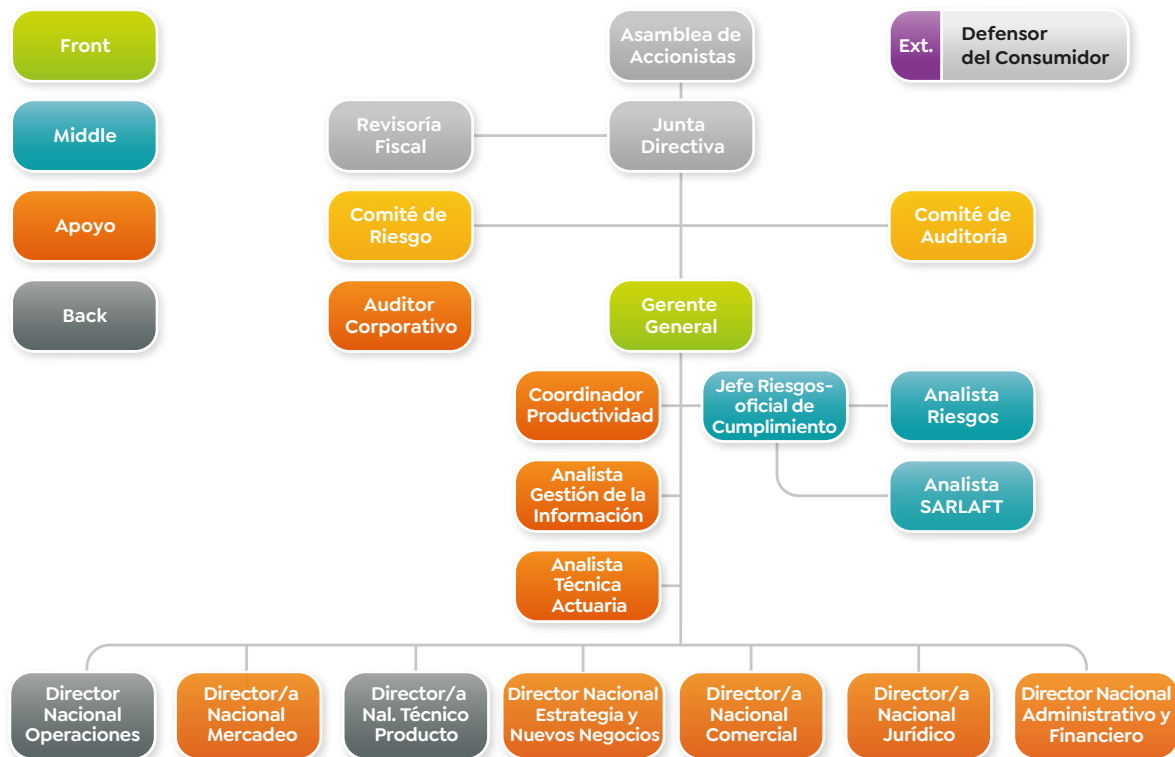
3.1 COMPROMISO: **AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO** **CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL**

3.1.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento:



PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBIERNO



(G4-34)

3.1.2 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

Entre las buenas prácticas incluye una clara delegación de funciones aprobada por la Junta Directiva, así como lineamientos para orientar y

asegurar la equidad entre accionistas y demás grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de Gobierno Corporativo.

Nuestras políticas nos exigen:

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

3.1.3 GESTIÓN ÉTICA

G4-56, G4-57, G4-58

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

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

1. Estándares éticos definidos en: Código de buen gobierno corporativo, Código de ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.
2. Gestión de riesgos éticos (Fraude, otros).
3. Comité de gobierno corporativo.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientada a prevenir riesgos éticos y fomentar la cultura ética.
6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (línea de transparencia).
7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.
8. Investigación de faltas a la ética. - Comité de auditoría.
9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

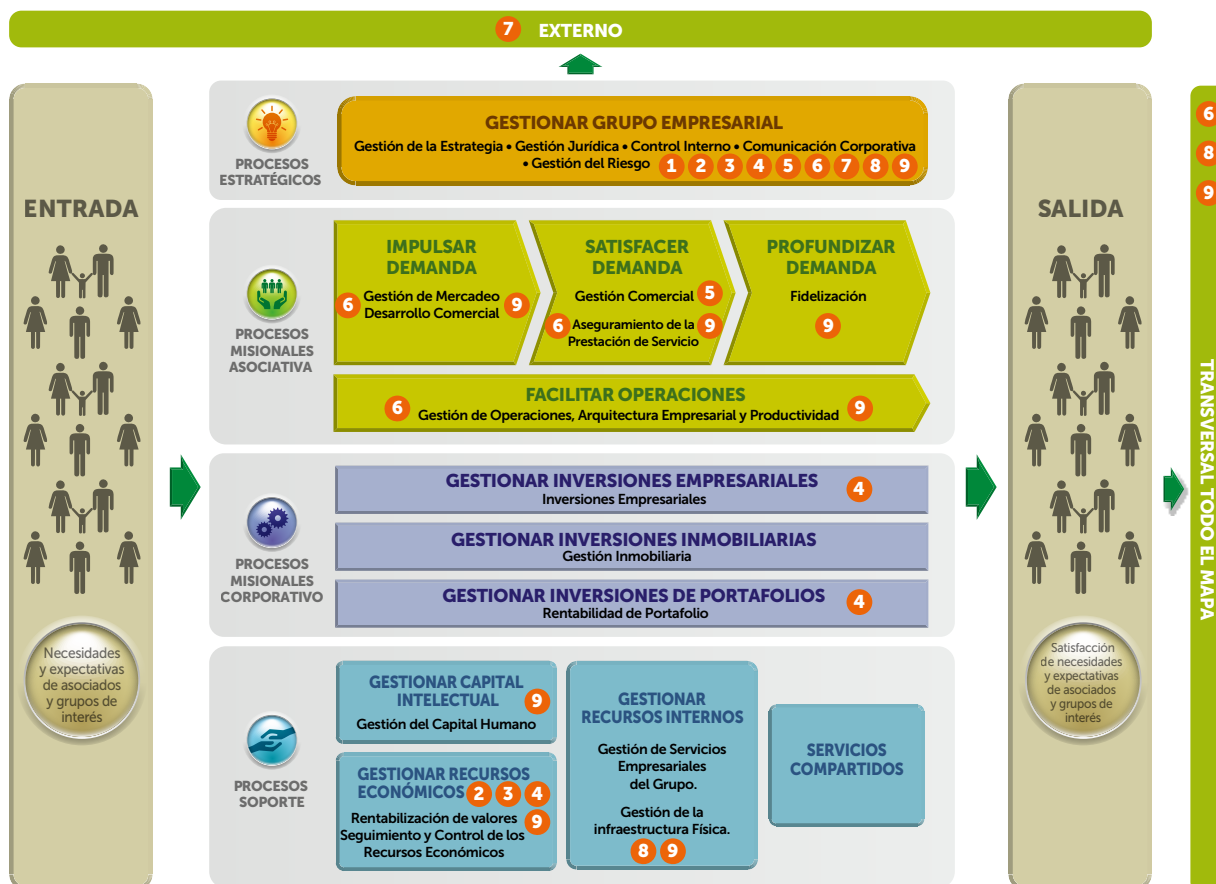


Adicionalmente, los indicadores GRI:

INDICADORES GRI		DESCRIBIR
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	En el 2022 se ha continuado con el trabajo de la actualización del manual independiente denominado Sistema de Administración de Riesgo de Fraude y Corrupción, con el propósito fortalecer la gestión sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Número de casos: En el año 2022, no contamos con casos de corrupción que pudieran afectar los intereses de la Compañía.

