



# Resumen Ejecutivo Gestión 2019



# Nuestras acciones, son nuestro mensaje cooperativo

## 56 años cooperando con el corazón

Somos una organización empresarial cooperativa centrada en las personas. Brindamos soluciones reales y eficientes a sus necesidades fundamentales en:

- Vivienda
- Educación
- Protección y seguridad social
- Salud
- Servicios financieros
- Recreación
- Emprendimiento



Y con todo ello, una invaluable contribución al desarrollo sostenible del país.



Llevamos beneficios sociales y económicos a **252.499 asociados y sus familias**

**Orgullosamente cooperativos**  
**Orgullosamente Coomeva**





Respetados delegados.

En coherencia con los valores de nuestra esencia cooperativa y como parte de nuestra responsabilidad social, desde el año anterior empezamos a presentar nuestro Informe Anual de Gestión en conjunto con nuestro Balance Social Cooperativo y de Sostenibilidad, y en formato digital.

Este año estamos orgullosos de continuar con esta práctica, en el marco también de nuestra transformación digital de Coomeva, siendo además una exigencia, considerando al actual panorama en el que nos encontramos en el país y en el mundo.

Cumplimos 56 años en Coomeva, convencidos de quiénes somos y de lo que aportamos a las personas y al país, y a la vez en medio de un contexto complejo que corrobora la necesidad de rescatar con mayor fuerza los valores que nos sustentan en Coomeva: la solidaridad, la cooperación, el apoyo mutuo y la preocupación por los demás. Vivimos un ingente llamado a la humanidad, para ser verdaderamente más humanos.

Volvernos a las personas, enfocarnos en sus necesidades, sueños y expectativas es el foco de nuestra identidad cooperativa y así lo vivimos en 2019, un año que podemos decir fue bueno para Coomeva y sus empresas, sobre todo por la contribución que realizamos para que los asociados y usuarios resuelvan sus necesidades fundamentales.

Este año nos reafirmó que somos importantes no solo por nuestros 56 años de historia, sino por la gran potencialidad de nuestra organización, de hacer que nuestras acciones sean nuestro mensaje cooperativo.

**José Vicente Torres Osorio**  
Presidente  
Consejo de Administración

**Alfredo Arana Velasco**  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

Cooperando nos hacemos más fuertes y más humanos

# NUESTRO IMPACTO SOCIAL



ENTREGAMOS  
BENEFICIOS SOCIALES A  
NUESTROS ASOCIADOS



**\$158.329 millones**



FACILITAMOS QUE  
MÁS ASOCIADOS  
CUMPLIERAN  
SU SUEÑO DE  
VIVIENDA

**539 asociados con vivienda propia**, con el Fondo Social de Vivienda, FSV, Coomeva

**963** créditos aprobados

**\$86.332 millones** desembolsados (Coomeva \$29.634 MM - Bancoomeva **\$56.698 MM**)

Desembolsos pendientes  
**\$208.561MM**  
(Coomeva: **\$49.964MM** y Bancoomeva **\$158.597**)



