2014 informe anual

VIGILADA Supersolidaria

Coomeva

1 ENTORNO ECONÓMICO 4
2 50 AÑOS DE COOPERATIVISMO AL SERVICIO DEL PAÍS 7
3 VISIÓN GERENCIAL: BALANCE 2014 Y PRIORIDADES 2015 9
4 GESTIÓN DIMENSIÓN COOPERATIVA 11
4.1 EL ASOCIADO EN EL CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN: ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO ... 11
4.2 PERFIL DEL ASOCIADO 12
4.3 CONEXIÓN DEL ASOCIADO CON LOS SERVICIOS 13
4.4 SATISFACCIÓN, CONFIANZA Y LEALTAD DEL ASOCIADO 14
4.5 COMPROMISO CON EL SERVICIO 16
4.6 DESARROLLO DE SERVICIOS DESDE LA COOPERATIVA 17
4.6.1 Productos Cooperativos 17
4.6.2 Seguros y Fondos Mutuales 21
4.6.3 Cobertura de Desempleo 24
4.6.4 Educación 25
4.7 BENEFICIOS AL ASOCIADO 28
4.8 DEMOCRACIA 28
4.8.1 Gestión Democrática 28
4.8.2 Formación de la Dirigencia 30
5 GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL 32
5.1.1 Recursos administrados 32
5.1.2 Gestión de Inversiones 33
5.1.3 Resultados Financieros Coomeva 37
5.1.4 Inversiones en Infraestructura 40
5.1.5 Modelo de Creación de Valor Ampliado 41
5.1.6 Inversiones en Cartera de Crédito 42
5.1.7 Sistema de Gestión de Riesgos 42
5.2 RESULTADOS DE LAS EMPRESAS DE COOMEVA 44
5.2.1 Sector Protección 45
5.2.1.1 Coomeva Corredores de Seguros 45
5.2.2 Sector Salud 46
5.2.2.1 Coomeva EPS 48
5.2.2.2 Coomeva Medicina Prepagada 50
5.2.2.3 Sinergia Salud 52
5.2.2.4 Clínica Palma Real 54
5.2.2.5 Clínica Farallones 55
5.2.2.6 Hospital en Casa 56
5.2.2.7 Conecta Salud 57
5.2.3 Sector Financiero 59
5.2.3.1 Bancoomeva 59
5.2.3.2 Conectamos Financiera 62
5.2.4 Sector Recreación 63
5.2.4.1 Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura 63
5.2.4.2 Coomeva Turismo Agencia de Viajes 65
5.2.4.3 Club Campestre Los Andes 66
5.2.5 Otras Empresas 68
5.2.5.1 Fundación Coomeva 68
5.2.5.2 Coomeva Servicios Administrativos 70
6 SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL 72

7 CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES 76

7.1 PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO 76
7.2 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR, AÑO 2011 (ARTÍCULO 1, LEY 603 DE 2000) 76
7.3 OPERACIONES ENTRE VINCULADAS (ARTÍCULO 29, LEY 222 DE 1995) 80

NOTA: ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN PROCESO DE DIAGRAMACIÓN Y LAS TABLAS EN DISEÑO.

1 ENTORNO ECONÓMICO

A continuación se describen las principales variables económicas que influyeron en los mercados globales en el año 2014 y lo que se espera para el año 2015.

PANORAMA MUNDIAL

La economía global sufrió importantes cambios durante el segundo semestre del año 2014 debido principalmente a hechos como el desplome en el precio del petróleo, que paradójicamente y a pesar de las complicadas situaciones geopolíticas en Medio Oriente, alcanzó a disminuir hasta un 72% con respecto a su registro máximo en el año, suceso que además de traerle problemas a las cuentas de los gobiernos de países productores, afectó la confianza de los inversionistas y amenazó el futuro de las exportaciones de estos países. En segundo lugar surgieron dudas en cuanto al futuro de Europa y de China por menores expectativas de crecimiento de estas economías, debido a que la Zona Euro cerraba su tercer trimestre con un crecimiento de tan solo 0,8% a/a y una inflación negativa en 0,2% a/a. Por su parte el Banco Central en China redujo sorpresivamente en 40 puntos básicos sus tasas de interés con el ánimo de incentivar la demanda interna del país. Para el 2015 se espera que Europa continúe con tasas bajas de interés e inyectando liquidez a la economía.

Contrario a lo anterior, la economía estadounidense vivió un año distinto, sus indicadores líderes cerraron mejor de lo esperado. Entre ellos el PIB, que en su tercera revisión alcanzó un 5,0% para el tercer trimestre del año, cuando esperaban 4,3%; el desempleo, que cerró en 5,6%, desde un 6,6% reportado en enero; y finalmente la creación de 252.000 empleos nuevos en diciembre comparados con los 74.000 creados en enero. Estas fueron las principales razones para que la Reserva Federal, FED (por sus siglas en inglés), decidiera reducir el volumen de emisiones de dólares en este país y empezara a dar visos de una posible subida de tasas de interés en el corto plazo. En el 2015 la autoridad monetaria afirma que seguirá haciendo especial seguimiento a las cifras de empleo, vivienda, niveles de inflación y reactivación de la industria.

En este contexto, el crecimiento de América Latina se desaceleró en el 2014 por factores como la menor demanda de bienes básicos por parte de China, y en general por la caída de los precios de las principales materias primas. Brasil decreció 0,2% en el tercer trimestre del año 2014, mientras que Chile creció sólo un 0.8%, Perú 1.8% y México 2,2%. Según el FMI, en países como Chile, México y principalmente en Brasil se disminuyó la inversión extranjera directa y en países como Argentina y Perú cayeron las exportaciones. Estos resultados se tradujeron en una menor confianza y por ende en reducciones de gastos del sector productivo y del consumo en general.

El Fondo Monetario Internacional (FMI), en su última publicación del 20 de enero de 2015, revisó a la baja en 0,3% la proyección del crecimiento global para el 2015, llevándola hasta un 3,5%, advirtiendo que será de gran importancia el seguimiento a los precios del petróleo, y la depreciación del euro, entre otros. Sobre las demás economías, el FMI proyecta que las avanzadas crecerán un 2,4% en 2015, sobresaliendo Estados Unidos con un 3,6%, mientras que la Zona Euro alcanzará un escueto 1,2%. Por otro lado, proyectan para las economías emergentes y en desarrollo un crecimiento de 4,3%, y en el caso de Colombia un crecimiento de 3,8%.

El Fondo Monetario Internacional (FMI), durante el primer mes de 2015, revisó a la baja en 0,3% la proyección del crecimiento global para el 2015, llevándola hasta un 3,5%, advirtiendo que será de gran importancia el seguimiento a los precios del petróleo, y la depreciación del euro, entre otros. Sobre las demás economías, el FMI proyecta que las avanzadas crecerán un 2,4% en 2015, sobresaliendo Estados Unidos con un 3,6%, mientras que la Zona Euro alcanzará un escueto 1,2%. Por otro lado, proyectan para las economías emergentes y en desarrollo un crecimiento de 4,3%, para el caso de América Latina y el Caribe, el FMI estimó un crecimiento de 1,30% para el año 2015, entre las menores estimaciones estuvieron Brasil con una expectativa de crecimiento de 0,3% y México de 3,20%, por debajo de lo previsto para Colombia que fue de +3,8%. En general, para los países de esta zona, el año 2015 será un año de menor crecimiento, ya que se verán afectados principalmente por el bajo crecimiento del precio de las materias primas, la menor demanda de China, el recorte de incentivos monetarios en Estados Unidos y la incertidumbre con el futuro de Europa.

ENTORNO LOCAL

Colombia no es ajena a los factores externos; el gran impulso que tuvo la economía en el primer semestre del año 2014 empezó a frenarse y probablemente lo haga más en el año 2015 y 2016. El Gobierno decidió revaluar su plan financiero del año 2015, bajando la estimación del barril de crudo de US$98 a US$48 y la tasa de cambio a un promedio de $2.300 desde $1.956. El Banco de la República, que había iniciado un plan de contracción en el segundo trimestre del 2014 hasta septiembre del mismo año, decidió revaluar su política y ser cautos en cada reunión, dejando ver que mientras el panorama externo no se normalice, no seguirán subiendo las tasas de interés.

A continuación se presenta un resumen de los principales indicadores económicos con lo que cerró Colombia el 2014:

- La economía colombiana creció 5,0% entre enero y septiembre del año 2014, cifra superior en 0,60% con respecto al resultado del 2013 para el mismo periodo. En el último trimestre del 2014 creció 4,2%.
- Según el DANE, la tasa de desempleo nacional descendió en el año a un mínimo no visto en 14 años de 9,1% y en el mes de diciembre cerró en 8,7% para el total nacional.
- La inflación en diciembre fue de 3,66%, en línea con lo esperado por el mercado y dentro del rango meta propuesto por el Banco de la República entre 2,0% y 4,0%.
- La tasa de intervención del Banco de la República inició en 2014 sobre los 3,25% y empezó su ascenso el 25 de abril a 3,50% hasta el 29 de agosto fecha en la que subieron por última vez las tasas hasta el 4,50%.
- La tasa de cambio cerró en 2014 al alza producto de la fuerte caída en el precio del petróleo y a los continuos recortes de estímulos monetarios en Estados Unidos; fue así como el dólar en diciembre cerró sobre los $2.392,46 completando así una devaluación en el año de 23,12%.
- Las exportaciones en lo corrido del año 2014 cayeron un 0,8% con respecto al mismo periodo de 2013, esto está explicado principalmente por una disminución de un 31,3% en las exportaciones de productos de la refinación del petróleo, se espera una recuperación producto del ajuste en la tasa de cambio.

En definitiva, el 2014 fue un año de volatilidad. Factores como la caída del precio del petróleo, el alza del dólar, la reforma tributaria, entre otros, son algunos de los aspectos que están condicionando las proyecciones de crecimiento para el país en el año 2015. En cuanto a esto, los más optimistas son el Gobierno y el Banco de la República, quienes estiman un crecimiento del PIB para 2.015 de 4,2% y 3,8% respectivamente, la ANIF proyecta un 4,0% y el FMI un 3,8%.

En conclusión, para Colombia se vienen importantes retos en materia económica. La presión externa podría continuar afectando las exportaciones, la inversión y las finanzas del Gobierno. Sin embargo, no hay que dejar de lado que el país, a diferencia de otros de la región, presenta una dinámica económica estable apoyada en el buen nivel de reservas internacionales, en un alto volumen de inversión en vivienda y en infraestructura, en una tasa de cambio flexible y en el apoyo por parte del Banco de la República que ha mantenido en los últimos años una política monetaria adecuada.

En la realización de esta sección se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

FMI, Fondo Monetario Internacional.
DANE. http://www.dane.gov.co/
Banco de la República. http://www.banrep.gov.co/
Diario La República.
Superintendencia Financiera de Colombia.
BLOOMBERG

2 50 AÑOS DE COOPERATIVISMO AL SERVICIO DEL PAÍS

En 2014 la celebración de los 50 años de Coomeva fue una ocasión memorable para presentarle al país y al movimiento cooperativo del mundo, cómo Coomeva a través de su historia ha logrado convertirse en una eficaz alternativa de desarrollo, a partir de la unión de esfuerzos y voluntades que hace posible el trabajo cooperativo y cómo proyecta su futuro, sentando las bases para continuar generando una respuesta de gran impacto social, a las necesidades de sus asociados y usuarios en servicios de protección social, salud, financieros, seguros y de recreación, manteniéndose fiel a su filosofía cooperativa.

La exitosa realización del programa de celebración, convocó a múltiples y variados públicos de interés, logrando así posicionar en el país y en el continente americano, los 50 años de Coomeva al servicio del país.

De acuerdo con el presupuesto de $1.500 millones aprobado por la Asamblea General de Delegados, se invirtieron el 98% de los recursos, los cuales permitieron llevar a cabo 10 actividades macro, a las cuales el Consejo de Administración hizo permanente seguimiento. En los diferentes eventos, se contó con la asistencia en las mismas de 40.577 participantes

Se destacan como actividades sobresalientes las siguientes:

- ***Activación de aniversario:*** En todo el país mediante la ubicación de elementos promocionales alusivos a los 50 años en las oficinas del Grupo Coomeva y la realización del concurso ¿Y para ti que significan los 50 años de Coomeva? en el que se logró la participación de 8.574 personas entre asociados y colaboradores y cuyo premio de seis cruceros por el Caribe para dos personas, fue otorgado a un asociado de cada regional. La difusión de las frases ganadoras de este concurso se hizo a través de la Revista Coomeva, edición N° 103 y en la portada del cuaderno de Coomeva para 2015.
- ***Cena de Celebración***: Se logró un imponente y cálido acto de conmemoración el 28 de marzo en la ciudad de Cali, de las bodas de oro de Coomeva, con la participación de la Orquesta Filarmónica de Cali y la asistencia de más de 500 personas, entre ellas 11 de los 27 fundadores, altos cargos del Gobierno Nacional, Departamental y local, autoridades civiles y militares, representantes de empresas y de gremios, especialmente del cooperativo, asociados más antiguos, dirigentes, delegados principales y suplentes y directivos de Coomeva. Fueron exaltados los asociados que han hecho realidad 50 años de cooperativismo y de manera especial a sus Fundadores; Coomeva recibió diversos reconocimientos del Gobierno, el Sector Cooperativo nacional e internacional y la Sociedad Civil.
- ***Conferencia de experto en la L Asamblea General Ordinaria de Coomeva:*** Se contó con la participación del destacado cooperativista brasilero, Dr. Roberto Rodrigues, quien desarrolló la conferencia “Perspectivas del Cooperativismo en su dimensión asociativa y empresarial”, la cual fue también publicada en los distintos medios institucionales de comunicación de la Cooperativa y en la Revista Coomeva.
- ***Libro Coomeva 50 años*****.** Durante la III Cumbre Cooperativa de las Américas, se hizo el lanzamiento y entrega del libro el cual se encuentra además publicado en el portal de internet de la Cooperativa. El libro “50 años Coomeva” realiza una reseña de su historia mediante textos, imágenes y testimonios. En el mismo, se plasma un recorrido de medio siglo que ha logrado mostrar que el cooperativismo es la mejor manera de construir un país solidario, con oportunidades de progreso para todos.

- ***Video Coomeva 50 años.*** Mediante un video Coomeva presentó en diversos escenarios, la historia de sus realizaciones durante estos 50 años de cooperativismo al servicio del país y la proyección del Grupo Coomeva.
- ***Eventos Culturales Regionales y Zonales:*** En 36 ciudades del país se llevaron a cabo actos culturales de celebración en los cuales participaron 17.412 asistentes, especialmente asociados.
- ***Publicaciones y Promociones:*** Se realizaron avisos y publirreportajes en catorce medios de comunicación escritos nacionales y locales en conmemoración de los 50 años de Coomeva y se realizó una publicación especial de la Revista Coomeva. Así mismo y a lo largo del año se realizaron diversas promociones alrededor de los servicios y productos de Coomeva.
- ***III Cumbre Cooperativa de las Américas:*** Más de 1.400 personas de 29 países, cifra superior a la esperada de 1000 asistentes, participaron en la III Cumbre Cooperativa, en la cual Coomeva logro un alto posicionamiento en el ámbito cooperativo continental por su destacada participación con la asistencia de 98 personas entre asociados y colaboradores; la moderación de los encuentros Financiero y de Género y los conferencistas invitados en cada uno; la relatoría en el Foro de Salud, la presentación de una ponencia en el Foro de Educación Cooperativa, la co- moderación en el debate cooperativo, la candidatura a la Presidencia de la ACI Américas y el apoyo comercial, especialmente para la cena y fiesta de clausura, destacándose en ella, el lanzamiento del libro de los 50 años, el video y su concurso y el show de Ensálsate como muestra cultural de Colombia y particularmente de Cali. Coomeva mantuvo la participación en Cooperativas de las Américas a través de la Presidencia de COFIA y el Consejo de Administración, en cabeza del Presidente Ejecutivo, e inicia su participación en el Comité de la Juventud, en cabeza de la Asistente de la Presidencia Ejecutiva.
- ***Concurso de Conocimiento Coomeva 50 Años dirigido a los Asociados y empleados del Grupo Coomeva:*** Se buscó a través de este juego profundizar en el conocimiento de Coomeva por parte de los asociados, sus familias y colaboradores. 17.036 personas participaron en el juego, de las cuales 5.077 hicieron todas las fases y cumplieron con las condiciones para participar en el sorteo final, siendo el 53% de los participantes, asociados y 47% colaboradores. Entre los concursantes que finalizaron cada una de las etapas del Juego y respondieron asertivamente las preguntas de conocimientos, se sortearon dos vehículos, uno para asociados, del cual fue beneficiario un cooperado de Cúcuta y otro para colaboradores, con el cual fue premiada una empleada de la Dirección Nacional en Cali. Adicionalmente se sortearon en las fases, 20 mini I-pads, los cuales fueron distribuidos a nivel nacional.
- ***Concurso de Escritura Palabras Mayores 50 años*****:** Con la participación de 236 asociados adultos mayores de todas las regionales del país, finalizó el concurso de escritura “Palabras Mayores Coomeva 50 años”, en las categorías testimonios, crónica y cuento, cuyos ganadores obtuvieron como premio la participación en el Hay Festival de Cartagena de 2015.

3 VISIÓN GERENCIAL: Balance 2014 y Prioridades 2015

Nuestro balance del 2014 es positivo; ha sido un año de grandes logros para Coomeva y su Grupo Empresarial. Se mejoraron los resultados de manera sustancial, vistos a través de los logros alcanzados en elementos fundamentales de una organización como Coomeva. Hemos impactado positiva y significativamente a los asociados, a través de más servicios, más uso, y más beneficios; hemos mejorado la Calidad de nuestra Gestión, con claridad en los propósitos, con equipos de alto desempeño, y proyectos que generan cambio y avance en los objetivos definidos; a su vez el compromiso con los resultados financieros fue claro, cerrando el año con casi todas las empresas del Grupo por encima del resultado financiero presupuestado.

Coomeva y sus empresas alcanzaron un incremento en el resultado financiero del 46% frente al logrado en 2013, el cual es un crecimiento destacable, sin desconocer la realidad y el gran desafío que plantea la situación y los resultados de Coomeva EPS. Por otro lado, es importante adicionar a los resultados financieros generados, el valor de los beneficios entregados a los asociados por la suma de $109 mil mm, para tener una perspectiva integral de la creación de valor en el Grupo Coomeva.

En el tema de asociados se buscó un crecimiento con énfasis en la permanencia, acompañado de planes de mejoramiento de los servicios. Ello permitió una mayor tenencia de productos y mayores ingresos, impactando la satisfacción y los resultados de las empresas.

El 2015 será sin duda el “Año del desarrollo de la comunidad” y así lo hemos declarado, dándole un mayor énfasis al desarrollo de la comunidad de asociados, buscando atraer los segmentos de profesionales definidos en la estrategia de la cooperativa, asegurar que encuentren aquí apoyo en la solución a sus necesidades y las de su familia, impactar favorablemente su calidad de vida y con ello ganar su compromiso y lealtad, y lograr que el asociado obtenga y perciba claramente, el valor que se crea al ser parte de la principal asociación de profesionales de Colombia.

En este año los líderes de Coomeva, es decir su dirigencia, ejecutivos y colaboradores, realizarán una labor muy comprometida y profesional, teniendo especial atención con tres prioridades vinculadas a Plan Estratégico 2019 de la Cooperativa y su Grupo Empresarial.

Relaciones de largo plazo con el asociado: Fortalecimiento del vínculo emocional con el asociado y construcción de relaciones de largo plazo basadas en la confianza, y la satisfacción oportuna de sus necesidades.

Creación de valor: El compromiso con los resultados desde una visión ampliada del valor. Por un lado, el mejoramiento del resultado financiero de las empresas del Grupo Empresarial y a su vez más y mejores beneficios a los asociados a través de una oferta clara, acorde con el perfil del asociado y rentable.

Mejor calidad de la Gestión: En esta etapa de desarrollo estratégico de Coomeva, de focalización, gobierno y resultados, nuestra organización ha alcanzado niveles de madurez cada vez mayores. Para profundizar en esta senda se deben impulsar algunas orientaciones transversales, tales como: mejora en el servicio, virtualización de servicios y de las ventas, desarrollo del capital humano y modernización de la infraestructura tecnológica.

Desde la Presidencia Ejecutiva, con el concurso del equipo ejecutivo y de la dirigencia, y de todos los colaboradores se seguirá trabajando en temas clave como el robustecimiento del modelo de gobierno corporativo, la contención del riesgo derivado de la situación de Coomeva EPS y la generación de mayores beneficios que mejoren la calidad de vida de nuestros asociados.

Movilizar a todos en el convencimiento y en el compromiso con estas tareas, es nuestra mayor responsabilidad.

4 GESTIÓN DIMENSIÓN COOPERATIVA

Esta dimensión agrupa todas las acciones adelantadas para atender las necesidades de los asociados y lograr altos niveles de satisfacción con la Cooperativa, generando soluciones eficientes, espacios de educación cooperativa y profesional, y posibilidades de emprendimiento y crecimiento patrimonial, que permiten mantener y crecer la base de cooperados.

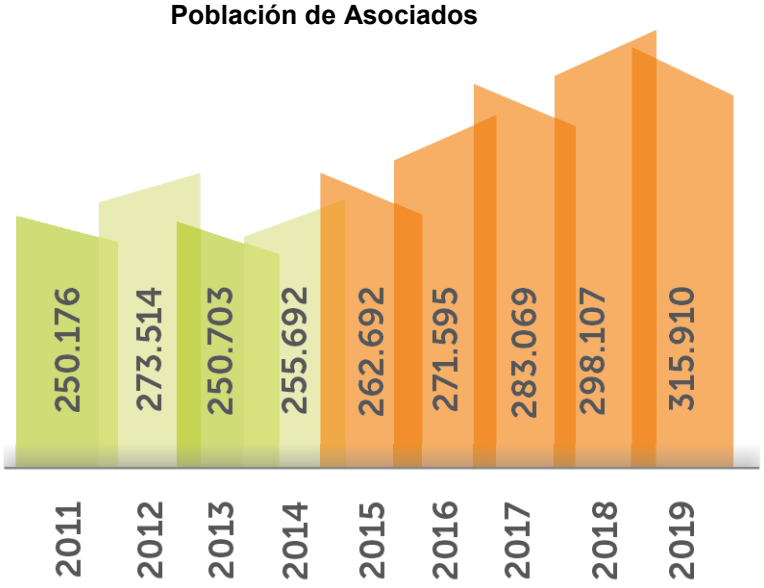
El Plan Estratégico 2019 reafirma nuestro compromiso con el carácter cooperativo de nuestra organización, es decir, la preeminencia del asociado en sus tres roles de usuario, gestor y de dueño o inversionista, y la orientación de todo el Grupo Empresarial a servirle con servicios oportunos, de calidad y alineados con sus necesidades reales.

4.1 El asociado en el Centro de la Organización: Estrategia de Crecimiento

El 2014 fue el primer año de implementación de la nueva estrategia de crecimiento, que fue aprobada por el Consejo de Administración "orientada a crecer más moderadamente pero buscando una mayor satisfacción y permanencia de los asociados, estrategia que se fundamenta en un mayor uso de productos, en la vinculación con productos, en la vinculación de los segmentos adecuados, y en el mejor servicio en las barras de atención". Esta estrategia demostró su validez y nos permitió obtener varios beneficios, aunque en ciertos aspectos, no se logró todo lo propuesto.

Bajo este nuevo enfoque se estableció la meta de crecimiento en 8.701 asociados, lográndose un crecimiento neto de 4.931 asociados, para cerrar con un total de 255.692 asociados.

Población de Asociados



Los ingresos brutos acumulados cerrando el mes de diciembre sumaron 35.963 asociados, ejecutándose el 86,7% del presupuesto y los egresos acumulados fueron de 31.032. Las Regionales Cali, Palmira y Eje Cafetero cumplieron con el presupuesto; siendo las de menor cumplimiento las Regionales Bogotá y Medellín.

La estrategia de crecimiento tuvo como condición la búsqueda de un perfil de ingreso a la cooperativa más cercano al de aquellos asociados que más permanecen, en términos de edad, ingreso, calidad profesional y nivel de acierta, lográndose que el 83% de los nuevos asociados se ajustaran a este perfil, superando la meta del 80% que nos habíamos fijado.

A mediados de año se implementó una nueva metodología de trabajo para la retención de los asociados que manifiestan la intención de retiro y/o se atrasan en sus pagos, profesionalizando más el proceso y asignando más recursos a esta labor.

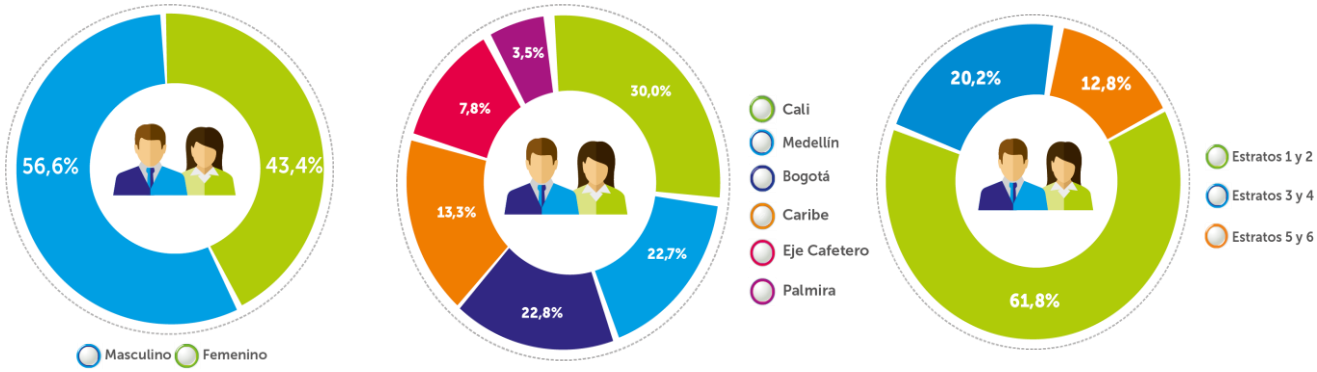
Los asociados en mora mayor a 90 días, cerraron en 32.498 asociados (un 12,7% del total). No obstante, durante el año se ha manejado de manera especial este tema entre la dirigencia y la administración, se asignaron recursos y se estableció una estrategia de fidelización que permitió la recuperación de 18.724 asociados.

El crecimiento del colectivo de asociados no sólo fortalece la posición competitiva de la Cooperativa ante empresas propias y de terceros para el logro de ventajas en servicios y beneficios, sino que también contribuye al fortalecimiento de su capital social e institucional.

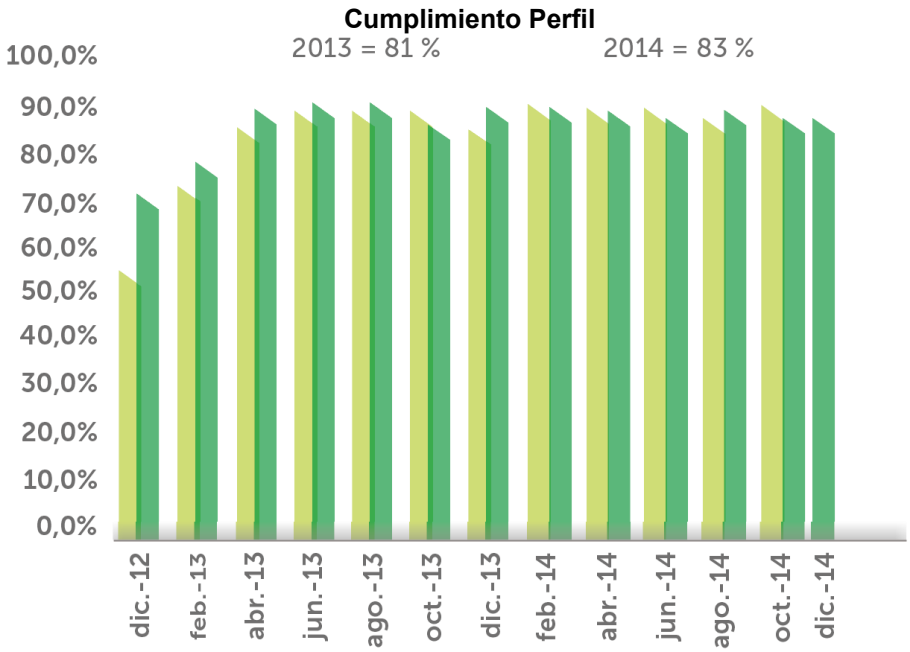
4.2 Perfil del Asociado

Los asociados de Coomeva son en su mayoría mujeres (56,6%), con nivel de estudios profesionales y graduados (73,9%), con edades que oscilan entre 30 y 60 años (60%) y asalariados (53,5%). El 40,8% es soltero mientras que el 52,4% vive con su pareja. Las regionales de mayor concentración siguen siendo, en su orden: Cali, Bogotá y Medellín (30%, 22,8% y 22,7% respectivamente).