3.1.4 GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO:

Disponemos de un Sistema de Gestión Integral de Riesgos debidamente implementado y alineado a la estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual se gestionaron principales riesgos clave de negocio durante 2022, que se describen a continuación:



- 1 Riesgo Estratégico
- 2 Riesgo de Crédito
- 3 Riesgo de Liquidez
- 4 Riesgo de Mercado
- 5 Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- 6 Riesgo de Seguridad de la Información
- 7 Riesgo de Conglomerado
- 8 Riesgo de Cumplimiento
- 9 Riesgo Operativo

A continuación, se presenta una breve descripción de las principales estrategias desarrolladas durante 2022, para mitigar los riesgos descritos:

- Se realizó identificación/actualización de los riesgos operacionales, seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocio, causas que los pueden generar, su medición (Probabilidad e Impacto) y establecimiento/actualización de nuevos controles para la mitigación de las fuentes generadores de los riesgos, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización.
- Se implementó la Circular Externa 011 del 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia respecto al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, dando cumplimiento a las exigencias normativas que le aplica a los corredores de seguros.
- Centralización de la grabación de las pólizas por equipo del back para garantizar en expedir los seguros si y solo si cumplen con todos los soportes y/o información para su emisión, esto ha permitido mitigar el riesgo de la inadecuada expedición de seguros.
- Se desarrolló la actualización, identificación y administración de los riesgos estratégicos de Coomeva Corredores de Seguros, valorados por la alta dirección de la organización, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización que se tiene.
- Se realizaron pruebas de contingencia individuales e integrales de DRP del software core de negocio, con participación de otras empresas, como Coomeva y Bancoomeva, con resultados satisfactorios para los procesos incluidos, como son Venta y Entrega de Productos, Gestión de Cartera, Facturación de Seguros y Soporte a la Prestación del Servicio, garantizando la operación y utilizando los procesos de contingencia, trabajando algunas personas desde casa y parte de la fuerza comercial que estaba autorizada en las oficinas.
- Evaluación de la efectividad de los controles para todos los riesgos con severidad inherente Alta o Crítica, con resultado satisfactorio, ya que se evidenció que se están ejecutando y que se están mitigando los riesgos.

- Los riesgos de los diferentes subsistemas se mantuvieron dentro del nivel de apetito establecido por la organización.
- Se continúa fortaleciendo la herramienta IBM OpenPages, lo que permite fluir los procesos de la gestión de riesgos de manera sencilla para la organización.

Compromisos para el año 2022:

- Continuar con el fortalecimiento de los controles para mitigar los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información, ya que día a día se quieren implementar nuevas estrategias digitales.
- Culminar la implementación total de la Circular Externa 018 (SIAR/SARE) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual va a permitir integrar los diferentes sistemas de riesgos, para fortalecer la gestión de los mismos.



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

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

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



Durante el 2022 se implementó la Circular Externa 011 del 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, adicional se realizó la actualización de los riesgos LA/FT, el cual se agruparon en 3 generales y se realizó un mayor detalle en las causas generadoras del mismo, permitiendo de esta manera establecer/ actualizar los controles para mitigarlas, de esta manera también se continúa garantizando que se encuentre dentro de los límites del apetito de riesgos establecido por la Junta Directiva.

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

3.1.6 GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2022 continuaron en operación los sistemas de Administración de Riesgo SARO, SARLAFT, SAC y Sistema de Control Interno. El resultado de la labor consta en las actas de los diferentes comités de apoyo a la Junta Directiva, tales como Comité de Auditoría y de Administración de Riesgos.

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

En cuanto al riesgo LA/FT, con el fin de identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear estos riesgos, la entidad tiene establecida la metodología de mapeo de riesgos, la cual tiene en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto de estos para establecer el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (clientes, productos, canales de distribución y jurisdicciones) y riesgos asociados

(operativo, legal, reputacional y contagio). El resultado obtenido se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Administración.

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

Así mismo, se indica que la organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal. De igual manera, se pone a disposición del público los estados financieros de la Entidad al cierre de cada ejercicio económico y sus notas, dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Indicador GRI		2019	2020	2021	2022
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año	Sin multas o sanciones en el presente año



3.2

COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE





3.2 COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.2.1 GESTIÓN TALENTO

Desempeño: Al inicio del año, cada colaborador se traza objetivos de desempeño que están alineados a las metas del negocio y de su cargo, y a través de la metodología de Liderazgo Situacional de Ken Blanchard, los líderes acompañan a sus equipos en el establecimiento de dichas metas, en identificar la confianza y el conocimiento que tienen sobre éstas y, si están preparados para nuevos desafíos. Para el 2022, se logró obtener un resultado global en la evaluación de desempeño de 4,41 en promedio, lo que se traduce en un sobresaliente rendimiento de los colaboradores con respecto a sus capacidades técnicas del cargo, pero también en sus habilidades blandas como el servicio, el liderazgo y el cumplimiento de compromisos.

Desarrollo: En el 2022 se invirtieron cerca de 80 millones de pesos en formación, la cual estuvo alineada a la estrategia y las capacidades organizacionales identificadas, tales como agilidad, liderazgo, comunicación, entre otras.

Por medio de nuestro plan de formación, aportamos al fortalecimiento del trabajo colaborativo a través de estrategias de Team Building, además, brindamos conocimientos a nuestros colaboradores en finanzas personales, con el fin de facilitarles herramientas para su crecimiento económico. Adicionalmente, se realizaron diferentes cursos virtuales centrados en promover temas de servicio, identidad cooperativa, seguridad vial, entre otros.

+Talento: Esta iniciativa del área de Gestión Humana y su proceso de Gestión del Talento y Cultura, se crean parámetros y estándares únicos para el apoyo económico de manera objetiva a los colaboradores, en su formación académica de pregrado, especialización, certificaciones o maestría. Este programa benefició a 7 de nuestros colaboradores, otorgando un total de \$18.826.996 y fomentando de esta manera el desarrollo y profesionalización de nuestro personal.

Movilidad Interna: creemos en el talento de nuestra gente, es por ello que 18 de nuestros colaboradores lograron promoverse y ocupar el 95% de las vacantes mixtas que tuvimos en el 2022, reflejando que tenemos oportunidades de crecimiento vertical y horizontalmente.

Idoneidad: Nuestro negocio debe contar con profesionales idóneos que tengan las capacidades técnicas para hacer estrategias de ventas y que conozcan a profundidad nuestro negocio y el entorno en el que se desenvuelve. Por eso, con el fin de dar cumplimiento a la circular 050 de 2015 SuperFinanciera, se logró entregar al 100% de la población objetivo la acreditación de idoneidad de las personas vinculadas a Coomeva Corredores de Seguros.

Proyecto SENA-CESA: En el 2022, con el apoyo del SENA y el conocimiento académico del CESA, 8 colaboradores del Corredor de Seguros obtuvieron habilidades en administración y transformación digital, aplicación en modelos para tomar decisiones, herramientas de innovación, métodos y técnicas de proyectos, entre otros. Lo anterior se desarrolló dentro de un marco de 40 horas, 24 prácticas y 16 teóricas.

Escuela Comercial: los líderes del negocio en cada una de las 6 regionales, recibieron durante 2 días entrenamiento en metodologías de mentoría y acompañamiento a equipos comerciales, con el fin de tener una variedad de herramientas que les permitieran impulsar los resultados de la fuerza comercial y por tanto del negocio.



3.2.2 GESTIÓN DEL LIDERAZGO

Nuevo Líder Coomeva: dando continuidad al Programa Nuevo Líder Coomeva, el cual pretende consolidar líderes que manejen efectivamente la incertidumbre, que tomen decisiones en beneficio del negocio, se preocupen por sus equipos y fomenten el trabajo colaborativo, se desarrollaron 2 iniciativas, la primera, sesiones de coaching gerencial para fortalecer habilidades blandas y de liderazgo del algunos de los miembros del equipo directivo, y dos, la realización del taller de Equipos de Alto Desempeño de Ken Blanchard, bajo la metodología PERFORM y la construcción de un contrato de equipo con el fin de entablar acuerdos, conocer sus mayores habilidades y trazarse metas que como equipo lograrán.

Altos Potenciales: el grupo de Altos Potenciales, está conformado por colaboradores que se caracterizan por sus capacidades, compromiso y aspiraciones. Este programa cuenta con 4 componentes que aportan al crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores dentro de la organización:

- 1. Generación de valor:** Donde nuestros Altos Potenciales generan valor a través de un proyecto.
- 2. Plan de desarrollo:** Con el cual se busca fortalecer sus competencias técnicas y competencias blandas dentro de un plan de desarrollo.
- 3. Movilidad:** Si bien la movilidad no es una promesa del programa, se ha evidenciado que sí favorece

su movilidad interna, evidenciado en un 33% de nuestros participantes de la tercera cohorte.

- 4. Reconocimiento:** A través de este programa se propician espacios que permiten que los participantes tengan exposición y sean reconocidos en diferentes empresas de GECC.

En el 2022, se destacan grandes logros alcanzados por esta cohorte, ya que los 4 participantes del Corredor de Seguros desarrollaron soluciones a las necesidades de algunas de las empresas del GECC. Sin embargo, para que pudiesen dar las mejores ideas, se les entregaron herramientas en innovación a través de más de 20 horas de formación en Game Thinking, y acompañamiento con un coaching certificado para fortalecer sus habilidades blandas y en liderazgo.