ACOMPAÑAMOS  
A LOS ASOCIADOS  
CUANDO  
MÁS NOS  
NECESITARON

**38.864 asociados beneficiados** por el Fondo de Solidaridad por **\$229.684 MM**

**3.866** asociados perseverados, por **\$132.658 MM**

**4.123** auxilios de desempleo por **\$13.190 MM**



BRINDAMOS  
MÁS OPCIONES  
PARA  
EDUCACIÓN

**110.326 asociados en procesos educativos**

**\$10.694 MM** desembolsados en créditos educativos

#### BECAS EDUCATIVAS

- **2.218** becas activas
- **\$5.184 MM** desembolsados en becas

**\$5.160 MM** en beneficios por descuentos



APOYAMOS A  
MÁS ASOCIADOS  
EMPREENDEDORES  
Y EMPRESARIOS

**40.522 asociados en actividades de desarrollo empresarial**

**848** empresas creadas con apoyo de Coomeva

**1.865** empresas fortalecidas

**3.879** empleos generados por empresas de asociados

**\$23.116 MM** en microcrédito empresarial



GENERAMOS EMPLEO A COLOMBIA

8.964 empleos directos y 724 indirectos



CONTRIBUIMOS  
AL ACCESO E  
INCLUSIÓN  
FINANCIERA DE  
LOS ASOCIADOS

**851 asociados en vulnerabilidad financiera beneficiados con \$4.132 MM en Créditos Solidarios**

**4.428 asociados beneficiados con Créditos Mutuales, por \$59.218 millones**

**\$1,5 MM** de soluciones financieras

**\$1,4 billones** en créditos para asociados



ASEGURAMOS  
LA SALUD  
DE LOS  
COLOMBIANOS

**66.980 asociados con medicina prepagada**

**153.966** con los usuarios del plan colectivo

**\$64.973 MM** en beneficios por descuentos en los planes

**28 millones** de actividades asistenciales anuales

**14.867** partos atendidos

**161.803** hospitalizaciones



ACOMPañAMOS EL  
ENVEJECIMIENTO  
ACTIVO DE NUESTROS  
ASOCIADOS MAYORES

**30.844 asociados en programas de adulto mayor**

**COOMEVA VIDA EN PLENITUD**

- **34** ciudades
- **9.211** asociados impactados



LLEVAMOS  
RECREACIÓN,  
CULTURA Y  
BIENESTAR

**136.348 asociados en actividades de recreación**

**1.083.279** beneficiados con eventos y convenios

**\$9.752 MM** en descuentos en eventos de Recreación

**2.650** eventos y convenios en programas de recreación

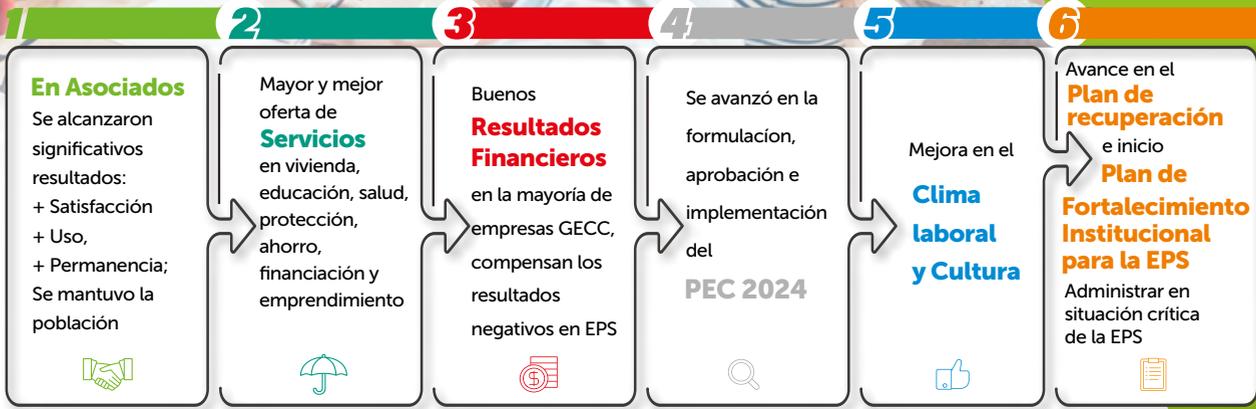
Tasa de uso **50%**

# Contenido



<b>Balance 2019</b> .....	7
<b>I. GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA</b> .....	8
1. FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO.....	8
Principio Cooperativo: Asociación abierta y voluntaria.....	8
2. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	13
Principio Cooperativo: Control democrático de los miembros.....	13
Principio Cooperativo: Autonomía e independencia.....	13
3. FACILITAMOS LA VIDA.....	14
4. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	17
Principio Cooperativo: Educación, formación e información.....	17
<b>II. GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL</b> .....	19
5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	19
Principio Cooperativo: participación económica de los asociados.....	19
6. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS.....	22
Principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas.....	22
Principio cooperativo: Compromiso con la comunidad.....	22
7. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	23
<b>III. ASPECTOS TRANSVERSALES Y PRIORIDADES</b> .....	24
8. PRIORIDADES 2020.....	25

# Balance 2019





# 1 Gestión Dimensión Asociativa

## 1 Fortalecemos el vínculo asociativo

### ► PRINCIPIO COOPERATIVO: ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

#### CRECIMIENTO DE LA COMUNIDAD



Logramos  
mantener nuestra  
base social

#### DISMINUCIÓN DE POBLACIÓN INACTIVA



Disminución de 38.661  
asociados inactivos, fruto de:

- Reducción de nuevos inactivos
- Aumento de reactivaciones
- Mayor exigencia en la vinculación
- Exclusión masiva de asociados con baja probabilidad de reactivación