Perfil del Asociado

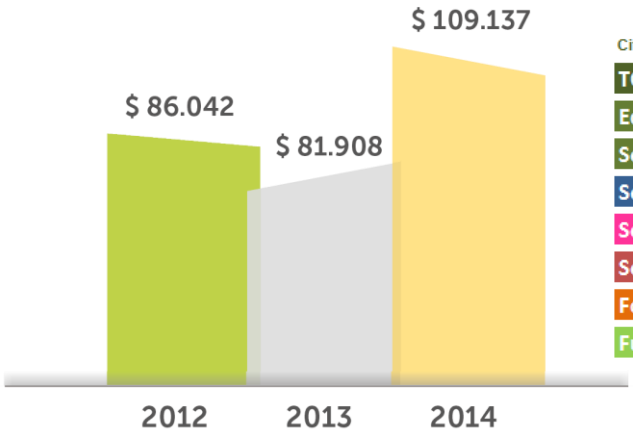


La estrategia de crecimiento tuvo como compromiso la búsqueda de un nuevo perfil de ingreso a la cooperativa, logrando que el 83% de los nuevos asociados se ajustaran a este perfil (edad, ingreso, calidad profesional y nivel de acierta que maximicen la posibilidad de quedarse en Coomeva), superando la meta fijada del 80%.



El aumento en la tenencia de productos refleja la entrega de mayores beneficios para los Asociados. En el 2014, la Cooperativa entregó beneficios económicos por un valor aproximado de $109 mil millones, a través de menores precios y no cobro de servicios, valor superior en $27 mil millones al entregado en el 2013.

Beneficios Asociados



Cifras en $Millones	2013	2014
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	81.908	109.137
Educación	8.291	9.160
Servicios Coomeva	2.789	2.946
Sector Salud	23.851	34.755
Sector Recreación	10.193	11.761
Sector Financiero	10.976	39.593
Fondo de Solidaridad	24.426	9.979
Fundación Coomeva	1.383	942

4.3 Conexión del Asociado con los Servicios

A través de los distintos canales de atención, se prestaron más de 45 millones de atenciones en todo el país. Los Asesores Integrales entregaron más de un millón de servicios a nuestros asociados generando ingresos superiores a los $33 mil millones. El canal telefónico recibió 9,5 millones de llamadas de los asociados y clientes del Grupo Coomeva. Bancoomeva por su parte entregó 4,3 millones de atenciones en sus barras y se realizaron 3,3 millones de transacciones en cajeros automáticos, comercios y oficina virtual con nuestros medios de pago (tarjetas débito y crédito).

Al reorientar nuestros esfuerzos a la conexión del asociado con los productos y servicios, logramos llevar la tenencia de 3,0 a 3,32 productos en promedio, y en los asociados con producto a llevarla a 3,99, mientras que los asociados sin productos bajaron por primera vez hasta 16,9%. El resultado más alentador es el incremento de los asociados con 6 o más productos, que pasan de 16,3% a 20,6%.

Uso de Servicios

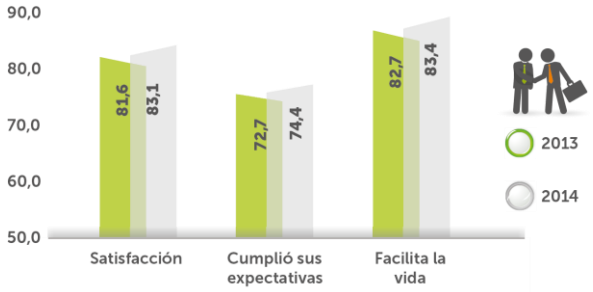
Periodo	Dic 2013		Dic 2014	
Población	250.703		255.692	
Producto promedio por asociado con Servicios	3,67		3,99	
Producto promedio por asociado	3,00		3,32	
Servicios	Asociados	%	Asociados	%
1	39.847	15,9	38.654	15,1
2	38.551	15,4	38.005	14,9
3	34.491	13,8	33.403	13,1
4	29.191	11,6	27.896	10,9
5	21.793	8,7	21.862	8,6
6	15.364	6,1	16.529	6,5
7	10.413	4,2	12.243	4,8
8	6.428	2,6	8.841	3,5
9	3.994	1,6	5.825	2,3
10 o Más	4.878	1,9	9.193	3,6
Ningún Servicio	43.268	17,3	43.241	16,9

4.4 Satisfacción, Confianza y Lealtad del Asociado

Satisfacción:

La satisfacción de los asociados mostró una mejora en el primer semestre del año. El 83,1% de los asociados presentan un nivel alto o muy alto de satisfacción, superando el registro del año anterior (81,6%). De igual forma, la percepción del cumplimiento de las expectativas se incrementó del 72,7% al 74,4%, al igual que la promesa de facilitar la vida pasando de 82,7% al 83,4%

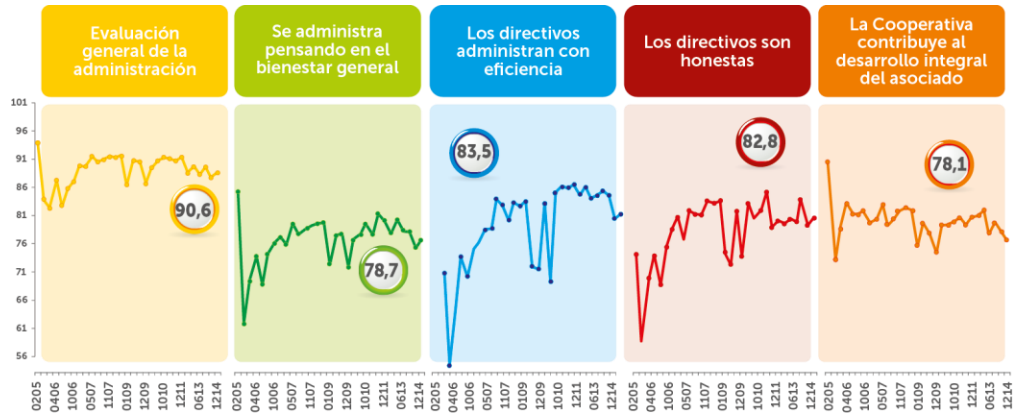
Satisfacción (Junio 2013 vs junio 2014)



Índice de Confianza en la Administración: La esencia de la relación entre el asociado y su cooperativa se basa en la confianza.

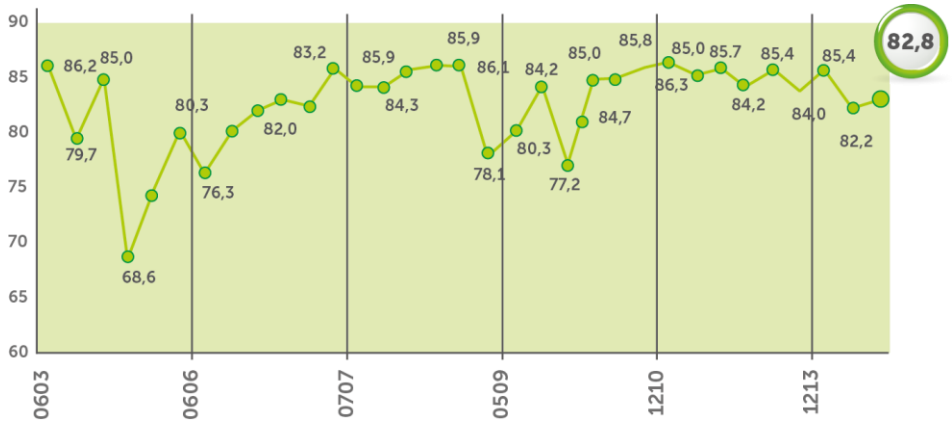
La confianza en la administración continúa en un alto nivel al cierre del año 2014, el cual se ubica en el 82,8%, producto del resultado de cinco factores, donde se resaltan las variables: La evaluación general de la administración con el 90,7%; Directivos administrando con eficiencia 83,6% y Directivos honestos con el 82,9%.

Índice de Confianza en la Administración



Los resultados obtenidos llevan a la Administración a poner un mayor énfasis en el Bienestar General y en la contribución al desarrollo integral del asociado.

Índice de Confianza en la Administración



Lealtad Coomeva: El Programa de Lealtad mediante el cual se reconoce la participación de los asociados por el ejercicio de los tres roles, como Gestor, Usuario e Inversionista, lleva cinco años de funcionamiento, durante los cuales se han ejecutado seis campañas de redención por valor de $4.075 millones y se ha logrado la participación 39.515 asociados.

El Programa cuenta con una plataforma en línea por medio de la cual el asociado conoce sobre el programa, se informa sobre la dinámica de acumulación de pinos y escoge los premios que puede redimir por los pinos acumulados. La plataforma es una herramienta tecnológica amigable que permite hoy que el asociado auto-gestione sus premios directamente en la plataforma y los reciba directamente en su domicilio.

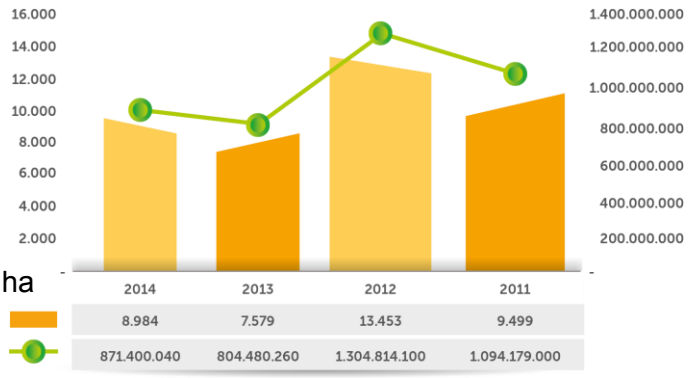
La siguiente ha sido la participación de los asociados en las campañas de redención, las cuales a su vez están determinadas por los recursos económicos disponibles en la bolsa de premios:

La siguiente ha sido la participación de los asociados en las campañas de redención, las cuales a su vez están determinadas por los recursos económicos disponibles en la bolsa de premios:

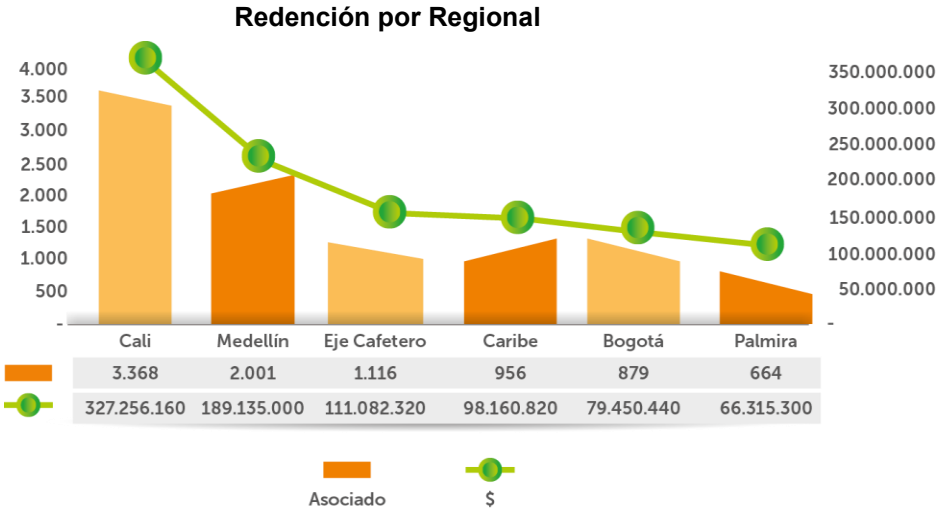
En la campaña de redención de 2014, participó un 17% (8.984) del potencial de asociados en capacidad de redimir, correspondiente a 52.931 asociados que ejercen sus tres roles como asociados, 1.453 más que en 2013.

Se observó también un incremento en el uso y tenencia de los productos y servicios incluidos en el programa por parte de los asociados que han redimido, pasando del 13% en 2013 a 31% en 2014. El análisis de la participación de los asociados en las cinco campañas de redención realizadas, muestra que el 43% son asociados que participan de manera regular en las campañas y un 57% lo ha hecho solo una vez.

Redención Lealtad Coomeva



En la campaña de redención 2014, la siguiente fue la participación por regionales:



En cuanto al perfil del asociado que redimió sus pinos en la campaña 2014, se encontró que el 64% de los asociados que redimen son mujeres y un 36% son hombres. Según el estrato socioeconómico, son los estratos 3 y 4 los de más alta participación. La edad no es un determinante para redimir y son los asociados antiguos los que mayor participación registran.

4.5 Compromiso con el servicio

2014, declarado como año del servicio y la generación de valor, se caracterizó por el inicio del proceso de movilizar a los colaboradores para volver realidad nuestra cultura de servicio. Se llevaron a estrategias que permitieron romper esquemas y replantear a Coomeva en torno al servicio al asociado, buscando que en un mediano plazo la experiencia en servicio en cualquiera de nuestros puntos de contacto sea memorable.

Este abordaje se inició desde el año 2013 con la aprobación por el Consejo de Administración del Modelo de Servicio, el cual se fue consolidando durante el 2014, orientando nuestra labor hacia:

- ✓ Socialización del Modelo de Servicio en los diferentes negocios y empresas del grupo Coomeva, logrando un posicionamiento, integración y unificación de estrategias entre las áreas de servicio, llegando con un mismo mensaje de servicio a los 15 mil colaboradores.
- ✓ Involucramiento del Modelo de Servicio en los Comités de Gestión de las empresas, convirtiéndose en parte integral de procesos claves de Coomeva como la facturación, comunicaciones enviadas a los asociados por parte del sector protección, mejora de procesos en barras entre otras.
- ✓ Diseño de actividades de sensibilización de las actitudes y comportamientos a través de campañas como “Reconóceme” y “El Bosque Encantado”, en el que habitan diversos personajes que dan vida a los comportamientos y valores de servicio. Esto se materializó a través de un multimedia con 5 capítulos y campañas BTL, entre otras, en los que participaron cerca de diez mil colaboradores.
- ✓ Definición e implementación de los mecanismos de evaluación del servicio, tales como mediciones de cliente oculto de manera presencial, tele-mercadeo a los

asociados para evaluar en tiempo real el servicio recibido en las oficinas, auditorias de servicio en conjunto con auditores de calidad del área de arquitectura, así como encuestas de verificación de satisfacción con las respuestas enviadas a los asociados por solicitudes, quejas y reclamos.

- ✓ Rediseño de la batería de pruebas de Servicio para la selección de nuevos colaboradores para el Grupo Empresarial buscando perfiles más proclives a brindar una buena atención.
- ✓ Socialización de los protocolos de presentación personal, telefónica y de Outlook.
- ✓ Se generó documento de reforzamiento de compromisos que tiene como fin fijar las consecuencias del no cumplimiento con las actitudes de servicio.

4.6 Desarrollo de Servicios desde la Cooperativa

En 2013 se fortalecieron y se mejoraron los productos de la Cooperativa. Dentro de las principales mejoras se encuentran:

4.6.1 Productos Cooperativos

Tarjeta Coomeva: En 2014, a través de la Tarjeta Coomeva, marca propia exclusiva para asociados, se continuaron entregando beneficios vía descuentos en comercios aliados por presentación o utilización del cupo de crédito otorgado por Bancoomeva en condiciones preferenciales; adicionalmente, a través de la tarjeta se realizó la entrega de los premios en efectivo de los Programas de Lealtad del GECC.

Los principales logros para resaltar son:

- ✓ **Cupo de Crédito**: Se incrementó el número de Asociados con cupo de crédito vigente a 64.029; al cierre del año la cartera acumulada asciende a $34.495 millones.
- ✓ **Red de Comercios**: Se incrementó la red de comercios aliados, pudiendo los Asociados comprar con beneficio en 172 establecimientos en todo el país solo presentando la Tarjeta. Se cuenta con 320 comercios aliados en los que se puede utilizar la tarjeta como medio de pago.
- ✓ **Beneficios Asociados**: Se realizaron 34 promociones exclusivas, generando ahorros por un valor de $1.289 millones a 11.596 asociados.
- ✓ **Replanteamiento integral del producto:** En cumplimiento de lo que se tenía planeado para este año, se realizó un replanteamiento del producto decidiendo adoptar un modelo de Tarjeta Dual, el primero que se implementa en el país, con la franquicia Master Card. Bajo este modelo, la tarjeta tendrá dos funcionalidades transaccionales en un solo plástico (en el anverso la tarjeta de crédito y en el reverso la cuenta de ahorros). Adicionalmente, permitirá contar con la trazabilidad de los beneficios generados al Asociados por efectos de su presentación. Con la nueva tarjeta se espera colmar las expectativas de los asociados, incrementar el uso de los productos del GECC afianzando la integración, lograr la adopción del producto y fidelizar al asociado.

Dentro de las prioridades para el año 2015 se encuentran:

- ✓ **Profundización**. Se tiene como objetivo incrementar los beneficios y la profundización de la tarjeta actual, hasta tanto se realice el lanzamiento de la nueva, focalizándose en la realización permanente de promociones exclusivas para los Asociados y la promoción del uso de la tarjeta por parte de los Asociados, especialmente de aquellos que cuenta con cupo pero no lo han utilizado.

- ✓ **Lanzamiento Tarjeta Coomeva Mastercard**. Se tiene planeado realizar el lanzamiento de la nueva tarjeta en agosto de 2015 bajo la franquicia Mastercard. Con la intención de ofrecer un producto potente y de alto nivel, todas las tarjetas serán Gold de Mastercard. Entre los beneficios adicionales que se generarán para los Asociados tenemos:
  - Mayor cobertura nacional
  - Cobertura internacional
  - Posibilidad de transar por múltiples canales
  - Posibilidad de matricular débito automático contra el crédito
  - Posibilidad de diferir las compras a un mes sin intereses
  - Programa de fidelización igual a la Visa de Bancoomeva
  - Asistencias relacionadas con la tarjeta, asistencia en viajes, seguros de autos alquilados, seguro de viajes por muerte e incapacidad todo ello sin costo.
  - La cuenta crédito no tendrá cuota de manejo por 1 año y se mantendrá la tasa especial para los asociados. La cuenta débito no tendrá cuota de manejo

Credisolidario: El Credisolidario es una alternativa de crédito flexible y de fácil acceso, creado para asociados con antigüedad igual o mayor a 3 años, con el fin de brindarles una solución financiera cuando por casos excepcionales de su situación financiera no puedan acceder a un crédito bancario, condicionado a la capacidad de pago y al historial en Coomeva.

Los principales logros para resaltar en el 2014 son:
- ✓ **Créditos:** Otorgamiento de 1.332 créditos, con un incremento del 67% respecto al año anterior, por un monto de $5.295 millones.
- ✓ **Saldo de Cartera:** Logro de un saldo de cartera de $7.220 millones, lo que representa un incremento del 65% frente al 2013.
- ✓ **Servicio:** Mejoramiento en los tiempos de respuesta a las solicitudes con una disminución del tiempo de respuesta de 15 días a 5 días desde octubre.

Dentro de las prioridades para el año 2015 se encuentran:
- ✓ **Saldo de Cartera:** Reducción del índice de cartera vencida.
- ✓ **Servicio:** Mejoramiento en la calidad y oportunidad del servicio.

Vida en Plenitud:

Vida en plenitud en el 2014, inició un proceso de transición relacionado con la aprobación del Plan Estratégico 2014 -2019, cuya esencia es la trascendencia desde un enfoque de programa (Vida en plenitud), a un enfoque más integral de servicio y acompañamiento, que no solamente toma al adulto mayor en Coomeva en todas sus necesidades e interacciones con la cooperativa, sino que además lo entiende y aborda desde las etapas tempranas de la vida. En ese sentido Vida en Plenitud deberá movilizar todas las posibilidades y recursos de la Cooperativa y su Grupo empresarial, así como los convenios que pueda desarrollar, para ofrecer un concepto integral de servicio y acompañamiento a los asociados.

Hacia el futuro nos proponemos el posicionamiento del segmento a través de una nueva estrategia la cual llamaremos a partir del 2015 **"MAYORES SOLUCIONES**" en la que el grupo poblacional mayor a 55 años tendrá la posibilidad de acceder a soluciones

financieras, de salud , de recreación , de educación y de soporte social con la participación en VEP.

Durante el 2014, el segmento de mayores de 55 años estuvo conformado por 56.187 asociados, con una tenencia de 4 productos en promedio.

Los principales logros para resaltar son:

- ✓ **Mayor profundización:**
- **Soluciones Vida en Plenitud**: Cerró con 6.188 adultos mayores inscritos; adicionalmente, se amplió la cobertura geográfica en Manizales, Buga, Tuluá, Popayán, y se atendieron programas especiales en las ciudades de Quibdó y Cartago, para un total de 17 ciudades. Como programas especiales a nivel nacional se desarrollaron el concurso nacional de escritores Coomeva 50 años, con la participación de 236 asociados de todo el país, y el V Encuentro Nacional con 300 asociados.
- **Soluciones de Salud**: 15.325 asociados mayores se encuentran afiliados a Coomeva EPS; 10.513 cuentan con Medicina Prepagada y 3.112 con los servicios de CEM
- **Soluciones Financieras**: 29.545 asociados tienen productos de captación. Adicionalmente, 236 asociados mayores se beneficiaron con créditos solidarios por un monto de $2.089 millones.
- **Soluciones Educativas**: 90 personas mayores participaron en cursos de sistemas y herramientas tecnológicas.
- **Soluciones de Protección**: 2.749 asociados mayores se perseveraron y recibieron el valor $58.770 millones en auxilios.
- **Soluciones de Consumo**: 2860 asociados mayores participaron en las campañas realizadas por Tarjeta Coomeva recibiendo beneficios por valor de $255 millones.
- **Soluciones de Vivienda**: 52 Asociados mayores de 55 años compraron vivienda a través de las alianzas de Espacios Coomeva, obteniendo ahorros por un monto de $171 millones.

- ✓ ***Avance plan estratégico***
- **Componente Previsivo :**
  Se avanzó con el Sector Protección y el Área de Actuaría en un proyecto de servicio relacionado con un seguro especial previsivo en caso de una incapacidad física total, el cual pueda ser pagado desde edades tempranas y ser utilizado en la vejez para vida en plenitud y/o en situación de discapacidad disponer del seguro. Se avanzó en el análisis de los diferentes escenarios para su implementación a partir del 2015.
- **Componente de atención** :

- Se unificó con el Sector de Recreación la oferta con destinos nacionales e internacionales, así como la oferta de pasadías zonales en conjunto con el área de recreación.
- Con el sector salud se conformó un Comité para la Evaluación de los productos para el segmento; se realizará prueba piloto con los productos para el segmento.
- Con Fundación se inició el proyecto mentorías que busca ofrecer a los asociados mayores la posibilidad de asesorar a los asociados empresarios; el proyecto se implementará a partir de marzo de 2015.

Dentro de las prioridades para el año 2015 se encuentran:

- Posicionamiento de soluciones al segmento a través de la estrategia "**MAYORES SOLUCIONES"**.
- Bajo el enfoque de previsión, impulsar campañas relacionadas con el aumento de la protección de la solidaridad en los jóvenes entre 35 y 50 años
- Fortalecer la cobertura geográfica de los programas de vida en plenitud en las ciudades de Cartago, Cúcuta, Quibdó y Santa Marta con programas en conjunto con educación y recreación según la tipología de la ciudad y lo definido en el plan estratégico.

Espacios Coomeva: El Servicio de Vivienda Espacios Coomeva ha focalizado sus esfuerzos en estructurar alternativas que permitan a los Asociados a Coomeva, sus familias y colaboradores del Grupo Empresarial, acceder a soluciones de vivienda, oficinas, consultorios y locales.

La conformación de una red de aliados que ofrecen a nuestra comunidad descuentos especiales en el momento de compra y el estudio e implementación de modelos participativos, permiten materializar un portafolio de alternativas que les faciliten el acceso en la obtención de vivienda o inmueble comercial.

Los principales logros para resaltar son:

- ✓ **Beneficios Asociados**: Acceso de 454 asociados a la compra de su vivienda nueva, obteniendo descuentos en la compra por $835 millones otorgados a los asociados que realizaron el pago de la cuota inicial.
- ✓ **Red de Constructoras**: Alianzas con 98 constructoras en todo el país de reconocida trayectoria e idoneidad e inicio a la oferta de proyectos de vivienda en ciudades como Valledupar, Yopal, Tunja y Buenaventura.
- ✓ **Otorgamiento de créditos**: Bancoomeva otorgó 136 créditos por $12.600 millones y desembolsó 58 créditos por $5.636 millones, diferencia que corresponde a los créditos en curso.
- ✓ **Avance Política de Vivienda** En 2014, el Consejo de Administración aprobó el Acuerdo No. 427 que modifica la Política de Vivienda de la Cooperativa, definiendo la actuación de Coomeva bajo dos roles:
  - Como Promotor: Bajo este rol, Coomeva promoverá el relacionamiento con las constructoras aliadas, buscando generar un beneficio mayor al asociado y una oferta más integrada.
  - Como Gestor Social: Bajo este rol, Coomeva estudiará alternativas que permitan el desarrollo de modelos participativos en los que se dará acompañamiento a los Asociados.

  Para su implementación, se estructuró un plan de acción que comenzará a desarrollar en el 2015, el mismo involucra el replanteamiento integral del producto y la profundización de servicio en los asociados.

Dentro de las prioridades para el año 2015 se encuentran:

- ✓ **Replanteamiento integral del producto:** En este año se trabajará en el repensar de este servicio, de forma tal que nos permita proyectarnos y focalizarnos en soluciones de vivienda que respondan a las necesidades reales de nuestros Asociados, integrando en una sola oferta productos del Grupo Coomeva, como lo son el crédito y los seguros, que complementen el acceso a la vivienda beneficiando así un número mayor de asociados.

- **Profundización**: Para el 2015 se han presupuestado venta de 580 unidades de inmuebles nuevos, y se ha definido una distribución regional de acuerdo al número de alianzas vigentes y al histórico de cada regional; en este año, se esperan generar beneficios por $946 millones.

4.6.2 Seguros y Fondos Mutuales

Plan Básico: Durante el año 2014 el plan básico no sufrió modificaciones, se mantiene la dinámica a partir de la cual el asociado escoge el valor de protección de perseverancia y el valor con que desea asegurar las coberturas relacionadas con vida (muerte, muerte accidental, gran invalidez, incapacidad permanente parcial, total y absoluta, auxilio funerario, etc.). Adicionalmente, puede escoger el valor de la renta diaria por incapacidad temporal con un tope máximo del 2% del valor de protección de la línea vida que no supere 1 SMMLV.

Como respuesta a las necesidades de los asociados, en 2014, el Consejo de Administración aprobó el Acuerdo No. 436 de Anticipo de Perseverancias, el cual inició en septiembre de 2014 y terminará en febrero de 2015. Se aplicó a asociados con más de 7 años de antigüedad, que tuvieran como mínimo 60 años y pertenecieran al plan 65 años de antigüedad para el Fondo de Solidaridad, mientras que para asociados con obligaciones vencidas con Bancoomeva no se tuvo en cuenta la edad del asociado ni el número de cuotas vencidas con la Cooperativa. Como resultado de este Acuerdo, se beneficiaron 796 asociados con un pago total de $11.361 millones.

En el mes de Marzo, se dio inicio al servicio de Asistencia Jurídica, a través del cual el asociado o sus familiares directos pueden acceder cuando lo requieran a asesorías legales especializadas en Derecho Civil, Derecho Administrativo, Derecho Policivo, Derecho de familia, Derecho del Consumidor, Derecho Laboral y Seguridad Social.

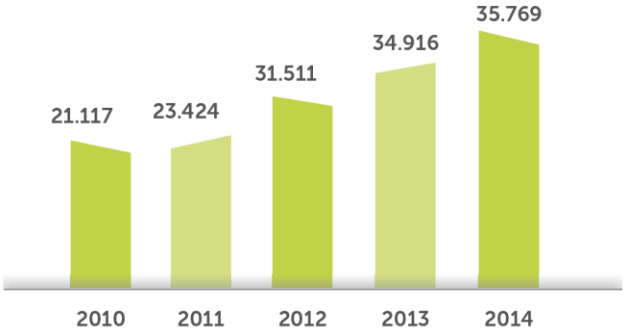
Así mismo se desarrolló un nuevo servicio de Asistencia Pensional, el cual iniciará operaciones a partir de febrero de 2015. Con este servicio el asociado podrá obtener orientación general frente a su realidad pensional, brindada a través de profesionales especializados. Este servicio solo cubre al asociado y tendrá un límite de diez (10) consultas anuales no acumulables y dos (2) cálculos por año no acumulables.

Pago de Auxilios Plan Básico: Bajo la Mutualidad, a través del Fondo de Solidaridad y Auxilio Funerario se otorgaron auxilios por $118.469 millones, creciendo un 4,9% frente al año anterior, beneficiando así a 35.769 Asociados.

El crecimiento que se observa en el 2012 (31,3%) se debe a la entrada en operación a partir de ese año del Auxilio por Desempleo; en el 2014, se pagaron $12.747 millones por este amparo, beneficiando a 4.071 Asociados. En el acumulado, desde la creación de esta cobertura, se han realizado pagos por $35.946 millones, beneficiando a 12.302 Asociados.