Modelo de liderazgo: con el fin de fortalecer los atributos de líderes de área, y líderes de negocio y transversales, se dictó la materia Entrevista por Competencias dentro de la Escuela de Liderazgo, y que de esta manera los líderes desarrollaron habilidades para elegir el mejor talento en sus equipos durante los procesos de reclutamiento y selección.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2021	2022
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	56,00	35,00
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño	99%	99%
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades	0	0
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	0	0

3.2.3. GESTIÓN DEL COMPROMISO

Estamos comprometidos con nuestros colaboradores. Por eso, durante el año generamos distintas estrategias en búsqueda de fortalecer nuestro ambiente laboral y ofrecer mayor bienestar para nuestra gente.

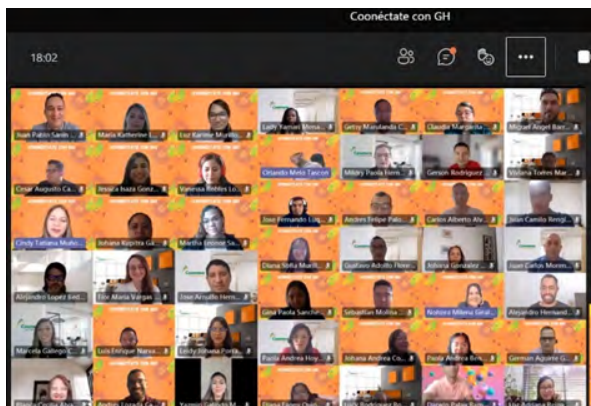
Ambiente Laboral: ¡Por segunda vez nos ratificamos como un gran lugar para trabajar para las mujeres! La firma internacional Great Place to Work reconoció a Coomeva Sector Protección como un Gran Lugar para Trabajar para las Mujeres 2022, quedando en la posición No. 7 dentro del ranking de 20 empresas en la categoría de menos de 300 colaboradores.

Somos una organización que su base es la solidaridad, y estamos seguros que entre todos construiremos un mejor país, por eso promovemos la participación de las mujeres en nuestros diferentes procesos organizacionales, tales como el comité directivo que es representado en un 58% por mujeres.

Comunicación: durante el 2022 se ejecutaron 2 iniciativas que permitieron la conexión y comunicación constante entre todos los colaboradores, la Gerencia y Gestión Humana.

- **Boletín de la Gerencia:** comunicado de la Gerencia sobre metas, resultados y noticias importantes como pago de productividad y RVE. (en logro)
- **Vení te Cuento:** videos llenos de información sobre lo que pasa con nuestra gente, eventos y fechas especiales, temas de cultura, entre otros.
- **SP en 5 minutos:** Revista digital donde se tratan temas enmarcados en la estrategia y cultura de Servicio, que es uno de los pilares más importantes dentro de nuestra organización. La revista se dividió en los siguientes 4 segmentos: toolkit donde se trataban temas de liderazgo; 1 Minuto con Nuestra Gente donde el protagonista eran los colaboradores; Human Centric donde se evidenciaban los proyectos que estaban apalancando el servicio y, por último, Somos Entretenimiento que consistía en juegos y sorpresas.





Programa de bienestar: En Coomeva Corredores de Seguros creemos en que un colaborador feliz es un colaborador más productivo, por ello, en el 2022 invertimos \$29 millones en el bienestar de ellos y de sus familias, llevando a cabo celebraciones como cumpleaños, días especiales, días sorpresas, pero también acompañándolos en sus momentos difíciles con detalles conmemorativos, citas con psicología, semana de la salud, entre otros.

Bienestar - Soluciones financieras: Apoyando las necesidades de nuestros colaboradores:

- Se brindó a los colaboradores la posibilidad de adquirir el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, así como créditos de Libranza con Bancomeva y créditos por calamidad.
- El auxilio de cuidado de hijos especiales impactó positivamente la calidad de vida de 1 colaboradora y su hija, entregando recursos económicos para su cuidado integral.

Beneficios extralegales: En el Grupo Coomeva contamos con el programa de Beneficios Extralegales el cual consiste en asignar un cupo en el año para que sea utilizado por todos los colaboradores, este año se entregaron \$261.420.961 en beneficios mayormente utilizados en medicina prepagada, auxilio de estudios, prima de vacaciones y prima legal.

Pago por resultados

Productividad: En Coomeva Corredores de Seguros, contamos con el programa de Productividad, el cual reconoce de manera económica los resultados y logros de la empresa, que se ven reflejados en los ingresos y en la utilidad. El valor a reconocer es máximo un salario al año y se divide en tres pagos: enero – Junio, enero – septiembre y enero – diciembre.

RVE: El pago de Remuneración Variable Estratégica (RVE) está dirigido al Equipo Directivo y reconoce en modo monetario los buenos resultados individuales de acuerdo con las metas de cada cargo. Esta remuneración es máxima un salario al año y se divide en tres pagos: enero – Junio, enero – septiembre y enero – diciembre.

Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2021	2022
G4-LA1	Número empleados contratados a término indefinido	82	82
G4-LA1	Número empleados contratados a término fijo	1	1
G4-LA1	Número empleados contrato de aprendizaje	4	3
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	20%	20%
G4-LA6	Accidentalidad	1	1
G4-LA6	Días perdidos por accidentalidad	5	2
G4-LA6	Enfermedades profesionales	0	0
G4-LA7	Número de Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0

3.2.4. GESTIÓN DE LA CULTURA

Continuamos fortaleciendo el Modelo de Cultura a través de 5 pilares fundamentales: Servicio, Logro, Innovación, Valores y Talento, para tener la cultura deseada que permita cumplir la promesa de valor a los asociados “Cooameva te facilita la vida”.

la oportunidad de continuar retando el presente para crear el futuro, a través de iniciativas como la Feria de Innovación donde tuvimos charlas, conferencias, invitados especiales, se compartieron casos reales del GECC exitosos y todos aquellos errores que nos han llevado a mejorar nuestros procesos.

Además, se desarrollaron 12 iniciativas de Expomejoras, por medio de las cuales se generó un total de \$1.206.624.298 en ahorro por medio de la mejora de procesos y resultados empresariales.

Agentes de Cambio: continuamos transformando la cultura desde adentro, para ello contamos con 17 aliados que a través de misiones movilizaron y apalancaron nuestras iniciativas de cultura dentro de sus áreas.



Innovación: Siendo uno de nuestros pilares de la cultura organizacional de Cooameva, en el 2022 tuvimos





Metodología 4DX: con el fin de tener una cultura de disciplina, seguimiento y ejecución que permita lograr los resultados, desde el 2019 se implementa la metodología 4DX la cual consiste en definir las metas crucialmente importantes alineadas a la estrategia y de manera semanal medir el cumplimiento de cada una. Lo que se ha logrado con esta metodología, es que permea al 100% de los equipos, permitiendo que tengan foco y que trabajen en sinergia por los logros.

Asociatividad colaboradores:

97% de los colaboradores son asociados a la Cooperativa.

Flexibilidad laboral: el 39% de colaboradores de Coomeva Corredores de Seguros tiene la modalidad de teletrabajo, invirtiendo cerca de 23 millones de pesos en auxilio de conectividad, recursos de seguridad y salud en el trabajo, lo que permite flexibilidad ante el entorno competitivo que hoy se está viviendo, en especial en áreas tecnológicas y operativas de las empresas.

Voluntariado: En el 2022 activamos nuestro ADN Solidario por medio del voluntariado navideño, donde nos unimos para apadrinar a 6 niños de la Fundación Casita de Belén y alegrar su navidad con un detalle de parte de nuestra empresa y nuestros colaboradores.

Valera de tiempo: Por medio de nuestra valera de tiempo, buscamos fomentar en nuestros colaboradores un equilibrio vida-trabajo a través de distintas opciones en nuestra valera para disfrutar de tiempo libre con sus seres queridos, asistir a citas médicas o tener una hora para ellos.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2021	2022
G4-HR3	Números de casos de discriminación	0	0
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	0	0

3.3

**COMPROMISO:
PRESERVAMOS LA VIDA
DEL PLANETA**





3.3 COMPROMISO: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.3.1 FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Cero Papel Comunicados para los Asociados

Nos hemos enfocado en proyectar nuestras acciones en la preservación del medio ambiente, sustituyendo los flujos documentales de papel por soportes y medios electrónicos logrando:

- Reducir los grandes consumos de agua, energía y cloro
- Aumento de la productividad
- Uso óptimo de los recursos
- Buenas prácticas en gestión documental.
- Mejora el acceso a la información
- Mayor control y seguridad en el manejo de la información
- Elimina la duplicidad de documentos

Área: Servicio

Objetivo: 100% del envío a través de un canal virtual

Con la aplicación de la metodología Lean, se logró durante el año 2022 transmitir 110.662 comunicados, de los cuales el 98,8% se enviaron por el canal virtual.



