

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>VISIÓN GERENCIAL (Presentación)</b> .....	1
<b>2.</b>	<b>GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA</b> .....	4
2.1	Asuntos de Asociados.....	4
2.2	Dinámica de Asociados.....	4
2.3	Perfil del Asociado .....	6
2.4	Uso de Servicios.....	6
2.5	Satisfacción del Asociado .....	8
2.6	Participación, Democracia y Educación.....	9
<b>3.</b>	<b>GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)</b> .....	10
3.1	Resultados Coomeva .....	10
3.2	Resultados Inversiones Empresariales .....	10
3.2.1	Liquidez e inversiones Grupo Coomeva .....	11
3.2.2	Endeudamiento Grupo Coomeva.....	11
<b>4.</b>	<b>INFORMES ESPECIALES</b> .....	11
4.1	Programa de Lealtad Coomeva .....	11
4.2	Asociados Cuota Cero.....	12
4.3	Credisolidario .....	13
4.4	Avance procesos jurídicos .....	15
<b>5.</b>	<b>DECISIONES</b> .....	16
5.1	Contratación licenciamiento plataforma de servidores y base de datos modalidad SCE Microsoft para las empresas del GECC.....	16
5.2	Contratación premios campaña de redención: Programa Lealtad y Decididos Bancoomeva .....	17
5.3	Prórroga póliza de Directores y Administradores (D&O) de las empresas del GECC.....	17
5.4	Contratación servicio de custodia, inventario y atención de requerimiento de los archivos físicos de las empresas del GECC.....	19
5.5	Contratación pruebas psicotécnicas a realizar a candidatos a vincularse laboralmente a las empresas del GECC.....	20
5.6	Contratación servicio de outsourcing de impresión .....	22

**Nota:** La información contenida en el Informe de gestión y demás que estamos enviando a usted, en su condición de Miembro del Consejo de Administración de nuestra empresa, es confidencial y sólo para uso del destinatario, quien, por consiguiente, asume en los términos de la ley y los estatutos sociales, y en especial las normas referentes al desempeño de las juntas directivas, cualquier responsabilidad por perjuicios que puedan derivarse de uso indiscreto, descuidado o no autorizado por la ley de esta información



## 1. VISIÓN GERENCIAL (Presentación)

Estamos llegando al final del primer trimestre del año orientado con una buena dinámica de resultados financieros en Coomeva y la mayoría de sus empresas, continuando con especial atención en la búsqueda de alternativas que permitan la solución de fondo a la situación de la EPS, con la incorporación de nuevos socios estratégicos y la continuidad del plan de recuperación (**RESULTADOS-RECOBROS-CAPITAL MÁS LA LIQUIDEZ**). Igualmente seguimos con el propósito fundamental de fortalecer el vínculo emocional de los Asociados con la cooperativa, creciendo sosteniblemente nuestra comunidad de profesionales a partir de una mejor satisfacción y uso de los servicios, materializando la estrategia de vinculación con producto, entregando mayores beneficios y generando un verdadero concepto de Comunidad entre ellos y su relación con la Cooperativa. De otro lado, continuamos comprometidos con la preparación de la Asamblea General a celebrarse el próximo sábado 25 de marzo de 2017.

A continuación, se presentan los principales aspectos al mes de febrero:

- **Resultados de Asociados:** Se alcanzó una población de 233.022 asociados, cumpliendo el 99.9% de la población acumulada. En cuanto al perfil de los asociados vinculados en cumplimiento de perfil táctico fue 82%.
- **Población EPS y Medicina Prepagada:** Se tiene una población de 2.833.539 usuarios de EPS correspondientes a 2.684.705 del régimen contributivo y a 148.834 del régimen subsidiado, y 363.534 de Medicina Prepagada.
- **Resultados Financieros:** La Cooperativa alcanza un excedente de \$1.503 millones frente a un presupuesto de -\$4.218 millones, para un cumplimiento presupuestal del 236%. El resultado para el Grupo es de \$1.925 millones frente un presupuesto de \$1.592 millones debido a la pérdida de Coomeva EPS de \$8.767 millones, el dato del Club los Andes se encuentra preliminar debido a que está pendiente el cruce de gastos incurridos con anticipos hechos por Alsol. Sin tener en cuenta la EPS, se tendría una utilidad de \$10.692 millones.

De otro lado, continuamos enfocados en el seguimiento y revisión del Programa de Recuperación de la EPS a través de sus tres componentes:

*Primero:* En la gestión interna (resultados) la EPS obtiene un resultado acumulado al mes de febrero de -\$8.766 millones frente a un presupuesto de -\$4.834 millones. El POS presentó una pérdida de -\$2.851 millones, No POS -\$6.660 millones y prestaciones económicas \$744 millones. Es de destacar el resultado puntal del mes de febrero con una utilidad de \$2.441 millones y una siniestralidad del POS en 90.53%.