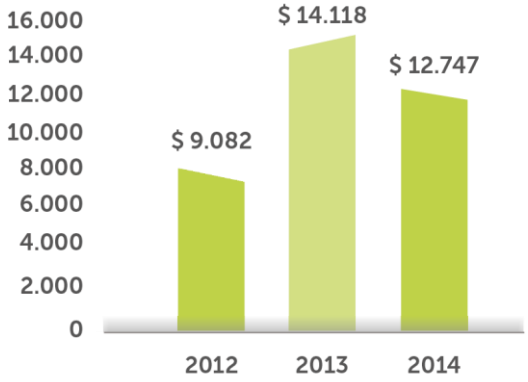
Total Auxilios Pagados Fondo Solidaridad sin Anticipos

Pagos de Auxilios Plan Básico

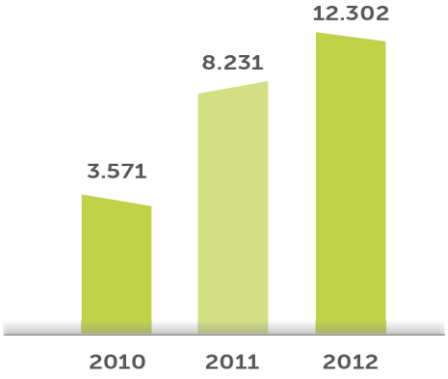


Auxilio de Desempleo Acumulado

Auxilios Acumulados Pagados por Auxilio De Desempleo



Pagos Auxilio Desempleo



Adicionando los anticipos de Perservancia, a través del Fondo de Solidaridad y Auxilio Funerario se otorgaron auxilios por $116.687 millones que favorecieron a un total de 32.262 asociados y por el Fondo de Auxilio Funerario se otorgaron auxilios por $13.143 millones a 4.303 beneficiarios de asociados, para un total pagado de $129.830 millones a 36.565 asociados.

Plan Básico

Auxilios del Plan Básico del Fondo de Solidaridad y Fondo de Auxilio Funerario Monto Auxilios (MM)					
Cobertura	2010	2011	2012	2013	2014
FONDO DE SOLIDARIDAD	**105.196**	**65.286**	**129.710**	**122.461**	**116.687**
Perseverancia	44.508	42.140	49.329	53.894	58.770
Auxilio Muerte Asociado	6.106	5.583	4.885	7.227	6.141
Incapacidad Temporal	3.030	4.411	5.594	6.246	6.286
Auxilio por Incapacidades Permanentes	2.475	1.443	2.151	2.592	3.079
Auxilio Funerario Asociado	1.628	1.550	1.724	1.969	2.312
Devolución por Retiro Asociado	6.004	8.272	10.599	10.862	9.981
Coberturas Adicionales	1.028	1.886	3.520	3.637	6.010
Cobertura de Desempleo			9.082	14.118	12.747
Anticipo de Perseverancias	40.416		42.826	21.916	11.361
FONDO AUXILIO FUNERARIO	**9.427**	**9.645**	**11.537**	**12.341**	**13.143**
Gastos Funerarios Familiares Adicionales	9.227	9.364	11.260	11.985	12.546
Coberturas adicionales	199	280	277	356	597
TOTAL	**114.623**	**74.931**	**141.247**	**134.802**	**129.830**

Planes Complementarios: Al cierre del 2014, cerca de 78.692 asociados cuentan con alguna cobertura adicional, para un total de 156.016 unidades colocadas. El producto Vida Clásica que se empezó a comercializar en el mes de junio de 2.012, ha tenido muy buena acogida, alcanzando al cierre de año un total de 21.251 unidades, mientras que el recaudo se ha incrementado significativamente al alcanzar el 16,84% de la participación en el total de los productos adicionales.

Finalizando el año 2014 se inició la comercialización del producto Plan Educativo, a través del cual los asociados que voluntariamente lo tomen podrán asegurar el estudio universitario de sus hijos en un período entre 5 y 18 años; con este nuevo amparo, en caso de fallecimiento del asociado, se podrá cubrir adicionalmente los estudios de básica primaria y secundaria.

Pagos Auxilios Productos Adicionales: En el 2014, se realizaron pagos de auxilios por productos adicionales por valor de $6.607 millones, lo que representa un crecimiento del 65% frente al año anterior, favoreciendo a 2.951 asociados.

Planes Complementarios Monto Auxilios (MM)					
Tipo Auxilio	2010	2011	2012	2013	2014
Herencia	-	10	-	24	-
Mejora Incapacidades Temporales	78	150	222	362	373
Enfermedad Alto Costo	168	159	158	217	558
Hospitalización	4	18	42	76	117
Perseverancia Corto Plazo	86	298	494	752	1.580
Devoluciones por retiro solvencia	359	900	1.620	1.399	1.903
Gastos Funerarios asociado adicional	-	29	7	26	9
Accidentes Personales	332	323	976	745	1.000
Vida Cásica	-	-	-	35	470
Gastos Funerarios Familiares adicionales	199	280	277	356	597
Total	1.227	2.167	3.797	3.993	6.607
Variación anual		77%	75%	5%	65%

En la tabla que se muestra a continuación, se muestra el comportamiento del número de asociados beneficiados con los auxilios de los planes complementarios en los últimos 5 años:

Planes Complementarios

Planes Complementarios Asociados Beneficiados					
Tipo Auxilio	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Herencia	-	3	-	1	-
Mejora Incapacidades Temporales	394	560	665	865	1.106
Enfermedad Alto Costo	8	7	9	14	33
Hospitalización	17	62	84	146	234
Perseverancia Corto Plazo	16	179	82	187	187
Devoluciones por retiro solvencia	204	420	487	393	377
Gastos Funerarios asociado adicional	-	8	2	5	3
Accidentes Personales	153	406	644	792	834
Vida Cásica	-	-	-	2	19
Gastos Funerarios Familiares adicionales	74	95	97	106	158
Total	866	1.740	2.070	2.511	2.951
Variación anual		101%	19%	21%	18%

4.6.3 Cobertura de Desempleo

Al cierre del año, el saldo contable asciende a $17.427millones, con una variación anual del 23,48%, producto de recaudos por un monto de $15.030 millones, similares a los presentados en el 2013, y pagos por $12.747 millones, lo que representa una disminución del 10% en comparación con el año anterior.

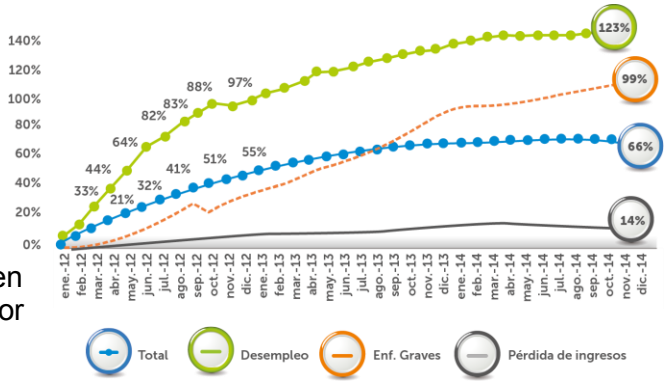
Cobertura de Desempleo

Variable	Ejecución al cierre de 2013	Ejecución a diciembre 2014	% Variación Anual
Saldo Contable	$ 14.114	$ 17.427	23,48%
Recaudo (MM)	$ 15.006	$ 15.030	0%
Rendimientos (MM)	$ 476	$ 1.030	116%
Pagos (MM)	$ 14.118	$ 12.747	-10%
Desempleo	$ 11.618	$ 10.226	-12%
Pérdida de Ingresos	$ 1.143	$ 1.153	1%
Enfermedades Graves	$ 1.357	$ 1.367	1%
Siniestros (No. reclamaciones)	4.660	4.071	-13%
Desempleo	4.044	3.482	-14%
Pérdida de Ingresos	408	342	-16%
Enfermedades Graves	208	247	19%
Asociados que terminaron la cobertura	1.082	1.527	41%
Pagos por Regional (MM)	$ 14.118	$ 12.747	-10%
Bogotá	$ 2.993	$ 2.883	-4%
Cali	$ 4.181	$ 3.748	-10%
Caribe	$ 1.903	$ 1.635	-14%
Eje cafetero	$ 1.503	$ 1.095	-27%
Medellín	$ 2.963	$ 2.853	-4%
Palmira	$ 574	$ 532	-7%

En términos del número de siniestros, se presentaron en total 4.071 reclamaciones, la mayoría provenientes del auxilio de Desempleo (3.482), seguido por Pérdida de Ingresos (342) y Enfermedades graves con 247 reclamaciones; comportamiento que está por debajo de lo esperado. Esto significó así, un decrecimiento del 13% frente a las reclamaciones atendidas en el año 2.013.

Analizando la siniestralidad acumulada (julio/2.011 a diciembre/2.014) por amparos como se muestra en la siguiente gráfica, se evidencia que Desempleo figura con la siniestralidad más alta (123%), seguido de Enfermedades graves con un 99%, mientras que Pérdidas de Ingresos, presenta históricamente la tasa más baja (14%).

Siniestralidad Acumulada



Sin embargo la cobertura total registra un porcentaje de siniestralidad acumulada del 66% (Pagos de Auxilios/Recaudo), indicador positivo de su suficiencia y sostenibilidad en el tiempo; es decir, que bajo las condiciones actuales, los recursos que los asociados aportan mensualmente más las rentabilidades obtenidas, permiten garantizan los pagos presentes y futuros por esta cobertura.

4.6.4 Educación

En 2014 se logró la participación de 123.902 personas en 1.665 procesos educativos enfocados a fomentar la cultura cooperativa y a fortalecer las competencias personales y profesionales de los asociados y su grupo familiar, para un cumplimiento del 113% de la meta propuesta. Lo anterior dio como resultado el incremento del indicador de uso en los programas de Educación, pasando de 15,3% en 2013 a 21,1% en 2014, de una meta del 16%. Se generaron ahorros a 6.706 asociados y su grupo familiar por valor de $2.984 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.

Para dar cumplimiento a la proposición de la Asamblea General de Delegados, de fortalecer los convenios con las Instituciones de Educación Superior, se presentó al Consejo de Administración, la Estrategia de Educación, **COOMEVA EDUCA**, que incluye el mandato de la Asamblea la cual fue aprobada por unanimidad. La Estrategia es una solución integral de educación que facilita medios académicos, económicos, y complementarios para apoyar el desarrollo y futuro profesional del asociado y su familia, adaptada a distintos segmentos y etapas de la vida, e integrando las capacidades distintivas y los recursos del Grupo Coomeva. Su implementación inicia en mayo de 2015, una vez agotado el proceso de desarrollo de la misma.

La Formación Cooperativa para empleados, se desarrolló mediante programas presenciales y virtuales con una destacada participación de 11.313 correspondiente a un cubrimiento del 83% del total de empleados del Grupo Coomeva. Se destaca la participación en la III Cumbre Cooperativa de las Américas de la alta gerencia del Grupo Coomeva y el Diplomado Cooperativismo y Desarrollo que se desarrolla con los participantes en el Programa de Altos Potenciales, que corresponde a los futuros líderes de la organización.

Mediante los programas de formación virtual se logró la participación de 62.895 personas logrando una cobertura del 25% de participantes en esta modalidad, que permite minimizar las limitaciones de tiempo, espacio y recursos para educarse. En doce (12) años de implementación de esta modalidad en la Cooperativa, se han logrado importantes avances en términos de cobertura y acceso, como se muestra en la tabla y grafica siguiente:

Educación Virtual

Educación Virtual	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
N° de Participantes	2.572	2.396	1.280	3.558	6.413	3.407	10.318	18.357	28.434	27.044	62.959	62.895
Población Asociados	171.262	173.019	169.931	179.044	190.943	200.872	213.102	225.003	250.174	273.513	255.000	255.692
% cobertura población	1,5%	1,4%	0,8%	2,0%	3,4%	1,7%	4,8%	8,2%	11,4%	9,9%	24,7%	24,6%

Programa Gente Pila Coomeva:

Este Programa mediante el Fondo de Educación, otorga subsidios para financiar estudios de educación Básica, Media y Superior en el nivel de Pregrado y Postgrado, para los hijos e hijas de los asociados de estratos 1, 2 y 3 y para asociados estudiantes de último año de Educación Superior nivel pregrado y para Asociados estudiantes Postgrado de estos mismos estratos. Financia también a seis instituciones de educación especial, que atienden a niños y niñas en situación discapacidad. Los recursos se operan a través de un Fondo en Administración en convenio con el ICETEX.

Desde el inicio del programa se han traslado recursos al ICETEX por valor de $28.736 millones, y ha beneficiado a 6.657 estudiantes, de los cuales hay activos 3.175; la cifra restante corresponde a estudiantes que ya terminaron la beca (1.563) y estudiantes que la perdieron por falta de rendimiento académico o por retiro de la Cooperativa (1.726).

En 2014, en la octava convocatoria, se otorgaron 390 nuevas becas, para educación Básica y Media (131) y para superior en los niveles de pregrado y postgrado (259), por valor de $3.651 millones, de los cuales se desembolsaron en la primera adjudicación $307 millones.

El total desembolsado en 2014 fue $2.925 millones tanto para nuevas adjudicaciones como para renovación de las becas ya otorgadas, 158% más de lo desembolsado en el año 2013, debido a que se logró a partir de una serie de estrategias y campañas que un 16% más de los beneficiarios renovaran su beca y se logró hacer el primer desembolso de adjudicación al 100% de las nuevos becarios por valor de $646 millones.

Dentro del marco de operación del Programa Gente Pila, Coomeva destina un porcentaje del 5% de los recursos del programa, para apoyar a seis (6) Instituciones del país que atienden a niños y niñas con necesidades educativas especiales (NEE). Este apoyo inició en el año 2007 y a la fecha se han entregado recursos por valor de $796 millones 051.560.oo a un total de 1900 beneficiarios. En 2015 se hará el desembolso correspondiente a 2014 por valor de $182 millones.

Desde el año 2009, del Fondo de Educación se asigna el 10% para apoyar al Colegio Coomeva en sus proyectos de bilingüismo, tecnología, modelo cooperativo al Colegio Coomeva, lo cual ha permitido apoyar a 45 niños de estrato 1 y 2 en la cobertura del 100% de sus costos educativos por valor de $1.285 millones, de los cuales se han desembolsado $717 millones.

A continuación se presenta un detalle de los participantes en formación en 2014, en los principales programas e iniciativas:

Gestión de Educación

PROGRAMAS	No. DE BENEFICIADOS 2014	PRINCIPALES RESULTADOS
Participantes en procesos educativos	123.902	Número de procesos educativos realizados: 1.665
		Cumplimiento de la meta vs presupuesto: 113%
Inducción de nuevos asociados	44.825	Cumplimiento de la meta: 144%
		Del total de asociados con inducción el 49% lo hizo presencial y el 51% en medio virtual.
Beneficiarios con descuentos educativos.	6.706	Se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por valor de $2.984 millones, a través de descuentos en las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país.
Curso de Cooperativismo virtual para empleados del GECC	11.313	**Curso Básico de Cooperativismo:** 9434 colaboradores del GECC aprobaron el curso.
		Curso Coomeva, su estructura y funcionamiento: 1150 colaboradores del GECC aprobaron el curso.
		Taller de Espíritu Cooperativo: Participaron 266 colaboradores cuyo cargo no exige computador en su actividad laboral y ejecutivos de vinculación.
		Diplomado Cooperativismo y Desarrollo: Se inció con 102 colaboradores participantes en el Programa de Altos Potenciales, que se forman como futuros líderes de la organización y en donde la formación cooperativa se considera factor clave de sostenibilidad de nuestro modelo de organización cooperativa.
		Taller de Inducción Directivos: Desarrollado con los colaboradores del nievl Directivo, tuvo por objetivo sensibilizar a la gerencia y mandos medios de la organización de la importancia del rol del dirigente para fomentar una relación de colaboración entre la dirigencia y las empresas, obteniendo una participación de 165 colaboradores
Red Juvenil Coomeva	237	En el período 2014-A participaron 11 zonas que en su mayoría desarrollaron actividades de emprendimiento social, económico y financiero. En este periodo se obtuvo una participación de 237 niño. En el período 2014-B participaron 9 zonas con una asistencia de 138 niños.
Día Clásico Profesional	32.026	En 2014, 32.026 asociados activaron su suscripción por dos meses al Plan Platinum en www.pasalapagina.com, que se otorga a los asociados con motivo de la conmemoración de su Día Profesional. La suscripción es gratuita y en ella encuentra para su consulta, las 40 mejores revistas de Colombia.
Gente Pila Coomeva – Becas educativas	6.657	En 2014 se asignaron $3.650.912.708 millones para becas educativas y se llevó a cabo la VII convocatoria medidante la cual se adjudicaron 390 becas educativas para educación Básica y Media y superior en los niveles de pregrado y postgrado. Desde el inicio del programa se han becado 6.657 beneficiarios y se encuentran activos 3.175, la diferencia corresponde a beneficiarios que han terminado la beca o han perdido el beneficio por bajo rendimiento académico o por retiro de la Cooperativa. Se realizó un desembolso total de $2.925 millones, de los cuales $646 corresponden al 100% de las nuevas becas adjudicadas en 2014. Así mismo se giró a 519 beneficiarios de Instituciones para niños y niñas con necesidades educativas especiales $182.193.265.oo y 15 beneficiarios del Colegio Coomeva a quienes por un valor de $ 86.250.294.oo
Saber Coomeva- Programa de Formación y Capacitación de la Dirigencia de Coomeva	634	El programa de formación y capacitación de la Dirigencia en 2014 contó con 634 participantes en los Módulos Introductorios periodo 1 y 2, y Módulos Profesionales.

4.7 Beneficios al Asociado

En 2014, se entregaron beneficios por $109 mil millones a través de ahorros y descuentos en soluciones principalmente de educación, vivienda, consumo, salud, financiero, protección, desarrollo empresarial, entre otros.

Beneficios al Asociado

Cifras en $Millone	2010	2011	2012	2013	2014
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	70.225	68.684	82.397	81.908	109.137
Educación	8.438	9.735	6.770	8.291	9.160
Servicios Coomeva	353	1.916	4.037	2.789	2.946
Campañas Tarjeta Coomeva	353	822	1.537	1.984	1.289
Servicio Vivienda - Espacios Coomeva	NA	NA	NA	NA	786
Lealtad Coomeva	NA	1.094	2.500	805	870
Sector Salud	27.306	26.317	26.338	23.851	34.755
Descuentos Otorgados en el Plan Salud MP	27306	26.317	26.338	23.851	34.755
Sector Recreación	11.682	11.117	12.988	10.193	11.761
Valor Agregado en el Programa de Recreación	11620	11.072	12.946	10.153	10.524
Descuentos Otorgados en Tiquetes	62,228	45	42	40	1.237
Sector Financiero	13.232	14.384	7.299	10.976	39.593
Descuentos Otorgados en Productos y Servicios	13232	14.384	7.299	10.976	39.593
Fondo de Solidaridad	7.720	3.723	23.785	24.426	9.979
Mayor Rentabilidad del FS y AF sobre el Rendimiento	7720,3709	3.723	23.785	24.426	9.979
Fundación Coomeva	1.493	1.492	1.179	1.383	942
Programas de Motivación, Capacitación, Asesoría y	1.493	1.492	1.179	1.383	942

4.8 Democracia

Dirigimos y orientamos la organización conjuntamente con las estructuras de gobierno de la Cooperativa, lo cual nos permite una visión amplia y compartida sobre el presente y futuro de Coomeva.

4.8.1 Gestión Democrática

Participación: La estructura democrática de la Cooperativa está conformada por 174 entes de gobierno que operan a nivel nacional, regional y zonal, con una importante inversión de recursos, lo cual nos permite comunicar a los asociados la gestión y los resultados alcanzados, y abrir espacios de discusión sobre el devenir de la Cooperativa. Teniendo en cuenta que en 2014 la Elección de Representantes fue de carácter local, no operaron las Comisiones Electorales de las sedes regionales, lo cual originó una disminución en el número de Comités y de los demás indicadores que se registraron en 2013.

Participación de la Dirigencia

2014	Participación de la Dirigencia
174	Comités activos en todo el pais
1632	Cargos drigenciales a nivel pais
267	Cargos drigenciales nacionales
350	Cargos drigenciales regionales
905	Cargos drigenciales zonales
80	Cargos drigenciales locales
890	Dirigentes a nivel nacional, regional y zonal
81550	Horas academicas de Dirigentes
28676	Horas de trabajo dirigencial
3.920	Millones de inversión en la gestión de la Dirigencia
1.224	millones de inversión en capacitación de la Dirigencia

La estructura democrática de la Cooperativa está conformada por 174 entes de gobierno que operan a nivel nacional, regional y zonal, con una importante inversión de tiempo en la gestión y recursos, lo cual nos permite asegurar los resultados en cada uno de los niveles de la organización y comunicar sobre el devenir de la misma a los asociados. Teniendo en cuenta que en 2014 la Elección de Representantes es de carácter local, no operaron las Comisiones Electorales de las sedes regionales, lo cual origina una disminución en el número de Comités y de los demás indiciadores que se registraron en 2013

Elección de Representantes a Juntas Zonales: En 2014, se llevó a cabo la elección de Representantes a las Juntas Zonales período 2014-2017, en donde fueron elegidos 326 Representantes, de un potencial de 331. La diferencia radica a que en la Zona Electoral Neiva pudiendo elegir 19, fueron electos 14 por falta de renglones en una de las planchas con suficientes votos para obtener un mayor número de representantes.

La elección en 2014 presentó un cambio significativo respecto de los tres (3) períodos anteriores (2005 - 2011), logrando la votación más alta del período, con un crecimiento en votos del 84% respecto del 2005. El desarrollo de la elección de Representantes a Juntas Zonales se llevó a cabo por el sistema de urnas con papeleta, obteniendo 6.023 votos lo que significa un crecimiento del 110% respecto del período anterior. El índice electoral fue del 12%, lo cual significa un 4% más que el alcanzado en el período anterior.

A continuación un resumen de las votaciones en los últimos cuatro periodos y los datos más relevantes de la elección 2014:

Período Electoral	N° Zonas Electorales	Total Asociados Zonas Electorales	Total asociados Hábiles	% Asociados Hábiles	Planchas Inscritas por zona	Total Votos	Indice electoral	Representantes Elegidos	Variación frente al periodo anterior
2005-2008	13	39634	27452	69,3%	103	3234	11,8%	235	
2008-2011	16	50904	38949	76,5%	103	2868	7,4%	286	-11%
2011-2014	17	63894	37935	59,4%	86	2871	7,6%	312	0%
2014-2017	18	78733	51869	65,9%	88	6023	11,6%	326	110%

Sistema de Gestión de la Dirigencia: En 2014 se avanzó en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Dirigencia, con el cual se busca fortalecer la capacidad y la calidad de su gestión de los Dirigentes. Como resultado de este desarrollo se cuenta hoy con los siguientes productos:

- ***Desarrollo de la plataforma documental***, la cual permite el alojamiento de la documentación propia de la Dirigencia, la automatización de las actas, la programación de las reuniones y la evaluación del cumplimiento de las funciones de cada estamento.
- ***Desarrollo de un sitio web*** el cual busca facilitar en un solo lugar el acceso a la información, documentos, aplicativos, novedades, reglamentación, temas de interés, entre otros.
- ***Desarrollo del aplicativo de autoevaluación y su modelo de operación***, el cual permitirá conocer los resultados de la gestión e implementar procesos de mejora. En 2015 se llevará a cabo la primera autoevaluación.
- ***Desarrollo de tableros de gestión*** que permite a los Presidentes de Comités de Administración, contar con información en línea sobre el desempeño de Coomeva y hacer seguimiento a los resultados en cada zona y regional. Actualmente en el tablero de Gestión de la Dirigencia se cuenta con los siguientes indicadores:

- Mapa Estratégico PE2019
- Dinámica de Asociados
- Desempeño Regional y Zonal
- Perfil de Asociado
- Informe de tenencia
- Segmentación de asociados
- Beneficios integrales a los asociados
- Transaccionalidad del Grupo Coomeva
- Perfil de asociados Jóvenes y por Género

4.8.2 Formación de la Dirigencia

Seminario de Desarrollo Institucional, Jornadas Dirigenciales y Participación en eventos educativos: En 2014 se llevaron a cabo los siguientes programas de formación de la Dirigencia y jornadas de reflexión:

- Seminario de Desarrollo Institucional, instrumento de planeación y evaluación estratégica, el cual permite evaluar los logros obtenidos y los desafíos del año, en la cual participaron 45 personas.
- Dos Jornadas dirigenciales las cuales abordaron temas relacionados con coyuntura económica y coyuntura del sistema de salud en Colombia, con la participación de 117 personas.
- Capacitación sobre el desempeño de las Juntas Directivas dirigido a los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia
- Taller de capacitación a Coordinadores de Comité de Vigilancia con la asistencia de 32 personas.
- III Cumbre Cooperativa de las Américas con la asistencia de 70 dirigentes.
- Participación en eventos nacionales e internacionales de carácter cooperativo con la asistencia de 12 Dirigentes.

Saber Coomeva: Programa de formación**:** El programa Saber Coomeva que inició en 2009 ha formado a 1101 Dirigentes. En 2014 se capacitaron 634 dirigentes y asociados en los Módulos Introductorios periodo 1 y 2, y Módulos Profesionales. Se hicieron 33 desembolsos de crédito por la línea Computadores Dirigencia, por un valor de $56 millones con 0% tasa de interés y un plazo máximo de 36 meses, logrando así un acumulado de 182 dirigentes beneficiarios por esta línea de financiación por valor de $291 millones.

4.9 Gestión de Casos

Coomeva y las empresas del Grupo Empresarial consideran positiva la conexión con las expresiones de los Asociados, Clientes y Usuarios. Para ello, se cuenta con el proceso Atentos, que recoge todas las manifestaciones. En el año 2014 se recibieron en promedio 4.408 casos de los asociados, de los cuales el 44% fueron quejas y reclamos (1.894 casos en promedio por mes) comparados con las 5 millones de atenciones y servicios que se entregan aproximadamente de manera mensual.

Para Coomeva, como Cooperativa, fueron 17 mil manifestaciones (1.452 en promedio por mes), de las que 558 mensuales son quejas y reclamos a la Cooperativa y sus servicios (36% del total). Cada mes se reciben 148 quejas en promedio por causas relacionadas con el servicio y 127 por temas relacionados con la facturación, siendo éstos los más

importantes. Éstas también son las principales quejas en el Grupo Empresarial, donde las 17 empresas generan casi 3 mil quejas mensuales (el 60% del sector salud).

Es importante destacar que este canal de comunicación del asociado también gestionó 28.608 solicitudes de servicios en el año 2014, 804 agradecimientos y 341 recomendaciones y sugerencias.

El año 2014 para el equipo de atentos fue un año de cambios que se venían planteando desde el 2013, y fue durante este año quien se llevó a cabo cambios sustanciales, buscando mejorar la experiencia del asociado con este punto de contacto. Entre ellas:

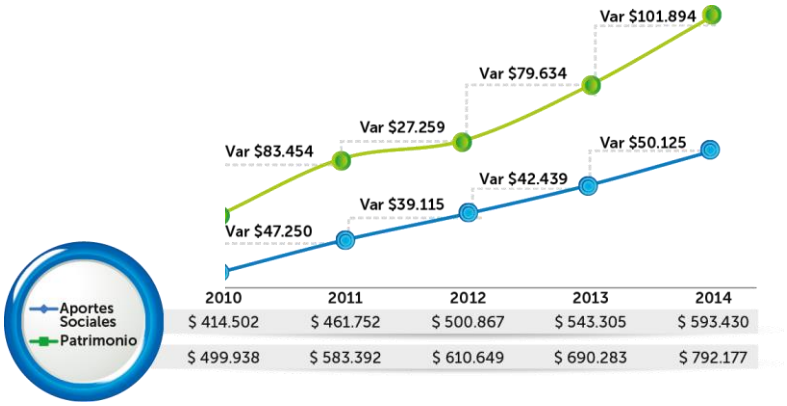
- ✓ Rediseño de la forma de contactarnos con el asociado.
- ✓ Reformulación de las comunicaciones de las cartas y comunicaciones de respuestas a sus solicitudes, quejas y reclamos. Durante el 2014 se logró mantener un indicador promedio del 93% en cuanto a la claridad del lenguaje.
- ✓ Lanzamiento de Smart Atentos como herramienta de categorización, gestión y respuesta al asociado.
- ✓ Centralización y estabilización del proceso de quejas y reclamos que llegan vía Junta Nacional de Vigilancia y los Comités Regionales de Vigilancia, que paso a ser atendido desde el equipo de Atentos. Esto garantiza trazabilidad y respuesta oportuna de las diferentes expresiones de los asociados.
- ✓ Seguimiento y control de los casos que llegan vía junta de vigilancia dirigidas a los equipos de Bancoomeva y Salud, garantizando respuestas en tiempos definidos.
- ✓ Implementamos de un esquema de control de calidad y validación de las satisfacción del asociado con este servicio, obteniéndose elementos esenciales al a mejora del mismo.

