



Por Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

BALANCE 2016 PRIORIDADES 2017

2017: Año de la conexión de los asociados con los servicios

Como es tradición por estas épocas, cuando terminamos un período e iniciamos un nuevo año, me complace informar acerca de los resultados de Coomeva en 2016 y compartir los proyectos y planes para 2017.

Como balance de 2016 para Colombia se puede concluir que se enfrentó bien la caída de los precios del petróleo, terminando el año con indicadores que reflejan la solidez que traía la economía, tales como crecimiento en un contexto de contracción en América Latina; una tasa de desempleo de un dígito (9,2%); una inflación que se espera vuelva pronto a estar en el rango meta (2% a 4%); un déficit fiscal que seguirá moderándose sin ajustes fuertes en el gasto (\$167 billones, 3% crecimiento) y una reforma tributaria que espera recaudar más de \$6 billones. Finalmente el crecimiento económico se ha estimado en 2,17% para el año 2016 y en 2,69% para 2017.

De la misma forma el mundo presentó grandes variaciones tanto en lo económico como en lo político, que llevaron a un crecimiento estimado de 3,08% en 2016 y una proyección de 3,44% para 2017.

Tanto el comportamiento esperado para Colombia como para el mundo nos invita a ser muy cuidadosos y austeros en nuestras decisiones de inversión y gasto, y muy aplicados en la atracción y retención de los asociados y usuarios de mejor comportamiento en uso y pago de sus servicios.

En relación con la Cooperativa y sus empresas, no hay la menor duda de que 2016 fue un excelente año para el Grupo, ya que se pudo continuar con un gran impacto positivo en la vida de los asociados. Se logró un crecimiento en la base social de 5.624 asociados para llegar a un total de 232.980, y las empresas en general siguieron consolidando importantes resultados financieros, alcanzado excedentes por \$142.000 millones frente a \$94.000 del año 2016, con 52% de crecimiento. Por otro lado se avanzó en la solución de la situación de Coomeva EPS, se resolvieron importantes temas con los entes de control del Estado y fuimos reconocidos a nivel internacional con el Premio Iberoamericano de la Calidad.



Los beneficios a los asociados en servicios no cobrados o servicios a menor valor de mercado sumaron \$112.000 millones, sin contar otros importantes beneficios sociales. En becas y apoyos para la educación se entregaron cerca de \$2.500 millones; se continuó con el apoyo a la natación en Colombia por \$380 millones y se recaudaron y pagaron impuestos por más de \$118.000 millones.

Veamos algunos detalles de estos logros de 2016 y los principales lineamientos para 2017.



En el año 2016 generamos nuevos servicios para el beneficio de los asociados y sus familias, entre ellos:

- **Credi-mutual:** Solución de crédito de fácil acceso y bajas tasas de interés, al contar con las contribuciones al Fondo de Solidaridad como garantía de pago.
- **Prima nivelada:** Producto adicional del Fondo de Solidaridad que le permitirá al asociado afiliado a Coomeva Medicina Prepagada construir un ahorro para cubrir el incremento en primas que se sucede en la edad adulta.
- **Mejor cobertura de desempleo:** Brinda la posibilidad de que el asociado incremente el actual valor del auxilio mensual de cinco rentas por \$683.000, hasta cinco rentas por \$4 millones cada una.
- **Cobertura de medicamentos:** Es un nuevo servicio de protección del Fondo de Solidaridad que, sin pago adicional en sus valores estatutarios, le cubre al asociado hasta \$400.000 (anual) en medicamentos por hospitalización, hasta \$100.000 (anual) en medicamentos por urgencias y una protección de \$5.5 millones en caso de muerte accidental.
- **Póliza de autos sin deducible:** Beneficio en el que el asociado no paga el valor del deducible en caso de una pérdida parcial de su vehículo, por daños o hurto.
- **Vida en Plenitud:** Incremento de la cobertura en tres ciudades, llegando a un total de 23 ciudades y 7.438 inscritos.
- **Tarjeta Coomeva (franquicia MasterCard):** Primera tarjeta dual débito y crédito del mercado. Se han entregado 48.000 tarjetas y se alcanzó una facturación total de \$123.000 millones. Nuestros asociados están utilizando su tarjeta en más de 135.000 establecimientos a nivel nacional y también internacional.

En lo que hemos denominado Dimensión Asociativa, se retomó el crecimiento de la base social.

- Crecimiento de 5.624 asociados netos llegando a 232.980 asociados.
- Incremento de la satisfacción del 75.5% en 2015 a 79.2% en 2016 y aumento de la confianza en la Administración en 2.7 puntos porcentuales, posicionándose en 83.1%.
- El producto promedio por asociado aumentó de 3,77 a 4,14.
- El porcentaje de vinculaciones con incrementos de solidaridad alcanza el 87% (el 30% con valores de protección superiores a \$30 millones).
- Disminución del 16% de asociados que entran en mora mayor a 90 días.
- Se desembolsaron \$1.4 billones en créditos a nuestros asociados; 72% del total de los desembolsos de Bancoomeva.
- En los programas de recreación participaron 132.000 asociados, 18.000 más que en 2015.
- La Fundación apoyó la creación de 524 empresas en 2016. Con la línea de microcrédito se beneficiaron 1.082 empresas por valor de \$20.853 millones.
- En los procesos educativos participaron 118.000 asociados. Mediante la estrategia "Cooomeva Educa" 5.463 asociados utilizaron créditos educativos por \$16.274 millones. Se generaron ahorros por convenios de \$3.652 millones y 164 asociados adquirieron seguros para educación.
- En 2016 se otorgaron 656 nuevas becas del Programa Gente Pila y Becas de Excelencia Académica, para un total de 2.145 becas activas con un valor desembolsado de \$2.477 millones.
- En vivienda se otorgaron 1.164 créditos a tasa compensada por un valor desembolsado de \$148.000 millones, sumados a los \$132.000 millones aprobados pendientes por desembolsar. A través de alianzas para descuentos se entregó a los asociados un beneficio de \$436 millones.
- El Fondo de Solidaridad entregó 44.160 auxilios por un valor de \$181.322 millones. En la cobertura de desempleo se otorgaron 4.725 auxilios por un valor de \$13.042 millones.
- Los beneficios entregados a los asociados por parte de Coomeva y sus empresas ascendieron a \$112.000 millones, frente a los \$103.000 entregados en 2015.