En el año 2017 se continuará con los esfuerzos para procurar concretar el Plan de Recuperación, especialmente en mejor desempeño orientado en: 1) Solucionar la situación de Cali, Medellín y de las regiones de mayor siniestralidad, 2) Concentración geográfica de la población y la red de prestación; 3) Eliminación del No POS corriente; 4) Diversificar ingresos con los PAC (Planes de Atención Complementarios); 5) Dar celeridad en la implementación de modelos de contratación de pago por resultados y riesgo compartido; 6) Mejorar la estructura financiera y la liquidez de la empresa.

*Segundo:* En la medida de fortalecimiento patrimonial se tienen nuevas capitalizaciones por \$166.229 millones, con un cumplimiento del 64%. Los prestadores y proveedores han capitalizado acreencias por \$108.612 millones (72% avance) y Coomeva \$57.617 millones (58% avance). Además, se cuenta con la expectativa de capitalización del crédito convertible en acciones que por \$7.200 millones otorgó el socio estratégico. Igualmente se tiene un gran avance en las gestiones con potenciales nuevos accionistas para la EPS, tanto de prestadores como socios estratégicos.

*Tercero:* En la recuperación de la cartera NO POS, se han reconocido por parte del Fosyga \$69.176 millones (28.3% del total), glosando nuevamente \$141.239 millones y calificando de nullos por problemas operativos del Fosyga, \$34.247 millones. Igualmente se espera concretar los mecanismos para obtener liquidez con la aceptación de los paquetes radicados.

La EPS continua con una difícil situación de liquidez debido al incremento de la glosa NO POS que se ubicó en un 31.17%. A febrero se tienen obligaciones con los proveedores por la suma de \$1.156.602 millones (\$991.277 millones de cuentas por pagar a prestadores de servicios de salud POS y NO POS, dentro de este último se descuenta el giro previo por valor de \$5.873 millones; más las cuentas por pagar a proveedores administrativos \$165.326 millones de cuentas por pagar a proveedores administrativos) y los días promedio de pago se han ubicado en 173 desde la radicación. Mientras que las cuentas por cobrar al Fosyga por recobros NO POS son de \$1.041.028 millones sin descontar giro previo, de los cuales \$729.101 millones corresponden a cuentas vencidas. Las fórmulas para mejorar la liquidez parten de reducir el impacto de la glosa de recobros nuevos (Ley Estatutaria), de mantener unos muy altos niveles de compensación y pago de recobros, de avanzar en la reestructuración de capital de la empresa que inyecte recursos adicionales tanto los accionistas actuales como los que se están concretando.

Dentro de los aspectos a destacar se encuentran:

- **Consejo de Administración Cooperativas de las Américas:** En el marco de la misma se llevó a cabo la 66ª reunión ordinaria del Consejo de Administración de dicho Órgano de Representación. Entre los principales temas incluidos en la agenda de

debate del Consejo estuvieron: *Revisión Reglamento del Consejo de Administración de Cooperativas de las Américas, Avance del Proyecto de la Unión Europea – ACI, Plan Estratégico 2017-2020 y Plan Operativo 2017 de Cooperativas de las Américas, Proceso de sucesión del Director Regional de la Oficina; entre otros.* Igualmente se realizaron los encuentros de los diferentes comités temáticos: Comité de Género, Comité de Juventud, COFIA, Comité de Auditoria, CICOPA, Riesgos.

- **Auditoria Externa Sello Equipares:** Entre los días 17 al 28 de Febrero de 2017 se realizaron las auditorías externas del Sello de Equidad Laboral Equipares a través del ente certificador SGS Colombia S.A para las empresas: Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva, Corredores de Seguros, EPS, Medicina Prepagada y Bancoomeva. En el proceso se generaron resultados muy favorables, obteniendo la certificación del Nivel II “Implementación de acciones por la igualdad”. Se adelantarán los planes de acción que permita el cierre de brechas identificadas.
- **Resultado Juntas Regionales y Preparación Asamblea General Ordinaria de Delegados:** La semana del 6 al 10 de marzo se llevaron a cabo satisfactoriamente las Juntas Regionales, presentando los resultados del Grupo en la dimensión asociativa y empresarial a los delegados de las regionales, destacando la activa participación y contribución con propuestas para el crecimiento de la Cooperativa y los asociados.

Este año se optó por cambiar la metodología de la presentación de los resultados utilizando videos, con el fin de contar con un mayor tiempo para analizar y resolver las diferentes inquietudes que se presentaban. En el **Anexo 1**, se destacan los principales puntos mencionado en cada una de las regionales.

