

8.a. Medidas de percepción

Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de Fundación Coomeva tiene el propósito de dirigir, controlar y gestionar, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza. Con el Sistema de Gobierno Corporativo se asegura que la toma de decisiones se efectúe con foco en el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la debida interacción entre ellos.

La Fundación Coomeva ha diseñado controles que permiten gestionar el cumplimiento normativo en el marco de su actividad microfinanciera, por lo que durante 2018 la entidad no tuvo sanciones o llamados de atención por parte de entes reguladores. En materia de microcrédito la Fundación pertenece a la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras “Asomicrofinanzas”, manteniendo actualizada en todo lo relacionado con el sector.

Indicadores

Resultados de auditorías internas

Auditoría interna de Fundación Coomeva

	2016	2017	2018
No Conformidades	1	0	15

Auditoría externa realizada por ente certificador SGS Colombia

	2016	2017	2018
No Conformidades	0	0	0

Auditoría Control Interno

Período	Feb-2019	Dic-2018	Implementadas
2015	3	3	En proceso
2016	2	2	En proceso
2017	2	3	1
Total	7	8	1

Cada no conformidad declarada por las auditorías o entes de control son objeto de un plan inmediato de acción y han tenido un cierre efectivo.

Procedimientos iniciados por violación al Código de Ética: Cero

Históricamente Fundación Coomeva no ha sido involucrada en ningún proceso relacionado con el incumplimiento al Código de Buen Gobierno o al Código de Ética.

Imagen y reputación

Como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, la Fundación se beneficia de su reputación corporativa. En torno a ello en 2018 se puede resaltar:

- Coomeva reconocida como una de las 500 empresas más exitosas de Colombia.
- Primer y más grande Grupo Empresarial Cooperativo del país.
- Cuarto Grupo Empresarial Cooperativo más importante en Latinoamérica.
- Posición número siete en reputación empresarial corporativa, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO.

Fundación Coomeva también se hace visible participando a nivel nacional en diferentes gremios y organizaciones que tienen propósitos comunes, entre ellas:

- Miembro activo y de la Junta Directiva de Propaís. Es una entidad de carácter mixto, compuesta por 76 entidades socias (9 públicas y 67 privadas) que facilita alianzas entre gobiernos y entidades privadas con el objetivo de fortalecer el tejido empresarial del país.
- Miembro en la Asociación de Fundaciones Empresariales de Colombia (AFE), donde se encuentran las 75 fundaciones más importantes del país, cuyo objetivo es participar en una red comprometida con el desarrollo sostenible de Colombia.
- Aliado estratégico de ministerios y cámaras de comercio.

Gremio / Organización	Programa	Beneficiarios
PROCOLOMBIA	TALLER "Internacionalización, la oportunidad para tu negocio"	105
MINTIC	Taller E-commerce Bogotá	22
	Tienda Virtual E-commerce	43
	Formación Virtual	12
	Masificación soluciones TIC	12
	Centros de transformación digital	10
PROPAÍS	Eventos microfranquicias Bogotá y Barranquilla	181
CÁMARA DE COMERCIO BOGOTÁ	Festival del Emprendimiento	132
MI PYME VERDE	Capacitaciones	151
	Foros	1.020
	Asesoría técnica	48
TOTAL		1.736

Tabla Nro. 23 - Beneficiarios por Programas con Gremios.

