Por Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Balance 2015 y Prioridades 2016[1]

2016: Año de la conexión de los asociados con los servicios

En Coomeva hemos declarado a 2016 como el "Año de la conexión de los asociados con los servicios" buscando: i) Cumplir con el objetivo fundacional y rector de la organización, de servir efectivamente a los asociados; ii) Hacer real y evidente en mayor forma la potencialidad de la comunidad de asociados, como usuaria de los servicios y como generadora de valor; y iii) Conservar la esencia cooperativa, a través de una comunidad que permanece y crece, gracias a una alta satisfacción con las soluciones obtenidas a través de su cooperativa.

Para alcanzar este propósito tenemos como acciones principales las siguientes: i) Garantizar una propuesta de valor para el asociado, con beneficios por usar los servicios -el "factor diferenciador de la asociatividad"-, y resultados financieros en la gestión empresarial; ii) Toma temprana de productos y servicios al vincularse; iii) Incremento en el uso de los productos y servicios, elevando el número de productos por asociado y un uso permanente de los mismos; iv) Mantener una oferta de servicios adaptados a los segmentos jóvenes, mayores y adultos; v) El compromiso con el impulso de una Cultura de Servicio en todas nuestras empresas partiendo de un alto compromiso gerencial.

Balance Positivo 2015

El año 2015 fue positivo e importante para nuestra Cooperativa y sus empresas puesto que avanzamos en los propósitos de mejorar los servicios a los asociados, en la calidad de la gestión y en los resultados financieros.

Entre los logros más importantes de este periodo podemos destacar:

1 **En asociados, aunque no se logró la meta de crecimiento, se alcanzaron significativos resultados como:**

» Continuidad en niveles altos de satisfacción (75.5%), incremento en el cumplimiento de la promesa de valor (81.1%), mejora en el indicador de fidelización (88.1%), aumento en la calidez de la atención recibida (80.4%) y oportunidades de mejora en el cumplimiento de las expectativas (70.1%)[2].

[1] A la fecha de terminación de este artículo, algunas de las cifras, especialmente las financieras, se encuentran en análisis por parte de los Revisores Fiscales, razón por la cual pueden sufrir alguna modificación. Las definitivas serán publicadas una vez se lleven a cabo las respectivas asambleas.

[2] Encuesta KAPE año 2015: Mide la relación del asociado con la Cooperativa y sus servicios.

- La Confianza en la Administración (81.6%) refleja la sólida posición de la Cooperativa en la mente de sus asociados.
- Aumento en la permanencia de asociados a un año (83%) y a cinco años (50%).
- Entre el 83 y el 84% de los asociados que ingresan cumplen el perfil; pasamos del 53% al 77% de asociados nuevos que cumplen el perfil "más exigente".
- Logramos aumentar la tenencia de productos en promedio (3,3 a 3,77) y en los asociados con producto a 4,36. Un resultado más alentador es el incremento de los asociados con 6 o más productos (20,6% a 25.7%), validando la estrategia de profundización que se diseñó.
- El Fondo de Solidaridad entregó 44.108 auxilios por un valor de $134.646 millones. En la cobertura de desempleo se otorgaron 10.654 auxilios a 3.726 asociados por un valor de $9.941 millones. La suficiencia del Fondo de Solidaridad alcanzó el 103%.

2 **Se continuó la senda de los buenos Resultados Financieros:**

- La Cooperativa alcanzó una cifra muy importante de excedentes por $60.110 millones.
- Los excedentes del Grupo ascendieron a $41.128 millones, sin tener en cuenta la pérdida de la EPS, por un valor de $102.593 millones, los resultados del Grupo pasarían a $143.721 millones, creciendo en 57%.
- La prestación de servicios en condiciones preferentes de menores precios y no cobro de servicios permitió transferir valor al asociado: Beneficios por $102.526 millones.
- Catorce de las 16 empresas alcanzan resultados positivos, solo dos de ellas se mantienen en la zona deficitaria; Coomeva EPS y el Club Los Andes, pero ambas cuentan con planes de recuperación definidos.
- Bancoomeva logró colocaciones de $1.83 billones, cartera de $2.84 billones y crecimiento en las captaciones por $234 mil millones.
- En Coomeva Corredores de Seguros se alcanzan logros en primas por un valor de $126.531 millones, creciendo en 14%.
- Las empresas del Sector Salud presentan resultados positivos, Coomeva Medicina Prepagada alcanzó una utilidad de $22.789 millones (cumplimiento 217%). Sinergia Salud $4.742 millones y las demás empresas de prestación con $7.332 millones. En relación con Coomeva EPS se cierra el año con una pérdida de $102.593 millones, por debajo de lo proyectado en el Programa de Recuperación (-$120 mil millones).