## MEJOR PERFIL DE ASOCIADOS

### Perfil de nuestra comunidad 252.499 familias de profesionales



## MAYOR USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



**89,67%** asociados nuevos con producto (67,50% en 2018)



**4,53** productos promedio por asociado



**92%** permanencia de asociados vinculados por Ejecutivos Integrales (6% más que los ejecutivos comerciales)

## SATISFACCIÓN



**86,9%**

Expectativa de permanencia en el siguiente año en la Cooperativa

**80,0%**

Indicador general de satisfacción

## RELANZAMIENTO PROGRAMA LEALTAD

- Único programa del país creado por una cooperativa.
- Integra nuestros sectores Financiero, Seguros y Salud.
- promueve el uso de los productos de la Cooperativa y sus empresas entre asociados, clientes y usuarios.
- Con cinco meses al aire: Acumularon pinos 238.000 asociados y 24.000 clientes.

**Lealtad** 



## COMPROMISO CON LOS JÓVENES



### Liderazgo

**69.283 jóvenes asociados, (27% de la población 20% en 2018)**

- 904 en programas de formación en liderazgo.
- 803 en la Red Juvenil Coomeva.
- 1.329 en programas de formación empresarial.



### Permanencia

**82,9% de la población de jóvenes cuenta con al menos un producto de la Cooperativa y sus empresas**

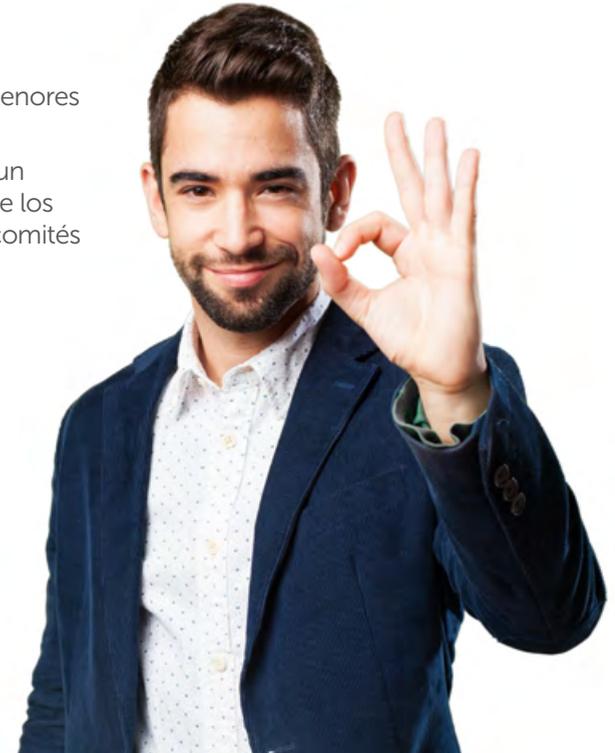
- 13.675 jóvenes asociados participantes en el portafolio de Coomeva Educa y 12.454 en programas de emprendimiento.
- 437 créditos para creación o fortalecimiento de empresas colocados en jóvenes asociados.
- 3.972 jóvenes beneficiarios con descuentos educativos en instituciones en convenio.



### Participación Democrática

**15% (5.006) jóvenes votantes últimas elecciones**

- 3% dirigentes menores de 35 años.
- Aprobación de un representante de los jóvenes en los comités nacionales.



## COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO



### Sensibilización

---

#### 25.034 mujeres (62% del total de participantes) en la estrategia Coomeva Educa.

- 49.274 visitas al sitio Web Mujer Coomeva



### Productos y Servicios

---

#### 89,7% tasa de uso asociadas.

- 23.852 mujeres participantes en actividades de formación empresarial.
- 669 créditos colocados a emprendedoras.



### Laboral

---

#### Fundación Coomeva y Fecomeva reconocidas por el Ministerio del Trabajo con el Sello Equipares, nivel 1.

- Empresas sello Plata -Coomeva, Medicina Prepagada, Coomeva EPS, Bancoomeva y Corredores de Seguros- se preparan para Sello Oro en el 2020.



## 2

### Afanzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial

#### ► PRINCIPIO COOPERATIVO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

**Estructura de gobierno de la Cooperativa:**  
169 estamentos directivos y 871 directivos a nivel nacional, regional y zonal.