5 GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL

Esta dimensión agrupa todas las acciones adelantadas para gestionar la cooperativa y las inversiones empresariales en procura de generar valor económico y una excelente propuesta de servicios para los asociados y los usuarios. También se incluye en esta dimensión la gestión de los portafolios de Tesorería y de los activos.

5.1.1 Recursos administrados

Crecimiento Aportes Sociales y Patrimonio 2010-2014



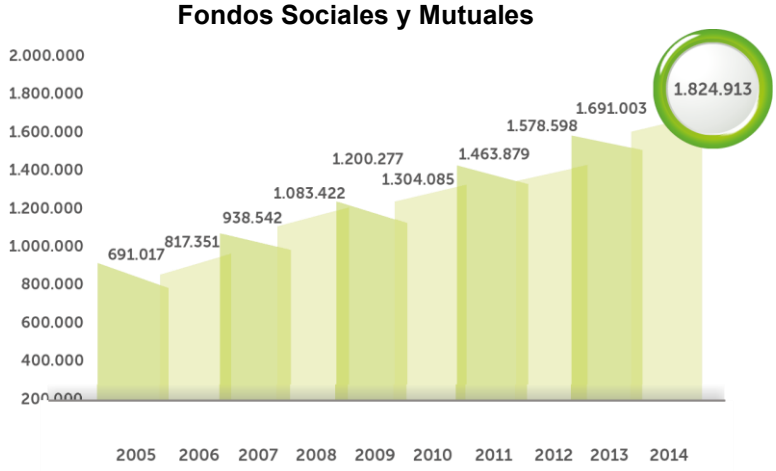
	2010	2011	2012	2013	2014
Aportes Sociales	$ 414.502	$ 461.752	$ 500.867	$ 543.305	$ 593.430
Patrimonio	$ 499.938	$ 583.392	$ 610.649	$ 690.283	$ 792.177

Al cierre de 2014, Coomeva cierra con Aportes Sociales por $593.430 millones, creciendo en $50.125 millones (9,2%) frente al Año 2013, lo que le permite mantener su posición como la cooperativa más grande a nivel nacional. La capitalización permanente de la cooperativa, y el alto nivel de los Aportes Mínimos Irreducibles ($434.644 millones), son algunos de los factores que explican su solidez patrimonial.

El patrimonio de Coomeva asciende al cierre de este año a $792.177 millones, $101.894 millones por encima del valor alcanzado al corte del 2013, alcanzando así un crecimiento anual del 14,8%, como consecuencia de la dinámica que presentan los aportes sociales, el logro de excedentes por $25.693 millones y el incremento de la valorización de las inversiones en más de $40.000 millones.

Los Fondos Sociales y Mutuales presentan igualmente una dinámica de crecimiento sostenido, cerrando el año con un saldo de $1.824.913 millones, creciendo en $133.910 millones (7,9%) frente a diciembre de 2013.

Fondos Sociales y Mutuales



El monto de los fondos administrados ubica a Coomeva en el cuarto lugar a nivel nacional en el mercado de los fondos de pensiones voluntarias.

El 99% de los recursos administrados por Coomeva corresponden a los Fondos de Solidaridad y Auxilio Funerario, los cuales presentan un nivel de suficiencia de reserva del 104%.

Posición en Sector Fondos Pensiones Voluntarias

Cifras $Millones — Corte Nov14

Sociedad Administradora	Saldo Fondo Administrado
AFP. PROTECCION S.A.	4.789.794
AFP OLD MUTUAL	3.921.883
AFP. PORVENIR S.A.	2.863.685
COOMEVA	1.824.913
FIDUDAVIVIENDA	845.003
AFP. COLFONDOS S.A.	665.789
FIDUALIANZA	278.178

Consolidando, los recursos administrados por la Cooperativa al cierre de 2014 ascendieron a $2.6 billones, cifra superior en $252.276 millones a la alcanzada en el 2013.

Fuentes y Usos

Datos a Dic 2014 (Cifras en $Millones)

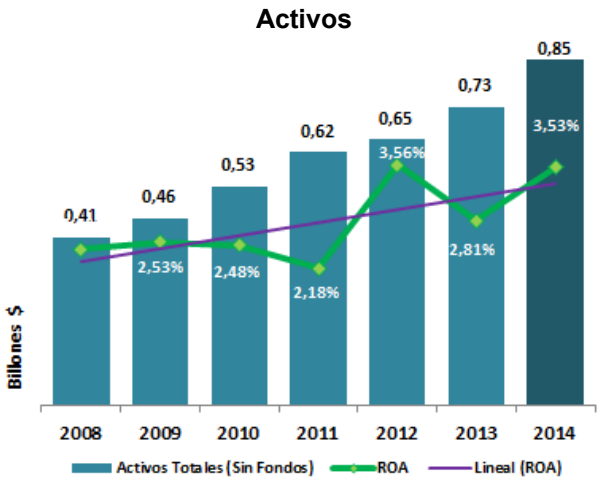
FUENTES						
Aportes	Reservas	Excedentes	Otros Pasivos	Valoriza-ciones	Fondos Sociales	Total Fuentes
593.430	25.306	25.693	54.485	147.748	1.824.913	2.671.576

USOS							
Inversiones Empresarial	Inversiones Portafolio	Inversiones PPyE	Cartera de Crédito y Otros Activos	Valoriza-ciones	Inversiones Fondos Sociales		Total Usos
					Inv. Portafolio	969.229	
397.417	91.532	98.363	111.602	147.748	Cartera	64.845	2.671.576
					Bonos	790.839	
					Total	1.824.913	

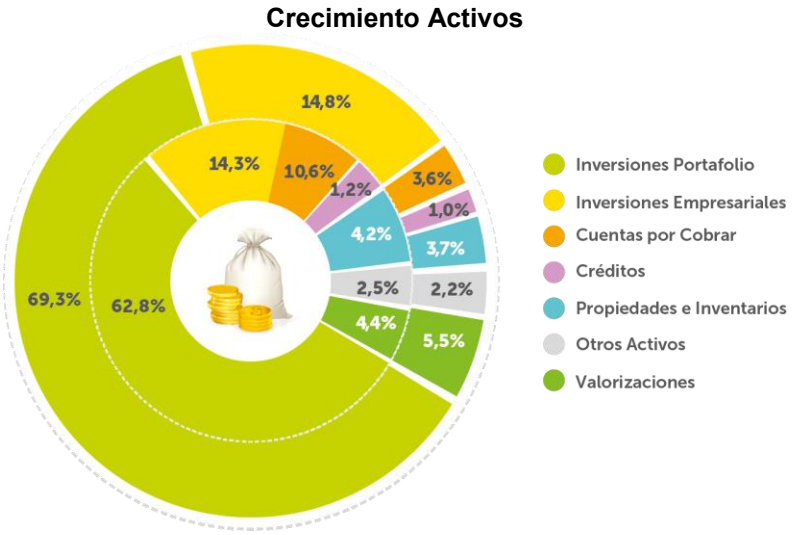
5.1.2 Gestión de Inversiones

Coomeva cierra el año con activos por $2,7 billones, alcanzando un crecimiento del 10,4% frente al año anterior ($252.276 millones) y un crecimiento anual compuesto entre 2008-2013 del 10,2% ($1’177.849 millones), superior al registrado en el Sector Cooperativo entre 2008-2013 (9,57%).

La Cooperativa, descontando los Fondos Sociales, logró un ROA del 3,53%, por encima del registrado en el Sector al cierre de Nov-14 (2,28%), como resultado de las estrategias implementadas para asegurar la “Creación de valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado”, objetivo contemplado en el Plan Estratégico 2019.



El crecimiento de los Activos frente al año anterior ($118.366 millones) se concentró principalmente en el desarrollo del portafolio de inversiones empresariales (13%), del crecimiento de los excedentes e inversiones de tesorería (86%) y de la valorización de las inversiones empresariales e inmobiliarias (38%).



Inversiones Empresariales

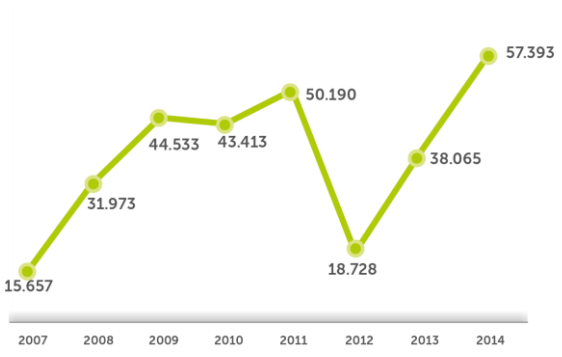
En desarrollo del Plan de Inversiones Empresariales aprobado por la L Asamblea General Ordinaria de Delegados hasta por $127.000 millones, en 2014 se ejecutaron inversiones por $47.440 millones, de los cuales el 52% se invirtieron en el Sector Financiero y el 46% en el Sector Salud. Estas inversiones se realizaron principalmente a través de la capitalización de dividendos ($26.128 millones) y de pasivos ($18.548 millones).

Inversiones

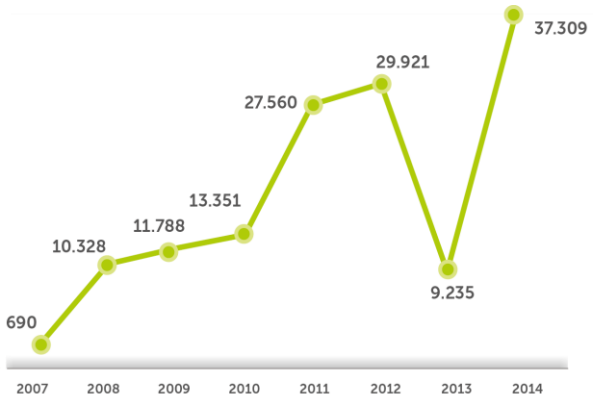
	Costo Histórico 2013	Inversiones 2014	Costo Histórico 2014	Provisión	Valori-zación
Banco Colpatria	99	- 99	-	0	
Banco del Estado en Liquidación	15	- 15	-	0	
Bancoomeva S.A.	181.751	24.592	206.343	0	17.917
Conectamos S.A.	357	-	357	-71	0
SECTOR FINANCIERO	182.222	24.478	206.700	-71	17.917
Coomeva MP	37.885	-	37.885	0	32.153
Coomeva EPS	85.625	12.306	97.931	-19.586	0
Clínica Farallones	17.464	136	17.600	0	6.437
Hospital en Casa	2.258	414	2.672	0	666
Sinergia Global en Salud	22.000	8.914	30.914	0	4.974
Clínica Somer	9.352	-	9.352	0	1.250
Conecta Salud	416	-	416	-95	0
SECTOR SALUD	175.000	21.770	196.770	-19.681	45.480
Coomeva Servicios Administrativos	5.763	1.154	6.917	0	2.112
Coomeva Corredor de Seguros	1.533	-	1.533	0	2.054
Coomeva Turismo	931	- 0	931	0	774
Induguadua	1.028	0	1.029	-412	0
Acción Verde	500	38	538	0	82
OTROS SECTORES	9.756	1.192	10.948	-412	5.021
TOTAL	366.978	47.440	414.418	-20.164	68.418

Como resultado de la implementación y continuidad de los planes de acción e iniciativas que se vienen desarrollando desde el año 2013, los resultados de las Empresas del GECC vienen mejorando recuperando así la tendencia de crecimiento sostenido que se presenta desde el año 2007, lo cual ha impactado positivamente los ingresos por dividendos que recibe Coomeva en su calidad de inversionista.

Excedentes GECC - $Millones



Dividendos Coomeva - $Millones



Inversiones de Portafolio

El saldo de los Portafolios de Inversión ascendió al cierre del año a $1.85 billones, lo que representa un crecimiento de $332.842 millones frente al año anterior (22%), el cual se concentra básicamente en los portafolios del Fondo de Excedentes de Tesorería (96%) y de Fondo de Solidaridad (21%). En el año, se obtuvieron rendimientos por $122.647 millones, de los cuales el 96% corresponde a los Fondos Sociales, lo que ha contribuido a su crecimiento.

Portafolio de Inversiones

PORTAFOLIOS DE INVERSION	Saldo 2013	Saldo 2014	Rent. Prom Dic 2014	Plazo Prom Días 2014	Rendi-mientos Acum 2014
EXCEDENTES TOTAL	**46.669**	**91.532**	5,79%	464	4.449
FONDO DE SOLIDARIDAD	**1.401.489**	**1.696.542**			
Reserva Liquidez	218.811	233.699	6,56%	1.080	23.759
Conv Bancoomeva	780.686	914.671	6,76%	1.166	58.900
Otras Inversiones	394.551	548.173	8,63%	3.051	30.371
Trading	7.441				
FONDO AUX FUNERARIO TOTAL	**55.525**	**48.823**			
Reserva Liquidez	21.234	36.882	7,09%	1.185	1.437
Otras Inversiones	34.291	11.941	7,81%	3.721	2.605
FONDO CONTINGENCIAS LABORALES	**3.510**	**3.541**	7,32%	435	218
FONDO CALAMIDAD	**1.031**	**411**	5,90%	112	95
FONDO RECREACION	**7.599**	**6.977**	6,56%	220	485
FONDO EDUCACION	**1.409**	-	5,41%	0	103
FONDO FONAE		**624**	5,04%	114	57
FONDO VIDA EN PLENITUD	**2.500**	**4.125**	5,47%	142	163
Total	**1.519.733**	**1.852.574**	**7,25%**		**122.647**

Las metas de los portafolios en 2014 se mantuvieron inalteradas con respecto a las fijadas en el 2013, con esto se buscó dar una exigencia mayor a los desempeños de los portafolios, estas metas se establecieron en DTF + 0,2% para portafolios de corto plazo, IPC + 3,50% para portafolios de mediano plazo y IPC + 4,50% para portafolios de largo plazo.

La rentabilidad promedio ponderada global del portafolio fue del 7,25% superando en 50 puntos básicos la rentabilidad obtenida en el año 2013 la cual ascendió a 6,75% E.A.; el resultado es considerablemente positivo teniendo en cuenta que las subastas y tasas de captación del sistema financiero presentaron una tendencia descendente en cuanto a las rentabilidades ofrecidas.

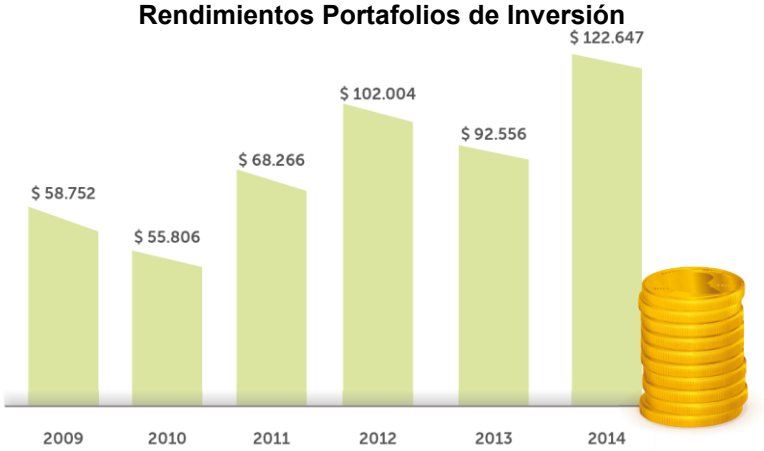
La obtención de la rentabilidad estuvo basada en las siguientes estrategias: i) participar activamente en las subastas efectuadas en el mercado de capitales y compras en el mercado secundario en emisiones indexadas al IPC, lo anterior dada las perspectivas de un comportamiento al alza del indicador para el 2014, ii) inversión en papeles hipotecarios - Tips , iii) implementación de pantallas activas para operar en tiempo real en la Bolsa de Valores de Colombia y iv) continuidad del Fondo de Facturas e Inmobiliario.

A continuación se detalla el comportamiento de los portafolios más significativos.

- **Portafolio de Excedentes de Tesorería:** El saldo del portafolio creció en $44.863 millones con respecto al año 2013, básicamente por directriz de la tesorería en mantener más recursos en portafolio lo cual genera una rentabilidad superior.
- **Portafolios del Fondo de Solidaridad (Portafolio Liquidez, Portafolio Otras Inversiones y Portafolio Bonos Subordinados).** El portafolio de Reserva de Liquidez creció $14.888 millones frente al año 2013 producto del ajuste natural a la reserva, la rentabilidad se ubicó en 6,56% E.A. que no alcanza la meta establecida del 7,29% E.A. debido a las tasas bajas del mercado para los plazos de 1 a 5 años, plazo de inversión de este portafolio. El portafolio de Otras Inversiones cierra el año con $153.622 millones por encima del saldo del año anterior. La rentabilidad se ubicó en 8,63% la cual supera en 295 puntos básicos la rentabilidad obtenida en el año 2013 y supera la meta del 8,32% E.A. asignada para este portafolio. El portafolio de Solidaridad Convenio Bancoomeva el cual posee los Bonos Subordinados y CDTs de Bancoomeva presentó un incremento de $133.985 millones frente al año pasado y la rentabilidad se ubicó en 6,76% E.A.
- **Portafolios del Fondo de Auxilio Funerario (Portafolio Reserva y Portafolio Otras Inversiones).** Al cierre del 2014 el saldo decreció en $6.702 millones frente al año 2013, la rentabilidad se ubicó en el 7,81% E.A. la cual es de igual magnitud a la obtenida al cierre del año 2013.

Los rendimientos alcanzados en el 2014 por $122.647 millones, presentan un crecimiento de $30.091 millones (32,5%), frente al año anterior.

Rendimientos Portafolios de Inversión

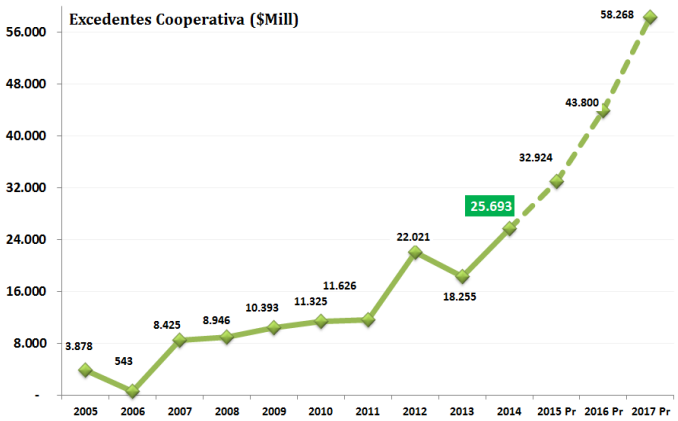


5.1.3 Resultados Financieros Coomeva

Producto de la Gestión de la Comunidad de Asociados y de los rendimientos generados por los portafolios de inversión, los excedentes de la Cooperativa retomaron la tendencia de crecimiento que se viene registrando desde el año 2007, asegurando así una mayor Creación de Valor Económico en beneficio de los Asociados.

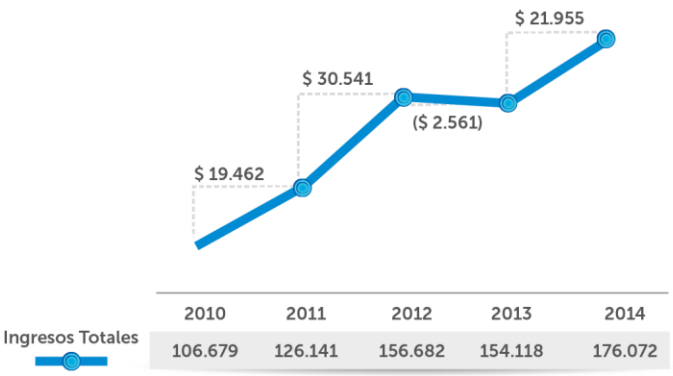
Al cierre de este año, producto del crecimiento del 14% en los ingresos totales y del control en los gastos, la Cooperativa alcanzó excedentes por $25.693 millones, mejorando el margen de rentabilidad neto, el cual se incrementa del 10% al 15%.

Excedentes Cooperativa

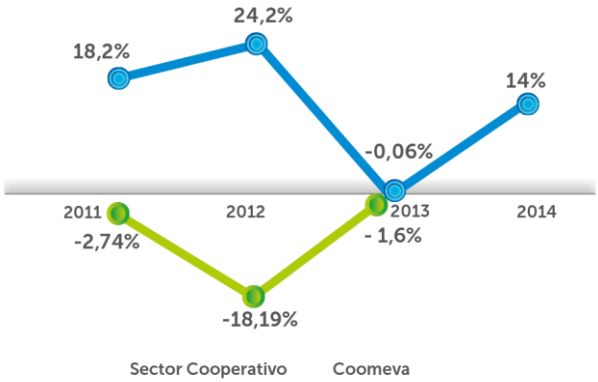


Los ingresos totales de la Cooperativa alcanzaron un valor de $176.072 millones, lo que representa un cumplimiento presupuestal del 101% y un crecimiento del 14,2% frente al año anterior, relacionado principalmente con el incremento que presentaron los ingresos por dividendos y los ingresos por los productos y servicios cooperativos.

Dinámica Ingresos Totales

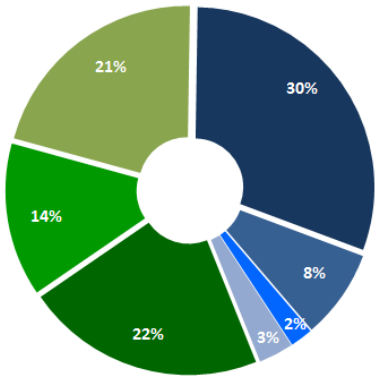


Crecimiento Ingresos Coomeva vs. Sector



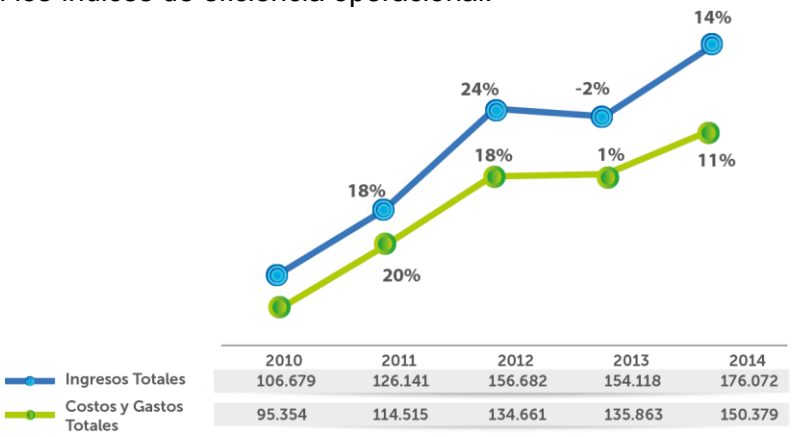
Los ingresos de Coomeva se generan producto de la gestión de la comunidad de Asociados y de la gestión del portafolio de inversiones:

- Gestión de la Comunidad de Asociados: Incluye los ingresos generados por el uso de los productos cooperativos y la gestión del Fondo de Solidaridad, entre otros. Estos ingresos alcanzaron un cumplimiento presupuestal del 97% y un crecimiento del 14% frente al año anterior.
- Gestión Portafolio de Inversiones: Incluye los ingresos por dividendos, servicios prestados a las empresas del GECC, la gestión inmobiliaria, y los rendimientos de las inversiones de tesorería, entre otros. Estos ingresos registraron un cumplimiento del 105 del presupuesto y un crecimiento del 15% frente al año anterior.



	2013	2014	Incremento $Millones	Incremento %
Gestión Comunidad	87.277	99.237	11.960	14%
Fondos Sociales	35.748	37.948	2.200	6%
Productos Cooperativos	22.990	24.318	1.328	6%
Otros	28.540	36.972	8.432	30%
Gestión Portafolios de Inversión	**66.840**	**76.836**	**9.995**	**15%**
Inversiones Empresariales	29.073	53.589	24.516	84%
Gestión Inmobiliaria	27.242	14.150	- 13.092	-48%
Otros	7.634	3.573	- 4.060	-53%
Inversiones de tesorería	2.892	5.523	2.632	91%
TOTAL INGRESOS	**154.118**	**176.072**	**21.955**	**14%**

La Cooperativa alcanzó costos y gastos totales por $150.379 millones, lo que representa un cumplimiento presupuestal del 101% y un incremento del 10,7% frente al año anterior, mejorando así los índices de eficiencia operacional.



Por la gestión y los resultados alcanzados, Coomeva se presenta al cierre de este año como una cooperativa más fortalecida, tal como lo reflejan sus indicadores de crecimiento y rentabilidad.

Indicadores Financieros

	2010	2011	2012	2013	2014
Ingresos Totales	106.679	126.141	156.682	154.118	176.072
Costos Totales	1.396	1.587	2.043	1.238	1.419
Gastos Operacionales	89.690	107.504	126.500	126.401	142.624
Gastos No Operacionales	4.268	5.424	6.118	8.224	6.337
Excedentes	11.325	11.626	22.021	18.254	25.693
Activo Total	1.837.650	2.081.843	2.227.667	2.419.300	2.671.576
Disponible	17.184	27.302	59.717	42.067	50.155
Pasivo Total	1.337.712	1.498.450	1.617.019	1.729.017	1.879.398
Fondos Sociales	1.304.085	1.463.879	1.578.598	1.691.003	1.824.913
Patrimonio	499.938	583.392	610.648	690.283	792.177
Capital Social	414.502	461.752	500.867	543.305	593.430
Reservas	10.407	12.672	14.997	19.401	23.052
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Indicadores de Crecimiento					
Crecimiento Ingresos	-3,1%	18,2%	24,2%	-1,6%	14,2%
Crecimiento Excedentes	9,0%	2,7%	89,4%	-17,1%	40,8%
Crecimiento Activos	10,9%	13,3%	7,0%	8,6%	10,4%
Crecimiento Aportes Sociales	13,5%	11,4%	8,5%	8,5%	9,2%
Crecimiento Patrimonio	17,8%	16,7%	4,7%	13,0%	14,8%
Indicadores de Solvencia/Endeudamiento					
Patrimonio/Activo total	27,2%	28,0%	27,4%	28,5%	29,7%
Endeudamiento - Total	72,8%	72,0%	72,6%	71,5%	70,3%
Endeudamiento - Sin Fondos Sociales	6,3%	5,6%	5,9%	5,2%	6,4%
Indicadores de Eficiencia y Productividad					
Eficiencia Operacional *	89,4%	90,8%	85,9%	88,2%	85,4%
Productividad Activos **	23,4%	23,6%	25,4%	23,7%	24,2%
Indicadores de Rentabilidad					
Margen Neto	10,6%	9,2%	14,1%	11,8%	14,6%
ROA - Activo Total	0,7%	0,6%	1,1%	0,8%	1,1%
ROA - Activo Total sin Fondos Sociales	2,5%	2,2%	3,6%	2,8%	3,5%
ROE	2,7%	2,3%	3,8%	3,0%	3,7%

* Eficiencia Operacional = [(Costos+Gastos) / Ingresos]
** Productividad Activos = Ingresos/Activos sin Fondos

Con los excedentes alcanzados, la Cooperativa asegura la entrega de beneficios a los Asociados en el 2015 por un monto de $20.554 millones, descontando la Reserva de Protección de Aportes; beneficios que se entregarán a través de Auxilios de Calamidad, Becas Gente Pila, la Amortización y la Revalorización de Aportes.

DISTRIBUCION DE EXCEDENTES COOMEVA

(cifras en $MM)

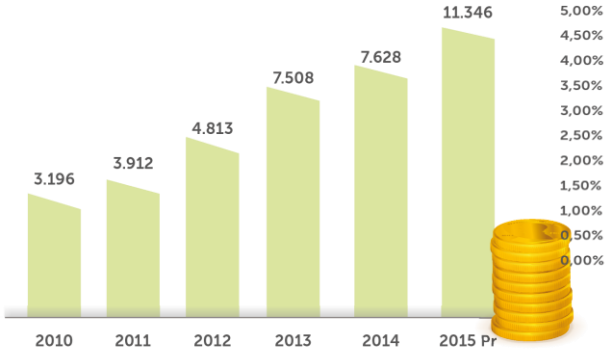
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Excedente del ejercicio		**10.393**	**11.324**	**11.626**	**22.021**	**18.255**	**25.693**	
- Apropiaciones de ley:								
Fondo de Solidaridad	10%	1.039	1.132	1.163	2.202	1.826	2.569	
Fondo de Educación	20%	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139	
Reserva Protección Aportes Sociales	20%	2.079	2.265	2.325	4.404	3.651	5.139	
Excedentes a distribuir		**5.196**	**5.662**	**5.813**	**11.011**	**9.128**	**12.846**	
Cobertura de Desempleo			750					
Amortización de Aportes		2.000	1.000	1.000	1.000	1.500	1.500	
Vida en Plenitud					2.503			
Celebración 50 Años								
Revalorización de Aportes		3.196	3.912	4.813	7.508	7.628	11.346	(1)
Índice Revalorización de Aportes		**0,84%**	**0,94%**	**1,04%**	**1,50%**	**1,40%**	**1,91%**	(2)

(1) Revalorización a aplicar en 2014 en caso de ser aprobada la propuesta de distribución de excedentes presentada a la Asamblea General Ordinaria de Delegados

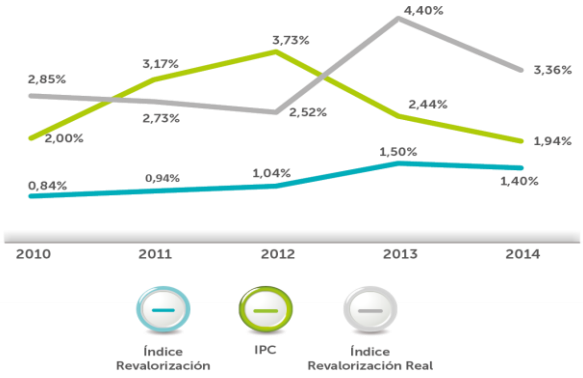
(2) Este índice corresponde a la revalorización de aportes aplicada al año siguiente

La revalorización de Aportes Sociales que se aplicará en el 2015, si se aprueba la propuesta de distribución de excedentes 2014, representa un crecimiento del 49% frente al año anterior. Con esta revalorización se proyecta alcanzar un índice del 1,91% que si bien está por debajo del IPC, presenta una tendencia de crecimiento sostenido.