3 **Se concretó la participación de un socio estratégico para el Sector Salud, circunstancia que cambia positivamente la proyección de este Sector en Coomeva.**

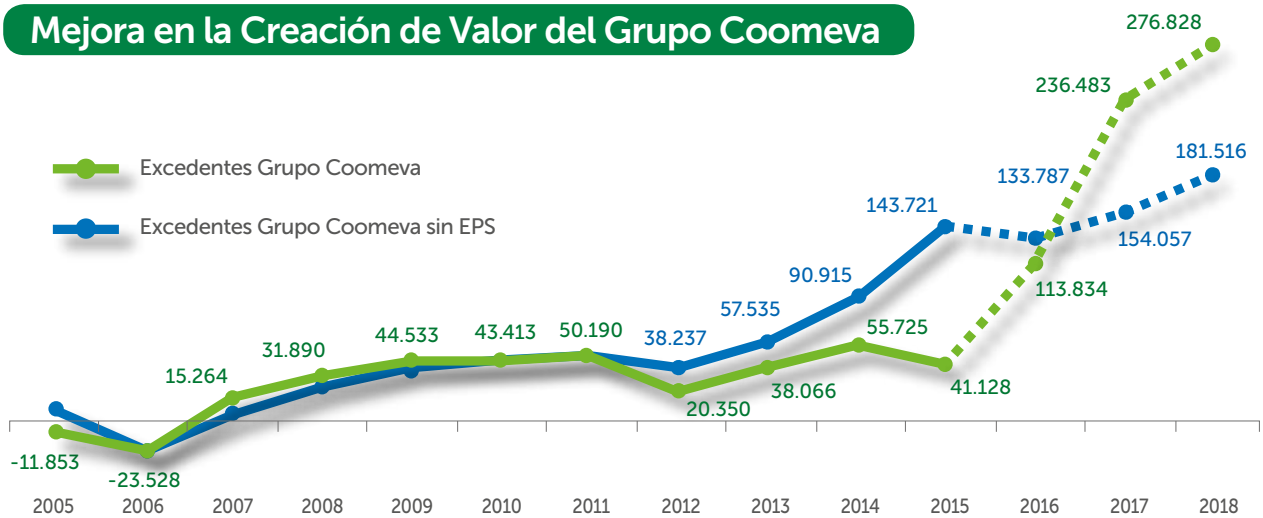
4 **Quizás el logro más importante del año 2015 es el haber logrado concretar y poner en marcha un Plan de Recuperación para Coomeva EPS, con el apoyo de la Dirigencia de Coomeva y del Gobierno Nacional. Se tiene una ruta de mediano plazo para recomponer las cifras financieras de esta empresa.**

Prioridades 2016

De nuestros planes de trabajo y planteamientos de 2015, me permito destacar las siguientes prioridades para 2016:

- **Asociados:** Continuar desarrollando la comunidad de asociados, con más crecimiento, permanencia y uso.
- **Servicio:** El compromiso con el servicio este año debe seguir consolidándose, dándole un lugar principal en la agenda de trabajo de todo el equipo ejecutivo. Es una prioridad construir una empresa donde el servicio sea un rasgo cultural.
- **Focalización:** Mantener como actividades de mayor interés las definidas como "core" del Grupo.

Mejora en la Creación de Valor del Grupo Coomeva



Las cifras de la gráfica corresponden a la suma algebraica de los resultados de las empresas.

- **Resultados:** Continuar con la positiva tendencia de obtención de mejores resultados financieros en las empresas, la tesorería, la gestión inmobiliaria y la gestión de la comunidad, que se viene dando en los últimos años.
- **Gobierno:** Seguir fortaleciendo el modelo de Gobierno Corporativo, columna principal de la sostenibilidad de la organización.
- **Construir la Coomeva del Futuro:** Consolidar la visión y la implementación de la Cooperativa del futuro: Sostenible, flexible, innovadora y comprometida con el movimiento cooperativo y efectiva en la solución a las necesidades de los asociados y usuarios.

El logro de estos propósitos y orientaciones está en manos de la gente de Coomeva, y especialmente de sus directivos y ejecutivos, para continuar construyendo una organización de alto impacto social y gran desempeño empresarial.

Visite el sitio web Mujer Coomeva

¡Un espacio para todos!

Conózcalo y participe en la construcción de este sitio.

www.coomeva.com.co/mujer