Beneficios para los asociados

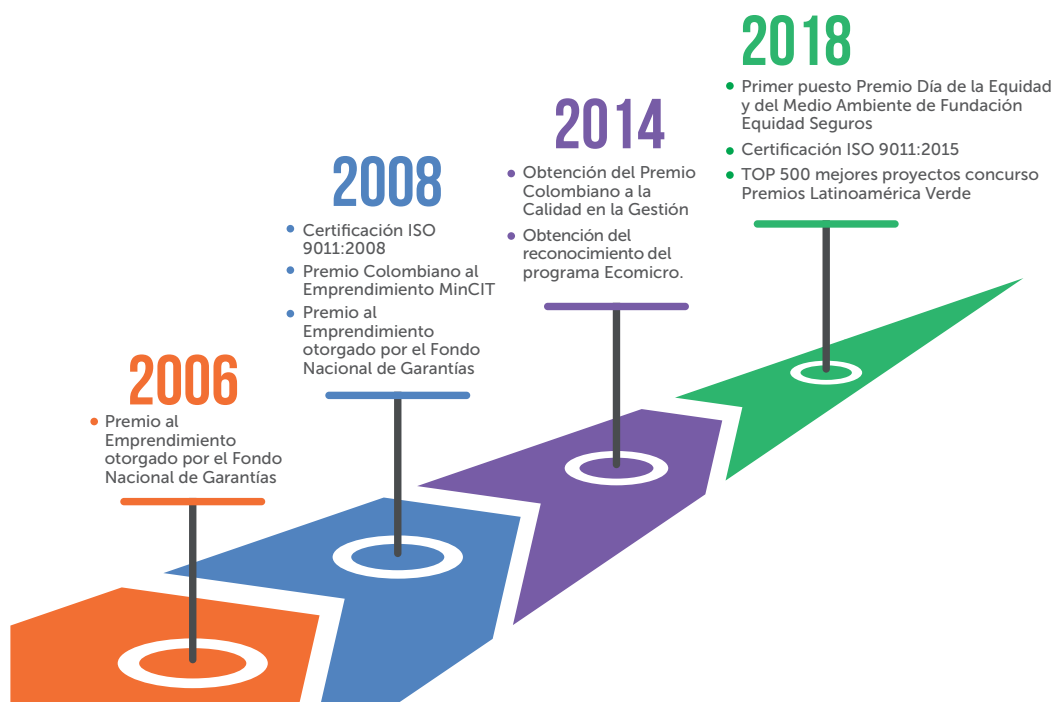
La Fundación Coomeva entregó en 2017 un total de \$3.573 millones en beneficios para los asociados y en 2018, \$4.751 millones. Estos beneficios se calculan teniendo en cuenta la formación en desarrollo empresarial gratuita que se les brinda a los asociados, así como los subsidios en tasa de microcrédito y mejores tarifas para eventos y consultoría.

BENEFICIO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Programas de motivación, capacitación, asesoría y acompañamiento	3.229	3.552	3.907	4.298	4.728	5.200
Descuentos otorgados en microcréditos	1.522	1.537	1.699	1.806	1.886	1.952

Tabla Nro. 24 - Beneficios para los asociados.

Distinciones y premios recibidos

La Fundación Coomeva ha emprendido desarrollos en gestión organizacional, que la han conducido a ser reconocida a nivel nacional e internacional con diversas distinciones, algunas de ellas como única fundación colombiana en recibirlas.



Clasificación en los Premios Latinoamérica Verde.

El programa Mi Pyme Verde de la Fundación Coomeva, que promueve entre los asociados empresarios y las empresas del Grupo Coomeva el uso de energías limpias y la eficiencia energética, clasificó en el top de

los 500 mejores proyectos postulados a estos premios en las categorías Energía y Finanzas Sostenibles, siendo seleccionado entre 2.733 proyectos de 30 países de Latinoamérica, el Caribe y Europa. Colombia fue el país con más postulaciones.

Premio Día de la Equidad y del Medio Ambiente. El programa Mi Pyme Verde obtuvo el primer puesto en este premio otorgado por la Fundación Equidad Seguros.

8b. Indicadores de rendimiento

En relación con este aspecto, en el numeral 8.a. de este documento se hizo referencia a los resultados en cumplimiento de la normatividad, legislación aplicable, auditorías para el cumplimiento de las normas y códigos internos, así como las principales acciones del gobierno corporativo.

Imagen y reputación de sociedad

En el numeral 8.a. también se asociaron resultados de la imagen y reputación de sociedad.

Adicionalmente, es de resaltar que a nivel corporativo en Coomeva se aplica la metodología KAPE (Knowledge, Attitude, Perception, Expectations) para medir anualmente la imagen global del Grupo Empresarial. Esta permite medir la tasa perceptual que corresponde a la imagen que tienen los asociados acerca de los productos de la Fundación Coomeva, independiente de si los utiliza o no.

