



Por Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

# Comeva y la Economía Digital

El mundo actual cambia con gran velocidad. Pasamos por una transición entre la economía tradicional y la economía digital, que incide en todos los sectores de la economía; banca, comercio, servicios, transporte, educación, comunicaciones, salud; es decir no hay actividad que se escape a este fenómeno. Con la llegada de la Internet y su masificación desde finales de los 90, la velocidad de cambio en las prácticas empresariales y en las relaciones de las personas sufrió un cambio dramático. El uso de la Internet a nivel mundial pasó de 5,6% en 2000 al 59% en la actualidad; para el caso de Colombia pasamos del 2,2 % al 52% en el mismo periodo.

La Economía Digital ha cambiado las relaciones entre las personas y de ellas con el mercado y la manera como toman decisiones de compra; estamos en la época de "todo ya" y del "tiempo real".

Han surgido nuevos trabajos y relaciones laborales como el teletrabajo o los trabajos colaborativos. Las empresas tenemos el gran reto de ser capaces de adaptarnos a esta nueva realidad si queremos mantener la vigencia de nuestras organizaciones.

En Colombia el sector de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) cada año tiene más influencia en el crecimiento de los demás sectores. Por cada peso que se gastaba en el sector TIC, se generan \$1,6 de ingresos o en otras palabras \$0,6 de rendimientos; es así como el impacto que han tenido las TIC en la competitividad en el país ha mejorado, de acuerdo con el índice Networked Readiness Index publicado por el Foro Económico Mundial, donde Colombia aparece en el puesto 63 de 144 países del ranking mundial, resultados que sin duda dejan ver la ruta que debemos seguir para mejorar en la competitividad.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fuente: MINTIC - Comportamiento del Sector TIC en Colombia - DANE 2014. Encuesta Anual de Servicios



Las empresas en general y las cooperativas particularmente, reconocemos la imperiosa necesidad de incorporar de forma rápida e inteligente las relaciones digitales con los asociados y demás relacionados, en procura de ser competitivos, eficientes, y de atender las expectativas y "experiencias de uso de servicio".

En Coomeva mantenemos la convicción de que nuestra gran ventaja competitiva está en la aplicación práctica de los valores cooperativos, valores que atraen a los consumidores actuales -relaciones de equidad de género, de participación de la juventud, de respeto del medio ambiente, de solidaridad-; estamos convencidos de que éstos, acompañados de una fuerte implementación digital, serán un factor transformador para continuar cumpliendo los propósitos de contribuir al bienestar de las personas y de la creación de valor.

Coomeva Digital reconoce que Coomeva es una comunidad de personas con intereses y necesidades comunes y el cometido es saber interpretar y proponer soluciones a esas necesidades.

Es aquí donde encontramos en la Economía Digital un gran potenciador de esas relaciones con los asociados actuales y futuros; especialmente en la relación con los jóvenes asociados o los que se les viene llamando "millennials", menores de 35 años, que corresponden al 27% de nuestros asociados, a quienes les caracteriza un intensivo uso de la tecnología. También, por qué no decir, con los adultos (56% de los asociados) y los adultos mayores de 60 años que corresponden al 17% de los asociados, que tampoco son ajenos a la tecnología.

El propósito es crear una alta interrelación de los asociados con Coomeva y el entorno. Para ello se está estableciendo una plataforma tecnológica permitiéndole a las empresas del Grupo un fortalecimiento en los medios de contacto transaccional y la generación de comunidad web, para que operen como una única oficina virtual aportando significativamente a facilitar la vida al asociado.

Desde julio de este año se cuenta con Coomeva APP (Application) móvil, abriendo las puertas muy pronto a la transaccionalidad

digital y a nuevas experiencias de servicio a través de dispositivos móviles. Con este servicio se aspira a que en los próximos meses los asociados puedan hacer virtualmente gran parte de las transacciones que hacen hoy de manera presencial: la virtualización de servicios y ventas, el asociarse a la Cooperativa, solicitar servicios de financiación y captación, utilización de tarjetas débito y crédito. Estamos lanzando la nueva tarjeta Coomeva con franquicia MasterCard, que permitirá materializar una autopista de servicios para los asociados, facilitando y haciendo más agradable su experiencia de uso de servicios: realizar transacciones de pago y compras, adquirir seguros, comprar tiquetes para viajes, obtener los servicios de recreación, hacer uso de los servicios de protección, compras digitales con nuestras tarjetas, accesibilidad omnicanal para los asociados y usuarios.

Estamos convencidos de que lo digital es un catalizador para potenciar a Coomeva y facilitar cada día más la vida a nuestros asociados. 