Revalorización de Aportes



Índice de Revalorización



Éste índice supera el IPC cuando no solamente se consideran los recursos destinados a la revalorización, sino todos los excedentes en la medida en que se destinan en su totalidad para beneficios a los Asociados.

5.1.4 Inversiones en Infraestructura

Con el objetivo de asegurar la creación de valor mediante la inversión en activos fijos que permitan mejorar las condiciones de atención a los Asociados y garantizar una rentabilidad adecuada, la gestión de las inversiones en infraestructura se orientó durante este año básicamente en torno a los siguientes frentes:

1. Apertura de nuevas sedes
   Se resalta la apertura de la Sede Corporativa de Pasto, con un área de 3.636 m2, a través de la cual se mejoran las condiciones de atención para una población de 3.785 Asociados adscritos a esta zona. En esta sede se realizó una inversión por $6.763 millones, que generó una valorización inmediata del 27,4% ($2.549 millones).

2. Remodelación de sedes
   Se adelantó la remodelación de sedes en Cartago, Medellín-Oficina la 70, Bogotá-Oficina Niza/Edificio Jasar y Zarzal para asegurar la integralidad de los servicios del GECC; en estas sedes se invirtió un monto preliminar aproximado de $900 millones. Adicionalmente se realizó el traslado de las sedes de Bancoomeva en Yopal y Barrancabermeja, mejorando las instalaciones y ubicándose en zonas de mayor confluencia comercial y financiera.

3. Proyectos Inmobiliarios
   - Proyecto Ciudad Jardín Cali: Se hizo la gestión ante la Secretaría de Planeación Municipal que validó el mejoramiento de la normatividad en altura a la inicialmente contemplada, lo que incrementará el valor comercial del inmueble. Durante el 2015, se planea iniciar la estructuración y el diseño de un proyecto inmobiliario, seguramente con la participación de inversionistas.
   - Proyecto Sede Corporativa Caribe: Se continuó con la búsqueda del lote para la construcción de esta sede, posterior a la cancelación de la negociación que se había adelantado para este fin; se espera concretar esta compra en el 2015 para dar inicio a este proyecto.
   - Proyecto Condominio Los Andes: Se adelantaron obras de mejoramiento en el Club así como el cumplimiento de las obras del sistema de vertimientos de aguas residuales que se adelantan de acuerdo al plan de venta de los lotes, lo que ha permitido la valorización de éstos facilitando así mismo su venta. Al cierre del 2014, la valorización del Club Los Andes asciende a $16.232 millones.
   - Manual de Estandarización: Se consolidó para todas las empresas del grupo un manual que permitirá contar con una sola identidad arquitectónica, facilitando así una mayor recordación por parte del Asociado y los Usuarios.

Para el 2015, se ha propuesto la ejecución de proyectos orientados principalmente a la actualización de la imagen arquitectónica corporativa y a la remodelación de sedes a nivel zonal, regional y nacional para asegurar mejores condiciones de atención a los Asociados y evitar su desvalorización; además de la ejecución de importantes proyectos inmobiliarios y de la red de oficinas que permitirán la integralidad de servicios de todas las Empresas del GECC para facilitar las sinergias empresariales, reducir gastos, tener costos compartidos, generar mayores eficiencias operacionales y beneficios económicos vía valorización.

5.1.5 Modelo de Creación de Valor Ampliado

En consideración a la necesidad de medir el impacto social generado por las Cooperativas, la ACI ha desarrollado el Balance Social Cooperativo, como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas entre otros los siguientes objetivos:

- Medir el impacto social de la cooperativa en su comunidad
- Evaluar la relación entre los beneficios sociales y los resultados financieros

- Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa
- Visibilizar lo invisibilizado de los servicios

Bajo el convencimiento de la importancia y pertinencia de este tipo de herramientas, en Coomeva se vienen evaluando la gestión y los resultados bajo el Modelo de Creación de Valor Ampliado, en el cual los resultados comprenden no solamente los excedentes sino también todos los beneficios y externalidades positivas que se generan para los asociados.

En este modelo, crear valor significa:

a. Generar excedentes como producto de la gestión económica de la Cooperativa.
b. Generar beneficios económicos para el asociado mediante la concesión de descuentos y ahorros de manera directa a través de Coomeva y el GECC, o indirecta a través de terceros.
c. Incrementar el valor del portafolio de inversiones mediante una gestión empresarial adecuada y prudente que permita alcanzar los niveles de rentabilidad que se requieren para asegurar la creación de riqueza potencial para los asociados.
d. Generar beneficios mutuales para el asociado mediante una gestión adecuada de los fondos estatutarios que permita asegurar su suficiencia y crecimiento.

Bajo este modelo, los resultados de la creación de valor en el 2014 son muy positivos, como consecuencia del crecimiento de los excedentes, beneficios y protección a los Asociados y el mayor valor de las Empresas del GECC.

5.1.6 Inversiones en Cartera de Crédito

Al cierre del año Coomeva administra una cartera de crédito bruta de $26.443 millones, los cuales corresponden principalmente a la línea de crédito Persona Jurídica ($18.774 millones) y la línea de crédito Credisolidario ($7.220 millones).

En la cartera de crédito Persona Jurídica se encuentran los créditos otorgados a Coomeva Fundación para el apalancamiento del Programa de Microcréditos, Coomeva Medicina Prepagada para el cierre financiero del proyecto del Centro Empresarial Coomeva Palmira, y Sinergia Global en Salud para apalancar el proyecto de Especialización de los Negocios en la Unidad de Prestación de Servicios de Salud y específicamente a la fase II del proyecto de expansión de la red.

La cartera de crédito en el 2014 generó ingresos por financiación por $2.779 millones, los cuales presentan un crecimiento del 26% frente al año anterior relacionado el crecimiento en la colocación.

5.1.7 Sistema de Gestión de Riesgos

El Grupo Coomeva comprometido con la gestión de los riesgos para el logro de resultados económicos, sociales y ambientales sostenibles ha venido desarrollando el Sistema de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al grupo y las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde el GECC actúa y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos de la Metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, adoptando las mejores prácticas, mediante la revisión de los documentos técnicos y el análisis de las buenas prácticas adoptadas por otros Conglomerados.

Durante el año 2014 Coomeva continuó avanzando en la definición e implementación de su Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos (SGR-ERM), aunque a nivel del Grupo, dadas las exigencias normativas, empresas como Bancoomeva, Corredor de Seguros y Coomeva EPS ya cuentan con un importante nivel de desarrollo de sus Sistemas propios de Administración de Riesgos (SAR). LA evaluación muestra que en Coomeva se cuenta con un buen nivel de desarrollo en cuanto a Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez y Operativo, aplicados juiciosamente a la gestión de Tesorería-Portafolios de Inversión, a los cuales se han incorporado de manera responsable los estándares de buenas prácticas del sector financiero, desde hace aproximadamente 10 años, a pesar que dicha normatividad no obligaba a las empresas del sector cooperativo.

Las principales acciones desarrolladas fueron:

- El Consejo de Administración creó la Unidad Corporativa de Gestión del Riesgo, dependiendo de la Presidencia Ejecutiva del Grupo (Acta No. 1072 y Acuerdo No. 444 de 2014). Área encargada del liderazgo, definición e implementación del SGR.
- Con Metodología PMI de gestión de proyectos se dio inicio al Proyecto "Implementación del ERM en Coomeva y sus Empresas", cuyos objetivos son:
    - Lograr la alineación de las empresas del GECC, frente a la gestión del riesgo, a través de la definición y adopción de un marco común de gestión del riesgo.
    - Dotar a Coomeva de todos los elementos y mecanismos requeridos para la adecuada Gestión del riesgo
    - Implementar y Operativizar el Sistema de Gestión del Riesgo en Coomeva
    - Definir un Plan de Acción e implementar políticas, procesos y procedimientos de prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo en Coomeva (SIPLAFT)
- Elaboración de los Manuales Corporativos para la Gestión de los diferentes riesgos, los cuales contienen los marcos de referencia para la gestión, los términos y definiciones comunes, las políticas, las metodologías y los procesos y procedimientos para la gestión del riesgo.
- Se realizó un GAP ASSESMENT el cual dio la línea base como punto de arranque y permitió establecer el nivel de madurez actual de la gestión de riesgos en el GECC. Se realizaron talleres con la Presidencia Ejecutiva y con los representantes legales de cada una de las empresas y sectores del GECC, y por tanto los resultados reflejan la percepción de la Alta Dirección del Conglomerado. Con base en ello, se establece la ruta a seguir para la adopción e implementación exitosa del Sistema de Gestión de Riesgos
- Con cada uno de los gerentes de las empresas del grupo se realizó una PRIORIZACIÓN Y JERARQUIZACIÓN DE RIESGOS PERCIBIDOS según tipo de riesgos: Operativos, Financieros, Estratégicos, Azarosos y de Recurso Humano.
- La construcción de los Mapas de Riesgos Estratégicos y de Conglomerado se realizó durante 6 meses mediante un proceso ampliamente participativo (reuniones, talleres, entrevistas con expertos, revisión con Presidencia Ejecutiva), a lo largo del cual se aplicó la metodología de gestión de riesgos y las mejores prácticas. Durante todo el proceso participó la totalidad de la Alta Dirección, así como los Directivos de las áreas de gestión del riesgo del GECC.
- Creación del cargo y designación del Empleado de Cumplimiento para Coomeva.
- Implementación de la Circular Externa 006 de la Supersolidaria sobre LA/FT, y envío de primer reporte a la UIAF durante el mes de octubre de 2014.

- A fin de establecer los indicadores de medición y seguimiento para los Riesgos Estratégicos se ha adoptado la METODOLOGIA CAMEL y se están definiendo los respectivos indicadores.

5.2 Resultados de las Empresas de Coomeva

Coomeva y sus empresas alcanzaron un resultado que suma $57.393 millones, que si se compara con el resultado de $38.066 millones en 2013, implica un crecimiento del 50,8%, el cual es un crecimiento significativo pese a la pérdida en Coomeva EPS.

En la siguiente tabla se analiza la creación de valor económico frente a los costos ponderados de capital de cada empresa en relación con sus patrimonios contables y sus valoraciones. Por otro lado se adiciona a los resultados financieros generados el valor de los beneficios entregados a los asociados por la suma de $115 mil millones, para tener perspectiva integral de la creación de valor en el Grupo Coomeva:

Resultados Financieros

EMPRESA	PATRIMONIO Proy. 2013 (Libros)	Valoración Empresas*		RETORNO (Vr. $Mill)		Proyecciones 2015 - 2017 ($Mill)				
		Patrimonio Valoración	Wacc	Valoración	Libros	REAL 2013	REAL 2014	PY 2015	PY 2016	PY 2017
COOMEVA	661,847	**1,261,793**	16.00%	201,915	105,910	**18,254**	**25,693**	**32,924**	**43,800**	**58,268**
Bancoomeva	206,435	373,416	14.18%	52,950	29,273	14,057	31,010	40,102	54,039	81,641
Conecta Financiera	552	552	16.07%	89	89	27	100	258	362	485
SECTOR FINANCIERO	**206,988**	**373,968**		**53,039**	**29,361**	**14,084**	**31,110**	**40,360**	**54,401**	**82,125**
Coomeva EPS	89,128	42,946	19.31%	8,293	17,211	-19,469	-35,190	119	3,197	5,571
Coomeva MP	53,930	241,096	16.49%	39,757	8,893	12,708	18,812	20,346	24,135	28,662
Sinergia GS	15,002	30,537	12.21%	3,729	1,832	2,048	5,653	6,608	7,175	7,762
Clínica Farallones	43,148	29,319	15.24%	4,467	6,574	3,687	3,779	3,850	3,871	3,948
Clinica Palma Real	10,085	10,085	13.58%	1,370	1,370	-	174	1,019	1,255	1,504
Hospital en Casa	7,730	11,166	13.20%	1,474	1,020	1,321	2,431	2,444	2,676	3,297
Conecta Salud	738	738	16.07%	119	119	6	26	50	111	155
SECTOR SALUD	**219,763**	**365,887**		**59,208**	**37,019**	**302**	**-4,315**	**34,438**	**42,421**	**50,898**
Corp. Coomeva	16,550	19,545	15.53%	3,035	2,570	816	1,058	20	36	37
Turismo Coomeva	1,943	3,435	17.00%	584	330	24	340	308	493	670
Club Los Andes	11,876	2,518	15.53%	391	1,844	5	38	47	76	106
SECTOR RECREACIÓN	**30,368**	**25,498**		**4,010**	**4,744**	**845**	**1,437**	**375**	**605**	**814**
Corredor	3,989	9,497	16.06%	1,525	641	1,839	2,434	1,704	4,460	6,884
PROTECCIÓN	**3,989**	**9,497**		**1,525**	**641**	**1,839**	**2,434**	**1,704**	**4,460**	**6,884**
CSA	8,445	11,281	16.87%	1,903	1,425	1,410	396	299	337	380
Fundación Coomeva	9,314	10,915	17.70%	1,932	1,649	1,332	639	940	1,034	1,137
OTRAS COMPAÑIAS	**17,759**	**22,196**		**3,835**	**3,073**	**2,742**	**1,035**	**1,239**	**1,371**	**1,517**
TOTAL GECC	**1,140,715**	**2,058,840**		**323,532**	**180,748**	**38,066**	**57,393**	**111,041**	**147,057**	**200,505**
BENEFICIOS ASOCIADOS						**84,041**	**115,703**	**146,133**	**158,452**	**173,878**
TOTAL						**122,106**	**173,095**	**257,174**	**305,509**	**374,383**

*Valoración realizada por consultores externos especialistas en Banca de Inversión.

A continuación se presentan en detalle los resultados financieros y sociales, así como los principales logros de 2014 y las prioridades 2015 de cada una de las empresas del Grupo.

5.2.1 Sector Protección

5.2.1.1 Coomeva Corredores de Seguros

Al término del cuarto año de operaciones, Coomeva Corredores de Seguros S.A. continua posicionándose dentro del ranking de las 15 empresas de intermediación de seguros más grandes del país por sus ingresos (Fuente Superintendencia Financiera), lo cual se ha logrado gracias a una gestión focalizada en la generación de valor para los Asociados, brindando acompañamiento, respaldo y un portafolio de servicios diferencial, ampliado y cada vez más ajustado a las necesidades de los usuarios. Más de 276 mil pólizas colocadas, 33 mil asociados acompañados en la atención de siniestros y asistencias y 26 mil asistencias en la póliza de automóviles, son algunas de las cifras que soportan el avance hacia el fortalecimiento de la marca Coomeva en el segmento Seguros a nivel nacional, a la vez que reafirman la orientación estratégica de proveer soluciones efectivas de protección que faciliten la vida a la comunidad de asociados, a colectividades de naturaleza solidaria y demás grupos de interés.

En este sentido, el reto está en continuar fortaleciendo las relaciones con los diferentes grupos de interés mediante acciones generadoras de confianza, sinergias entre empresas del Grupo Empresarial que permitan mejorar la productividad de los canales de venta, estrategias de comunicación y el análisis permanente del entorno, tejiendo así relaciones de largo plazo que además de garantizar un crecimiento sostenible, permitan posicionar a Coomeva Corredores de Seguros como la mejor alternativa de servicios de protección.

Resultados Financieros

A cierre de 2014 Coomeva Corredores de Seguros presentó una utilidad de $2.434 millones alcanzando una ejecución presupuestal de 128%, comportamiento soportado principalmente en el buen desempeño de los ingresos, gracias a los resultados obtenidos en las pólizas de la línea bancaseguros, principalmente seguro de desempleo, las cuales tuvieron un sobre cumplimiento del 152% frente al presupuesto, lo que aunado al cumplimiento del 97% de las pólizas de asociados explican el buen resultado de cierre anual.

De manera consolidada el negocio de seguros represento para el Grupo Coomeva ingresos por $40.133 millones, por concepto de comisiones y retorno por administración y recaudo; ingresos registrados en un 23% por el Corredor, 27,8% por la Cooperativa y 49,1% por Bancoomeva.

Principales Logros 2014

- Consolidación de la estrategia de crecimiento en el mercado de Seguros, mediante la implementación del modelo de negocio del Corredor y la definición de un nuevo aliado estratégico para incursionar en los seguros Affinity.
- Colocación de 276.344 pólizas, lo cual representa un crecimiento del 9% frente al 2013. Se cerró el año con 34.339 asociados con seguro de autos; 2.516 más que el año anterior. En SOAT se creció en 9.521 totalizando 47.165.
- Ampliación de coberturas en la póliza de autos como resultado de la licitación privada adelantada en el 2013.

- Nuevas coberturas en la póliza de hogar tales como gastos de mudanza, urgencias médicas de terceros incluyendo el servicio doméstico, cobertura para equipos tecnológicos bajo el amparo de todo riesgo, entre otras.
- Ampliación de la red de datafonos en oficinas logrando una cobertura de 25 puntos a nivel nacional e incorporación de datafonos móviles para los Ejecutivos Comerciales con el propósito de facilitar a los Asociados el trámite de pago.
- Se desarrolló la nueva plataforma tecnológica CSIS la cual optimizará el proceso de expedición de pólizas en el ramo de automóviles y productos de medicina prepagada.
- Se vinculó a la Fundación Coomeva como cliente del Corredor de Seguros a través de la póliza vida deudor y se mejoraron las coberturas para los Asociados. A su vez la Junta de la Fundación aprobó el lanzamiento del nuevo Seguro de desempleo para el 2015.
- Implementación del proceso de verificación de información del cliente según normatividad de SARLAFT.

Prioridades 2015

- Desarrollar el negocio Affinity y generar una facturación por $9.959 millones. Este negocio permitirá ampliar el portafolio de servicios para atender nuevos segmentos de mercado y generar valor agregado a los Asociados y clientes del Grupo Empresarial Coomeva.
- Consolidar la estructura administrativa, operativa y comercial del Corredor con el fin de tener la capacidad para responder a los retos de crecimiento planteados para el año.
- Continuar fortaleciendo las relaciones con las aseguradoras y el seguimiento a la competencia para la identificación y obtención de coberturas y precios más competitivos para los Asociados.
- Desarrollar nuevos canales de comercialización y medios de pago: Venta de seguros por internet y el IVR telefónico para facilitar la adquisición de pólizas con cargo a las tarjetas de crédito.
- Incursionar en el mercado del sector cooperativo con una oferta de valor personalizada para este segmento de mercado.
- Profundizar en el conocimiento de los asociados, su núcleo familiar y sus necesidades con el propósito de diseñar un portafolio de seguros que le genere valor al asociado y permita su fidelización.
- Diseñar nuevos productos de Bancaseguros: seguro de desempleo para las tarjetas de crédito del Banco y para el stock de créditos.
- Fortalecer los medios de pago de los seguros de desempleo y accidentes personales para los clientes de Medicina Prepagada y el lanzamiento del seguro renta por medicamentos como un valor agregado para los usuarios de los programas Oro y Oro plus.

5.2.2 Sector Salud

SECTOR SALUD

El 2014 fue un año de grandes logros para el Sector Salud de Coomeva, teniendo en cuenta los resultados de los indicadores de salud, servicio y crecimiento de las Empresas que integran el Sector. En materia de resultados financieros, el desempeño de las empresas de prestación y aseguramiento voluntario fue excepcional, a diferencia de la situación financiera que presenta Coomeva EPS como consecuencia de la crisis del sistema nacional de salud.

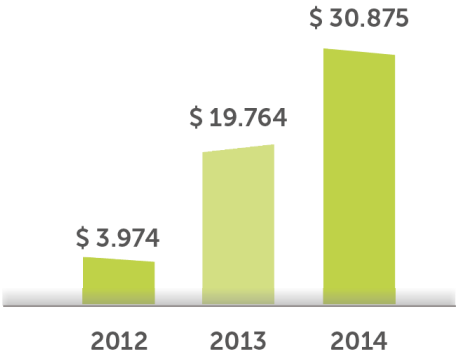
Los resultados en salud reflejan el aporte de Coomeva al mejoramiento de la salud de los colombianos: Se prestaron más de 26 millones de consultas de las cuales se resaltan: 14 millones de consultas con médico general y especialista, 8 millones de exámenes paraclínicos, 844 mil atenciones de urgencias, 256 mil Hospitalizaciones y 771mil cirugías electivas en Coomeva EPS. En Coomeva Medicina Prepagada se realizaron 4 millones de actividades asistenciales dentro de las cuales 868 mil corresponden a consultas con médico general y especialista, 3 millones a ayudas diagnósticas, 124 mil atenciones de urgencias, 45 mil Hospitalizaciones, entre otras. Sinergia prestó 7 millones de servicios a través de sus Unidades de Atención Ambulatoria. Las Clínicas Palma Real y Farallones prestaron cerca de 153 mil servicios. En Hospital en Casa se atendieron más de 56 mil usuarios y se prestaron más de 4 millones de servicios.

En el año se crearon mecanismos alternos para la atención al usuario como el Portal Web, Canal Web, Correo electrónico y mensajes de texto, con los cuales se logró, evitar desplazamienñ8tos innecesarios, descongestionar las Salas de Atención y mejorar la oportunidad en la respuesta.

En la encuesta de satisfacción al usuario que realiza la firma Cd&M Research el resultado para Coomeva EPS fue satisfactorio alcanzando un 90% y un 98% para Coomeva Medicina Prepagada. Hospital en Casa y Clínica Farallones obtuvieron una calificación del 95%; mientras que la Clínica Palma Real alcanzó un índice del 93%, aumentando 7 puntos porcentuales frente al año anterior.

Coomeva EPS al cierre de 2014 contó con un crecimiento poblacional que superó los 3 millones de afiliados, lo que le permite mantenerse como la segunda EPS más grande del país. Con respecto a Medicina Prepagada su crecimiento superó el 100% en todos sus productos (Medicina Integral, Salud Oral y CEM) y planes (Asociados, Colectivo y Familiar).

Como resultado de las estrategias y los planes de acción que se han implementado, los resultados financieros de las Empresas del Sector Salud, excluyendo Coomeva EPS, vienen mejorando sustancialmente, contribuyendo de esta manera al aseguramiento de la creación de valor económico para nuestros Asociados. Al cierre de 2014, las Empresas alcanzaron utilidades por $30.875 millones, creciendo un 56% ($11.111 millones) frente al año 2013.



	2012	2013	2014
Coomeva MP	1.799	12.708	18.812
Hospital en Casa	284	1.321	2.431
Clínica Farallones	1.763	3.687	3.779
Clínica Palma Real			174
Sinergia GS	128	2.048	5.653
Conecta Salud			26
	3.974	19.764	30.875

Los resultados financieros de Coomeva EPS, a diferencia del resto de las empresas del Sector Salud, continuaron deteriorándose como consecuencia de la situación de crisis que

atraviesa el Sistema de Salud en Colombia, la misma que al cierre del año 2014 se ha profundizado, no obstante los esfuerzos del Ministerio de Salud, debido a que no se han realizado las reformas estructurales que se requieren para garantizar la protección de los intereses y derechos de los afiliados y asegurar las condiciones de viabilidad financiera y de continuidad empresarial de todos los actores del Sistema, especialmente, las reformas relacionadas con la administración, prestación y pago de las atenciones no incluidas en el POS.

Coomeva EPS ha venido trabajando no sólo en la identificación y propuesta de alternativas que contribuyan a mejorar la situación actual del Sector de la Salud en Colombia, sino también en los proyectos contemplados en el Plan de Recuperación radicado ante la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Protección Social para la administración del riesgo y el control del costo asistencial. No obstante, a pesar de los esfuerzos realizados y de los buenos resultados alcanzados en materia de indicadores de salud y servicios, Coomeva EPS cierra el año con una cartera vencida con el Fosyga por el orden de $543.587 millones, pagos aplazados a prestadores por $405.235 millones y pérdidas por $35.190 millones, lo cual no sólo afecta el cumplimiento de los indicadores de margen de solvencia sino que también deja la compañía en casual de disolución.

En medio de este contexto, el Gobierno Nacional expidió hacia finales del año el Decreto No. 2702 del 23 de Diciembre de 2014 y la Resolución 4175 del 29 de diciembre de 2014, mediante las cuales se definen las condiciones financieras y de solvencia que deben cumplir las EPS y se incrementan por tanto los requerimientos de capital y reservas, señalando que se contará con un plazo de siete (7) años para el cubrimiento de los defectos de patrimonio técnico y de inversión de reservas técnicas. Se espera que prontamente el Gobierno Nacional aclare el alcance de la normatividad expedida, lo cual es fundamental para la determinación de la viabilidad futura de las Empresas Promotoras de Salud en el sistema.

Es así como el 2015 inicia con nuevos y grandes retos, que suponen una concentración de esfuerzos focalizados en las empresas del sector salud como unidades autosostenibles, diferenciando claramente los procesos de aseguramiento obligatorio, voluntario y prestación. Para Coomeva EPS, este será un año de grandes retos y definiciones, no sólo por su situación actual sino por las complejidades que le agrega la expedición de la nueva reglamentación. Coomeva MP continuará desarrollando productos y servicios con atributos diferenciales que nos permitan ser reconocidos, ampliar la base de afiliados, fidelizar y explorar nuevos mercados. Sinergia Global en Salud continuará mejorando su infraestructura, procesos, modelo de gestión de riesgo y tecnología con el objetivo de iniciar la comercialización y venta de servicios a terceros.

Las clínicas focalizarán su gestión en el aumento del nivel de ocupación, y su eficiencia operacional, orientándose principalmente hacia la atención de la mediana y alta complejidad, y el incremento en la participación de terceros.

5.2.2.1 Coomeva EPS

En el 2014 Coomeva EPS continuó trabajando en dos frentes: al interior en el mejoramiento de su estructura con el fin de fortalecer la operación y dar cumplimiento a la oferta de valor, con un enfoque orientado a la Gestión del Riesgo y al monitoreo de la efectividad de las acciones previstas en el Direccionamiento Estratégico, iniciativas que se constituyen en los primeros pasos para garantizar la especialización de las funciones

de aseguramiento; de otro lado, se trabajó intensamente con todas las instancias de gobierno con la finalidad de construir en conjunto estrategias que permitan una evolución positiva del Sistema de Salud en el mediano plazo.

Resultados Financieros

Coomeva EPS cierra al final de año con $35.190 millones de pérdida. Las grandes debilidades en la regulación, y la falta de definición oportuna de los ajustes profundos que se requieren, afectaron las condiciones estructurales del Sistema. La principal causa identificada como la mayor amenaza contra la viabilidad de la empresa y la continuidad e integralidad de la atención radica en que se ha visto obligada a asumir la administración, prestación y pago de las atenciones no incluidas en el POS, así como la inclusión de nuevas coberturas que suponen costos no reconocidos o una insuficiencia en la UPC estimada en el 1,73% en relación con los ingresos.

La organización enfrenta un importante riesgo financiero dados los resultados de indicadores claves tales como el Margen de Solvencia o de Liquidez, afectándose a su vez la oportunidad de pago a Prestadores. Al cierre de 2014, las cuentas por cobrar al FOSYGA ascendieron a $735.975 millones sumando la cartera vencida, corriente y la pendiente de radicar.