El viernes 17 de marzo se realizará la Comisión de Análisis y Evaluación de Proposiciones y Recomendaciones que permitirán continuar preparando las propuestas para la LIV Asamblea General Ordinaria de Delegados.

- **Asamblea Fundación Coomeva:** Durante la sesión del Consejo se realizará la Asamblea de la Fundación Coomeva que tiene por objetivo presentar el Informe de Gestión Anual, los Estados Financieros y el Proyecto de Distribución de Excedentes. Se recuerda que la Asamblea de la Fundación está constituida por el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Presidencia Ejecutiva del Grupo. La Asamblea se realizará de 7.30 am a 8.30 am, el mismo día de la sesión del Consejo.
- **Inauguración Centro del Pensamiento Coomeva:** Dando cumplimiento a la proposición de la LIII Asamblea General de Delegados, el viernes 24 de marzo a las 7:00 pm se inaugurará el Centro del Pensamiento Coomeva, una estrategia para la apropiación institucional, social y cultural de la memoria de nuestra organización que abrirá sus puertas a nuestra comunidad de asociados, dirigentes, colaboradores y público en general, con el fin de presentar de una manera interactiva y moderna, información sobre la historia y principales logros del Cooperativismo a nivel

mundial, continental y nacional, así como los principales elementos de nuestra experiencia como empresa cooperativa ampliamente reconocida y posicionada en Colombia durante 53 años. Estarán invitados los delegados asistentes a la Asamblea y fuerzas vivas del cooperativismo y la comunidad.

**Mapa Estratégico (Anexo 2):** Para el mes de febrero de 2017 el mapa estratégico corporativo obtiene una calificación general de 9,52 sobre una calificación máxima de 10. A continuación, se explican las principales desviaciones en los cumplimientos de las metas.

- **Población vinculada a programas de bienestar:** La cantidad de descuentos educativos otorgados a los asociados durante el mes de febrero fueron inferiores a la meta esperada con un cumplimiento del 64%. La Gerencia Nacional de Educación y Democracia durante los meses de marzo y abril ejecutarán planes de acción para cerrar la brecha de sub-ejecución presentada durante enero y febrero, entregando una mayor cantidad de descuentos educativos durante los siguientes meses.
- **TCO (Costo total de propiedad):** La unidad de medida del indicador pasa de pesos a dólares con el fin de contrarrestar el impacto que la depreciación del peso ejerce sobre el resultado. El cambio se actualizó un año atrás permitiendo el comparativo con el resultado del año 2016. De esta manera el TCO para febrero es de \$85 dólares frente a la meta de \$88 dólares, evidenciando un ahorro en el costo de la tecnología al aislar el efecto de la depreciación.

**Metodología e Informe de Proyectos (Presentación):** En el **Anexo 3** se informa el seguimiento/avance de los proyectos corporativos y de Coomeva correspondiente al mes de febrero de 2017, en el mismo se encuentran los indicadores de cumplimiento.

## 2. GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA

### 2.1 Asuntos de Asociados

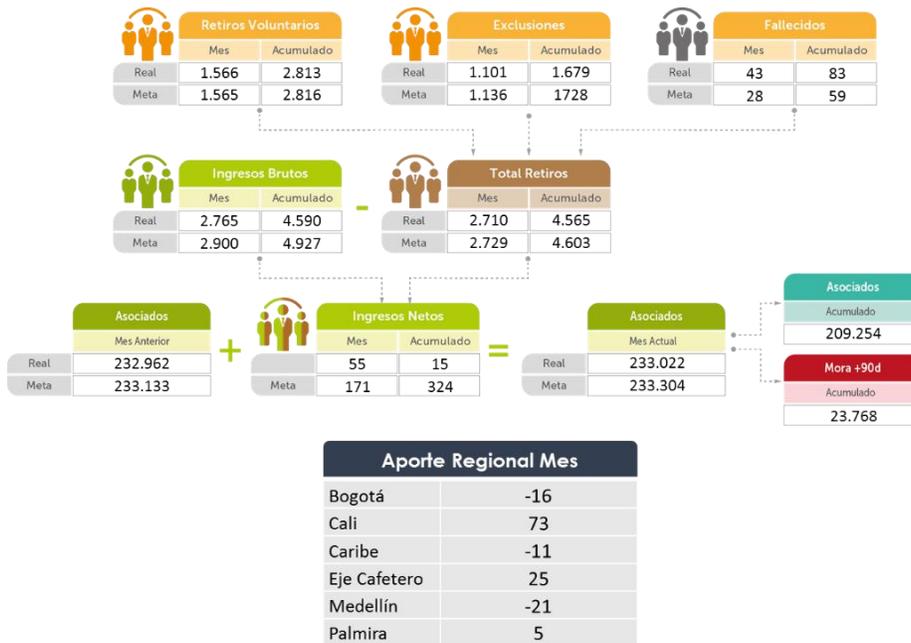
Se presenta para consideración del Consejo de Administración, 4 solicitudes de auxilio correspondientes al mes de marzo de 2017, por un valor de \$8.500.000 (**Anexo 4**). El saldo contable del Fondo de Calamidad al mes de febrero de 2017 asciende a \$4.095 millones.