**29.990 horas de gestión directiva**  
\$5.717 MM invertidos

**55.320 horas de formación de directivos**  
\$1.394 MM invertidos



#### ► PRINCIPIO COOPERATIVO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Continuamos implementando las mejores prácticas de **buen gobierno corporativo** y de gestión ética, así como a las acciones para mantener nuestra independencia financiera y económica.

### 3

## Facilitamos la vida

### ► COMPROMETIDOS CON EL MODELO DE SERVICIO

En 2019 nos enfocamos en mejorar la experiencia de asociados y clientes, para lo cual implementamos las siguientes iniciativas:

- **Incubadora:** Acompañamiento vía telefónica al asociado durante los primeros 30 días de estar vinculado a la Cooperativa.
- **Monitoreo de experiencia en oficinas:** Monitoreo en línea a través de cámaras especializadas (piloto en cinco oficinas).
- **Odotipo:** Marketing sensorial (olfativo), creando un odotipo empresarial que refleje los valores y atributos de nuestra organización. Prueba en cuatro oficinas.
- **Formación a colaboradores en experiencia:** 79% en formación especial sobre esencia cooperativa y servicio.
- **Canales de expresión:** Web (Contáctenos), Call Center, oficinas, buzones de PQR, chatbot y entes de control.



## ► SERVICIOS COOPERATIVOS



**89,6%** de asociados conectados con productos y servicios de la Cooperativa y sus empresas



### Fondo Social de Vivienda

**539** asociados atendidos  
**\$86.332 millones** desembolsados  
**963** solicitudes aprobadas con **\$208.561 MM** por desembolsar

## ► SERVICIOS EMPRESAS GRUPO COOMEVA



### SERVICIOS DE SALUD

- 106.529 asociados y su familia con Coomeva Medicina Prepagada
- 59.006 asociados usuarios de Coomeva EPS
- 30.887 asociados con CEM
- Más de 30 millones de asistencias - 3,1 millones a asociados.



### SERVICIOS FINANCIEROS

- 187.499 asociados atendidos en Bancoomeva
- 1,5 millones de soluciones financieras
- \$1,4 billones en créditos para asociados



### SERVICIOS DE PROTECCIÓN

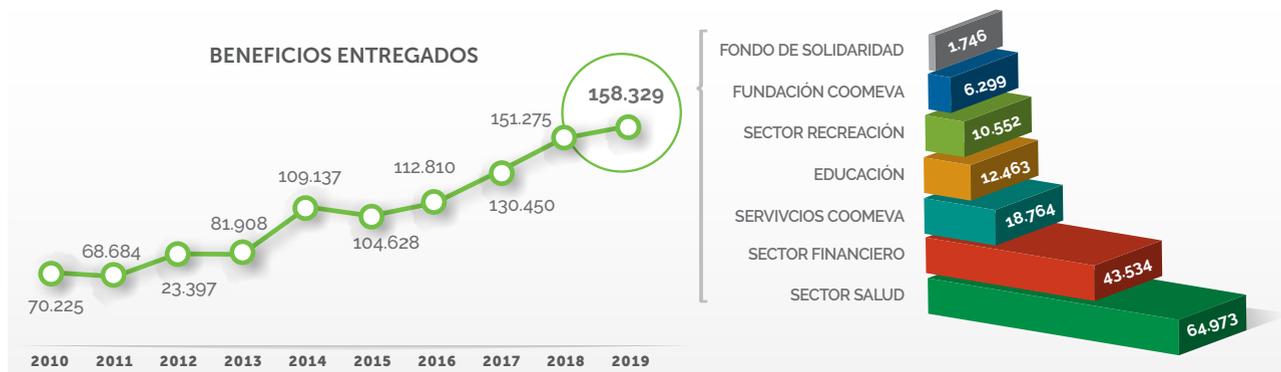
- 42.996 auxilios a asociados \$246.265 MM desembolsados
- 4.132 auxilios de desempleo \$13.190 MM desembolsados en 2019 (33.348 auxilios - \$97.995 MM desde 2011 cuando inició la cobertura)
- 61.773 eventos de seguros atendidos - \$59.769 MM pagados



### SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN

- 848 empresas creadas
- 1.865 empresas fortalecidas
- 3.879 empleos directos
- \$23.116 millones en microcréditos para 1.265 empresas
- 40.562 asociados en 1.850 eventos de formación, 40% virtuales (62% más que en 2018)
- 9.172 asociados activados en la plataforma de formación empresarial - 2.119 certificados.