3.3.2 TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

La innovación ha sido un pilar Fundamental para combinar capacidades técnicas, financieras, administrativas y comerciales que nos han permitido lanzar al mercado nuevos y mejores productos de una manera sostenible y con responsabilidad social en las acciones realizadas.

Coomeva Corredores de Seguros, está comprometida en La contribución activa del uso tecnológico, manteniendo:



3.3.3 ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

a. Pacto Global Red Colombia

Continuamos trabajando constantemente para impulsar un ecosistema empresarial, es por eso que Coomeva Corredores de Seguros Contribuye a Pacto global Red Colombia, una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja para mantener y evolucionar el concepto de la sostenibilidad y promueve principalmente temas como: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares laborales y Lucha contra la Corrupción.

Así mismo busca que las organizaciones adheridas estén alineadas con los Objetivos de desarrollo sostenible propuestos hasta el 2030.

Es por eso que estamos comprometidos a:

- Evaluar
- Definir
- Implementar
- Medir
- Comunicar

Estamos convencidos que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente lo que fomenta sociedades más prósperas.

b. Lean Six Sigma

Mantenemos la metodología LEAN SIX SIGMA, a fin de disminuir el impacto socioeconómico y ambiental a través de:

- Optimizar los procesos de gestión
- Ajustar las necesidades reales de la organización
- Mantener bienes y servicios que favorezcan la conservación del medio ambiente

Esta metodología no es solo una herramienta de reducción de costos, es un marco ordenado y metódico enfocado a mejorar los resultados y la competitividad. Es la sistematización de la mejora convirtiéndola en proceso clave para el negocio.

En ella se contemplan 5 fases, las cuales ha permitido a la organización cumplir con los objetivos planteados:

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Implementar

c. Cero Papel Comunicados para los Asociados

Esta iniciativa se suma a otras que hacen parte de la política Corporativa de Responsabilidad social económica y ambiental como es la de cero papel y buenas prácticas de uso energético y consumo de agua.

Nos hemos enfocado en proyectar nuestras acciones en la preservación del medio ambiente, sustituyendo los flujos documentales de papel por soportes y medios electrónicos logrando:

- Reducir los grandes consumos de agua, energía y cloro
- Aumento de la productividad
- Uso óptimo de los recursos
- Buenas prácticas en gestión documental.
- Mejora el acceso a la información
- Mayor control y seguridad en el manejo de la información
- Elimina la duplicidad de documentos

Área: Servicio

Objetivo: 100% del envío a través de un canal virtual

Con la aplicación de la metodología Lean, se logró durante el año 2022 transmitir 107.927 comunicados, de los cuales el 98.4% se enviaron por el canal virtual.

d. Siembra de Árboles

Convencidos de la importancia de la promoción, preservación y cuidado del medio ambiente y con el fin de recuperar los espacios naturales y de mejorar la generación de oxígeno, nos unimos mediante la siembra de árboles, al programa del Grupo llamado SIEMBRA BOSQUE COOMEVA.



Una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.

Beneficios

- Sembrar 11.000 árboles de especies nativas.
- Reducir la temperatura del aire entre 2 °C y 8 °C.
- Aumentar la población de fauna y flora silvestre.
- Recuperar y conservar ecosistemas tropicales.
- Generar empleo a más de 20 familias.
- Producir oxígeno a 400 habitantes.
- Absorber hasta 150Kg de CO₂.
- Recuperar fuentes hídricas.

e. Gestión Integral de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

La gestión integral es un sistema de manejo de los residuos sólidos urbanos (RSU) que, basado en el desarrollo sostenible, tiene como objetivo primordial la reducción de los residuos enviados a disposición final, derivando en la preservación de la salud humana y la mejora de la calidad de vida de la población, como así también el cuidado del ambiente y la conservación de los recursos naturales.

A través de la empresa LITO S.A.S y el programa Fundación Puntos Verdes LITO, Coomeva Corredores de Seguros durante el año 2022 gestionó la desmaterialización de 34KG, los residuos se destinaron para actividades de:

1. Despiece y segregación con el aprovechamiento de materiales como:

- Metal
- Plástico
- Vidrio

2. Gestión adecuada de los residuos

f. Aporte a la Población Vulnerable

Durante el año 2022 continuamos apoyando la población que se encuentra en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición física, psicológica y mental, aportando a los siguientes programas:

- Acompañamiento educativo y emocional población Vulnerable: La suma de \$6,7M a la Fundación los del Camino.
- Promoción, prevención y recuperación de la salud infantil: la suma de \$3M al Hospital Infantil Los Ángeles



LITO
SERVICIO INTEGRAL DE ENTORNO
INDUSTRIALES Y RESIDUOS RECICLADOS

fundación Puntos Verdes

SA22-CERTICAL-PV-N 23-5620

CERTIFICADO DE APROVECHAMIENTO

La empresa **LITO S.A.S.** con NIT 811.024.087-9, prestadora del servicio de gestión de excedentes industriales y residuos peligrosos, bodega de segundas autorizada según Licencia Ambiental expedida el 22 de marzo de 2007 por medio de Resolución 0100 N° 0710 - 0175 de la CVC (Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca) Modificada por la Resolución 0100 N° 0710-0037 del 02 de febrero de 2011, Modificada Resolución 0100 N° 0150 0754 del 27 de octubre de 2015 y modificada según Resolución 0100 N° 0150 - 0070 de 06 de diciembre de 2017, certifica que recibió por medio del programa **PUNTOS VERDES LITO** los siguientes residuos entregados por la empresa:

COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Con NIT : 900367164-1
Dirección: CALLE 13 # 57 50 CALI CALLE 13 # 57 50 CALI
Remisión Número: 73 - 735620
Fecha Remisión: 2023.03.27

TIPO MATERIAL	PESO	UND
COMPUTADORES Y PERIFERICOS (PV)	8.00 Kg	N/A
PANTALLAS DE COMPUTADOR (PV)	26.00 Kg	N/A

El peso total de residuos anteriormente listados es **34.00 Kg**

Los residuos se destinaron para las actividades de Despiece y Segregación con el aprovechamiento dentro del país de materiales como: metales, plásticos y vidrio, además de la gestión adecuada de los residuos generados en todas las operaciones, actividad realizada por LITO S.A.S. como prestador del servicio, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Salud, Seguridad y Ambiente.

Como constancia se firma el 2023.04.10 14:07:21

ANA LUCIA DOMINGUEZ VIVAS
Coordinadora Ambiental
LITO S.A.S. - Sede Yumbo

MEDELLIN Cra. 51 N° 32-102 PBX: (4) 232 31 44 BOGOTA D.C. Calle 12B N° 36-81 PBX: (1) 405 73 73
CALI Cra. 32 N° 10-127 PBX: (2) 004 47 91 BARRANQUILLA Calle 0 N° 47-50 PBX: (5) 944 51 05
BUENAVISTA Cra. 5 N° 57-42 PBX: (7) 840 73 56
www.lito.com.co

FUNDACION LOS DEL CAMINO
NIT: 900.307.540-1

CERTIFICADO DE DONACION
22-02

El suscrito Revisor Fiscal de la FUNDACION LOS DEL CAMINO con Nit. 900.307.540-1 creada con documento privado de fecha 19 de agosto de 2009, inscrita en la cámara de comercio de Cali el 24 de agosto de 2009 bajo el No. 2393 del libro I.

CERTIFICA

Que esta entidad recibió de la Empresa COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A. identificada con Nit. 900367164-1, el día 24 de marzo del año 2022, una donación en dinero por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS m/cse. (\$4.700.000.000), para la realización de actividades en espacios de alto riesgo social, que fueron consignados en la cuenta de ahorros No. 010710709101 de Bancoomeva.

Que la entidad ha cumplido oportunamente con la obligación de presentar declaración de ingresos y patrimonio por el año 2021.

Que la donación será invertida en fines propios de las actividades en aspectos de alto riesgo social y zonas en situación de vulnerabilidad con niños y adultos, con el propósito de educar y prevenir el delito desde la niñez y desarrollar procesos de transformación, convivencia y resolución de conflictos.