### 2.2 Dinámica de Asociados

Al cierre de febrero 2017, alcanzamos una población de 233.022 asociados, cumpliendo el 99.9% de la meta de población acumulada. Dentro de los aspectos a destacar se encuentran:

- Se cumplió el 95.3% de la meta de ingreso brutos alcanzando 2.725 asociados.
- En la búsqueda de un crecimiento sólido, continuamos focalizados en vinculación con producto: Se logró que el 20.2% de los asociados ingresara con producto financiero creciendo así 19% respecto el mes de enero.

- Se destaca el nuevo proceso de vinculación inmediata con TAC y Cuenta de Depósito que se está desarrollando en la ciudad de Cali como potenciador de este resultado.
- Campaña de vinculación enfocada en el fortalecimiento de ingreso de jóvenes asociados. Se inició el proceso de contacto a 5.000 hijos de asociados entre 18 y 35 años que cumplen con las políticas del banco para ofrecerles una oferta conjunta. Para el mes de marzo continuaremos con la labor de agendamiento para esta misma base, se han generado 328 citas y se lograron 32 vinculaciones al cierre del mes.
- Vinculación de colaboradores directos al GECC de manera retroactiva contratados desde el mes de abril del 2016. Se lograron en febrero 185 nuevos asociados de 252 colaboradores, logrando el 73% de efectividad.



Las Regionales Caribe y Bogotá son las que registran los más altos índices de población en mora mayor a 90 días, con el 13.8%, y 11.4% respectivamente.

A continuación, resultados por Regional y acumulado al cierre de mes:

Regional	Resultados mes														
	Ingresos			Retiros			Exclusiones			Fallecidos			Netos		
	Meta	Real	% Cump.	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	% Cump.
<b>Bogotá</b>	749	662	88,4%	412	410	100,5%	269	267	99,3%	5	1	500,0%	63	-16	-25,4%
<b>Cali</b>	772	778	100,8%	368	368	100,0%	328	327	99,7%	10	10	100,0%	66	73	110,6%
<b>Caribe</b>	432	419	97,0%	240	240	100,0%	187	184	98,4%	2	6	33,3%	3	-11	-366,7%
<b>Eje Cafetero</b>	237	225	94,9%	118	114	103,5%	80	80	100,0%	2	6	33,3%	37	25	67,6%
<b>Medellín</b>	621	618	99,5%	404	403	100,2%	218	218	100,0%	8	18	44,4%	-9	-21	233,3%
<b>Palmira</b>	89	63	70,8%	23	31	74,2%	54	25	46,3%	1	2	50,0%	11	5	45,5%
<b>Total</b>	<b>2.900</b>	<b>2.765</b>	<b>95,3%</b>	<b>1.565</b>	<b>1.566</b>	<b>100%</b>	<b>1.136</b>	<b>1.101</b>	<b>96,9%</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>65,1%</b>	<b>171</b>	<b>55</b>	<b>32,2%</b>

Regional	Resultados Acumulados																	
	Poblacion Asociados			Ingresos			Retiros			Exclusiones			Fallecidos			Netos		
	Ppto	Real	%	Meta	Real	% Cump.	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	% Cump.
Bogotá	52.280	52.042	99,5%	1.265	1.004	79,4%	740	725	102,1%	423	421	99,5%	10	7	142,9%	92	-149	-162,0%
Cali	72.776	72.822	100,1%	1.284	1.335	104,0%	687	688	99,9%	463	462	99,8%	24	23	104,3%	110	162	147,3%
Caribe	28.228	28.223	100,0%	729	737	101,1%	434	435	99,8%	273	270	98,9%	3	11	27,3%	19	21	110,5%
Eje Cafetero	18.624	18.634	100,1%	398	392	98,5%	209	205	102,0%	128	128	100,0%	5	10	50,0%	56	49	87,5%
Medellín	53.152	53.060	99,8%	1.096	999	91,1%	708	705	100,4%	358	358	100,0%	15	29	51,7%	15	-93	-620,0%
Palmira	8.244	8.241	100,0%	155	123	79,4%	38	55	69,1%	83	40	48,2%	2	3	66,7%	32	25	78,1%
<b>Total</b>	<b>233.304</b>	<b>233.022</b>	<b>99,9%</b>	<b>4.927</b>	<b>4.590</b>	<b>93,2%</b>	<b>2.816</b>	<b>2.813</b>	<b>100,1%</b>	<b>1.728</b>	<b>1.679</b>	<b>97,2%</b>	<b>59</b>	<b>83</b>	<b>71,1%</b>	<b>324</b>	<b>15</b>	<b>4,6%</b>

### 2.3 Perfil del Asociado

Se presenta en el **Anexo 5**, la población de asociados según Regional, Actividad, Antigüedad, Tipo de Vinculación, Estado Civil, Estratos, Nivel Académico, Género, Edad.