## ► BENEFICIOS PARA EL ASOCIADO



# 4

## Crecemos con nuestra gente



### CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA



2.579 visitantes presenciales y 17.268 visitas virtuales.

## ► PRINCIPIO COOPERATIVO: EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

### EDUCACIÓN

Concepto	N° de asociados/familiares
Participantes en procesos educativos	110.326
Bienvenida de nuevos asociados	21.432
Beneficiarios con descuentos en matrículas educativas (Convenios)	18.354
Formación cooperativa para empleados	7.910
Saber Coomeva	479
Red Juvenil	738
Programa Liderazgo Extraordinario para jóvenes asociados	99

### COOMEVA EDUCA

- CONVENIOS EDUCATIVOS**  
 124 convenios - 89 con instituciones de educación superior y 30 con institutos de idiomas.
- BECAS EDUCATIVAS**  
 2.218 becas activas con \$5.184 MM desembolsados
- CRÉDITOS EDUCATIVOS**  
 5.704 créditos por \$10.694 MM, con tasa compensada
- AHORRO PARA EDUCACIÓN**  
 65 PAP abiertos para educación, con cuota promedio de \$111.400.  
 PAP Educar 111 activos, con un ahorros por \$298 millones.
- SEGUROS EDUCATIVOS**  
 547 seguros en el Plan Educativo, cuota promedio \$220.370.
- BENEFICIOS EN DESCUENTOS**  
 \$5.160 MM en matrículas de 18.354 asociados y sus familias

## CULTURA CORPORATIVA DEL RECURSO HUMANO

Crecimiento positivo del índice de cultura como Grupo Empresarial, de 2.4 a 2.51

### Comprometidos con tu felicidad

Datos Balance Social	2019
Bolsa de beneficios (millones)	19.528
Colaboradores con beneficios extralegales	8.101
Colaboradores beneficiados con Programa de Bienestar	8.325
Colaboradores atendidos Plan de apoyo al retiro	170

### Multiplicamos tu orgullo

Datos Balance Social	2019
Índice de cultura actual	2,51
Índice de cultura requerida	2,74

### Promovemos tus oportunidades

Datos Balance Social	2019
Inversión en capacitación colaboradores Grupo	\$1.177 MM
Colaboradores capacitados	7.030
Subsidios educativos (millones)	\$418 MM



### Impulsamos tu liderazgo

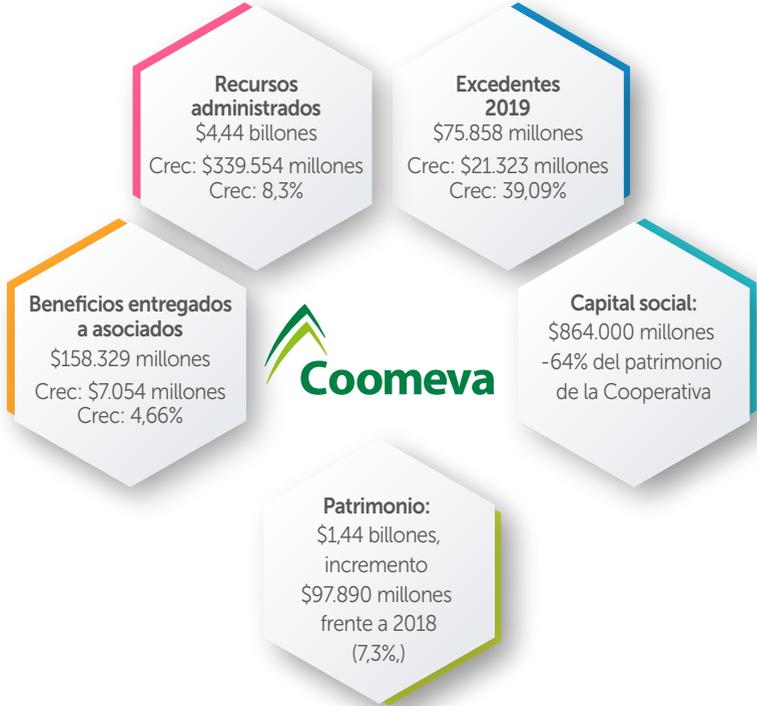
Datos Balance Social	2019
Colaboradores en el programa	76
Inversión (millones)	\$297



## 2 Gestión Empresarial

# 5 Democratizamos la riqueza

## ► PRINCIPIO COOPERATIVO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS



Los **fondos sociales y mutuales** de la Cooperativa ascendieron este año a \$2,85 billones, creciendo \$212 mil millones frente a 2018.

