

Índice de Gráficas

Capítulo	Nro.	Nombre	Pág.
Presentación	1	Modelo Organizacional Coomeva, empresas y unidades de servicio	IV
	2	Recorrido historia Fundación	IV
	3	Modelo de Negocio Fundación Coomeva	V
	4	Modelo de Desarrollo Empresarial	V
	5	Estructura organizacional nacional Fundación Coomeva	VI
	6	Premios y reconocimientos Fundación Coomeva	VI
Capítulo 1	7	Liderazgo colectivo y cultura organizacional	1
	8	Modelo de Cultura de Coomeva	1
	9	El papel del liderazgo en la gestión integral	2
	10	Modelo Sistema de Gestión Integral	3
	11	Enfoque y sostenibilidad de Coomeva	4
	12	Sistema de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento	5
	13	Gestión de Sostenibilidad y Responsabilidad Social	5
	14	Modelo Operativo de Innovación	7
	15	Metodología de mejoramiento	8
	16	Metodología PMI	8
Capítulo 2	17	Gestión Estratégica	9
	18	Enfoque y alcances de las estrategias	10
	19	Objetivos Estratégicos	10
	20	Direccionamiento Estratégico de Fundación Coomeva	12
	21	Plan Estratégico Fundación Coomeva	13
	22	Metodología de despliegue de la estrategia	14
Capítulo 3	23	Alineación de la Estrategia con el direccionamiento de Gestión Humana y oferta de valor	15
	24	Direccionamiento Estratégico Gestión Humana	15
	25	Dimensiones del Programa de Bienestar	16
	26	Participación de colaboradores por regionales	17
	27	Participación de colaboradores por género	17
	28	Participación de colaboradores por generaciones	17
	29	Sistema de Gestión del Desempeño	19
	30	Modelo de Gestión del Conocimiento	20
	31	Dimensiones del modelo de Great Place To Work	22
Capítulo 4	32	Sistema de Gestión Financiera Integral	24
	33	Ejes del modelo de gestión Financiera	25
	34	Organos de control	26
	35	Arquitectura del Sistema de Información de la Fundación Coomeva.	27
	36	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	28
	37	Herramientas Tecnológicas Fundación Coomeva	30
	38	Aseguramiento consultores/facilitadores	30
	39	Modelo de gestión de compras	31
	40	Aliados Fundación Coomeva.	32
	41	Cobertura alianzas vigentes	32
Capítulo 5	42	Despliegue de la Estrategia - Gestión de procesos	33
	43	Metodología de procesos	33
	44	Mapa de procesos Coomeva y empresas integradas en el servicio	34
	45	Mapa de Procesos Fundación Coomeva.	34
	46	Evolución segmentación Coomeva	36
	47	Proceso acompañamiento y consultoría	38
	48	Proceso Financiación - Microcrédito	38
	49	Modelo de Servicio Coomeva	41
Capítulo 6	50	Portafolio de servicios de Coomeva Fundación, 2015.	44
	51	Portafolio de servicios de Coomeva Fundación, basado en Ciclo del Emprendimiento.	44
	52	Total participantes asociados únicos Desarrollo Empresarial- Indicador Tasa de Uso	45
	53	Casos Corporativos Registrados - Canal gestión de PQRS Atentos	45

Capítulo	Nro.	Nombre	Pág.
	54	Evolución Gestión PQRS Fundación Coomeva - Canal gestión de PQRS Atentos	46
	55	Calificación equipos regionales Fundación Coomeva - Modelo de Servicio	46
	56	Participación en el mercado de microcrédito - Asomicrofinanzas y Superfinanciera de Colombia	47
	57	Reconocimiento publicitario- Estudio Monitoreo de Marca 2018	47
	58	Elección de Marca- Estudio Monitoreo de Marca 2018	48
	59	Comportamiento calidad de la cartera. Asomicrofinanzas y Superfinanciera de Colombia	48
	60	Microfranquicias	49
	61	Perfil de clientes nuevos	49
	62	Créditos nuevos versus línea de emprendimiento	50
	63	Evolución formación empresarial	50
	64	Empresas apoyadas en fase de creación	50
	65	Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento	51
	66	Empleos directos generados	51
	67	Evolución de la cartera de crédito	51
	68	Comportamiento cartera en la industria	51
	69	Monto de colocación de créditos	52
	70	Crecimiento sostenido de las microempresas	52
	71	Inclusión Financiera	53
	72	Resultados Galardón Coomeva	53
	73	Impactos ganadores Galardón Coomeva	54
Capítulo 7	74	Comparación tipo de contratación de colaboradores	55
	75	Calificación global de desempeño empresas del Grupo Coomeva	55
	76	Calificación cumplimiento de objetivos individuales empresas del Grupo Coomeva	55
	77	Calificación atributos del Modelo de Liderazgo	56
	78	Medición de ambiente laboral de Fundación Coomeva	56
	79	percepcion global como gran lugar para trabajar	56
	80	Comparacion índices de ambiente laboral con las empresas del Grupo Coomeva	56
	81	Inversion en capacitacion	57
	82	Inversión en beneficios extralegales	57
	83	tasa de accidentalidad	57
	84	Indice de rotación de personall, empresas del Grupo Coomeva	58
	85	Indice de rotación personal Fundación Coomeva	58
	86	Promoción interna Fundación Coomeva	58
Capítulo 8	87	Evolución de la percepción de los servicios Fundación Coomeva	61
	88	Resultados Mi pyme Verde	62
Capítulo 9	89	Utilidad Neta Fundación Coomeva	64