### 2.4 Uso de Servicios

En el **Anexo 6** se adjunta detalle de uso de servicios al cierre de febrero de 2017:

**Profundización:** Durante el mes de febrero se visitaron 4.142 asociados de la base de datos caracterizada, obteniendo 3.253 referidos de los cuales se visitó el 44% (1.445) y se vincularon 535 (dentro de la estrategia) para una efectividad del 45%.

El total de vinculaciones por el canal referidos fue de 907, el 75% corresponde a vinculaciones provenientes de referidos entregados por el ejecutivo de profundización. Se entregaron 829 TAC MasterCard, de las cuales se activaron en Bancoomeva el 13%, (105).

**Colocación de Productos:** Al cierre del mes se obtuvieron los siguientes resultados:

Producto	Resultado Colocación de Productos - Mes Febrero 2017					
	Meta	Real	% Cump.	Real 2016	% Variación	Valor Variación
No. TAC Master Card	425	829	195%	2.840	-71%	(2.011)
No. de vinculaciones	680	907	133%	892	2%	15
Valor incrementos facturación Solidaridad (en mi	\$ 47	\$ 52	110%	\$ 36	44%	16
Salud	76	63	83%	39	62%	24
Valor Creditos Desembolsados (en millones de pesos)	\$ 3.000	\$ 1.661	55%	\$ 1.262	32%	399
Tarjeta Protegida	235	95	40%	77	23%	18

Se destacan las siguientes acciones:

- **Venta Cruzada:** En sinergia con Medicina Prepagada y Bancoomeva, se esta gestionando la colocación de productos para 259 asociados prestadores que tienen oferta para crédito compra cartera y libre inversión con un potencial de \$41.264 millones y una oferta especial de afiliaciones a salud.

- Profundización temprana con producto: Con el fin de iniciar el proceso de colocación temprana de productos a nuevos asociados, se están gestionando 257 asociados con potencial de \$3.652 millones para colocación de los productos crédito línea educar y consumo.

**Resultados comerciales Barras Integrales:** Comparando febrero de 2017 con febrero 2016 se presentan incrementos en los siguientes productos: SOAT 18%, Póliza de hogar 11%, Solvencia, Plan Educativo y otros 14%, Incrementos Plan Básico 6%, y poliza de Autos 5%.

Resultado febrero Nacional						
Protección	Meta	Real	% Cump.	Real 2016	% Variación	Valor Variación
Incremento Plan Básico	\$ 106.650.537	\$ 96.231.547	90%	\$ 92.648.501	4%	\$ 3.583.046
Solvencia, Plan Educativo y otros	\$ 21.033.910	\$ 24.087.137	115%	\$ 21.079.960	14%	\$ 3.007.177
Póliza Autos	750	723	96%	687	5%	36
Pólizas Hogar	699	487	70%	439	11%	48
SOAT	2.388	2.486	104%	2.102	18%	384
Cooperativos	Meta	Real	% Cump.	Real 2016	% Variación	Valor Variación
Tarjeta Coomeva	485	291	60%	418	-30%	(127)
Reactivaciones	495	507	102%	434	17%	73
Recreación	37.830	50.337	133%	61.823	-19%	(11.486)
Turismo	Meta	Real	% Cump.	Real 2016	% Variación	Valor Variación
Turismo Nivel 1	\$ 476.236.394	\$ 236.403.461	50%	\$ 466.753.840	-49%	\$ (230.350.379)

Se destacan las siguientes estrategias en profundización:

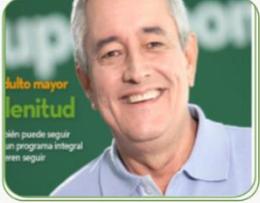
- Se iniciaron con las capacitaciones con el nuevo proceso de ventas estructurado en la Escuela de Desarrollo Comercial.
- Implementación de nuevos reportes para monitorear los resultados de solidaridad, valores de protección y pendientes auditoría.
- Campaña comercial desarrollada con Protección para incentivar el crecimiento y cumplimiento de los siguientes productos: Autos, Hogar, Incrementos de Plan Básico y Solvencia.
- Visita a Regionales para desarrollar acciones de acompañamiento, evaluación y nivelación de conocimiento al equipo de asesores integrales y gerentes de zona.