<b>Coomeva Cooperativa Fondos Sociales y Mutuales</b>	<b>dic-19</b>	<b>% Part</b>	<b>dic-18</b>	<b>% Part</b>	<b>Crec. %</b>
Fondo Mutual de Solidaridad y Auxilio Funerario	2.771.736	97%	2.574.935	97%	7,6%
Fondo Social de Recreación	12.710	0%	10.334	0%	23,0%
Fondo de Garantías	5.183	0%	4.825	0%	7,4%
Fondo Social de Educación	27.056	1%	24.267	1%	11,5%
Fondo Social de Calamidad	4.757	0%	6.476	0%	-26,5%
Fondo Social de Vivienda	32.636	1%	20.763	1%	57,2%
<b>Total</b>	<b>2.854.079</b>	<b>100%</b>	<b>2.641.599</b>	<b>100%</b>	<b>8,0%</b>

Cifras en \$Millones

## CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE VAC

Las actividades de la Cooperativa generaron **valor agregado por \$532.097 MM**, distribuidos entre los diferentes grupos de interés.

<b>Concepto</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Var. \$</b>	<b>Var. %</b>
<b>1. VAC VISIBILIZADO</b>	<b>\$ 383.217</b>	<b>\$ 402.952</b>	<b>\$ 19.734</b>	<b>5,1%</b>
1.1 VAC Trabajadores	84.578	83.103	-1.475	-1,7%
1.2 VAC Financiero	20.192	15.764	-4.428	-21,9%
1.3 VAC Comunidad	8.631	7.894	-738	-8,5%
1.4 VAC Asociados	256.110	285.204	29.093	11,4%
1.5 VAC Patrimonio Común	13.706	10.988	-2.718	-19,8%
<b>2. VAC INVISIBILIZADO</b>	<b>\$ 118.505</b>	<b>\$ 129.146</b>	<b>\$ 10.641</b>	<b>9,0%</b>
<b>VALOR COOPERATIVO TOTAL</b>	<b>\$ 501.722</b>	<b>\$ 532.097</b>	<b>\$ 30.375</b>	<b>6,1%</b>

Cifras en \$Millones

## RESULTADOS DE LAS EMPRESAS COOMEVA

Este año el Grupo Coomeva fue reconocido como Conglomerado Financiero, conformado por Coomeva, Bancoomeva, Fiducoomeva y Coomeva Corredores de Seguros y bajo supervisión y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### Se destacan los resultados de:

Cooperativa  
**\$75.858 millones**

Bancoomeva  
**\$65.116 millones**

Coomeva Medicina Prepagada  
**\$21.316 millones**

### GRUPO COOMEVA

Patrimonio consolidado  
**\$648.044 MM (creciendo en \$35.079 MM)**

Activos consolidados  
**\$8 billones (creciendo en \$388.781 MM)**

Ingresos  
**\$4.3 billones (decreciendo en un 2,9%)**

### RESULTADOS FINANCIEROS EMPRESAS DEL GRUPO COOMEVA

PRINCIPALES CIFRAS	Activos	Patrimonio	Ingresos Totales	Utilidad
Coomeva (multiactiva)	4.443.049	1.441.953	347.275	75.858
<b>COOMEVA</b>	<b>4.443.049</b>	<b>1.441.953</b>	<b>347.275</b>	<b>75.858</b>
Bancoomeva	4.228.664	502.634	610.319	65.116
Fiducoomeva	16.905	12.216	18.578	1.932
Conectamos Financiera	5.918	3.125	5.092	233
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	<b>4.251.487</b>	<b>517.974</b>	<b>633.989</b>	<b>67.282</b>
Coomeva EPS	1.345.309	-453.989	2.447.494	-58.916
Coomeva Medicina Prepagada	319.777	63.067	793.099	21.316
Sinergia Global en Salud	369.183	172.742	307.781	5.788
Conecta Salud	4.615	1.744	3.975	279
<b>SECTOR SALUD</b>	<b>2.038.884</b>	<b>-216.436</b>	<b>3.552.349</b>	<b>-31.533</b>
Corredores de Seguros	16.049	7.102	18.466	3.987
<b>SECTOR PROTECCIÓN</b>	<b>16.049</b>	<b>7.102</b>	<b>18.466</b>	<b>3.987</b>
Club Los Andes	2.287	-297	8.292	124
Fundación Coomeva	60.519	15.998	14.087	1.763
<b>OTRAS EMPRESAS</b>	<b>62.807</b>	<b>15.702</b>	<b>22.379</b>	<b>1.887</b>
<b>GRUPO EMPRESARIAL</b>	<b>10.812.276</b>	<b>1.766.295</b>	<b>4.574.457</b>	<b>117.480</b>