Principales Logros 2014

- Se incrementó la tenencia de Asociados de 32,9% en diciembre de 2013, a 33,1% en diciembre 2014, pasando de 82,384 a 84,680 Asociados con Coomeva EPS.
- Disminución en un 91% y 66% comparado con el año 2013, en las reclamaciones por demora en el proceso de autorización de ordenes POS (de 24.420 a 2.221) y NO POS (de 3.524 a 1.184) respectivamente.
- Envío de mensajes de texto para informar al usuario sobre el estado de la orden evitándolo así desplazamientos innecesarios a los puntos de atención. Al cierre de 2014 se han enviado 366.631 mensajes de texto.
- Resolutividad inmediata del 98% de la atención preferencial a grandes Empleadores y fuerza Comercial por la Línea de Atención LISA.
- Implementación del portal web de prestaciones económicas para uso de Empresas. Al corte de diciembre de 2014 se han recibido 16.228 solicitudes que corresponden a 405 empresas.
- Habilitación del canal Web para trámite de ordenes exclusivamente para empleados del colectivo Coomeva, usuarios comunes de colectivos y Asociados. Del período Julio/ Diciembre 2014 se han tramitado 262 órdenes.
- Disminución de la glosa del FOSYGA pasando del 30% de glosa promedio en el 2013 a una glosa del 18% en diciembre del 2014.
- Incrementó el porcentaje de ventas nuevas compensadas durante 30 días, pasando del 36% al 43%.
- Reducción del porcentaje de afiliados hospitalizados de la cohorte de EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica), de 3,53% en enero de 2014 a 2,54 en diciembre del mismo año.
- Centralización de los equipos de CTC optimizando el costo de la operación

Prioridades 2015

- Adelantar el "Plan de Recuperación", tema fundamental para la sostenibilidad de la Entidad mientras se avanza en las respectivas reformas al sistema de salud.
- Continuar la búsqueda de mecanismos para el reconocimiento y pago de la cartera de recobros NO POS.
- Minimizar tramitología y desplazamientos de los usuarios a las sala SIP.
- Asegurar una atención ágil, preferencial según normatividad y monitoreo automático de tiempos y movimientos en las principales salas SIP del país.
- Culminar la fase III del proyecto de mejoramiento y ajustes al proceso de gestión de la oferta y su estabilización en su operación.
- Mejorar los estilos de vidas saludables de nuestros afiliados por medio de las coberturas de promoción y prevención.
- Implementar la estrategia de servicios amigables para los niños y afiliados jóvenes, con el fin de garantizarles el acceso oportuno de estos a los servicios de salud.
- Implementar un modelo de Telesalud, para mejorar la oportunidad y acceso a la atención especializada de los afiliados que residen en poblaciones con restricciones de oferta de estos servicios.
- Mejorar en la cadena completa del proceso operativo asociado a eventos NO POS y control de las desviaciones en el punto de la cadena más cercano a su origen
- Mantener y mejorar las tendencias del resultado de radicación y recobro ante el FOSYGA
- Mantener y mejorar los indicadores de oportunidad en la apropiación de ingresos y de efectividad en el porcentaje de afiliados compensados.

5.2.2.2 Coomeva Medicina Prepagada

El 2014 fue un buen año para Coomeva Medicina Prepagada. Se logró cumplir con el presupuesto de utilidades, gracias a las diferentes estrategias planteadas logrando mejorar los estándares de gestión, los resultados de la operación y calidad de los servicios. La encuesta de satisfacción con prestadores reveló un indicador de satisfacción del 84% y la encuesta de Top of Mind de la Revista Gerente de agosto de 2014, posiciona a Coomeva Medicina Prepagada nuevamente en el primer lugar y por sexto año consecutivo.

Durante el año 2014 las perspectivas desde el enfoque mercado estuvieron dirigidas principalmente a profundizar el segmento de asociados, desarrollar las ciudades intermedias, generar innovaciones en productos y servicios, y por supuesto lograr una mayor eficiencia en los resultados del plan colectivo. El desempeño desde esta perspectiva fue más que destacado logrando una población total de 347,263 usuarios, representado un crecimiento del 5,4% frente al 2013 y 17,680 afiliados adicionales, con un cumplimiento presupuestal del 102,4%.

En Salud Oral se cierra con una población de 32.438 usuarios y con un cumplimiento del 102,5%, donde también se puede destacar el buen comportamiento de los retiros en esta línea de servicio. Por su parte Coomeva Emergencia Médica obtuvo muy buenos resultados alcanzando un total de 82.830 usuarios, con un cumplimiento presupuestal del 106,5%.

En el área internacional se dieron grandes avances, producto de las continuas relaciones con diferentes empresas de seguros e instituciones hospitalarias, las cuales se espera generen alianzas concretas para el 2015 y lleven a Coomeva Medicina Prepagada a tener una mayor presencia internacional.

Resultados Financieros

El 2014 fue para Coomeva Medicina Prepagada un año de consolidación de los resultados financieros. Se alcanzó una utilidad de $18.812 millones cumpliendo con el presupuesto en un 125% y manteniendo un mejoramiento en todos los indicadores financieros de la compañía, resultados obtenidos gracias al crecimiento poblacional y al efectivo control de costos y gastos. Cabe anotar, que en los costos se logró una reducción en el índice de siniestralidad pasando del 77% en diciembre de 2013, al 73% en diciembre de 2014; comportamiento asociado con el desarrollo del plan de intervención del costo, el cual se focalizó en el fortalecimiento de los procesos de auditoría médica, negociación efectiva de tarifas de procedimientos y especialidades, y en el adecuado gerenciamiento de los riesgos en los programas.

Principales Logros 2014

- Primer lugar Top of Mind por sexto año consecutivo en esta categoría.
- El costo per cápita acumulado mostró una tendencia estable durante la vigencia cerrando en 2014 en $139.777 frente a $146.629 presupuestado, es decir 4,9% por debajo de la meta presupuestal establecida para la vigencia 2014.
- La siniestralidad de colectivos cerró con el 77,6%, 1.1 puntos porcentuales por debajo de la vigencia anterior y 3.8 puntos porcentuales inferior al presupuesto, como resultado del modelo de gestión de riesgos.
- La encuesta de satisfacción del 2do. semestre de 2014, realizada por la firma CD&M Research se mantiene en un nivel positivo de 98%.
- Se logró un crecimiento en ingresos de ventas del 12,9% y una disminución del 5,6% en los retiros, con respecto al 2013.
- En coordinación con CEM se dio inicio con la prestación de servicio de Urgencias Odontológicas para los usuarios de todos los programas en todas las líneas de servicio.
- Se continuo trabajando el mercado internacional para lograr acuerdos con posibles clientes en Estados Unidos
- Mejoras en coberturas como: Nuevas tecnologías Pet Scan, ecografías ilimitadas en embarazo de alto riesgo, técnicas quirúrgicas de láser y laparoscopia, entre otras.
- Renovación e incremento de la Flota de vehículos y ambulancias en CEM para una mayor cobertura y oportunidad en la atención.
- Implementación del canal correo electrónico para autorización de órdenes de servicio a nivel nacional. De agosto a diciembre de 2014, se tramitaron 4,940 órdenes.
- Oportunidad de ordenamientos a menos de 48 horas del 95,7%.
- A través de la línea LISA, se atendieron 6,247 llamadas, las cuales fueron atendidas con un nivel de resolutividad inmediata del 98%; de igual manera, se habilitó este canal para atención de Prestadores de la red externa y suministro de información.
- Se recibieron 7,687 Requerimientos, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de las cuales el 90% en promedio se lograron responder en 12 días, tiempo inferior al de la normatividad vigente (15 días).

- Se implementó el servicio de Tele salud operado por CEM, que brinda asesoría telefónica de psicología y nutricionista a usuarios de CEM y MI1.
- Implantación a nivel nacional de las Ipad y la historia Clínica electrónica para la atención de usuarios en CEM.

Prioridades 2015

- Fortalecer vía producto la penetración en el segmento de asociados.
- Continuar fortaleciendo la estrategia desarrollo de mercado en ciudades intermedias.
- Obtener aprobación del nuevo producto Plata Esencial dirigido a un nuevo segmento del mercado (mayores de 60 años).
- Finalizar el Proyecto tecnológico de Modernización e implementar en Salud Oral.
- Mantener el posicionamiento de la marca en la mente de los Colombianos y mejorar el top of heart a través de la optimización e innovación en procesos de cara al cliente, así como la evolución del modelo de lealtad.
- Reforzar la estrategia de acompañamiento a prestadores como mecanismo para fortalecer las relaciones de mutuo beneficio con los mismos.
- Implementación del modelo de Pago por Resultados y Gestión del Riesgo compartido para el nivel médico ambulatorio, hospitalario, cuidados domiciliarios y atención especializada
- Implementar kioscos virtuales para generación de estado de cuenta y evitar esperas en punto de atención.
- Potencializar las ventajas de Salud Oral para ser competitivos frente a la competencia.
- Exploración opciones de pacientes Internacionales en Salud Oral.
- Implementación del servicio de Telemedicina y Teleconsulta para convenios internacionales.
- Definición de nuevos productos para clientes internacionales actuales (Chequeos ejecutivos, segunda opinión, modelo de Gerenciamiento de Riesgo, viajes de especialistas).
- Desarrollar página web exclusiva para negocios internacionales, E-Commerce para atraer pacientes de Estados Unidos inicialmente.
- Implementar versión V de Sofib, herramienta que debe generar una mejor administración de los procesos financieros, administrativos y asistenciales de pacientes internacionales.
- Enfocar esfuerzos de mercadeo para nuevos mercados en: Canadá, Trinidad y Tobago, Surinam, Barbados, Jamaica, St. Lucia, Republica Dominicana, Saint Martin, Antigua.
- Nuevas plazas en CEM (Bucaramanga, Montería, Valledupar, Santa Marta, Pereira).
- Iniciar proceso de Acreditación CEM.
- Consolidar el modelo de entrega de autorizaciones por E-MAIL

5.2.2.3 Sinergia Salud

El año 2014 representó para Sinergia Salud, un año de crecimiento en su línea ambulatoria incursionando en los modelos de atención básica, así mismo la línea hospitalaria representada por la Clínica Palma Real fue independizada como negocio para favorecer su desempeño y facilitar los procesos relacionados con el proyecto de acreditación.

[1] MI. Medicina Integral

Al cerrar el año 2014 Sinergia cuenta con 37 Unidades de Atención Básica, 15 unidades de Atención Integral, 14 Unidades de Prevención Clínica y 2 Puntos de Atención Prioritaria.

Resultados Financieros

Al cierre de 2014, los ingresos operacionales de Sinergia ascendieron a $112.387 millones, presentando una sobre ejecución acumulada de $33.507 millones frente a lo presupuestado. Esta variación se explica por mayor ejecución en las unidades de Atención Básica, dados los nuevos ingresos generados en las UBAS por valor de $29.435 millones. En este orden, la compañía registró una utilidad de $5.653 millones, frente a un presupuesto de $2.458 millones. Resultado que refleja el efecto de la separación de la Clínica Palma Real como entidad independiente en marzo de 2014, la apertura de 16 UBA en junio y 21 más el 1 de diciembre; aspectos que explican el mejor nivel de ingresos, la menor participación de los costos, compensando en su totalidad el aumento de los gastos operacionales. Los indicadores de rentabilidad del patrimonio y EVA muestran un comportamiento positivo, originado principalmente por el incremento en la utilidad en lo corrido del año.

El patrimonio ascendió a $51.555 millones reflejando un crecimiento del 73% frente al mismo corte del año anterior, variación explicada principalmente por la suscripción de acciones por parte de Coomeva Cooperativa y Coomeva Medicina Prepagada, valorizaciones y los resultados del ejercicio.

Principales Logros 2014

- Se logró la apertura en Sinergia de 37 unidades de atención básica bajo el cronograma del proyecto de especialización del sector salud, lo cual representa un incremento en 1.068.078 usuarios a atender en las unidades, 781 colaboradores sustituidos y capacitados, 18.320 Activos fijos y misceláneos adquiridos.
- Se definió la marca Sinergia Salud con sus líneas Sinergia Salud Ambulatoria y Sinergia Salud Hospitalaria.
- Se cumplió con el cronograma del proyecto de implementación de un modelo de gestión de riesgo para las Unidades Integrales en Salud, con la prueba piloto en la unidad integral en salud Poblado de la ciudad de Medellín.
- Apertura de nuevos modelos: clínica de obesidad, centros especializados en enfermedad renal implementando el programa de nefroprotección.
- Se logró el cumplimiento de los estándares de habilitación que hacen parte de la gestión desde la prestación del servicio definidos en la nueva normatividad.
- Durante todo el año, se realizó la gestión de normalización de la contratación de la entidad, se realizó un reenfoque al proceso mediante la centralización en el nivel nacional de la universalidad de los contratos y la actualización de las políticas de contratación.
- Se implementó nuevo modelo de atención prioritaria en las regionales de Caribe y Suroccidente en las unidades de Sinergia de Valledupar y Palmira.
- Se inició el proceso en certificación IAMI para todas las unidades de la regional Nororiente, implementándose asesorías personalizadas en lactancia materna a cargo del personal asistencial certificado en éste.

- Se dio apertura a las salas de procedimientos menores en las unidades de atención básica de la regional Nororiente, con el objetivo de realizar procedimientos a la población asignada a dichas unidades y para venta al asegurador y particulares, lo que permitirá cumplimiento contractual e ingresos adicionales.
- Elaboración y publicación del boletín epidemiológico mensual desde el mes de noviembre.

Prioridades 2015

- Culminar el proceso de crecimiento en unidades de Atención básica y Atención prioritaria planteados para este año.
- Estructurar e implementar el modelo de gobierno de Sinergia como Holding de Prestación de Servicios de Salud del grupo empresarial COOMEVA.
- Implementar el modelo de gerenciamiento con enfoque de riesgo en cada unidad Integral en Salud.
- Posicionar la marca Sinergia Salud Ambulatoria.
- Implementar el modelo de mercadeo y ventas impulsando la comercialización de servicios con terceros.

5.2.2.4 Clínica Palma Real

En su primer año de operación como entidad independiente, la Clínica Palma Real logró importantes avances en la estabilización de su estructura en todos los frentes, logrando un incremento importante tanto en volumen como en la complejidad de servicios de cirugía, hospitalización y UCI. La ampliación del portafolio de servicios mediante la instalación de un nuevo quirófano, la renegociación con aseguradoras que permitió la continuidad de las unidades de Ginecobstetricia y UCI neonatal, y la dinamización en la prestación de servicios de apoyo diagnóstico, son algunos de los factores que explican un resultado financiero positivo al cierre de 2014.

En adelante la gestión estará enfocada en consolidar la tendencia positiva en los resultados, optimizando los niveles de ocupación e incrementando la participación de la mediana y alta complejidad, así como una mayor participación de otras aseguradoras. En este mismo orden, se espera dinamizar el mercado de pacientes particulares e internacionales.

Resultados Financieros

El resultado acumulado del año es de $174 millones de utilidad, destacándose un cumplimiento en la ejecución de ingresos del 106% gracias al incremento en aseguradoras diferentes a Coomeva tanto en EPS del Régimen subsidiado como en el régimen contributivo, aseguradoras SOAT y otras entidades del aseguramiento. En el costo se lograron importantes eficiencias en el control del inventario de medicamentos y suministros a través del mejoramiento en negociaciones con proveedores, al igual que la optimización y el control de costos en personal y honorarios, obteniéndose como resultado una participación del costo sobre el ingreso del 87% mejorando ampliamente las cifras de años anteriores. Finalmente, el gasto muestra un comportamiento controlado en sus diferentes rubros, con excepción de las provisiones de cartera dadas las condiciones de liquidez que afectan al sector de la salud en Colombia.

Principales Logros 2014

- Separación de Sinergia desde abril 1 del 2014.
- Primer año en el cual se obtiene un valor positivo en el resultado neto, el cual supera ampliamente las pérdidas de años anteriores como unidad de negocio de Sinergia Global en Salud
- Consolidación del proceso de ajuste en todas las áreas y en el proceso de Acreditación en Salud al terminar con éxito su primer ciclo de autoevaluación, cuyo plan de mejoramiento será implementado y medido en el siguiente año.
- Mejoramiento en el portafolio de servicios con una capacidad instalada ampliada a mediados de año con un nuevo quirófano, una sala de procedimientos menores y la ampliación del servicio de imágenes diagnósticas.

Prioridades 2015

- Conservar y fortalecer los convenios actuales, principalmente con el incremento de las atenciones de alta complejidad tanto a nivel nacional como internacional que permitan un incremento de los ingresos del 10% y un mejoramiento de los márgenes de rentabilidad que garanticen una meta de utilidad anual de $1.019 millones para el 2015.
- Dar continuidad al plan de ajuste de procesos operativos que garanticen mejores resultados en el recaudo de cartera y el flujo de caja que permita la viabilidad de la operación dentro de la complejidad del sector de la salud en el país.
- Avanzar con las estrategias de diversificación de clientes.
- Generar nuevos servicios para convertir a la institución en un referente Nacional e Internacional por la especialización en procedimientos específicos.
- Lograr una mayor fidelización a través del fortalecimiento de su imagen institucional por excelente atención humanizada, eficiencia y un sobresaliente servicio al cliente.

5.2.2.5 Clínica Farallones

La gestión en el año 2014 estuvo orientada al fortalecimiento del enfoque de sostenibilidad con el propósito fundamental de crear valor para todos nuestros grupos de interés. Las principales estrategias para alcanzar este propósito se centraron en fortalecimiento financiero, optimización de la capacidad instalada, mejoramiento continuo de los procesos e incremento de la satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores.

Resultados Financieros

La Clínica Farallones alcanzó al cierre de 2014 Ingresos operacionales por $86.648 millones, con un crecimiento anual del 12,3% y una Utilidad Neta de $3.779 millones, conservando la tendencia de resultados positivos por siete años consecutivos.

Los resultados son el producto del cumplimiento de los objetivos estratégicos materializados en la ejecución de los ingresos operacionales creciendo tanto en volumen de servicios como en una mayor complejidad, y en la aplicación de políticas de racionalización del costo y gasto, de forma coherente con el crecimiento de la operación del negocio.

Principales Logros 2014

- Indicador Satisfacción del Cliente 95%
- Indicadores de Salud a destacar:

• Procedimientos Quirúrgicos	13.179
• Uso de la capacidad instalada	81,3%
• Porcentaje Mortalidad Materna – ARO	0%
• Tasa de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	1.3 / 1000 días estancia

- Consolidación del proceso de preparación para la Acreditación, en el cual se registran avances importantes en los programas de Humanización de la Atención y Seguridad del Paciente, así como en el fortalecimiento de la Cultura Organizacional, Gestión del Riesgo y Gestión de la Tecnología, reconocidos como los ejes estructurales de la Acreditación.
- Desarrollo e implementación del Modelo de Servicio con el propósito de mejorar la satisfacción y fidelización de los Usuarios, estructurado con base en atributos de oportunidad, calidez, información, competencia profesional y confort y el desarrollo de habilidades para generar empatía, buenas relaciones y competencias conversacionales.
- Continuidad del Programa de atención diferencial a Asociados generando mayor sentido de pertenencia de los Asociados con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Certificación en Buenas Prácticas de Elaboración - BPE de la Central de Mezclas.
- Optimización del uso de los recursos, mediante análisis de la cadena de valor y causales de costos, control costos y gastos, identificación de actividades improductivas, eliminación de actividades innecesarias y mejoramiento de procesos - Gestión de Costos ABC.

Prioridades 2015

- Incrementar la facturación a Empresas Administradoras de Planes de Beneficio, Pólizas de Salud, ARL, Régimen Subsidiado, SOAT, Medicina Pre pagada y Particulares.
- Obtener la Acreditación Institucional.
- Fortalecer la participación y compromiso de los Médicos Especialistas en el proceso de Acreditación.
- Focalizar la atención de salud en III y IV Nivel y en eventos quirúrgicos de Mediana y Alta Complejidad
- Iniciar servicio de Resonancia Magnética Nuclear.

5.2.2.6 Hospital en Casa

Los buenos resultados en el año 2014 en Hospital en Casa son fruto de la adecuada implementación de las estrategias planteadas desde finales del año 2013, las cuales permitieron lograr la generación de valor económico, el crecimiento de la compañía y un gran avance en el desarrollo y modernización de la misma. Enfocados en la diversificación de clientes, en el control de la productividad y del costo asistencial, en la satisfacción de los clientes y la calidad de la atención, se alcanzaron los retos propuestos en todos los ámbitos, tanto en los resultados financieros como en el crecimiento de las ventas en

general, especialmente a clientes diferentes a Coomeva EPS. De la misma manera se mantuvieron los indicadores positivos en la satisfacción de los usuarios, en los indicadores de calidad, de productividad, así como resultados positivos en la satisfacción de los colaboradores al obtener en la encuesta de Great Place to Work una calificación positiva.

Resultados Financieros

Se presentó una Utilidad Neta de $2.431 millones superando el presupuesto de $1.924 millones. Este resultado positivo se debe principalmente al buen desempeño de los ingresos operacionales y la efectiva gestión del costo asistencial.

Al cierre de año, las ventas acumuladas a nivel nacional de $56.215 millones presentaron un crecimiento de 15% frente al año anterior, como resultado de un mayor volumen de usuarios atendidos gracias al fortalecimiento de la labor comercial, del portafolio de servicios y a la apertura de nuevos convenios, incrementando así la participación de clientes diferentes a Coomeva EPS en la generación de ingresos.

Principales Logros 2014

- Reconocimiento vía investigación de mercados como la empresa más importante y más grande de la domiciliarias en salud, así como la mejor estructurada y reconocida en el mercado.
- Se logró mantener el Índice de Satisfacción de Usuarios en nivel satisfactorio del 95%, la Satisfacción de las entidades en el 86% y de las Clínicas e IPS del 92% lo que evidencia un gran reconocimiento del servicio prestado.
- Índice de Re-hospitalización de 1,2% por debajo del techo propuesto del 3%, al igual que el Índice de eventos clínicos que se mantiene en menos del 1%.
- Implementación de la Historia Clínica Médica electrónica para usuarios de Coomeva EPS y su digitalización.
- Incursión en la aplicación de medicamentos de alto costo en el domicilio.
- Se continuó avanzando en el sistema de costeo ABC y en el nuevo modelo de atención
- Mejoramiento de 16.7 puntos frente al año 2011 en la encuesta de Ambiente Laboral, (Great Place to Work).
- Apertura de la sede Pasto en el mes de diciembre.
- Consecución de nuevos clientes como Savia Salud EPS, Positiva ARL, SENA, Seccional Sanidad Militar Antioquia, GEA Colombia.

Prioridades 2015

- Consolidar el modelo de productividad del personal e implementar la Gestión Estratégica de Costos (Costeo ABC)
- Buscar mecanismos de contratación que permitan mejorar la liquidez
- Crecer en servicios con un enfoque en la media y alta complejidad

5.2.2.7 Conecta Salud

Para Conecta Salud el 2014 puede catalogarse como el año de inicio de los servicios productivos, enfocados en la misión de contribuir al mejoramiento de los procesos tecnológicos en el sector salud. Se instalaron en el Centro Medico Imbanaco 20

dispositivos que permiten realizar autorizaciones y validaciones de usuarios de Medicina Prepagada en cuestión de segundos, esto con la finalidad de prestar un ágil servicio y evitar las suplantaciones. En total se realizaron 79.094 transacciones con resultados satisfactorios que permitieron brindar un oportuno servicio a nivel nacional.

El 2014 también fue el año para los nuevos lanzamientos, y Conecta Salud introdujo dos nuevos servicios:

1. Control de horarios por reconocimiento facial: para las empresas Sinergia Global (20 centros de atención) y Coomeva EPS (46 centros de atención).
2. Turnos Conecta: que terminó el año con 42 puntos instalados en 29 centros de atención de Sinergia Global y 13 en Coomeva EPS permitiendo la administración oportuna de las colas de usuarios.

Resultados Financieros

Conecta Salud inició su etapa productiva hacia el cierre del año 2014, obteniendo un resultado superior al punto de equilibrio, equivalente a una utilidad neta de $26 millones y proveniente de una facturación de ingresos por $338 millones. Hacia el 2015, se espera potenciar la "Red Conecta Salud" acorde con la misión de proveer servicios tecnológicos para el mejoramiento de la calidad y la optimización de recursos, en la prestación de servicios del Sector Salud de Coomeva.

Principales Logros en el 2014

- Estandarización y consolidación de la Red Conecta Salud.
- Consolidación del servicio de Turnos en puntos de atención Sinergia y Coomeva EPS.
- Aprobación del proyecto de masificación de red Conecta Salud en prestadores de Coomeva MP a nivel nacional.
- Alianza realizada con NEODECK para la venta del servicio de historia clínica.
- Consolidación del servicio de control de horarios y reconocimiento facial en puntos de atención Sinergia y Coomeva EPS.

Prioridades 2015

- Implementación de 1,300 puntos de la Red Conecta Salud en los prestadores de Coomeva Medicina Prepagada a nivel nacional.
- Consolidar el servicio de firma digital como el segundo más importante en el portafolio de servicios.
- Masificación del servicio de turnos conecta a todas los puntos de atención de Sinergia Global y salas SIP de Coomeva EPS
- Posicionamiento de la Red Conecta Salud mediante la estructuración y puesta en marcha de un plan de mercadeo y comercial.
- Unificar la historia clínica, resultados de exámenes, autorizaciones de servicios y demás información clínica de las empresas del sector y sus proveedores de servicios en un solo repositorio que cumpla con estándares internacionales.

5.2.3 Sector Financiero

5.2.3.1 Bancoomeva

Bancoomeva cierra el año 2014 con resultados muy positivos, tanto en lo financiero como en el desarrollo de sus proyectos estratégicos y de gestión. Se logró establecer una estructura financiera equilibrada que garantiza niveles de rentabilidad, liquidez, y manejo de riesgo más adecuados y sostenibles. El Banco enfocó sus esfuerzos sobre cuatro aspectos fundamentales: captaciones, resultados económicos, mejoras en el servicio y optimización en las relaciones con los clientes.

El compromiso de mejorar la experiencia del cliente motivó la inversión en tecnología, la re-organización de procesos y el entrenamiento del equipo de trabajo para asegurar cambios sustanciales que faciliten la vida de los usuarios. La renovación y optimización de la red de canales también fue de especial importancia en este aspecto. Es así como durante el 2014 se brindaron 910.289 nuevas soluciones financieras a 147.756 clientes, destacándose entre ellos: 1.893 jóvenes menores de 23 años beneficiados con 4.220 soluciones financieras, más de 1.800 madres cabeza de hogar apoyadas con soluciones en sus diversos momentos de vida, 11.766 clientes apoyados en la construcción de su sueño de vivienda, 7.243 en su sueño de vehículo y 2.248 en su desarrollo profesional.

Durante el año también se lograron avances en el modelo de gestión y operación, alcanzando la certificación ISO 9001 y 27001, siendo la única entidad financiera del país en tener estas acreditaciones.

La apuesta estará centrada en una gestión que garantice soluciones y servicios diferenciales para los asociados a Coomeva que realmente faciliten su vida, y que contribuyan de manera efectiva al logro de sus sueños personales y profesionales, a la vez que se genera valor para todos los públicos de interés en la medida en que se avanza hacia una estructura óptima entre crecimiento y rentabilidad.

Resultados Financieros

Bancoomeva S.A. registró al cierre del año 2014 una utilidad neta de $31.010 millones, cifra superior al presupuesto de $26.765 millones con una ejecución presupuestal del 115,9%, creciendo un 120,6% con relación a las utilidades del año 2013. Los ingresos operacionales acumulados a diciembre ascendieron a $446.197 millones, con un cumplimiento del 99,5%, cuya variación se explica en una menor ejecución del ingreso por intereses de $4.820 millones, de los cuales el 1,81% es explicado por la desviación en menor tasa y el 98,19% es explicado por la desviación en volumen promedio. Durante el 2014 y ante la implementación de las estrategias comerciales acompañadas de un riguroso análisis de los perfiles de riesgo propios de cada segmento, se logró una combinación acertada entre crecimiento y rentabilidad que permitió impulsar los resultados del año 2014. Esta dinámica fue posible gracias a un mejor proceso de otorgamiento de crédito para clientes de mejor calificación que conllevó a un menor nivel de rodamientos de cartera vencida. Vale la pena destacar que el comportamiento en provisiones durante el 2014 fue positivo en la medida en que este gasto presentó un disminución del -1,26% respecto al año inmediatamente anterior al ubicarse en $83.092 millones; así mismo, el indicador de cubrimiento de cartera se ubicó en un 119,3% superior al 115,9% registrado al mismo corte del año anterior.

Los activos totales cierran en $2.92 billones con un crecimiento del 9,88% frente al año 2013. La cartera bruta por $2.63 billones representa el 90,11% de los activos y refleja un crecimiento del 7,71% frente al año anterior comportamiento en el que sobresale el crecimiento de la cartera de consumo con un 14,11%. Los depósitos del público alcanzaron $1.6 billones incrementándose en 23,86% frente al año anterior, lo que demuestra la confianza y credibilidad de los clientes del banco.

Todo lo anteriormente expuesto permitió a Bancoomeva S.A. alcanzar un nivel de liquidez satisfactorio que se ubicó en $198.848 millones. El índice de solvencia alcanzó un 30,11% cifra que cumple con la normatividad vigente que establece un mínimo de 9%, este nivel de solvencia se alcanza como resultado del cumplimiento a la Circular Externa 012 de abril 23 de 2013, respecto a la clasificación de los instrumentos de capital regulatorio emitidos por Bancoomeva con posterioridad al 1 de agosto de 2012.