### **Servicios de la Cooperativa:**

A continuación, se presentan los principales resultados de los productos y servicios prestados desde la Cooperativa:

- **Plan Básico:** Los pagos totales acumulados a febrero de 2017 ascendieron a \$29.154 millones, para un cumplimiento del 107.22%. La siniestralidad estimada acumulada (del Plan Básico) a febrero de 2017, se encuentra alrededor del 88.48%, disminuyendo 11.07% frente a lo registrado en el mes anterior (99.55%).
- **Plan Complementario:** A febrero de 2017, los pagos de coberturas adicionales se registran alrededor de \$1.919,01 millones, lo que representó una ejecución del 126.72%. En febrero 2017, con \$1.024,61 millones pagados, se presentó un crecimiento del 14.56% frente a lo registrado en el mes inmediatamente anterior (\$894,40 millones, enero 2017).

- **Cobertura de Desempleo:** El número de reclamaciones efectuadas en el mes fue de 395 casos, significando así un aumento de 29 casos con relación a lo registrado en el mes inmediatamente anterior (366 eventos). A febrero de 2017, se presentó un saldo contable real de \$ 31.470 millones, obteniendo una ejecución presupuestal del 99.06%, inferior a lo presupuestado.
- **Productos Cooperativos:**

			
<p><b>MasterCard</b> Cupos activos: 47.363 Facturación: \$13.291 mm Cartera: \$55.663</p> <p><b>Marca Propia</b> Cupos activos: 24.311 Facturación: \$632 mm Cartera: \$11.079</p>	<p><b>Adulto Mayor</b> Cobertura en 26 ciudades Saldo del Fondo: \$4.615 mm Participación uso: 4.449</p> <p><b>68.760</b> Asociados adultos mayores.</p> <p><b>56.957</b> Asociados con Productos Financieros.</p> <p><b>57.435</b> Asociados con productos de Solidaridad y seguros.</p> <p><b>31.261</b> Asociados con productos de Salud</p>	<p><b>Créditos referidos a Bancoomeva</b> 9 créditos desembolsados por valor de \$10.231 mm</p> <p><b>Créditos fondo tasa especial</b> 1.293 créditos \$ 163.781 mm en créditos desembolsados</p>	<p><b>Crédito Solidario</b> 37 asociados beneficiados \$ 157 mm desembolsados</p> <p>Cartera acumulada \$ 5.851 mm</p> <p>Indicador de cartera 31.60 %</p>

## 2.5 Satisfacción del Asociado

**Gestión de Casos:** En el mes de febrero de 2017 se recibieron 5.151 expresiones a nivel del Grupo Coomeva. Estas expresiones en mayor proporción fueron atendidas por: Sector Salud (57.6%), seguido por Coomeva y empresas alineadas (22.8%) y Bancoomeva (18.6%).

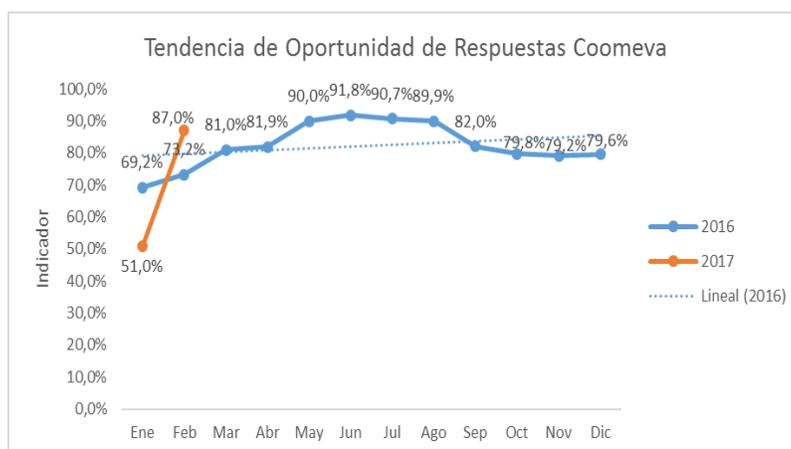
En relación al comportamiento de las quejas/reclamos, se evidencia que para el mes de febrero se presentó una disminución del 12.8% respecto al año anterior, pasando de 2.227 a 1.943 expresiones de inconformidad a nivel de Grupo. Dicha variación se atribuye principalmente a la reducción presentada por el Sector Salud en el número de quejas/reclamos de asociados, las cuales pasaron de 960 en febrero de 2016 a 840 en febrero de 2017.



Si comparamos esta cifra con el mes inmediatamente anterior, observamos un incremento que corresponde al proceso electoral, puntualmente expresando inconformidad por no poder ejercer el derecho al voto y como consecuencia de este proceso, no se presentó el cargue de pinos en el programa de Lealtad, ocasionando un número importante de reclamos al programa.