Cifras en \$millones

## 6

## Aportamos al desarrollo sostenible del país

### ► PRINCIPIO COOPERATIVO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Cooameva participó en 13 organismos de integración cooperativa a nivel nacional e internacional, con liderazgo en la mayoría de ellos. Además hizo parte de diferentes eventos organizados por entidades cooperativas nacionales e internacionales.

### ► PRINCIPIO COOPERATIVO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- **Adhesión al Pacto Global de la ONU**

Las ocho empresas del Grupo Coomeva adheridas a Pacto Global cumplieron con el informe de sostenibilidad. Así mismo Coomeva integró su informe de Balance Social Cooperativo al informe anual de gestión, el cual presentó a la LVII Asamblea General de Delegados.

- **Programa de impacto social**

Atendimos 5.243 niños en las jornadas de Educación, Prevención y Desarme, en las cuales motivamos a los menores para entregar sus juguetes bélicos y armas, y cambiarlas por regalos.

Recogimos 298 armas blancas y 1.605 juguetes bélicos en seis ciudades del país, gracias a la participación de 160 voluntarios colaboradores.



Este Programa, liderado por Bancoomeva, a partir de 2020 se convertirá en un programa corporativo.



### • **Recreación, cultura y deporte**

En Coomeva continuamos apoyando el deporte colombiano a través de la Federación Colombiana de Natación y a las bibliotecas públicas a través de la Fundación Bibliotec.

### • **Generación de empleo**

Propiciamos el empleo mediante contratación directa o por las iniciativas empresariales de nuestros asociados a los que apoyamos.

#### EMPLEOS GENERADOS

Empresas del Grupo Coomeva	<b>14</b>
Empleos directos generados por el Grupo Coomeva	<b>8.415</b>
Empleos indirectos generados por el Grupo Coomeva	<b>774</b>
Empresas creadas por los asociados	<b>848</b>
Empleos directos generados por los asociados	<b>3.879</b>

## 7

## Preservamos la vida del planeta

### INICIATIVAS

- Siembra de 470 árboles por parte de asociados y colaboradores.
- Ahorro por impresiones en las empresas Coomeva.
- Campaña de virtualización de estados de cuenta: Pasamos de 111 mil asociados en enero, a 220 mil asociados en diciembre de 2019. Más de 1.600 árboles salvados y 820 familias beneficiadas en sus necesidades de oxígeno.

### RECONOCIMIENTO AL PROGRAMA MI PYME VERDE

Pacto Global Colombia reconoció y resaltó la práctica que la Fundación Coomeva presentó en el eje Cambio Climático con el programa Mi Pyme Verde, en la convocatoria Buenas Prácticas en Medio Ambiente.

### MARCO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2020-2030

El Grupo Coomeva actualizó su compromiso con la sostenibilidad. Se definió la "arquitectura" del marco estratégico de sostenibilidad, estableciendo dimensiones, componentes e impulsores para la generación de mejores resultados en el corto, mediano y largo plazo, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

### Impulsores para gestionar la responsabilidad social y sostenibilidad en Coomeva

Transformamos vidas con educación

Crecemos juntos con emprendimientos éticos

Preservamos la vida del planeta con consumo responsable





# 3 Aspectos transversales y prioridades

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### Proyectos transformacionales

- Cambio del Core de Coomeva Medicina Prepagada
- Montaje del centro de excelencia de robótica
- Proyecto Coonectados del área de Gestión Humana Corporativa
- Despliegue del modelo de gestión de la innovación
- Primera fase proyecto colaboración y productividad - Office 365 de Microsoft.
- Avance en modelos analíticos para su explotación en la gerencia

### Proyectos incrementales

- Lanzamiento del nuevo portal web corporativo
- Replanteamiento de la autovinculación
- Lanzamiento y consolidación de la Tienda Coomeva: En mejora continua - Ventas \$90 MM mensuales
- Aplicación Mi Coomeva: Nuevos servicios digitales - 11.500 descargas.