	BANCOOMEVA			
	2011	2012	2013	2014
Margen Financiero Bruto	221.190	238.562	258.044	300.958
Margen Financiero Bruto	65,82%	64,49%	65,75%	67,45%
Margen EBITDA	20,35%	25,94%	28,90%	32,49%
Utilidades Excedentes	23.925	8.707	14.057	31.010
Gasto de Provisiones	**41.448**	**76.578**	**84.153**	**83.092**
Activos	**2.065.036**	**2.317.042**	**2.655.200**	**2.917.643**
Saldo Bruto de Cartera	1.924.446	2.132.456	2.440.888	2.629.178
Crecimiento Cartera Bruta	**18,40%**	**10,81%**	**14,46%**	**7,71%**
Indice Calidad de Cartera	4,20%	6,00%	4,79%	4,70%
Patrimonio	**184.311**	**193.130**	**207.431**	**238.583**
Solvencia	**16,80%**	**15,64%**	**31,96%**	**30,11%**

Principales Logros 2014

- Profundización en el relacionamiento con los asociados a través de campañas comerciales con productos financieros acordes a su perfil, lográndose así su fidelización y tenencia de productos tanto del activo como del pasivo en Bancoomeva.
- Maduración de los diferentes canales de venta brindando al Cliente o Asociado un mejor servicio con asesoría personalizada para construir relaciones a largo plazo.
- Creación de conciencia comercial a través de herramientas como la venta cruzada y aplicación de la técnica PNA (Perfil, Necesidades y Argumentación), así como también la implementación de estrategias para mitigar la deserción.
- Acompañamiento a las fuerzas comerciales para lograr los resultados esperados a través de diferenciación en servicio, oferta de productos acordes a las necesidades del cliente y atención personalizada.
- Se redefinieron políticas de riesgo de crédito con el fin de mitigar el alcance de esta banca en términos de concentración de riesgos. Se mantiene su enfoque en empresas del Sector Solidario y Pymes especialmente del sector Salud y Educación.
- Se desarrolló el convenio de tarjetas débito con COMULTRASAN, que al cierre de diciembre 2014 contaba con 90.000 tarjetas emitidas por el Banco para los Asociados de esa Cooperativa.

- Se mantuvo el primer lugar entre los bancos que en Colombia recaudan PILA, apoyando su crecimiento a través de la red aliada Efecty, sin congestionar las oficinas del Banco. El crecimiento en los ingresos por este recaudo fue 17% pasando de $22.926 millones a $26.814 millones.
- La captación de recursos para fondeo del banco se convirtió en la meta comercial más importante, logrando en efecto un crecimiento del 23,9%, con lo cual se dota al banco de una liquidez importante para la generación de cartera.
- Promoción del ahorro entre los clientes, reflejándose en un crecimiento del 256% en PAP (Plan de Ahorro Programado) en el año 2014.
- Una red propia de 91 puntos de atención en 24 Departamentos del País, además de 5.674 puntos de atención a través de alianzas estratégicas con Efecty, y la red de Servibanca con disponibilidad de cajeros electrónicos en todo territorio nacional. Así mismo, los clientes están utilizando sus tarjetas de crédito visa en más de 93 mil establecimientos de comercio en el País.
- Más de 8,7 millones de transacciones anuales. Cada 4 segundos un cliente está realizando una transacción en el Banco. Más del 50% de estas transacciones se están realizando por canales virtuales.
- Nueva oficina virtual mejorando la prestación de servicios a través de este canal
- Se consolidaron las estrategias de recuperación implementadas desde inicio de año, lo cual contribuyó a mantener un indicador de vencimiento controlado y un nivel de provisiones dentro de lo presupuestado.
- Se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo la norma ISO/IEC 27001:2013, resaltando que Bancoomeva es la primera entidad en Colombia en ser certificada en todos sus procesos en la versión actualizada de la norma ISO 27001 de 2013, y la segunda a nivel latinoamericano.
- Se confirmó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de servicios de captaciones, colocaciones y recursos financieros bajo la norma ISO 9001:2008.

Prioridades 2015

- Diversificación de las fuentes de fondeo con el fin de mejorar los costos de la captación y generar ofertas más competitivas especialmente en los productos de crédito.
- Fomentar el uso de productos de ahorro que ayuden a la construcción de patrimonio contribuyendo a la tranquilidad financiera de los clientes, especialmente la comunidad de Asociados.
- Profundizar los clientes y Asociados con Cupoglobal (portafolio de los productos rotativos: tarjeta de crédito, tarjeta Coomeva, Cupoactivo y sobregiro en cuenta corriente).
- Aumentar el uso de los productos rotativos con cupo disponible para su utilización a través de campañas y convenios.
- Promover el crecimiento en cartera hipotecaria aprovechando las sinergias con el GECC y los cambios favorables en el entorno.
- Desarrollar estrategias de crecimiento de la cartera comercial en pequeñas empresas principalmente en aquellas pertenecientes a los Asociados a Coomeva.
- Fortalecer el Canal telefónico Call center, implementando un nuevo modelo de gestión
- Desarrollar las iniciativas formuladas dentro del programa de experiencia de clientes.
- Aplicación de la fuerza comercial en los sectores y subsectores, profundizando en los clientes actuales, Proveedores y Prestadores del GECC como clientes del banco.

- Mantener una permanente presencia en el Sector Solidario como uno de los focos más importantes del banco, acompañando sus eventos con ofertas agresivas para las Cooperativas y Fondos de Empleados.
- Fortalecer el sistema de Administración de Riesgos alineándolo con los lineamientos corporativos.

5.2.3.2 Conectamos Financiera

Para Conectamos Financiera, el 2014 fue el año de fortalecimiento de sus servicios, cumpliendo la premisa de convertirse en el eje tecnológico del Sector Cooperativo, para lo cual se gestionó la conformación de la Red Conecta de Cooperativas logrando cerrar el año con 24 entidades en red, las cuales representaron una cobertura nacional de 198 puntos de atención (22 departamentos y 138 municipios), por donde se efectuaron operaciones por un valor de $1.579 millones, originados en transacciones de giros, consignaciones a cuentas y pago de facturación.

A través de la red de servicios se emitieron 140.264 tarjetas débito y 43.480 tarjetas de crédito para Bancoomeva, en el modelo de tarjeta de afinidad se atendieron 100.093 tarjetas débito para la Financiera Comultrasan, para un gran total de 283.837 tarjetas emitidas y atendidas. De igual forma, se procesaron compras por valor de $1.029 billones y $226.901 millones respectivamente, que comparados con el año anterior representaron un crecimiento del 270%.

Resultados Financieros

En el 2014 Conectamos Financiera logró una utilidad de $100 millones presentándose un cumplimiento de 280% frente al valor presupuestado. Este resultado se obtiene por los ingresos relacionados con el procesamiento de tarjetas y por la operación Back con Comultrasan.

Principales Logros en el 2014

- Traslado del 100% de la operación de la Red de Cooperativas a Conectamos Financiera, cerrando el año con una operación estable y al día con los procesos de compensación y demás procesos operativos inherentes.
- Implementación de Bancoomeva como banco compensador para la Red Conecta de Cooperativas, reemplazando al Banco de Bogotá.
- Aprobación del proyecto de procesamiento de la tarjeta afinidad para Bancoomeva y Fecoomeva.
- Inicio de prestación del servicio de identificación biométrica para reclamo de beneficios en Coomeva Solidaridad y Seguros.
- Consolidación de la operación de procesamiento de tarjetas débito y crédito.
- Participación activa y asesoría de Conecta en los proyectos de Bancoomeva (Adquirencia Tarjeta Empresarial, Tarjeta Combo, Corresponsales No Bancarios)

Prioridades 2015

- Ampliación de cobertura de la Red Conecta mediante la vinculación de nuevas entidades solidarias a la Red, incrementar los puntos de servicio y ampliar el volumen transaccional.

- Implementación de Switch transaccional y solución de tarjetas con el fin de potencializar el procesamiento de tarjetas débito y crédito a otras entidades del sector cooperativo y mercado en general.
- Modernización de la plataforma de servicio de la Red Conecta de Cooperativas.
- Posicionamiento de la Red Conecta mediante la estructuración y puesta en marcha de un plan de mercadeo y comercial.
- Continuar con la gestión ante la Superfinanciera para poder convertirse en Red de Sistema de pago de bajo valor y poder estructurar servicios como red de cajeros, POS, entre otros.

5.2.4 Sector Recreación

SECTOR RECREACIÓN

El 2014 fue un año de repensar en el sector logrando su ratificación dentro del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva dada su importancia para los asociados, actividad que incluyó entre otros, el análisis de la oferta de Recreación, su alcance y la estructura administrativa que desde Coomeva permita maximizar la oferta de valor para los asociados y lograr mayores eficiencias en los recursos que se administran. Lo anterior determinó algunas tareas prioritarias para potencializar su desarrollo, entre las cuales sobresalen la migración del fondo de recreación a Coomeva creando la Unidad Corporativa de Recreación y Cultura, así como el fortalecimiento y ajuste de las estructuras de las empresas, además de la actualización de los modelos de operación, punto en el cual se logró iniciar la implementación de un Modelo de Oferta donde se integran las unidades del sector incluso con otras empresas del grupo, propósito que estará soportado en la segmentación de los asociados conforme con sus gustos y preferencias y donde cada unidad y empresa aportará a dicho objetivo.

5.2.4.1 Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura

El 2014 fue un año de transición, por el proceso de construcción de la propuesta de restructuración de la Unidad, denominado “El Repensar del Sector”. El reto de la nueva propuesta es lograr un contenido diferencial que se traduzca en la aceptación de los asociados, con mejores indicadores en la tasa de uso y de satisfacción, que nos obliga a avanzar en ajustes en los procesos, desarrollos tecnológicos, elaboración de indicadores, construcción de producto, mejora en el servicio y efectividad en mercadeo y comunicaciones.

En los eventos de orden nacional se destacan la conferencia de Deepak Chopra, cuya asistencia fue de más de 1,497 personas; el concurso de Buscarte de Fotografía con una participación de 950 asociados; los programas del club de caminantes y de Super-viajero en sinergia con Turismo Coomeva. Para este año el portafolio de productos de orden Nacional tiene propuestas ambiciosas como los Records Guinnes Coomeva, que convocara participación masiva de asociados con temas orientados principalmente a la asociatividad, solidaridad y otros que vinculen a Coomeva con las propuestas de conservación del medio ambiente.

Para Hoteles & Resort el año 2014 culminó con un cumplimiento del 68% en la meta de ventas, cuya mayor desviación se presentó en la línea de certificados de corto plazo y en noches hoteleras. Por su parte el uso de RECOS mostró un cumplimiento del 94%, lográndose el propósito de estimular un mayor consumo de los programas activos. En adelante el desafío está en convertir a esta unidad en un complemento importante de la

Línea Viajeros de recreación, que diseñe propuestas atractivas para los asociados en sinergia con Turismo, orientadas a honrar los compromisos adquiridos en los programas vendidos, incrementar los indicadores de ocupación y generar excedentes al negocio.

Resultados Financieros

La Corporación Coomeva alcanzó excedentes por $1.058 millones frente a un presupuesto de $707 millones, comportamiento favorecido principalmente por la venta del condominio Irama, acorde con la definición de venta de activos no estratégicos, logrando de esta manera atenuar el impacto en la menor ejecución de los ingresos de la unidad de Hoteles & Resorts, efecto que también fue compensado con una menor ejecución en los costos y gastos del 75% y 92% respectivamente.

En el negocio de Hoteles & Resorts se dio continuidad al proceso de reorientación del modelo de negocio que comprende el cese en la venta de membresías de largo plazo, desinversión en activos no estratégicos, impulso de un mayor uso de RECOS para los programas vigentes, ventas de noches hoteleras y membresías de corto plazo.

Principales Logros 2014

Unidad de Recreación:

- El valor agregado para los asociados medido a través del ahorro logrado en las diferentes actividades programadas totalizó $10.230 millones.
- La tasa de uso de los servicios llegó al 41% frente a una meta del 40%, evidenciando de igual manera un positivo resultado frente al año anterior donde la tasa fue del 32%.
- Se logró un cumplimiento en cobertura del 119% alcanzando 983.986 asistentes frente a 824.872 de meta.
- Se fortaleció el aplicativo Fast Ticketing ganando funcionalidad en la carga de eventos masivos, se mejoró el módulo de informes y se logra eficiencia en la impresión de boletería.
- Revisión y actualización del modelo de operación para Recreación.
- Definición e implementación del proceso de cierre diario de oficinas nivel I para la venta e inscripción de boletería, junto con Operaciones Coomeva.

Hoteles & Resorts COOMEVA

- Se alcanzó una ocupación promedio a nivel nacional del 51%, sobresaliendo San Andres con niveles de ocupación destacados del 73%. Se lograron acercamientos para la negociación de las propiedades en Mendihuaca.
- Desinversión en activos no estratégicos (Irama)
- Actualización del modelo operativo de venta del nuevo certificado de alojamiento, donde se está realizando venta del producto a través de la CAC Telefónica y un canal directo Asesores Comerciales.

Prioridades 2015

Recreación y Cultura

- Alcanzar un 45% de Tasa de uso.
- Se espera lograr en el 2015 un nivel de Satisfacción de asociados del 92%.

- Implementar mejoras tecnológicas que impacten el nivel de servicio en el asociado tales como Pagos online, taquilla web y reserva de boletería, boletín a la mano (APP) y control de boletería en oficinas.
- Iniciar venta de boletería online.

Hoteles & Resorts Coomeva

- Lograr el punto de equilibrio de la unidad con una dinámica importante en el uso de RECOS y el posicionamiento las membresías de corto plazo.
- Conformar una estructura centralizada con el mismo número de personas actuales que responda con mayor eficiencia y mejor servicio, la cual estará apoyada en una nueva herramienta tecnológica y en los canales presenciales (asesores integrales) y CAC Telefónica.
- Mejorar los resultados especialmente en las temporadas bajas con campañas y tarifas especiales para los Asociados.
- Implementar una herramienta tecnológica que remplace a los aplicativos actuales, con el fin de asegurar la calidad de la información y el soporte de los procesos.

5.2.4.2 Coomeva Turismo Agencia de Viajes

Durante el 2014 culminó la curva de aprendizaje y estabilización del nuevo modelo comercial potenciando la oferta hacia los asociados gracias a la ampliación en los canales de atención, periodo que representó grandes esfuerzos y replanteamientos de las estrategias comerciales y administrativas, logrando finalmente reflejar dicho proceso en los buenos resultados económicos alcanzados.

Las ventas totalizaron $35.006 millones, con un cumplimiento del 95% frente al presupuesto, movilizando 35.112 pasajeros con un crecimiento del 32% frente al año 2013; lo anterior, como producto de una labor de comercialización y mercadeo más robusta y organizada, que ha permitido direccionar nuestros productos a los segmentos de mercado apropiados. Para el año 2015, se han preparado programas de salidas y campañas especiales de descuentos de diferente índole, con lo que se espera dar continuidad a un crecimiento sostenido mediante la potencialización de los canales actuales y la puesta en marcha de la agencia virtual, la cual ofrecerá una potencial alternativa de crecimiento.

Resultados Financieros

El año 2014 terminó con una utilidad de $340 millones, lo que representa un cumplimiento presupuestal del 169%, comportamiento soportado en la optimización en la estructura operativa lograda a través del modelo de Alineación Organizacional reflejando una ejecución en gastos del 86%. Los ingresos presentaron una ejecución del 94%, cuya variación se atribuye a la menor dinámica presentada en la comercialización de porción terrestre. Sobresale la recuperación que frente al año anterior presentan las ventas realizadas en la barra de atención integral de Coomeva, alcanzando los $6.984 millones con un incremento del 50%.

Principales Logros 2014

- Culminación de la curva de aprendizaje y estabilización del nuevo modelo comercial potenciando la oferta hacia los asociados gracias a la ampliación en los canales de atención, evidenciando un crecimiento del 50% en las ventas realizadas por la barra Integral de Coomeva.
- Realización del evento Exposer por cuarto año consecutivo registrando 1.566 asistentes, manteniendo el reconocimiento de la marca Coomeva en la realización de grandes eventos a nivel nacional.
- Se alcanzó un total de 65.112 pasajeros movilizados, cifra que representó una ejecución presupuestal del 124% y un crecimiento del 32% frente al año 2013.
- Avances en la implementación de la agencia virtual como nuevo canal comercial

Prioridades 2015

- Fortalecer el modelo de oferta integrando las unidades del sector y otras empresas del GECC.
- Mayor penetración del mercado profundizando en el colectivo de Asociados, consolidando los canales presenciales y la agencia virtual.
- Crecer en ventas en la barra integral de Coomeva en 76%, pasando de $6.984 millones en el 2014 a ventas de $12.325 millones en el año 2015.

5.2.4.3 Club Campestre Los Andes

El año 2014 se presentó una participación mayoritaria de eventos y afiliaciones en la composición de los ingresos, lo que ratifica la importancia de estas dos líneas de producto en la dinámica del negocio; alimentos & bebidas mantuvo su importancia como el mayor jalonador de negocios gracias al mejoramiento en su propuesta de producto, negocio sobre el que se seguirá trabajando para ser el gran referente del club en todas sus líneas con una carta especializada en su oferta y un servicio diferencial en todas las zonas del club.

El Club presenta hoy un modelo de gestión que se constituye en la mejor plataforma para consolidar su avance y alcanzar mejores resultados económicos y en servicio.

Resultados Financieros

Al cierre de 2014, el Club los Andes alcanzó una utilidad de $38 millones, frente a un presupuesto de $28 millones. Resultado obtenido gracias a un desempeño en ingresos ajustado a las estimaciones, y donde sobresale el dinamismo del negocio de eventos, sumado al resultado favorable del componente no operacional por cuenta de la venta de activos. Durante el 2014, se tuvieron 532 afiliados activos, 165 nuevas afiliaciones, y un índice de deserción del 4%, que contrasta con el 13% registrado al cierre de 2013. Las prioridades estratégicas en materia de ingresos se enfocaron en estabilizar la base de afiliados e incrementar el ingreso por eventos en línea con la tendencia del Sector.

Principales Logros 2014

- Realización de la fiesta del Club Los Andes con una asistencia de 3.300 personas y una utilidad de $90 millones.

- Se lograron ingresos en afiliaciones por $1.108 millones con un cumplimiento presupuestal del 98%.
- Venta de 9 lotes en el año y negociación de una de las casas modelo por $475 millones.
- Disminución en el índice de deserción del 13% en el 2013 al 4% en el 2014.
- Revisión y ajuste al modelo de operación del Club.
- Se inició el módulo de administración de costos e inventario en la herramienta Zeus.

Prioridades 2015

- Crecer en la cuota de vinculaciones y potencializar fuerza de ventas.
- Obtener excedentes de $46 millones, cifra superior en 21% al resultado de 2014.
- Desarrollar tres eventos deportivos importantes en Golf, tenis y Esquí Náutico, destacándose en este último el primer encuentro Nacional Federado en esta disciplina en el club.
- Alcanzar los 729 afiliados, con una contribución en el año de $1.422 millones.
- Lograr la venta de 24 lotes en el año por un valor cercano a los $30.000 millones.
- Alcanzar ventas en alimentos y bebidas por $810 millones optimizando los costos para lograr un margen de ventas en esta línea del 20%.
- Estructurar estándares medibles en cada una de las áreas de restaurantes y las demás líneas de negocio, que permitan cumplir con la meta de satisfacción propuesta del 90%.

5.2.5 Otras Empresas

5.2.5.1 Fundación Coomeva

El 2014 pasará a la historia como el mejor año de la Fundación Coomeva, desde su creación en 1989, por haber obtenidos los mejores reconocimientos e indicadores de ingresos, cartera, empresas creadas y excedentes del ejercicio.

Ser galardonada con la distinción más importante a la que pueda aspirar una empresa en Colombia, el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2014, es un reconocimiento a un gran equipo de colaboradores que a diario se esfuerzan en facilitarle la vida a los emprendedores y empresarios asociados a Coomeva y nos convierte en una entidad de clase mundial, con criterios de excelencia en la gestión y la innovación, contribuyendo a la competitividad, generación de valor y crecimiento sostenible de nuestra organización.

Es la primera Fundación en Colombia que recibe este reconocimiento desde la creación del premio en 1975 y la primera de las empresas del Grupo Empresarial Coomeva en recibirlo, luego que en 2011 lo recibiera la Cooperativa.

La internacionalización de la Fundación Coomeva y el compromiso con el medio ambiente fueron dos de los propósitos fundamentales de la gestión, por lo que presentamos una propuesta al Banco Interamericano de Desarrollo BID – Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN y al Fondo Nórdico de Desarrollo (NDF), en su convocatoria ECOMICRO, que fue seleccionada como uno de las “Actividades Faro 2014” por la iniciativa Impulso para el Cambio de la Secretaría de Cambio Climático de la ONU que destaca los mejores ejemplos de soluciones climáticas.

La Fundación Coomeva fue la única entidad de Colombia en ser seleccionada entre 42 registros y 21 aplicaciones recibidas de 17 países de la región, como una de las 4 instituciones microfinancieras incluyendo otras de Bolivia, Jamaica y Paraguay, para desarrollar productos financieros “verdes” , que permitan a las micro, pequeñas y medianas empresas, acceder a energías limpias y renovables, eficiencia energética, o soluciones para adaptarse al cambio climático, proyecto que se desarrollará en el 2015.

El Galardón Coomeva al emprendimiento llevó a los ganadores a Corea del Sur, líder mundial del emprendimiento y modelo empresarial que se ha convertido en ejemplo a seguir, reafirmando que el reconocimiento es un gran factor de motivación para que los Asociados a Coomeva amplíen sus redes de apoyo y vivan experiencia en empresas de clase mundial.

La Fundación Coomeva sigue siendo la única entidad en Colombia que financia a los emprendedores y por ello ha sido elegida como miembro permanente de la mesa nacional de emprendimiento.

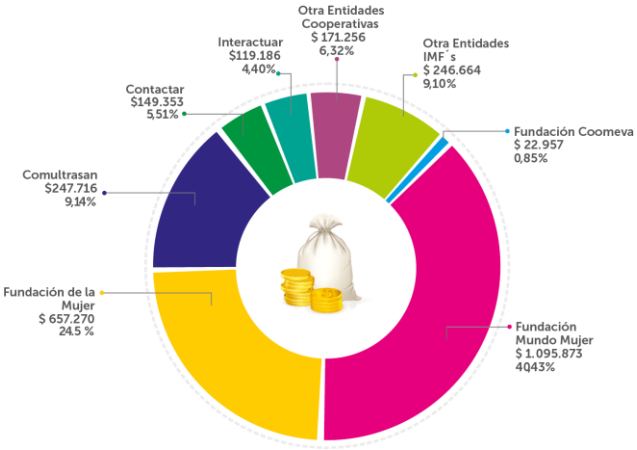
Resultados Financieros

Los excedentes financieros por aproximadamente $640 millones en el 2014 fueron los más altos alcanzados por la operación de la entidad desde 1989, cumpliendo con el 112% de la meta y superando en un 46% los del año 2013, esto le permitió a la Fundación Coomeva tener un patrimonio que supera los $10.000 millones demostrando su solidez institucional.

Los ingresos propios llegaron a $7.748 millones de los ingresos totales**,** superando en un 23% a los obtenidos en 2013 que llegaron a $6.311 millones.

Principales Logros 2014

La Fundación Coomeva se convirtió en un importante jugador del sector microfinanciero Colombiano, siendo la entidad del sector de las microfinanzas no reguladas en Colombia que mayor crecimiento porcentual tuvo en saldos de cartera en el 2014, estas cifras permitieron que la Fundación Coomeva participe con el 0,85% del mercado a 2014; mientras que a 2013 alcanzaba con el 0,71%.



- Se abrió el programa de Microcrédito en tres (3) nuevas zonas Cartagena, Bucaramanga y Popayán; llegando a 11 zonas, adicionalmente se fortaleció la Zona Barranquilla y Cali.
- En nuevos productos los clientes cuentan con la línea de crédito rotativa para las necesidades de capital de trabajo de sus negocios, siendo innovadores en el sector.
- En el año 2014 se realizaron 1.245 desembolsos de microcréditos por un valor de $19.401 millones cifras superiores a las registradas en el año 2013 en 50% y 47%, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2014 la cartera bruta fue de $23.144 millones, con un incremento anual del 51%.Los indicadores de calidad de cartera muestran niveles inferiores a los observados un año atrás. La cartera vencida cerró en 4,88% lo que representó un descenso de 84 puntos básicos y se encuentra por debajo de los reflejados por el sector en Colombia, que supera el 7% para el cierre de 2014.
- El indicador de cubrimiento para la cartera vencida mayor a 30 días de microcrédito de la Fundación Coomeva fue del 47% medida como el saldo de la cartera en mora mayor a 30 días sobre el saldo de la provisión individual de cartera.
- La Fundación Coomeva, por primera vez realizó un proceso de calificación con una MICRORATE, entidad especializada en esta labor, logrando un reporte positivo BETA de su actividad microfinanciera, que la define como una entidad con buena solvencia y manejo de riesgos de mercado y adecuado diseño de la metodología.
- Se apoyó la creación de 437 empresas en 2014 para un total acumulado desde 2003 de 3.529; según estudio de la organización Altum, el 68% de las empresas apoyadas por la Fundación continúan activas después de 2 años, lo que supera ampliamente el promedio colombiano que está por debajo del 7%.

- Se fortalecieron 1.220 empresas de Asociados a Coomeva, logrando aportarle a Colombia 2.182 empleos formales en el 2014 y acumulando importantes cifras desde el 2002 con 7.850 empresas fortalecidas y 18.728 empleos formales generados.
- La participación de asociados en actividades de Fomento superaron las metas alcanzando los 21.503 asociados en 2014 y 362.229 acumulados desde el 2002.

INDICADOR	ACUM AÑO META	ACUM AÑO REAL	% CUMPLI
FORMACIÓN EMPRESARIAL (Asociados)	17.816	21.503	121%
FORMACIÓN EMPRESARIAL (Asistentes No Asociados)	0	8.419	No Aplica
EMPRESAS CREADAS	400	437	109%
EMPRESAS FORTALECIDAS	681	1.220	179%
EMPLEOS DIRECTOS GENERADOS	1.500	2.182	145%
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SIE	94	96	103%

Prioridades 2015

El 2015 será el año de la internacionalización de la Fundación Coomeva, se caracterizará por el desarrollo de nuevos productos y servicios para los asociados, como líneas de microcrédito verdes, acceso a micro seguros, micro franquicias, micro factoring, siendo líderes en innovación y desarrollo y mejorando la sistematización y atención a los Asociados a Coomeva

5.2.5.2 Coomeva Servicios Administrativos

En el ámbito mundial como también en el local, las grandes organizaciones se ven obligadas permanentemente a replantear sus estrategias, a volverse más ágiles y a concentrase en el objeto de su negocio e incluso a buscar nuevos mercados en donde, acorde con sus capacidades puedan rápidamente aprovechar oportunidades adaptándose a las reglamentaciones de los nuevos entornos. En estas estrategias los centros de servicios compartidos o share services están ganando un protagonismo fundamental, estos centros facilitan que las organizaciones confíen en que todo lo relacionado con el soporte empresarial está en buenas manos; es decir, en las de entidades especializadas que no solamente se ocupan de hacer su tarea sino que se vuelven una de sus palancas de crecimiento.

Con este propósito, durante los dos años anteriores Coomeva Servicios Administrativos, CSA, desarrolló el programa de Proyectos CREA dentro del cual al hacer un análisis detallado de la forma de agregar valor al grupo empresarial se decidió cambiar su enfoque para el 2014 pasando de ser un centro de utilidades a convertirse en un centro de ahorros y beneficios.

Resultados Financieros

Al cierre de 2014 Coomeva Servicios Administrativos registró una utilidad de $396 millones con una ejecución presupuestal del 139%. Los resultados logrados con el nuevo enfoque de negocio representaron al grupo empresarial ahorros por $8.016 millones de pesos cumpliéndose así la meta presupuestada para el año 2014 en un 101%. Para lograr esto se redefinieron procesos, se diseñó un nuevo manual corporativo de Compras, se hizo minería de datos, etc. y lo más importante se adquirió conocimiento experto en esta materia incorporando al equipo de compras recurso externo de mucha experiencia.