Al cierre del mes, la demora en la atención, los procesos y la prestación del servicio es la principal agrupación donde se encuentran las causas de inconformidad más frecuentes a nivel del Grupo Coomeva, la cual presentó una disminución del 22% frente al mes anterior.

En el mes, el 87.4% de las respuestas otorgadas a las expresiones dirigidas por nuestros asociados a las empresas del Grupo Coomeva, fueron contestadas en los tiempos definidos. Por su parte, Coomeva y sus empresas alineadas atendieron de forma oportuna el 87% de las respuestas que debían ser resueltas en el mes, frente a una meta del 80%. Se vienen adelantando una serie de acciones, las cuales se relacionan en el **Anexo 7**, el mismo presenta el avance del modelo de servicio.



## 2.6 Participación, Democracia y Educación

**EDUCACIÓN:** En el **Anexo 8** se presenta resumen de la participación de los asociados y su grupo familiar en procesos educativos al mes de febrero.

### **DEMOCRACIA:**

**Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD:** Al cierre del mes de febrero 2017, quedó registrada la programación anual de reuniones en Daruma Dirigencia, del 67% de los Comités. Teniendo en cuenta que se inicia un proceso de elección y nombramiento de Comités Regionales, aún no se cuenta con agendas definidas de reuniones del año. Por esta misma razón estuvo afectado el indicador de asistencia a reuniones.

Los Comités Nacionales, Regionales y Zonales, llevaron a cabo el segundo proceso de autoevaluación de la gestión de los Comités. De 137 Comités, el 94% realizó la autoevaluación, obteniendo una calificación promedio nacional del 95.11% de su desempeño. Comparado con el año anterior, se obtuvo un crecimiento del 3% en el desempeño de los Comités. Todas las regionales crecieron, a excepción de Caribe que decreció en 1%.

- **Proceso electoral:** Se adjunta en el **Anexo 9** el informe del Tribunal de Elecciones y Escrutinios sobre los resultados de la elección realizada el 10 y 11 de febrero.

### 3. GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)

#### 3.1 Resultados Coomeva

A continuación, se presentan los principales resultados con corte a febrero para la Cooperativa:

**Inversiones de Tesorería (Anexo 10):** Los portafolios generaron rendimientos por \$15.205 millones, de los cuales \$14.209 millones corresponden a los Fondos Sociales. La rentabilidad acumulada del portafolio de Excedentes de Tesorería finaliza en 10.76% E.A, 376 pbs por encima de la meta establecida para el mes. La utilidad para este portafolio ascendió a \$996 millones.

**Flujo de Caja:** En el **Anexo 11** se adjunta el flujo de caja, el cual terminó con un saldo de \$179.326 millones, presentando una disminución de \$2.199 millones con respecto al mes anterior, explicado principalmente por ajustes a los fondos sociales.

**Aportes y Cartera Estatutaria:** En el **Anexo 12** se encuentran detalladas las acciones adelantadas respecto el índice de recaudo para el mes de febrero.

#### 3.2 Resultados Inversiones Empresariales

A continuación, se presentan los resultados financieros definitivos con corte al mes de febrero de 2017, el dato del Club los Andes es preliminar.

Cifras en \$MM

COMPAÑÍA - SECTOR	Mes 2017			Acumulado 2017			PPTO TOTAL AÑO 2017
	Ppto.	Real	Cump.	Ppto.	Real	Cump.	
<b>TOTAL COOMEVA</b>	<b>-1.349</b>	<b>1.322</b>	<b>298%</b>	<b>-4.218</b>	<b>1.503</b>	<b>236%</b>	<b>57.684</b>
Bancoomeva	4.163	4.513	108%	7.336	6.576	90%	53.575
Fiducomeva	424	-190	-45%	844	-317	-38%	75
Conectamos Financiera	-10	-4	160%	(25.9)	0,2	201%	469
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	<b>4.577</b>	<b>4.319</b>	<b>94%</b>	<b>8.154</b>	<b>6.259</b>	<b>77%</b>	<b>54.119</b>
Corredor de Seguros	56	121	218%	63	131	209%	2.653
<b>SECTOR PROTECCIÓN</b>	<b>56</b>	<b>121</b>	<b>218%</b>	<b>63</b>	<b>131</b>	<b>209%</b>	<b>2.653</b>
Coomeva EPS	-4.299	2.441	257%	-4.834	-8.767	19%	-25.497
Coomeva MP	2.609	2.633	101%	4.559	4.970	109%	26.010
Sinergia Global en Salud (con MPP)	44	-466	-1062%	-1.410	-1.603	86%	11.071
Conecta Salud	4	13	363%	-5	6	330%	260
<b>SECTOR SALUD</b>	<b>-1.642</b>	<b>4.620</b>	<b>481%</b>	<b>-1.690</b>	<b>-5.394</b>	<b>-119%</b>	<b>11.844</b>
Coomeva Hoteles & Resorts	-266	-94	165%	-235	22	209%	167
Turismo Coomeva	-91	-11	188%	-180	-47	174%	320
Club Los Andes	-89	-95	93%	-164	-122	126%	45
CSA	254	176	69%	-202	-499	-47%	436
Fundación Coomeva	54	56	103%	64	71	112%	1.274
<b>OTRAS COMPAÑIAS</b>	<b>-138</b>	<b>32</b>	<b>223%</b>	<b>-717</b>	<b>-574</b>	<b>120%</b>	<b>2.243</b>
<b>TOTAL GRUPO COOMEVA</b>	<b>1.504</b>	<b>10.415</b>	<b>693%</b>	<b>1.592</b>	<b>1.925</b>	<b>121%</b>	<b>128.542</b>