Índice de Tablas

Capítulo	Nro.	Nombre	Pág.
1	1	Grupos de interés	6
2	2	Necesidades y expectativas por grupos de interés	10
2	3	Análisis del entorno	11
2	4	Ventajas competitivas e iniciativas	11
2	5	Metodología de seguimiento estratégico	13
3	6	Programas para el Desarrollo de los colaboradores.	18
3	7	Horas de formación realizadas en el 2018.	18
3	8	Porcentaje de participación de colaboradores que han tenido movilidad.	19
3	9	Medios y temas de comunicación colaboradores.	21
3	10	Programas e iniciativas para los colaboradores	22
3	11	Beneficios extralegales otorgados en el 2018	23

Capítulo	Nro.	Nombre	Pág.
5	12	Indicadores de gestión.	35
5	13	Modelo de diseño y desarrollo de productos y servicios	36
5	14	Microsegmentación Fundación Coomeva	36
5	15	Modelo de distribución y productos y servicios	39
5	16	Actividades de promoción	39
5	17	Informe de Servicios - Satisfacción asociados KAPE	40
6	18	Indicadores Fundación Coomeva y Estudio Confecámaras.	43
6	19	Proporción del indicador con respecto a la población empresarial	43
6	20	Cuadro cartera total comparación nacional. Asomicrofinanzas 2018	48
6	21	Áreas de consultoría. Datos 2017	49
6	22	Evolución indicadores de Gestión	50
8	23	Beneficiarios por Programas con Gremios	60
8	24	Beneficios para los asociados	60
8	25	Mediciones KAPE Formación y Financiación	61
8	26	Posicionamiento de servicios Fundación Coomeva - Resultados KAPE	61
8	27	Indicadores cumplimiento BID Lab	62

GLOSARIO

ATENTOS COOMEVA: Canal de comunicación mediante el cual los asociados a Coomeva pueden manifestar sus solicitudes, sugerencias, reclamos y felicitaciones. Facilita mayor acercamiento entre los asociados y la entidad.

AULA VIRTUAL COOMEVA: Plataforma de formación virtual propia que pone a disposición la Cooperativa para los empleados y asociados.

BUC (Base Única de Clientes Coomeva): Colección de información organizada donde se encuentran los datos básicos de los asociados a Coomeva.

CANAL VIRTUAL DE CONSULTORÍA: Herramienta virtual para la atención especializada para empresarios y emprendedores.

FACILITADOR: Persona con experiencia práctica en un tema específico, el cual comunica a otros a través de eventos educativos. Igualmente es considerado como un "agente de cambio", guiando a las personas en la práctica de algo nuevo.

GALARDÓN COOMEVA: Reconocimiento que otorga Coomeva a las organizaciones que se distinguen por tener un enfoque práctico y exitoso en el desarrollo de su gestión.

HACKATON: Dinámica intensiva en donde los participantes complementan experiencias y habilidades individuales con el propósito de desarrollar soluciones concretas a retos corporativos.

KAPE (Knowledge Attitude Practice Experience): Encuesta corporativa que busca medir la percepción de los asociados frente a los productos y servicios, teniendo en cuenta la reputación, imagen, accesibilidad, flexibilidad y satisfacción.

MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa): Es ya uno de los monitores de referencia en el mundo. Se trata de un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 2000, basado en una metodología multistakeholder compuesta por seis evaluaciones y 25 fuentes de información.

MICROCRÉDITO: Créditos otorgados a empresarios o emprendedores de estratos 2, 3, 4, 5 y 6, con proyecto de creación de empresa. El destino de estos créditos puede ser capital de trabajo, maquinaria y equipo.

MICROCRÉDITO EMPRENDIMIENTO: Recursos destinados para la creación de una unidad productiva, a través de la presentación de un plan de negocios o inversión, que lleve hasta 36 meses de operación.

MICROCRÉDITO FORTALECIMIENTO: Recursos destinados para el fortalecimiento de unidades productivas, a través de la presentación del negocio, que lleve más de 36 meses de operación.

MICROFRANQUICIAS: Transferencia de un modelo de negocio probado, a partir de determinadas marcas que cuentan con un reconocimiento especial en el mercado. Busca generar ingresos sostenibles, mediante la implementación y adopción de dicho formato de negocio, que redunde en su proyección y expansión empresarial.

ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible): Medidas propuestas por la ONU para poner fin a la pobreza, proteger el Planeta y garantizar el bienestar global de las personas.

PLATAFORMA DE FORMACIÓN VIRTUAL EMPRESARIAL: Herramienta gratuita en la que se desarrolla la oferta propia de diplomados, cursos, talleres y seminarios en temáticas empresariales.

REDCOO: Plataforma virtual para la interacción de la comunidad de empresarios asociados a Coomeva.

SOFTWARE CORE FOMENTO: Software que integra la información de todos los sistemas de la Fundación, para un conocimiento integral de los emprendedores/ empresarios clientes, permitiendo un acompañamiento que genere valor, medir el impacto del mismo y el registro de las consultorías prestadas.

SHIVAM: Software mediante el cual se lleva a cabo el proceso de Microcrédito desde su solicitud hasta su recuperación.

SUECO: Sistema Unificado de Educación Coomeva. Software para la administración de los eventos de formación empresarial.

XTREMO DIGITAL: Software de digitalización de flujo de información de documentos y registros.