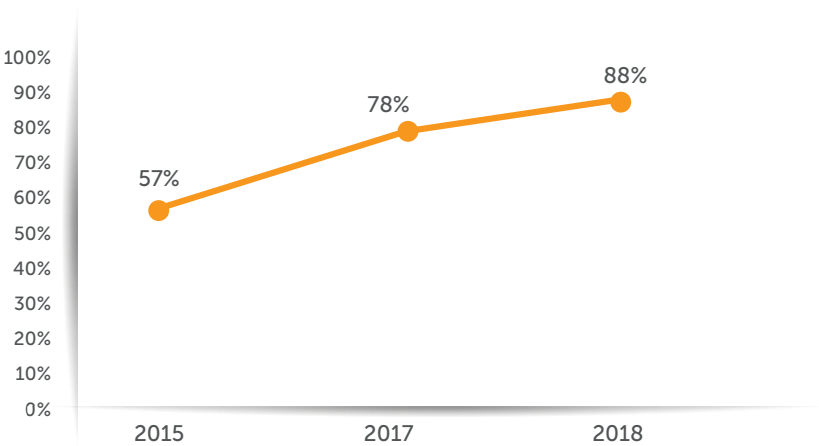
- **Tasa Perceptual: Calificación donde 5 es Excelente y 1 es Pésimo.**

Año	Tasa perceptual	
	Formación	Financiación
2015	4,3	4,2
2016	4,4	4,2
2017	4,3	4,5
2018* Meta estimada	4,5	4,6
2019 Meta estimada	4,5	4,6
2020 Meta estimada	4,6	4,7

Tabla Nro. 25 - Mediciones KAPE Formación y Financiación

Lo anterior demuestra que históricamente los productos de Fundación Coomeva son percibidos de manera positiva dentro de la comunidad de asociados.

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de clientes con percepción buena o excelente sobre el apoyo brindado por la Fundación Coomeva.



Gráfica Nro. 87 - Evolución de la percepción de los servicios de Fundación Coomeva.

Igualmente, dentro del KAPE se mide el posicionamiento de los servicios de la Fundación a través del Top of Mind.

INDICADOR	Servicio	2015	2016	2017	2018 Meta estimada	2019 Meta estimada	2020 Meta estimada	2021 Meta estimada
Posicionamiento Top of Mind	Acompañamiento	40%	41%	41%	42%	43%	43%	44%
	Financiación	35%	38%	32%	34%	35%	35%	36%

Tabla Nro. 26- Posicionamiento de servicios Fundación Coomeva – Resultados KAPE

El resultado del servicio de financiación se ve afectado porque desde 2017 en Fundación Coomeva se viene cambiando la estrategia de comunicación, para darle más énfasis al acompañamiento empresarial y al proceso de financiación como parte de la integralidad de la oferta.

Preservación del medio ambiente

Entre las principales acciones se destacan:

1. **Convenio EcoMicro con BID Lab** (Banco Interamericano de Desarrollo). El programa Mi Pyme Verde promueve el uso racional y eficiente de la energía a través de asesoría, acompañamiento y

financiación para empresarios asociados a Coomeva. Busca incrementar la productividad, competitividad y sostenibilidad de las empresas, al tiempo que reducen sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Resultados **acumulados** del proyecto desde su inicio:



Gráfica Nro. 88 - Resultados Mi pyme Verde.

Indicadores de cumplimiento ante el BID Lab			
Indicador	Meta	Real	Cumplimiento
Colaboradores sensibilizados	50	112	224%
Empresarios sensibilizados y capacitados	420	449	107%
Asesores técnicos y colaboradores capacitados en el modelo	40	94	235%
Asesoría técnica a empresarios	30	48	160%

Tabla Nro. 27 - Indicadores cumplimiento BID Lab

El proyecto ha dado un mayor alcance y ha logrado resultados por encima de las metas esperadas en cada indicador, gracias a que se logró obtener una exención de impuestos sobre los recursos de cooperación internacional a través del Certificado de Utilidad Común, otorgado por el Ministerio de Minas y Energía. Esto ha permitido generar un ahorro importante, aumentando la participación de la siguiente manera:

- i. La sensibilización a colaboradores estaba planeada para la Fundación Coomeva, pero se amplió para llevarlo a todas las empresas del Grupo Coomeva.
- ii. La transferencia de metodología se realizó con asesores técnicos asociados a Coomeva y colaboradores de la Fundación, a la vez que se incluyeron colaboradores del área de Infraestructura y de la Unidad de Servicios Compartidos ,USC.
- iii. El programa ha tenido una gran acogida entre los empresarios asociados, por lo que hasta el momento este indicador se está cumpliendo al 160%.

El desempeño del proyecto es calificado semestralmente por el BID Lab. Al cierre de 2018 recibió valoración de 3.27 estando por encima del desempeño promedio de los otros proyectos en Latinoamérica. Es importante resaltar algunos comentarios del supervisor del proyecto desde el BID Lab:

“El Jefe de Proyecto expresó su reconocimiento y felicitaciones a la Fundación Coomeva, a sus directivos y al equipo de ejecución por alcanzar y superar los indicadores del proyecto utilizando los recursos originales del convenio.”

2. Campaña Desconéctate. Promueve entre los colaboradores la responsabilidad de desconectar los viernes, al finalizar la jornada, todos los equipos eléctricos y electrónicos, de manera que se disminuya el consumo energético de tales elementos que quedan en modo de “vampiros energéticos”. Esta campaña responde a la implementación de la idea

“Desconéctate el viernes y vuelve con toda la energía el lunes” presentada por el colaborador Jaime Hernán Gallego de Coomeva EPS, de la ciudad de Pereira, uno de los ganadores del concurso institucional “Ideas Innovadoras”. Esta campaña inició en Fundación Coomeva y su implementación se extendió luego a las demás empresas del Grupo.

3. Premio Ideas Innovadoras en materia de eficiencia energética, entre los colaboradores del Grupo Coomeva. Se presentaron 55 ideas de todas las regionales de Coomeva, de las cuales nueve fueron seleccionadas como ganadoras en tres categorías:

Enfoca tu Energía Ya				
Regional	Empresa	Nombre	Cargo	Puesto
Eje Cafetero	Coomeva EPS	Jaime Hernán Gallego Marín	Coordinador regional operaciones EPS	1
Cali	Bancoomeva	Nelson Manuel Villareal Ceballos	Analista Solicitudes y Reclamos	2
Medellín	Fundación Coomeva	Sandra Yaneth Moreno Bedoya	Jefe Regional Servicio Desarrollo Empresarial Fundación Coomeva	3

Enfoca tu Energía Futuro				
Regional	Empresa	Nombre	Cargo	Puesto
Cali	Coomeva Servicios Administrativos	Gerardo Castro Tamayo	Ingeniero de TI CSA	1
Eje Cafetero	Fundación Coomeva	Silvana Sanz Escudero	Jefe Regional Servicio Desarrollo Empresarial Fundación Coomeva	2
Palmira	Bancoomeva	Erika Paola Leyva Meneses	Abogada Bancoomeva, Vicepresidencia de Crédito y Cartera	3

Enfoca tu Energía al Medio Ambiente				
Regional	Empresa	Nombre	Cargo	Puesto
Caribe	Medicina Prepagada	Paola Hernández Mendoza	Auxiliar Regional Gestión de la Oferta	1
Cali	Coomeva Servicios Administrativos	Juan Mauricio Pantoja Ortiz	Analista Operaciones y Procesos	2
Cali	Fundación Coomeva	Angie Marcela Gaviria	Analista Nacional Servicio Microcrédito	3

4. Galardón Coomeva de Ecoeficiencia. Reconoce a empresas que destacan por su comportamiento ambiental y contribuyen al desarrollo económico sostenible, mediante innovaciones sostenibles en gestión, productos y servicios, procesos, cooperación internacional o combinando negocio y biodiversidad. Se han reconocido dos empresas: Colecta SAS en la versión VIII de 2017 y Andes BPO en la versión IX de 2018.