Para constancia se firma en Santiago de Cali, a los 6 días del mes de

HUGO HERNAN RUJAS ARANDA
Revisor Fiscal TP 41739 - T
C.C. No. 18.640.218

FUNDACION LOS DEL CAMINO
NIT: 900.307.540-1

CERTIFICADO DE DONACION
22-18

El suscrito Revisor Fiscal de la FUNDACION LOS DEL CAMINO con Nit. 900.307.540-1 creada con documento privado de fecha 19 de agosto de 2009, inscrita en la cámara de comercio de Cali el 24 de agosto de 2009 bajo el No. 2393 del libro I.

CERTIFICA

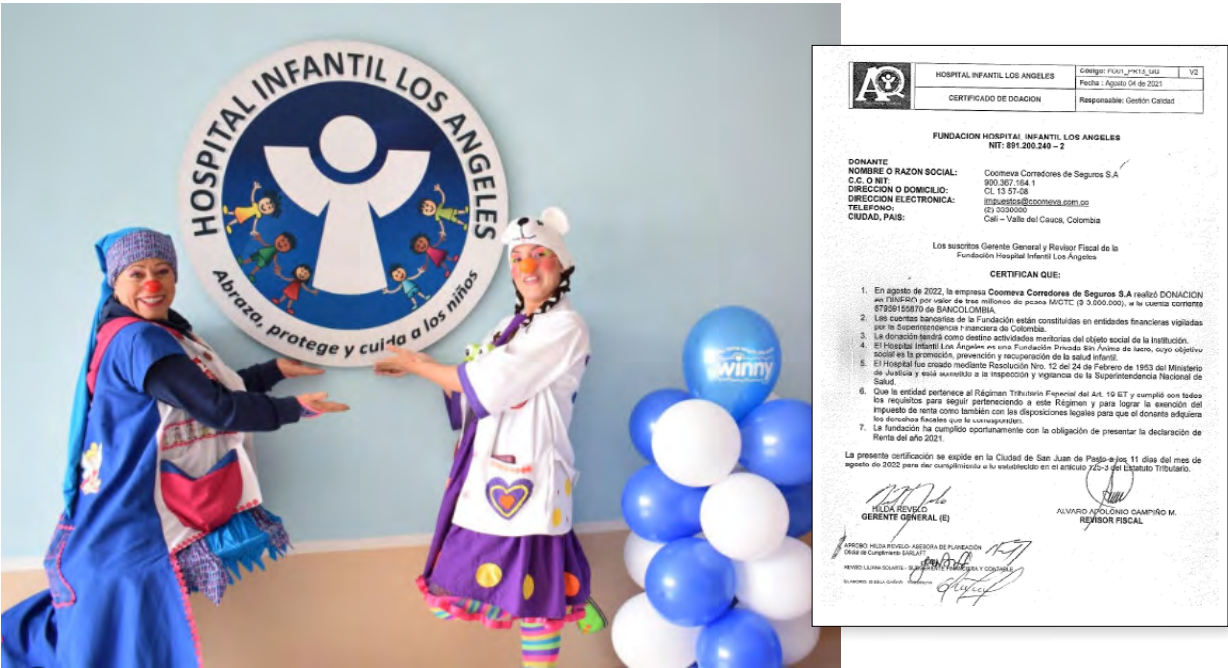
Que esta entidad recibió de la Empresa COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A. identificada con Nit. 900367164-1, el día 19 de diciembre del año 2022, una donación en dinero por valor de DOS MILLONES DE PESOS m/cse. (\$2.000.000.000), que fueron consignados en la cuenta de ahorros No. 010710709101 de Bancoomeva.

Que la entidad ha cumplido oportunamente con la obligación de presentar declaración de ingresos y patrimonio por el año 2021.

Que la donación será invertida en la donación de ropa de los niños del Centro de enseñanza Integral Infantil (CEI).

Para constancia se firma en Santiago de Cali, a los 13 días del mes de enero de 2023.

CHRISTIAN ENRIQUE ARANGO
Revisor Fiscal
TP 255063 - T
C.C. No. 1.144.170.217



Medida de compensación frente al cambio climático		2021	2022
Reforestación en número de árboles		69	72

Indicador GRI		2021	2022
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	0	0



3.4

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





3.4 COMPROMISO: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.4.1 COMPROMISO CON NUESTRA COMUNIDAD DE ASOCIADOS

Inversión Social Estratégica:

Corresponde a aquellas iniciativas que además de contribuir con el cumplimiento de la estrategia del negocio, generan valor a la población de Asociados y Clientes del Grupo Coomeva.

Inversión Social Voluntaria:

Son todas aquellas iniciativas que contribuyen a prevenir o mitigar aspectos sociales relacionados con la inseguridad, bajos niveles educativos, de salud, desempleo y otros generalmente presentes en poblaciones vulnerables y que no tienen relación con el negocio.

A continuación, se presentan las principales iniciativas desarrolladas en 2022:



Digital

- Digitalización de amparos
- Proceso de retención
- Cambio en experiencia de usuario para venta de póliza de SOAT
- Póliza para bicicletas
- Link de pagos para pago de renovación de póliza de autos

Nuevos productos Corredor de Seguros

Implementación de nuevas póliza así:

- Motos
- Microseguros
- Vida para créditos de vivienda - Acercasa
- Desempleo para fiduciaria
- Vida y fraude para tarjetas de crédito y cupo activo de Bancoomeva

Productos Solidaridad y Seguros

- Asistencia Integral
- Fondo permanente de reactivación
- Suspensión de facturación mora 7
- Diferido 6 cuotas
- Gestores financieros

Otros proyectos

- Actualización de aplicativos core de las unidades de negocio
- Tableros de control para procesos de gestión de amparos y retención
- Mejoramiento atención a manifestaciones y servicio

3.5

COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA





3.5 COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.5.1. CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

En general, el 2022 se presentó como un año de reactivación económica en el que la Compañía continuó prestando sus servicios de intermediación de seguros, y en donde se registró un incremento en la facturación de pólizas colocadas frente al año anterior debido a las estrategias implementadas acorde al plan estratégico en pro de un crecimiento sostenible. Dichas estrategias incluyeron la generación de modelos de servicio, inteligencia de negocio, estrategias de mantenimiento y retención, así como el rediseño de productos en el cual la iniciativa de productos livianos permitió ajustar nuestro portafolio a los asociados con ingresos medios o bajos.



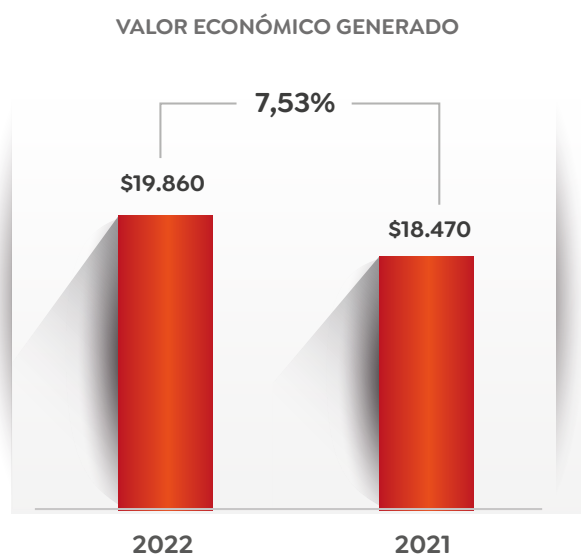
	2022	% Part.	2021	% Part.	Crec
		Vertical		Vertical	
Ingresos por Comisiones	19.207	96,72%	17.435	94,40%	10,2%
Otros Ingresos	652	3,28%	1.035	5,60%	-36,99%
Valor Económico Generado	19.860		18.470		7,53%
Accionistas	3.806	20,37%	3.832	22,36%	-0,67%
Proveedores	4.825	25,82%	4.261	24,87%	13,2%
Estado	2.337	12,51%	1.865	10,89%	25,3%
Empleados	7.717	41,30%	7.178	41,88%	7,5%
Valor Económico Distribuido	18.686		17.137		9,0%
Depreciación y amortización	746	63,57%	888	66,64%	-16,0%
Reserva Legal	-	0,00%	-	0,00%	0,0%
Reserva ocasional	428	36,43%	445	33,36%	-3,8%
Valor Económico Retenido	1.174		1.333		-11,91%

Cifras expresadas en millones.

Nota: No se realiza registro de reserva legal, dado que ya se cumplió con el límite establecido.

G4-EC1 - Valor económico directo generado y distribuido de la organización 2022 - 2021.