### Sector Financiero:

- Consolidación de canales digitales Banca Móvil (BM) y Oficina virtual (OV).
- Estabilización del proceso de desembolso automático de créditos desde la OV.
- Aumento de capacidades digitales para firma con huella digital de documentos de créditos. Piloto de crédito fácil, 100% digital.

### Sector Salud

- Posicionamiento de las aplicaciones de Medicina Prepagada, Salud Oral y CEM.
- Integración entre las mismas y en Mi Coomeva.
- Incursión y aceptación de los chatbots Sara y Doctor Félix para atenciones en salud.
- Contratación de servicio basado en la Internet de las cosas, a través de wearables para el autocuidado.
- Aboutti: Mejora y nueva estrategia.

### Sector Protección

- Proyecto canal digital
- Lanzamientos de servicios digitales: venta del SOAT, amparos a través de la aplicación Mi Coomeva.

## EXCELENCIA OPERATIVA

Se consolidaron los objetivos trazados, con resultados exitosos en:

- Implementación del Centro de Excelencia Operativa en RPA (robótica) al servicio de todas las empresas del Grupo Coomeva.
- Analítica y Smart Data: Como herramienta de tecnológica base para mejorar conocimiento y diseño de soluciones para los asociados.
- Redefinición de oficinas y mejoras en el servicio: Entre ellos autenticación biométrica, piloto de atención virtual en oficinas y centro de contacto, modelo de ejecutivo integral y fábrica de soluciones.

## PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN CORPORATIVO

En 2019 los impactos en los resultados del Grupo ascienden a \$99.348 millones frente a una meta de \$62.856 millones, con cumplimiento del 158%. En cuanto a los impactos en la liquidez se obtuvieron \$197.154 millones frente a una meta de \$194.022 millones, para una ejecución del 101,6%.

## 8

### PRIORIDADES 2020

#### “Hacer del 2020 el año de Coomeva”

#### PRIORIDADES DIMENSIÓN ASOCIATIVA

##### 1.

##### Identidad cooperativa

Sensibilización, conocimiento, orgullo y convicción.  
Potenciar la marca Coomeva.  
Cultura y liderazgo

##### 2.

##### Desarrollo de la comunidad

Soluciones eficientes  
+ satisfacción + uso +  
permanencia + vinculación =  
“Crecimiento Sano”

##### 3.

##### Servicio

Oportunidades favorables y experiencias memorables.

#### PRIORIDADES DIMENSIÓN EMPRESARIAL

##### 4.

##### Coomeva EPS

Solución definitiva (Plan de Fortalecimiento Institucional)

##### 5.

##### Estrategia corporativa

+ cooperativa, + financiero,  
+ seguros, - salud

##### 6.

##### Resultados financieros

#### 7. Prioridades de cara a las empresas

- **SALUD:** Solución a situación de EPS - Modernización de Medicina Prepagada
- **FINANCIERO:** Fortalecimiento entre asociatividad y actividad financiera -Nuevos modelos de negocios y canales con tecnología 4.0
- **PROTECCIÓN:** Fortalecimiento de los fondos sociales - Desarrollo de nuevos segmentos persona natural, Pymes, Sector Solidario
- **FUNDACIÓN:** Fortalecimiento de alternativas para apoyar el emprendimiento.

## PRIORIDADES TRANSVERSALES

**8.**

### **Cuarta Revolución Industrial**

Inserción digital con sentido cooperativo.

**9.**

### **Desafíos globales**

Alineación con ACI Américas.  
ODS 2030.

**10.**

### **Gobierno Corporativo**

Buenas decisiones.  
Ley Conglomerados.  
Localismo.  
Alianzas.

**11.**

### **Excelencia operativa y administrativa**

Gran estrategia "multiactividad e integración".  
Eficiencia – Robótica – Procesos – Analítica  
– Optimización  
Nuevos canales 4.0

**12.**

### **Potenciar a la gente**

Talento  
Cultura  
Identidad cooperativa  
Líder Coomeva

**Nuestras acciones son  
nuestro mensaje cooperativo**





[www.cooameva.com.co](http://www.cooameva.com.co)

 GrupoCooameva

 Grupo\_Cooameva

 @Grupo\_Cooameva

 GrupoCooameva