Principales Logros 2014

- Implementación del nuevo modelo de gestión que le generó a las empresas del GECC ahorros por $8.016 millones y eficiencias por $4.075 millones.
- Se alcanzaron ingresos por $61.578 millones frente a un presupuesto de $51.518 millones lo que representó un cumplimiento presupuestal del 120%.
- Desde el rol de implementador del estándar internacional de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, se realizaron los Balances de apertura, la actualización de políticas, memorandos, definiciones técnicas y la implementación de la herramienta CORVUS aprobada por la Superfinanciera.
- Se avanzó en el proyecto EBS + táctico el cual tiene como principal objetivo hacer de la e-business suite una herramienta más eficiente con el fin de generar mayor valor a las empresas del GECC mediante el mejoramiento continuo de procesos de soporte empresarial.
- Se dio inicio a la automatización de los procesos asociados a la Gestión documental del GECC cuya finalidad es ubicar el servicio gradualmente en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia, con condiciones de seguridad, control y trazabilidad.
- Se obtuvo una calificación global del 86% en la encuesta anual de percepción del servicio realizada a 300 usuarios a nivel nacional, adicionalmente se logró la firma del 87% de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- Elaboración y socialización del manual de políticas de compras y contratación para el GECC

Prioridades 2015

- El 2015 tiene como prioridad enfocar sus acciones para que sea el año de consolidación del nuevo modelo de negocio, enfocado en beneficios para el GECC, con el firme propósito de lograr la meta de ahorros y eficiencias, las cuales se trazaron en 400 millones y 15.000 millones respectivamente.
- Fortalecer la reciente área de negociaciones y compras con el fin de implementar el nuevo manual de contratación y compras del GECC, con el apoyo de proyectos paralelos como los nuevos flujos en el ERP y EBS más funcional.
- Culminar el proyecto NIIF para el GECC en lo concerniente a la implementación de la nueva tecnología, teniendo como meta la generación mensual de los estados financieros bajo NIIF en forma automática y consolidar los estados financieros bajo COLGAP y NIIF a diciembre del 2015.
- Desarrollar la alineación CSA UTI con el acompañamiento del nivel corporativo y de la firma Hay Grupo coincidiendo con la migración en el proyecto PRI II.
- Hacer del modelo de costos una herramienta de gestión, monitoreando la rentabilidad de cada servicio.
- Culminar el apoyo al sector Salud en la acreditación de todas las unidades básicas de atención.

6 SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

…Somos sostenibles porque satisfacemos las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras…

Coomeva ha sabido interpretar que lo que hace verdaderamente grande a una cooperativa y lo que materializa su gran potencial, no es otra cosa que su capacidad de incidir en el bienestar y el progreso de sus asociados, de las comunidades a las que sirve y de todos sus grupos de interés.

Incorporamos prácticas responsables y sostenibles en la estrategia de negocio a fin de abordar los problemas sociales más acuciantes a través de la actividad de negocio de las empresas del Grupo. Estamos convencidos que nuestra capacidad empresarial de ser exitosos y crecer, depende de la existencia de una sociedad próspera y sostenible y que, tanto las carencias sociales, como la destrucción ecológica generan impactos materiales negativos en las empresas.

La Responsabilidad Social forma parte de la esencia de nuestro grupo porque hemos nacido de una comunidad y nos debemos a ella, y, por ello es que actuamos bajo prácticas éticas, transparentes, solidarias y responsables, basadas en la convicción de que somos un método de negocios justo, incluyente y democrático; construido alrededor del valor nato de las personas y no de la fuerza del capital, comprometido con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

Para cumplir nuestra promesa de perdurar y crear valor sostenible nos hemos adherido y cumplimos año a año nuestros compromisos con Pacto Global. Durante el 2014 avanzamos en la adopción de los criterios de sostenibilidad en nuestras actividades y continuaremos trabajando en la prevención y disminución de nuestros riesgos sociales, económicos y ambientales

Consideramos relevante la presentación de informes de nuestra gestión sostenible porque nos ayudan a comunicar lo hecho y lo proyectado a nuestros distintos grupos de interés, para que se visualicen nuestros compromisos y la forma como los asumimos con responsabilidad.

Nuestra sostenibilidad se materializa en el éxito de la estrategia corporativa y en el crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo y para alcanzar estos propósitos hemos establecido los siguientes compromisos frente a la sostenibilidad que nos permitan perdurar exitosamente en el tiempo:

Principales Logros 2014

Nuestros principales logros en materia de sostenibilidad y RSE, como Balance Social, se presentan a lo largo de este informe como parte de los resultados económicos y sociales de cada una de las empresas, áreas y unidades de negocios, sin embargo, en términos generales podemos mencionar los siguientes logros principales:

- ✓ Como adherentes al Pacto Global, presentamos nuestro tercer informe, o Comunicación de Progreso –COP- ante las Naciones Unidas, cuyo propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los Principios del Pacto Global, en términos económicos, sociales y ambientales, y en especial frente a los avances logrados en cuanto a su adopción e incorporación en la estrategia, en la cultura y en las actividades empresariales que realizamos.
- ✓ Coomeva EPS fue elegida en la vicepresidencia del Comité Directivo de pacto Global Colombia. Fundación Coomeva y Club los Andes, también forman parte del Comité Directivo en la categoría de Pymes y en Fundaciones.
- ✓ Como parte de la implementación del Sistema de Gestión del Riesgo, se construyeron los mapas de Riesgo Estratégico y de Conglomerados para el Grupo Empresarial Coomeva, se analizaron las posibilidades de riesgo y sus probables impactos. De la misma forma se está avanzando en la definición e implementación de medidas de prevención y control para mitigar su severidad.
- ✓ Mantenemos diálogo permanente con nuestro principal grupo de interés, los asociados, a través de los órganos y mecanismos de participación democrática y también a través de los sistemas de comunicación, quejas y reclamos y mediante la aplicación de sistemas científicos y confiables para determinar sus necesidades, su percepción, su confianza y su satisfacción con la cooperativa, así como para establecer sus necesidades.
- ✓ Buscamos permanentemente que nuestras operaciones se lleven a cabo de una manera segura y confiable y que nuestros servicios y productos satisfagan las necesidades y el desarrollo integral de los asociados de Coomeva y sus familias, así como el de los diferentes grupos de interés, lo cual se reporta a lo largo de este informe.
- ✓ Durante 2014 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones de Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.
- ✓ Como adherentes al Pacto Global reconocemos los derechos laborales de los trabajadores y para ello apoyamos y activamente gestionamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como la erradicación efectiva del trabajo infantil y promovemos la abolición de la discriminación en materia de empleo y ocupación, buscando garantizar la igualdad de oportunidades de trabajo para todos los colaboradores y solicitantes debidamente calificados.
- ✓ El Colegio Coomeva, la institución que nació hace 40 años como una idea del Consejo de Administración de Coomeva, sigue siendo parte de nuestras iniciativas en beneficio de la comunidad. Buscamos fortalecer y posicionar el Colegio Coomeva como una alternativa de educación para la familia del asociado y la comunidad en general mediante la articulación de programas, conocimientos, capacidades y recursos que le permita alcanzar niveles de excelencia académica, sostenibilidad y creación de valor económico y social. Apoyamos las siguientes iniciativas:

- Programa de fomento y apoyo a la educación mediante becas para estudiantes de estratos 2 y 3
- Recursos para el mejoramiento de la infraestructura física: sede administrativa, Secretaria Académica, Recepción, Baños para docentes, Unidad de Residuos, Laboratorio, ornamentación.
- Apoyo al Proyecto Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el currículo
- Proyecto Bilingüismo para la adquisición progresiva del inglés como segunda lengua.
- Apoyo al Proyecto Aprendizaje Integral Solidario", PAIS.
- Apoyo al proceso de certificación de calidad (EFQM).

Contamos con un total de 525 estudiantes, de los cuales 120 son hijos de asociados. En el 2014 aportamos recursos por inversión y donación, distribuidos así:

- Por inversión: $66.495.949 (recursos para el mejoramiento de la infraestructura física)
- Por donación: $90.000.000 para apoyo a los proyectos objeto de la alianza.

- ✓ Nuestro patrocinio a la Natación en Colombia a través de la Federación Colombiana de Natación, ascendió en el 2014 a $378.200.063.
- ✓ Somos socios donantes del programa BiblioTEC, que reúne los componentes de bibliotecas, educación, tecnología y cultura, y tiene como propósito modernizar la infraestructura física y tecnológica y contribuir a la creación de un portafolio de servicios educativos, culturales y de formación vocacional. En el 2014, nuestra contribución fue $50.000.000
- ✓ Continuamos robusteciendo las actividades propias de las empresas del Grupo tales como la generación de empleo a través de la formación empresarial, el impulso al emprendimiento, la creación y fortalecimiento de empresas, las acciones para el cuidado de la salud de los colombianos, la educación e inclusión financiera, la recreación, el deporte y la integración familiar, entre otras.
- ✓ Iniciamos el programa Escuela de Consumidores, con el cual pretendemos desarrollar una nueva conciencia sobre consumo responsable mediante procesos de información, formación y educación. La escuela está dirigida a nuestros asociados y sus familias, colaboradores y usuarios de los servicios.
- ✓ Difundimos los principios de pacto global a nuestros colaboradores, ampliando su conocimiento y compromiso en el cumplimiento de nuestros compromisos como adheridos a la red. Llevamos a cabo 5 capacitaciones con una participación de 83 colaboradores del Grupo Empresarial

Prioridades 2015

- ✓ Avanzar en la gestión de nuestros asuntos materiales y ampliar el alcance de la gestión del riesgo, validando y valorando su impacto frente a los asuntos materiales que definen la sostenibilidad, lo que nos permitirá identificar el peso del impacto de los riesgos en las dimensiones económica, social y ambiental, así como priorizar los grupos de interés.

- ✓ Fortalecer el proceso de gestión ética, impulsando sistemas de verificación y ajuste.
- ✓ Difundir a los colaboradores los Principios del Pacto Global, a fin de que adquieran conocimientos e identifiquen aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde con los lineamientos corporativos.
- ✓ Iniciar actividades que permitan la difusión, la extensión de prácticas y el impulso de la vinculación de nuestros proveedores y prestatarios a la iniciativa del Pacto Global.
- ✓ Fortalecer las estrategias de diálogo y relacionamiento con nuestros grupos de interés, extendiendo las acciones a otros grupos además de los asociados.
- ✓ Alcanzar mayores impactos en cuanto a la excelencia del servicio al asociado, generándole beneficios concretos y un mayor valor, con mayor productividad y eficiencia, profundizando en la calidad y el compromiso de nuestros colaboradores.
- ✓ Somos conscientes de que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal en nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.
- ✓ Nos comprometemos a difundir el respeto e impulso a los derechos medioambientales de las Naciones Unidas, al desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés, a la extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores, a continuar realizando comunicación y divulgación ambiental hacia la comunidad, implementar infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable y a gestionar integralmente los riesgos medioambientales, administrando de manera eficiente y sostenible los recursos.
- ✓ Para lograr lo anterior, durante este año adoptaremos la estrategia de OFICINA VERDE COOPERATIVA, la cual nos permitirá aportar a la conservación del medio ambiente a través de iniciativas como la reducción de consumos, políticas de reutilización de ciertos insumos e implementación de un plan de eficiencia en el uso de recursos primarios, con el fin de arrojar resultados favorables que nos permitan devolver vida al Planeta.
- ✓ Adelantaremos actividades de difusión y de formación en políticas y procedimientos anticorrupción, dirigidas a nuestros grupos de interés, fortaleciendo la gestión de riesgos de corrupción y la evaluación del impacto y desempeño de nuestras acciones de lucha contra la corrupción, impulsando el desarrollo de la cultura contra la corrupción en todas sus formas entre todos nuestros colaboradores.
- ✓ Como prioridad estratégica, impulsaremos el fortalecimiento de la democracia cooperativa: Convencidos del aporte esencial de la democracia y de la participación como elementos indisociables del modelo asociativo y empresarial de Coomeva, ello a través de las estructuras democráticas, del proceso de integración de los dirigentes elegidos para el periodo 2013-2016, de la educación cooperativa y del buen gobierno.
- ✓ Continuaremos avanzando en la implementación del Sistema de Gestión del Riesgo en todo el Grupo Empresarial.

7 CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES

7.1 Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

En cumplimiento de lo dispuesto por la Circular Externa 006 de Marzo de 2014 emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, COOMEVA implementó durante el 2014, metodologías, políticas y procedimientos para la prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, con el fin de evitar ser utilizado para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De acuerdo con su estructura organizacional, el Consejo de Administración designó un Empleado de Cumplimiento, quien desarrolla sus labores apoyado por los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios para cumplir su misión de prevención y control.

De conformidad con las normatividad citada, COOMEVA presentó oportunamente, al Consejo de Administración los informes sobre la implementación de dicha Circular, conjuntamente, con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo al interior de la organización.

En cuanto al deber de colaboración con las autoridades, se efectuaron las acciones necesarias para cumplir con los reportes establecidos con destino a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF -; de igual manera, se dio cumplimiento al programa de capacitación institucional.

7.2 Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, año 2011 (Artículo 1, Ley 603 de 2000)

Dando cumplimiento al Artículo 1ro de la Ley 603 de julio 27 de 2000 sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor, informamos que la Unidad de Tecnología Informática (UTI), y específicamente el área de Riesgo y Seguridad Informática está encargada de gestionar el proceso de legalidad de software corporativo. Este proceso de gestión de legalidad de software permite que la organización lleve un control de las licencias, los esquemas de licenciamiento asociados a dichos productos y el detalle de licencias que deben ser regularizadas con los fabricantes para el cumplimiento de los indicadores definidos.

A continuación relacionamos los contratos de licenciamiento que amparan a la empresa Hospital en Casa:

Software de Microsoft está cubierto por siguientes contratos por Volumen:

Programa: SCE - Server and Cloud Enrollment (Servidores, Bases de Datos SQL Server por Procesador y Visual Studio)
Tipo de contrato: Corporate
Nombre del cliente: COOMEVA- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia
Contrato N°: 77722506
Fecha de vigencia: Febrero 1/2014
Fecha de finalización: Enero 31/2017

Programa: Select Plus (Aplicaciones, Sistemas y Servidores)
Tipo de contrato: Corporate
Nombre del cliente: COOMEVA- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia
Contrato N°: S5596570
Fecha de vigencia: Febrero 15/2012
Fecha de finalización: No tiene

Alcance: Los contratos relacionados amparan el licenciamiento de toda la plataforma instalada con productos Microsoft de Coomeva y sus empresas; el SO Windows y el MS Office en sus ediciones OEM se licencian bajo la adquisición o renta de las estaciones de trabajo.

Software de Oracle está cubierto por siguientes contratos:

Programa: ULA – Unlimited License Agreement
Contrato: Contrato de Licencia y Servicios Oracle
Documento de Pedido: CO-ULA-OD-10201425-20-AUG-2014
Tipo de contrato: Corporate
Nombre del Proveedor: Oracle de Colombia
Nombre del cliente: COOMEVA- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia
Fecha de vigencia: Agosto 29/2014
Fecha de finalización: Agosto 28/2017

Programa: Enterprise Resource Planning - ERP (Oracle EBS)
Contrato: Contrato de Licencia y Servicios Oracle
Nombre del Contrato: CO-OLSA-13513679-28-MAY-2010
Tipo de contrato: Corporate
Nombre del Proveedor: Oracle de Colombia
Nombre del Cliente: Coomeva Servicios Administrativos S.A.
Contratos N°: 4112399 y 5143171
Alcance: Adquisición de la Suite ERP - Oracle EBS para la automatización de los procesos transversales del GECC, contratación de soporte, licencias y actualización de licencias durante la vigencia del contrato.

Programa: Coomeva Digital
Contrato: Contrato de Licencia y Servicios Oracle
Documento de Pedido: CO-OPN-VAD-13584726-01-JUL-2014
Tipo de contrato: Corporate
Nombre del Cliente: COOMEVA- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia
Número de Orden: 48327
Alcance: Adquisición de herramientas Oracle para el desarrollo y publicación de Portales y Servicios Digitales del GECC, contratación de soporte, licencias y actualización de licencias durante la vigencia del contrato.

Suite Endpoint & MDM McAfee
A través de contrato corporativo con Etek International Colombia (Partner en Colombia de McAfee), se ampara el uso de 13145 licencias de la Suite Enterprise en todas las maquinas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva; permitiendo el control centralizado de instalaciones para las estaciones, servidores y correo interno.

Suite Aranda Asset Management (AAM)
Se adquirió al proveedor Aranda Software Corporation 8000 licencias de AAM y soporte anual de la herramienta Aranda Asset Management (Herramienta para la administración y control de inventarios de Software y Hardware), el cual cubre todas las estaciones de Coomeva y sus empresas. A partir del 01 de Septiembre del 2011 se contrató con Tecolsof la administración del producto y este daría soporte al GECC hasta 31 de Agosto de 2014. A partir de esa fecha se firma una extensión de contrato hasta Febrero 28 de 2014.

Suite de Recursos Humanos (Meta4 PeopleNet7)
Nombre del Proveedor: Meta4 Andina Ltda.
Nombre del cliente: Coomeva Servicios Administrativos S.A.
Alcance: Licencia de uso de la aplicación informática Meta4 PeopleNet7, contratada por el GECC para 12.800 usuarios/empleados y los módulos incluidos en la misma. Contratación de aplicaciones de terceros como Jrun Servlet Engine/JSP (1 licencia) y Drivers ODBC 32 Bits (1 licencia).

Software Adobe
Contrato: ETLA – Enterprise Term License Agreement
Número de Acuerdo: DR1249334-EU
Nombre del Proveedor: Adobe de Colombia
Nombre del Cliente: COOMEVA- Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia
Fecha de vigencia: Agosto 29/2014
Fecha de finalización: Agosto 28/2017
Alcance: Dicho acuerdo cubre todos los productos de diseño del fabricante adquiridos por las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Suite para Análisis de Vulnerabilidades
Se pagó mantenimiento anual del Appliance Qualys (Módulos VM y WAS) para servidores críticos del GECC al proveedor Information Quality.

Solución de Navegación Internet (Proxy BlueCoat)
Se adquirió licenciamiento requerido por el GECC para garantizar el acceso al servicio de internet de 2.000 usuarios de manera concurrente.

Aplicación Dream Coder
El Grupo Empresarial Coomeva adquirió licenciamiento Ilimitado del producto DreamCoder con el proveedor Metat Technologies.

Aplicación Core de Hospital en Casa
La aplicación Matis es un desarrollo propio de Coomeva y sus empresas.

Aplicación de Contabilidad CGSC
El Grupo Empresarial Coomeva cuenta con licenciamiento ilimitado de conexiones clientes de los productos contables CGCS y Uniclass.

Software de uso particular
Todos los equipos son adquiridos a sus fabricantes con sus respectivas licencias OEM del SO Windows y suite de escritorio Office.

7.3 Operaciones entre Vinculadas (Artículo 29, Ley 222 de 1995)

Cifras en $Miles

	2014	2013
CON BANCOOMEVA S.A.		
Cuentas de ahorro	$ 14.638.412	$ 24.908.366
Valor de las inversiones de Tesoreria	$ 914.670.890	$ 780.938.020
Valor de las inversiones en acciones	$ 206.343.400	$ 181.751.280
Valorizacion de inversiones	$ 17.917.279	$ 10.462.246
Cuentas por cobrar	$ 71.212.993	$ 223.896.578
Provision cuentas por cobrar	$ (25.559)	$ -
Cuentas por pagar	$ 1.262.762	$ 318.301
Pasivos estimados	$ 1.121.162	$ 1.073.076
Ingresos por servicios corporativos	$ 5.359.602	$ 4.249.552
Colaboración Empresarial Bancaseguros	$ 6.195.095	$ 5.793.975
Ingresos por dividendos	$ 24.592.120	$ 4.502.150
Ingresos por administración de sedes	$ 14.933.839	$ 14.487.955
Ingresos por actividades de educacion	$ 534	$ -
Ingresos por actividades conexas	$ 13.806.352	$ 9.817.170
Otros Ingresos	$ 168.673	$ 8.172
Costo de ventas	$ -	$ 150.907
Gastos operacionales	$ 10.924.996	$ 13.118.116
Gastos no operacionales	$ 6.432	$ 8.172
CON COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA EN LIQUIDACIÓN		
Aportes en cooperativas	$ -	$ 10.560.154
Provision de inversiones	$ 5.751.923	$ -
Valorizacion otros activos	$ -	$ 101
CON COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.		
Valor de la inversión en acciones	$ 1.533.400	$ 1.533.400
Valorizacion de inversiones	$ 2.053.741	$ 1.407.093
Cuentas por cobrar	$ 32.768	$ 230.149
Cuentas por pagar	$ 3.051	$ -
Pasivos estimados	$ -	$ 555
Ingresos por servicios corporativos	$ 932.272	$ 896.096
Ingresos por dividendos	$ 1.269.194	$ 690.594
Ingresos por administracion de sedes	$ 72.000	$ 50.802
Ingresos por actividades de educacion	$ 4.815	$ -
Ingresos por actividades conexas	$ 617.121	$ -
Gastos operacionales	$ 12.862	$ 152.024
Gastos no operacionales	$ 555	$ -

CON CONECTAMOS FINANCIERA S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	357.000	$	357.000
Valor de la provision de inversión en acciones	$	(71.400)	$	(135.425)
Cuentas por cobrar	$	826	$	175
Ingresos por servicios corporativos	$	6.834	$	110.707
Gastos Operacionales	$	89	$	107.447
Recuperacion de provisiones de inversion	$	64.025	$	-
CON COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	97.930.608	$	85.624.608
Valor de la provision de inversión en acciones	$	(19.586.122)	$	(20.114.676)
Cuentas por cobrar	$	2.576.093	$	2.056.858
Provision cuentas por cobrar	$	(74.120)	$	(18.858)
Cuentas por pagar	$	548	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	2.842.524	$	2.857.504
Ingresos por administracion de sedes	$	3.348.862	$	3.119.191
Ingresos por actividades de educacion	$	2.000	$	-
Otros ingresos	$	28.046	$	165
Recuperacion de provisiones de inversion	$	528.554	$	-
Gastos operacionales	$	1.748.521	$	1.589.704
Provision de inversiones	$	-	$	18.541
Gastos no operacionales	$	1	$	-
CON COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	37.885.034	$	37.885.034
Valorizacion de inversiones	$	32.153.459	$	13.280.371
Cartera de crédito	$	4.757.574	$	5.457.574
Cuentas por cobrar	$	6.504.931	$	2.775.092
Provision cuentas por cobrar	$	(15)	$	-
Cuentas por pagar	$	2.672.211	$	11.087
Pasivos estimados	$	888	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	1.875.232	$	1.351.894
Ingresos por dividendos	$	9.634.257	$	1.363.869
Ingresos por administracion de sedes	$	3.395.801	$	1.875.908
Ingresos por actividades de educacion	$	2.879	$	-
Ingresos por actividades conexas	$	8.052.370	$	20.333.710
Otros ingresos	$	-	$	73
Costo de ventas	$	1.307	$	116
Gastos operacionales	$	1.766.309	$	1.704.751
Gastos no operacionales	$	5.275	$	32.081

CON CLINICA FARALLONES S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	17.599.712	$	17.463.812
Valorizacion de inversiones	$	6.437.255	$	4.052.760
Cuentas por cobrar	$	1.756.167	$	3.270.104
Provision cuentas por cobrar	$	(96.589)	$	(319.179)
Ingresos por administracion de sedes	$	424.635	$	416.554
Ingresos por dividendos	$	135.900	$	-
Ingresos operacionales	$	1.392.084	$	1.276.807
Otros ingresos	$	129.696	$	-
Gastos operacionales	$	96.019	$	-
Provision de inversiones	$	-	$	361.798
CON HOSPITAL EN CASA S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	2.672.250	$	2.258.190
Valorizacion de inversiones	$	665.530	$	-
Cuentas por cobrar	$	284.128	$	584.515
Provision cuentas por cobrar	$	(6.741)	$	(27.914)
Ingresos por servicios corporativos	$	703.139	$	683.963
Ingresos por dividendos	$	414.060	$	82.345
Ingresos por administracion de sedes	$	12.414	$	-
Otros ingresos	$	1.221	$	-
Recuperacion de provisiones de inversion	$	-	$	435.169
Gastos operacionales	$	5.959	$	-
Provision de inversiones	$	-	$	23.695
CON SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S.				
Valor de la inversión en acciones	$	30.913.964	$	22.000.000
Valorizacion de inversiones	$	4.973.816	$	-
Cartera de crédito	$	7.906.852	$	5.018.076
Cuentas por cobrar	$	371.222	$	9.678.759
Provision cuentas por cobrar	$	-	$	(44.719)
Cuentas por pagar	$	3.143	$	26.146
Pasivos estimados	$	800	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	661.441	$	671.805
Ingresos por administracion de sedes	$	770.369	$	675.272
Ingresos por actividades conexas	$	-	$	4.094.714
Otros ingresos	$	43.626	$	145
Recuperacion de provisiones de inversion	$	-	$	2.400.000
Costo de ventas	$	410	$	8.657
Gastos operacionales	$	45.383	$	53.018
Provision de inversiones	$	-	$	47.318
Gastos no operacionales	$	467	$	1.624

CON CONECTA SALUD S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	416.000	$	416.000
Valor de la provision de inversión en acciones	$	(94.601)	$	(32.988)
Cuentas por cobrar	$	20.923	$	3.452
Ingresos por servicios corporativos	$	8.891	$	23.578
Gastos operacionales	$	81.963	$	7.470
Provision de inversiones	$	61.612	$	-
CON COOMEVA CORPORACION PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA				
Cuentas por cobrar	$	51.703	$	305.610
Provision cuentas por cobrar	$	-	$	(99)
Cuentas por pagar	$	27.470	$	47.561
Pasivos estimados	$	1.627	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	611.771	$	243.542
Ingresos por administracion de sedes	$	2.395.121	$	2.547.297
Ingresos por actividades conexas	$	490.144	$	1.151.020
Ingresos por educacion	$	2.000	$	12.921
Otros ingresos	$	3.892	$	2.290
Costo de ventas	$	10.661	$	10.154
Gastos operacionales	$	-	$	77.082
Provision de inversiones	$	-	$	67
Gastos no operacionales	$	11.601	$	4.205
CON COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	930.794	$	930.794
Valorizacion de inversiones	$	773.925	$	372.592
Cuentas por cobrar	$	445.318	$	822.720
Provision cuentas por cobrar	$	(19.601)	$	(48.606)
Cuentas por pagar	$	175.842	$	65.675
Pasivos estimados	$	50.207	$	342
Ingresos por servicios corporativos	$	241.338	$	78.392
Ingresos por dividendos	$	15.676	$	243.214
Ingresos por administracion de sedes	$	387.145	$	387.687
Ingresos por actividades conexas	$	337.000	$	233.000
Otros ingresos	$	16.980	$	6.322
Costo de ventas	$	27.016	$	12.723
Gastos operacionales	$	1.784.599	$	1.586.968
Provision de inversiones	$	-	$	22.257
Gastos no operacionales	$	950	$	47.022

CON CORPORACION CLUB CAMPESTRE LOS ANDES				
Cuentas por cobrar			$	516.679
Provision cuentas por cobrar	$	-	$	(57.306)
Cuentas por pagar	$	54.891	$	13.969
Pasivos estimados	$	21.420	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	28.296	$	29.972
Ingresos por administracion de sedes	$	172.522	$	147.938
Otros ingresos	$	61.947	$	16.155
Costo de ventas	$	10.481	$	13.555
Gastos operacionales	$	321.608	$	135.865
Provision de inversiones	$	-	$	47.944
Gastos no operacionales	$	-	$	2.259
CON FUNDACIÓN COOMEVA				
Cartera de crédito	$	6.000.327	$	6.000.327
Cuentas por cobrar	$	29.094	$	15.768
Provision cuentas por cobrar	$	(3)	$	-
Cuentas por pagar	$	593.424	$	1.737.956
Ingresos por servicios corporativos	$	27.220	$	66.569
Ingresos por administracion de sedes	$	727	$	520
Ingresos por educacion	$	15.084	$	7.907
Ingresos por actividades conexas	$	26.762	$	-
Otros ingresos	$	-	$	969
Costo de ventas	$	19.079	$	13.857
Gastos operacionales	$	14.792	$	13.116
Gastos no operacionales	$	-	$	342
CON COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	6.916.851	$	5.763.121
Valorizacion de inversiones	$	2.111.542	$	1.983.289
Cartera de crédito	$	-	$	7.415.403
Cuentas por cobrar	$	158.312	$	504.766
Provision cuentas por cobrar	$	(1.618)	$	(7.034)
Cuentas por pagar	$	884.879	$	1.261.048
Pasivos estimados	$	272.766	$	37.169
Ingresos por servicios corporativos	$	808.205	$	840.207
Ingresos por dividendos	$	1.153.730	$	835.210
Ingresos por administracion de sedes	$	536.689	$	535.933
Otros ingresos	$	75.651	$	29.137
Costo de ventas	$	31.910	$	2.001
Gastos operacionales	$	8.415.457	$	9.101.434
Provision de inversiones	$	-	$	28.649
Gastos no operacionales	$	11.015	$	997

CON INDUSTRIA COLOMBIANA DE LA GUADUA S.A.				
Valor de la inversión en acciones	$	1.028.789	$	1.028.446
Valor de la provision de inversión en acciones	$	(411.515)	$	(748.792)
Ingresos por administracion de sedes	$	615	$	666
Recuperacion de provisiones de inversion	$	337.276	$	-
Gastos no operacionales	$	-	$	35.279
CON CLINICA PALMA REAL S.A.S.				
Cuentas por cobrar	$	71.414	$	-
Provision cuentas por cobrar	$	(3.571)	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	61.560	$	-
Gastos operacionales	$	3.576	$	-
CON FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA				
Cuentas por pagar	$	17.089	$	-
Ingresos por servicios corporativos	$	28.980	$	-
Otros ingresos	$	6.204	$	-
Provision de inversiones	$	-	$	2.820