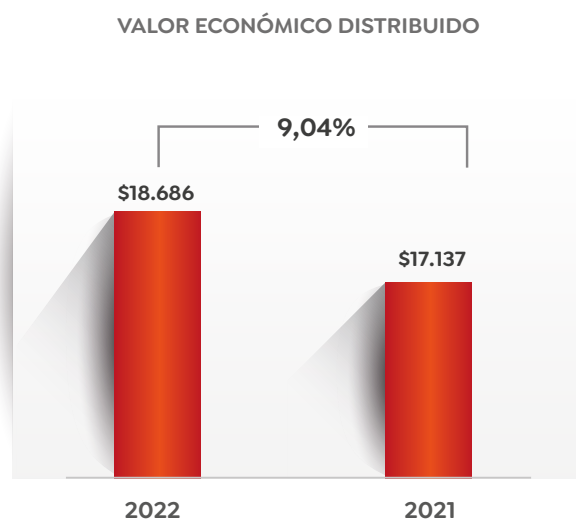
VALOR ECONÓMICO GENERADO 2022



Cifras expresadas en millones

El crecimiento del sector asegurador se dio por la recuperación progresiva de la dinámica comercial y de volumen de negocio. Los principales ramos que aportan al crecimiento corresponden a Autos, Hogar, RC Médica, Vida Grupo y SOAT, en donde su crecimiento fue mayor al registrado en el año anterior.

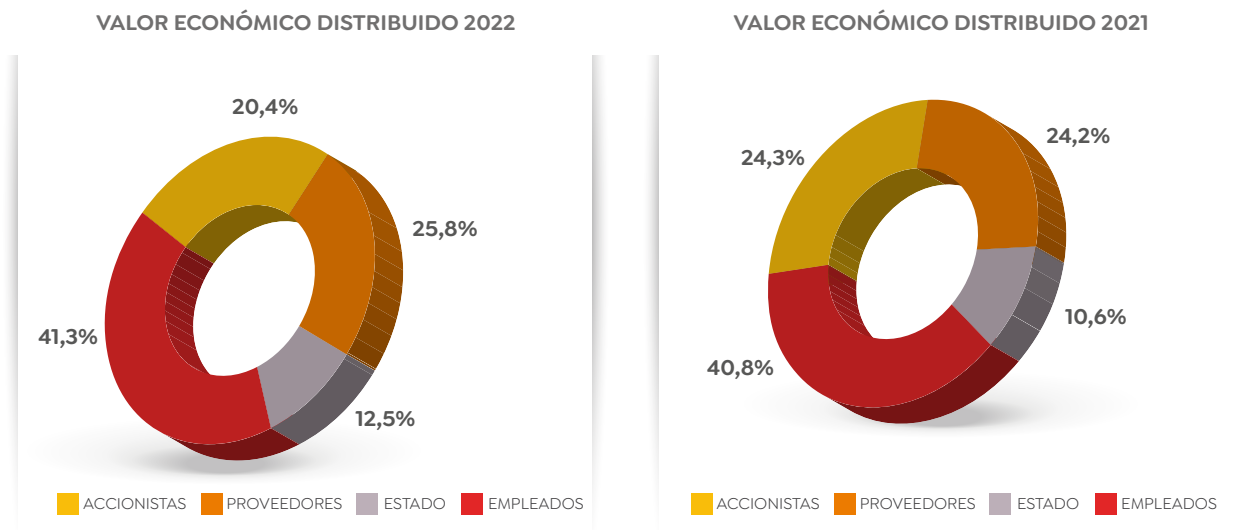
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2022



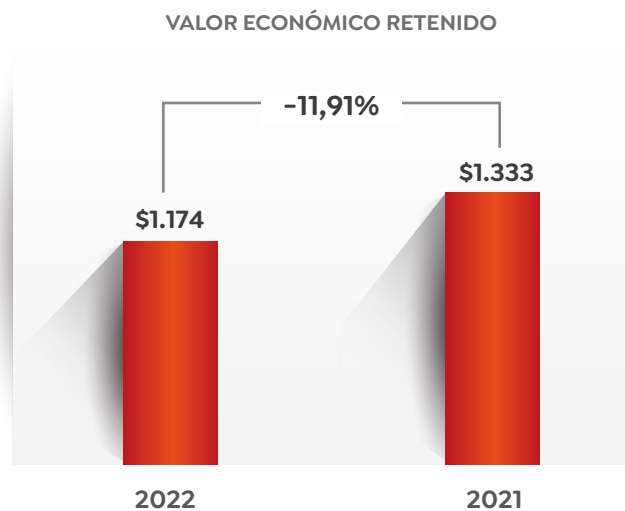
Cifras expresadas en millones

El valor económico distribuido presenta un crecimiento del 8.71% frente al año anterior, el cual es resultado del incremento en los servicios contratados por la organización, el retorno de las operaciones presenciales, así como el incremento en las tasas de impuestos frente al año 2021.

COMPOSICIÓN DEL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



VALOR ECONÓMICO RETENIDO 2022



Cifras expresadas en millones

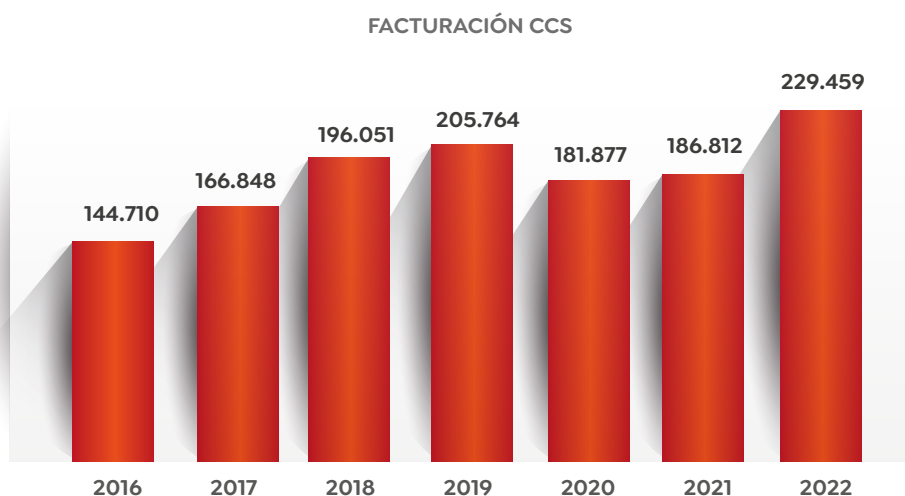
Finalmente, el valor económico retenido presenta una disminución del 11.91%, debido al menor gasto en los rubros no desembolsables, originado en la finalización de la vida útil de algunos intangibles asociados al proyecto CSIS correspondiente a la plataforma tecnológica de la compañía y a menores gastos de depreciación de activos por derecho de uso por menores arrendamientos de locales, registros efectuados bajo normatividad de información financiera NIIF16.

3.5.2 Nuestras principales cifras

Cooameva Corredores de Seguros, como articulador de la operación seguros del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva (GECC), generó en su operación una facturación de primas de \$220.746 millones de pesos en el 2022 con un crecimiento del 18% frente a 2021 y en ingresos por comisiones y retornos generó a las empresas del Grupo un total de \$ 69.545 millones.

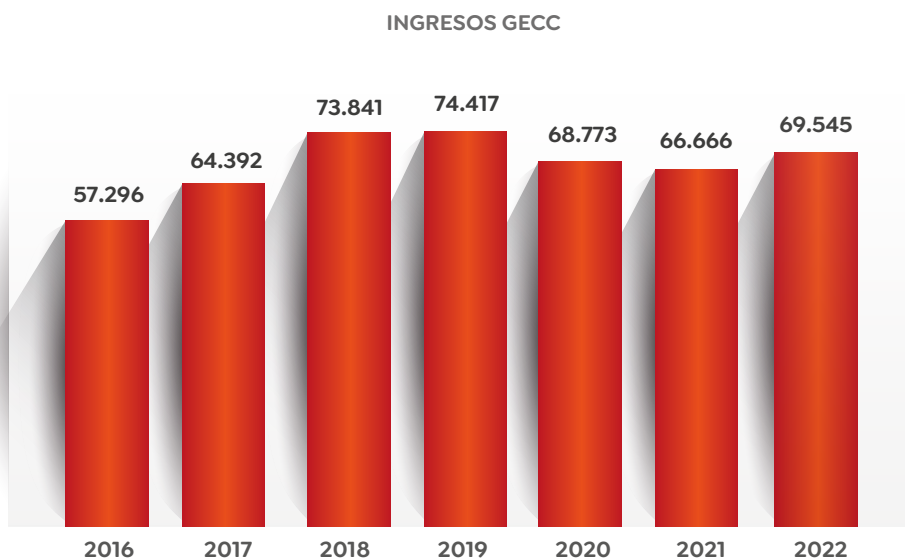
Los ingresos totales en 2022 ascendieron a \$19.860 millones, con una ejecución del 94%. El resultado acumulado registra una utilidad de \$4.234 millones frente a un presupuesto de \$4.232 millones con un cumplimiento del 100%, gracias a la gestión comercial, tributaria y de optimización de gastos.