En relación con la Dimensión Empresarial y el desempeño de las empresas del Grupo, se continuó la senda de la consolidación y de los buenos resultados financieros.

- La Cooperativa presentó excedentes por \$74.530 millones y el Grupo por \$142.817 millones.
- Bancoomeva registró utilidades por \$50.419 millones, colocaciones de \$2.1 billones, cartera por \$3.17 billones y crecimiento en las captaciones por \$276.318 millones.
- El Corredor presentó utilidades por \$2.734 millones y márgenes de rentabilidad del 20%. La actividad de seguros generó ingresos netos al Grupo por valor de \$56.150 millones.
- Las empresas del Sector Salud presentaron resultados positivos. Coomeva Medicina Prepagada alcanzó una utilidad de \$21.544 millones y Sinergia Salud, de \$997 millones. Entre tanto Coomeva EPS cerró el año con una pérdida de \$12.000 millones, inferior al presupuesto de -\$19.000 millones, y con significativos avances en su Plan de Recuperación.
- Rendimientos de los portafolios de inversiones por \$231.888 millones, que fortalecen las reservas de los Fondos Sociales.

Y finalmente algunos aspectos que muestran una mejor y más madura gestión del Grupo.

- Autorización para crear la Fiduciaria Coomeva.
- Puesta en marcha de la alianza con Christus Health (Salud).
- Alianza con Price Travel (Turismo).
- Alianza AISol (Club Los Andes).
- Alianzas en proceso para Coomeva EPS.
- Procesos de la Contraloría con fallos favorables para las empresas del Grupo, aspecto de gran impacto económico y reputacional.
- Proyectos cambio de core (Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva y Sinergia Salud).
- Proyectos de infraestructura.
- Resultados destacados en la medición de ambiente laboral, con tres de las empresas del Grupo (Bancoomeva, Coomeva Servicios Administrativos y Sinergia Salud) entre las mejores para trabajar en Colombia según encuesta de los últimos 12 meses.
- Desarrollo de la primera etapa del Centro del Pensamiento Coomeva.
- Premio Iberoamericano de la Calidad 2016.

De nuestros planes de trabajo y propósitos para el año 2017 se destaca la aprobación del Plan Coomeva 2020 en el segundo semestre de 2016.

Algunos elementos del mismo, bajo la definición del **"Año de la conexión de los asociados con los servicios"** son:

- **Mantener los valores y principios cooperativos**, así como los efectos positivos de la mutualidad, como factores diferenciadores que deben privilegiar tanto la decisión de asociación, como de permanencia en 2017.
- **Base social**: Crecer y retener los asociados a través de un mayor uso y satisfacción (experiencias memorables) con los servicios.
- **Vinculación con producto**: Implementar las estrategias de vinculación temprana con producto, con el fin de llegar a la meta del 55% de asociados nuevos con producto en 2020.
- **Eficiencia y calidad en la vinculación**: Aplicar, como estrategia de crecimiento, el nuevo modelo de vinculación (redes de asociatividad) mediante el cual los asociados invitarán a más colombianos a pertenecer a la Cooperativa y gozar de sus beneficios.
- **Fortalecer el vínculo emocional del asociado y su cooperativa**: Lograr potenciar las relaciones con la Cooperativa, con programas más cercanos y relevantes en la vida de los asociados.
- **Acercarnos más a los jóvenes y a los adultos mayores**: Lograr que estos grupos encuentren en Coomeva verdaderas razones para estar y mantenerse.
- **Maduración y crecimiento del canal digital**: Incrementar las transacciones y servicios ofrecidos a través de este. Esperamos que cerca del 20% de los ingresos se generen a través de los canales virtuales al año 2020.
- **Resultados y gobierno**: Seguir consolidando la positiva tendencia de los resultados de las empresas y la maduración en la gestión, con base en mejoras y controles permanentes de los modelos de gobierno de la Cooperativa y sus empresas.
- **Capital humano**: Consolidarnos como un verdadero equipo de alto desempeño, demostrando el desarrollo de la comunicación asertiva y la confianza; y aumentando la inversión en desarrollo de competencias, pasando de un 0.5% del total de gastos a un 2% en 2020. 📈

Los logros alcanzados y la implementación de estos propósitos y orientaciones son y serán el fruto del trabajo de sus directivos y ejecutivos, con el soporte y respaldo de la dirigencia cooperativa. Continuar construyendo una organización de alto impacto social y gran desempeño empresarial está en nuestras manos.