FACTURACIÓN COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS



Cifras expresadas en millones

INGRESOS GRUPO COOMEVA



Cifras expresadas en millones

3.6

COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS





3.6 COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.6.1 GESTIÓN DE ALIANZAS

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

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

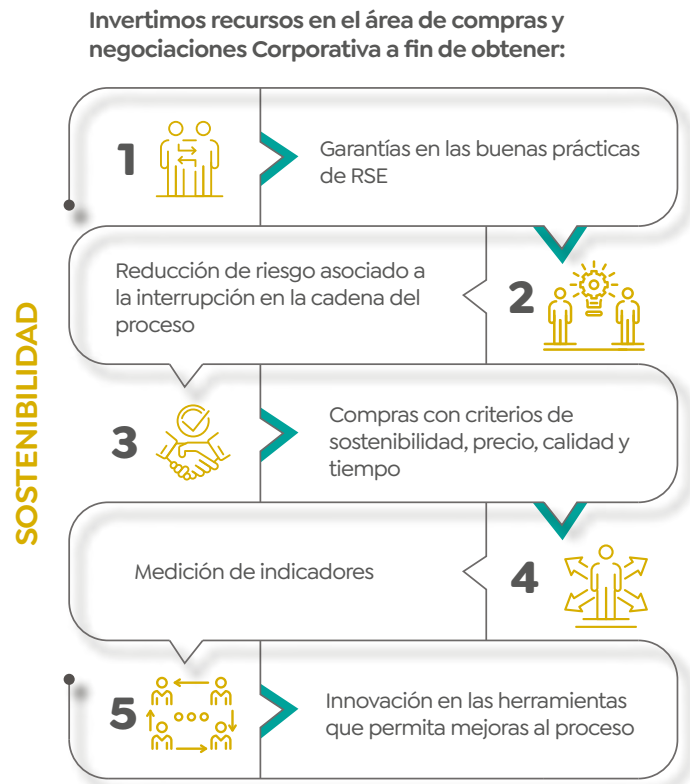
Con las siguientes aseguradoras desarrollamos alianzas con las con las cuales se administran, se desarrollan o comercializan:



Aliado	Propósito
Liberty	Ramos de generales y autos que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Cardif	Productos comercializados a través de Bancaseguros.
Chubb	Estrategia de Affinity.
Equidad Seguros	Ramos generales y Vida grupo que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados.
Axa Colpatria	Ramos generales que se comercializan a través de pólizas colectivas a los asociados

3.6.2 GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Coomeva Corredores de Seguros entiende la importancia de minimizar los impactos ambientales y sociales adversos, por lo que ha adoptado una postura activa y responsable para hacer negocios que garanticen un mayor desarrollo sostenible, en donde el crecimiento económico vaya en una misma dirección con el bienestar social y el uso responsable de los recursos.



Uno de los criterios fundamentales que se tiene en cuenta en la gestión de la sostenibilidad empresarial es la elección de los diferentes proveedores. Los cuales son gestionados a través de nuestra plataforma y procesos lo cual nos permite: identificar, calificar, incorporar, realizar transacciones con colaboración eficiente y rentable.



3.7

**COMPROMISO:
FACILITAMOS LA VIDA**





3.7 COMPROMISO: FACILITAMOS LA VIDA

3.7.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

Nuestro reto es ofrecer productos y servicios que generen valor para nuestros asociados y clientes.

Continuamos trabajando en conocerlos cada vez más, con el objetivo de dirigir nuestras acciones a satisfacer sus necesidades de protección, para facilitarles la vida y generar una mayor conexión con nuestras comunidades.

Para lo anterior, actualmente contamos con un proceso de diseño de soluciones, interdisciplinario, en el que intervenimos de forma armónica las diferentes áreas del Corredor de seguros. Nuestro proceso, parte de la identificación de necesidades y conocimiento del público objetivo al que irá dirigido el producto. La identificación de necesidades se da a través de herramientas de investigación que nos permitan profundizar en el conocimiento y expectativas de nuestro mercado, testear productos antes de su lanzamiento, identificar preferencias en cuanto a canales de comercialización, servicio

y relacionamiento, diseñar experiencias de usuario acordes a las necesidades. Estos estudios, junto con herramientas que nos permiten analizar la data que tenemos el Grupo, nos ayudan a desarrollar soluciones muy a la medida de nuestros clientes.

A su vez, en el Grupo Coomeva, contamos con estudios que nos permiten medir el nivel de recordación y de satisfacción del asociado con nuestros productos. También contamos con los siguientes canales a través de los cuales escuchamos la voz del asociado asegurado: CRM Coomeva, buzones de sugerencias en las oficinas, página web, línea de servicio al cliente, WhatsApp y encuestas trimestrales cuyo objetivo es medir la satisfacción en la prestación del servicio, entre otros.

Comportamiento de los clientes: La cantidad de asociados con al menos un seguro en Coomeva Corredores ha evolucionado positivamente. En el 2018 teníamos 146.359 asociados con al menos una póliza y para el 2022 alcanzamos 147.414, siendo el Bogotá y Palmira las regionales de mayor crecimiento.



Asociados con al menos un producto						Año			
Regional	2018	2019	2020	2021	2022	Regional	2021	2022	% variación
Bogotá	28.645	28.202	28.541	28.634	29.465	Bogotá	28.634	29.465	3%
Cali	48.971	49.024	49.928	50.166	50.756	Cali	50.166	50.756	1%
Caribe	17.057	16.689	16.299	16.354	16.265	Caribe	16.354	16.265	-1%
Eje Cafetero	11.643	11.446	11.422	11.481	11.603	Eje Cafetero	11.481	11.603	1%
Medellín	34.449	33.604	33.849	33.714	33.714	Medellín	33.714	33.714	0%
Palmira	5.594	5.471	5.485	5.435	5.611	Palmira	5.435	5.611	3%
Total	146.359	144.436	145.524	145.784	147.414	Total	145.784	147.414	1%

El indicador de productos promedio nos permite medir la cantidad de seguros que en promedio tienen nuestros asociados. La fórmula del indicador es Número de pólizas / Asociados con al menos un seguro. Al 2022, nuestros asociados tuvieron en promedio 3.71 seguros en Coomeva Corredores. A continuación, mostramos la evolución del indicador desde el 2018 por regional:

Productos promedio						Año			
Regional	2018	2019	2020	2021	2022	Regional	2021	2022	% variación
Bogotá	2,66	3,19	3,22	3,24	3,30	Bogotá	3,24	3,30	2%
Cali	2,97	3,88	3,75	3,75	3,89	Cali	3,75	3,89	4%
Caribe	3,09	3,64	3,75	3,58	3,73	Caribe	3,58	3,73	4%
Eje Cafetero	2,91	3,38	3,51	3,43	3,64	Eje Cafetero	3,43	3,64	6%
Medellín	2,94	3,90	3,76	3,61	3,72	Medellín	3,61	3,72	3%
Palmira	3,09	4,16	3,97	3,88	4,29	Palmira	3,88	4,29	10%
Total	2,92	3,69	3,64	3,58	3,71	Total	3,58	3,71	4%

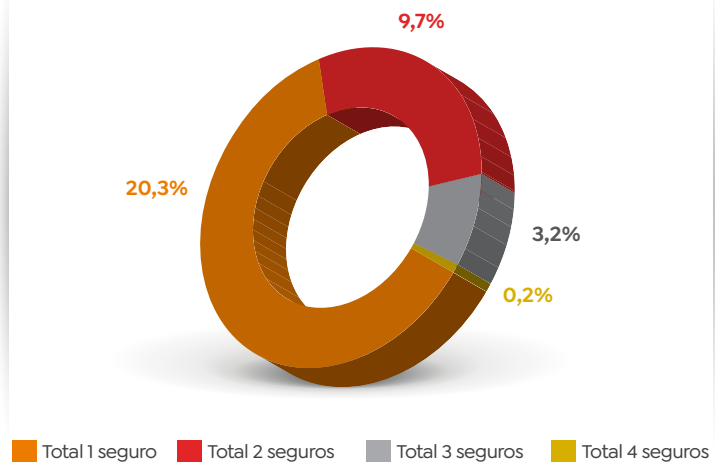
Este indicador resulta de la multiplicación de la tasa de uso y productos promedio por asociado.

Índice de penetración						Año			
Regional	2018	2019	2020	2021	2022	Regional	2021	2022	% variación
Bogotá	1,34	1,61	1,64	1,61	1,68	Bogotá	1,61	1,68	4%
Cali	1,80	2,31	2,26	2,23	2,34	Cali	2,23	2,34	5%
Caribe	1,73	1,98	1,97	1,84	1,90	Caribe	1,84	1,90	4%
Eje Cafetero	1,65	1,90	1,96	1,87	2,00	Eje Cafetero	1,87	2,00	7%
Medellín	1,84	2,40	2,32	2,15	2,21	Medellín	2,15	2,21	3%
Palmira	1,96	2,57	2,43	2,27	2,57	Palmira	2,27	2,57	14%
Total	1,69	2,11	2,08	2,00	2,09	Total	2,00	2,09	5%

Evolución de la tendencia de productos:

		Autos	Hogar	SOAT	RC Médica	Otras pólizas
Asociados con seguros	2018	32.253	30.039	51.908	9.122	35.925
	2019	32.734	31.182	51.956	8.217	34.808
	2020	31.679	30.119	50.475	7.556	30.586
	2021	31.373	30.082	50.487	7.242	29.617
	2022	31.760	29.326	63.556	6.825	30.105
2019 vs 2018		1%	4%	0%	-10%	-3%
2020 vs 2019		-3%	-3%	-3%	-8%	-12%
2021 vs 2020		-1%	0%	0%	-4%	-3%
2022 vs 2021		1%	-3%	26%	-6%	2%

A continuación, presentamos la evolución de la tenencia de los seguros punta de lanza del Corredor, que son las pólizas Autos Coomeva, SOAT, el seguro Hogar y la póliza de Responsabilidad Civil Médica. Del 2018 al 2022 vemos cómo los asociados con al menos un seguro pasan a ser el 19,2% de la población total; del mismo modo aumentan los asociados que tienen 2, 3 y 4 pólizas.



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

- Nuestra publicidad es clara y veraz, evitando siempre la publicidad engañosa.
- En toda pieza publicitaria se incluye el sello Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia.
- Todo sorteo es previamente autorizado y controlado por Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado, y en la pieza publicitaria debe incluirse el texto “Autorizado por Coljuegos”.
- En la publicidad no existe discriminación alguna en cuanto a género, credo, raza o edad.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

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

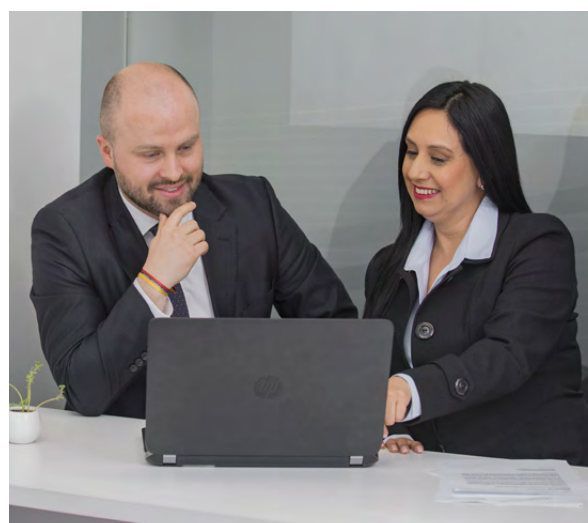
Frente a los procesos de entrenamiento en el SAC, hemos dispuesto capacitaciones de los comportamientos observables que garantizan el mejor servicio bajo el marco de la declaración del modelo de servicio corporativo, renovamos y actualizamos la capacitación del Sistema de Atención al Consumidor, incluyendo ejemplos prácticos que generan mayor involucramiento y conciencia de todos los roles de la organización. Paralelamente realizamos validación de

aplicación del conocimiento, mediante encuestas de satisfacción de nuestro cliente interno y externo.

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

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

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



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

Nuestros canales de comunicación: Hemos habilitado para nuestros clientes diferentes canales a través de los cuales pueden registrar sus casos, peticiones, quejas y reclamos. Estos canales son nuestra página web www.corredoresdeseguros.cooameva.com.co, buzones en las oficinas de Coomeva y nuestra línea gratuita de servicio al cliente: 018000950123 o desde su móvil: #464 y WhatsApp (2) 3330000.

A través de estos canales en el 2022 atendimos 2.160 expresiones, de las cuales 1.469 correspondieron a solicitudes (68%), 683 a quejas o reclamos (36%) y agradecimientos y sugerencias 8 expresiones.

Es de anotar que el Corredor de Seguros como buena práctica del Grupo Empresarial, consolida las manifestaciones de seguros independiente del rol responsable en el modelo operativo, agrupando las manifestaciones de responsabilidad del Tomador, la Aseguradora y el mismo Corredor, con lo anterior visualiza integralmente el negocio de seguros y propende por las mejoras en cada fase para que se consolide la cultura de servicio.

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

El Defensor del Consumidor es el encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presentan



contra Coomeva Corredores de Seguros, dentro de los términos establecidos.

Recibimos del Defensor del consumidor los informes periódicos en los que se visualiza la oportunidad en la respuesta de los casos asignados, así como las recomendaciones sobre causas representativas. Con lo anterior se garantiza la aplicación de mejoras al sistema de atención y autonomía en la ejecución de sus funciones.

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

En esta medida, este año se fortalecieron los programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtítulos de videos institucionales.

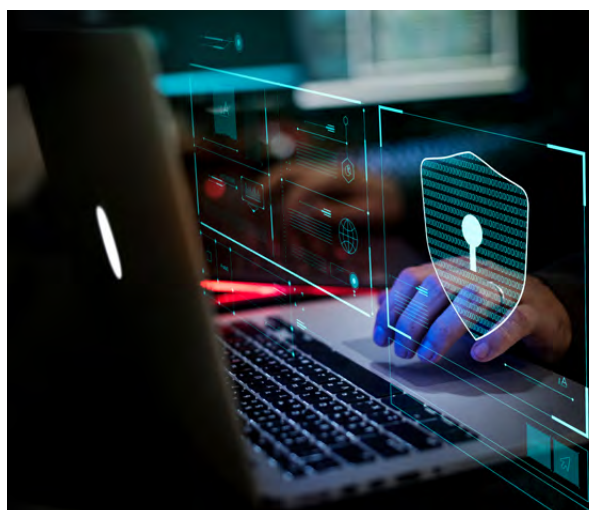
En la implementación de los programas se consideró una comunicación de fácil entendimiento para los

consumidores financieros, que les permita conocer y prevenir los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios a través de la tecnología en forma segura. Así mismo, fortalecimos la comunicación en la página web brindando Información educativa sobre la adquisición de pólizas con Coomeva Corredores de Seguros.

Nuestras medidas de seguridad para prevenir eventos de fuga de información: Se tienen establecidas las políticas para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, y se encuentran aprobadas por la Junta Directiva.

- Seguimiento continuo de la legalidad de software.
- Infraestructura de telecomunicaciones con mecanismos de seguridad en servicios FTPS, VPN, canales dedicados, entre otros.
- Procedimiento y herramientas para el registro y gestión de los incidentes de seguridad de la información.
- Herramienta de gestión de identidades, para la asignación de los roles y perfiles, acordes con el cargo que se va a desempeñar.

- Monitoreo sobre las actividades realizadas por los usuarios en las bases de datos.
- Solución EndPoint en la totalidad de equipos de cómputo del Corredor, con los siguientes componentes: Antivirus, encriptación de información y control de aplicaciones.
- Aseguramiento de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes).
- Control de acceso a la aplicación del core del negocio.
- Durante el 2022 se juntó con las empresas del GECC se vienen fortaleciendo los controles para mitigar los riesgos relacionados a la Ciberseguridad.



Adicionalmente, los indicadores GRI:

Indicador GRI		2020	2021	2022
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	0	0	0
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio.	0	0	0
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	0	0	0
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios	0	0	0

Si no se han tenido registrar: Cero (0)

En caso de haberse generado indicar de manera general y acciones adoptadas.

4

RECONOCIMIENTOS





ANEXO 1:

TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI –

CRITERIOS PACTO MUNDIAL

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
1. MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	6
2. ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
3. QUIENES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		
	G4-8	Mercados servidos.		
	G4-9	Dimensiones de la organización.		
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Perfil de la organización	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	
4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		20
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	21
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	21
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	21

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	21
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	21
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		31
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Capacitación y Educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
Mecanismos de reclamación sobre practicas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		31
5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		36
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		
5.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
5.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		
5.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
5.7 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		

Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Comunicaicón de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		





Pacto Global
Colombia



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