### 3.2.1 Liquidez e inversiones Grupo Coomeva

En el **Anexo 13** se presenta cuadro resumen por empresa:

**Coomeva EPS:** Menor liquidez por \$6.986 millones con respecto al mes anterior. Ingresos por UPC por \$180.283 millones que corresponden a tres procesos de compensación del mes de febrero, el cuarto proceso quedó pendiente para el mes de marzo. Se realizaron pagos por prestación de servicios por \$186.125 millones.

**Coomeva Medicina Prepagada:** Mayor liquidez por \$3.435 millones con respecto a la presentada el mes anterior. Los ingresos totales ascendieron a \$55.760 millones. Los egresos a \$52.213 millones. Del total de egresos, los costos por servicios médicos representaron el 59% por \$30.696 millones.

**Bancoomeva:** Con respecto al mes anterior la liquidez de operación decreció en \$13.344 millones. Crecimiento en captaciones por \$13.824 millones. Las colocaciones ascendieron a \$151.698 millones superior en \$9.374 millones con respecto al mes anterior y \$50.274 millones por debajo del presupuesto. La cartera decreció en \$12.201 millones, el saldo de la cartera fue de \$3,140 billones.

### 3.2.2 Endeudamiento Grupo Coomeva

ENDEUDAMIENTO A FEBRERO (En millones de \$)		
EMPRESA	SALDO A FEBRERO/17	COSTO PROMEDIO E.A.
COOMEVA MP	2.924	10,81%
CLÍNICA FARALLONES	4.420	12,20%
HOSPITAL EN CASA	3.070	10,59%
SINERGIA	1.484	12,13%
CLINICA PALMA REAL - Nota 2	2.320	11,73%
COOMEVA EPS - Nota 1	191.991	11,20%
CSA	4.455	12,67%
FUNDACION	17.194	9,64%
CONECTAMOS FINANCIERA	600	14,73%
<b>TOTAL</b>	<b>228.459</b>	<b>11,12%</b>
COOMEVA MP	USD \$1.000.000	Libor + 3.6
<b>TOTAL ENDEUDAMIENTO EN DOLARES</b>	<b>USD \$1.000.000</b>	<b>Libor + 3.6</b>

Nota 1: Incluye \$44.733 millones del Fondo de Facturas

Nota 2: Incluye \$1.283 millones del Fondo de Facturas

## 4. INFORMES ESPECIALES

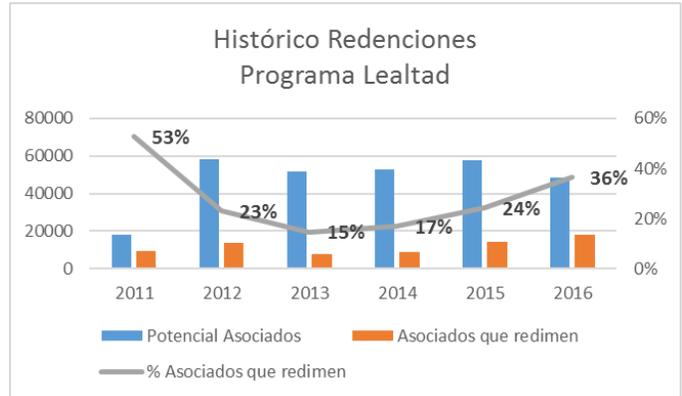
### 4.1 Programa de Lealtad Coomeva

El 28 de febrero de 2017 se dio por terminada la campaña de redenciones del año 2016, teniendo como resultado un total de 17.773 asociados que redimieron los pinos acumulados hasta diciembre de 2016, entregando premios por un valor de \$935 millones; el comportamiento de los productos redimidos por los asociados fue del 14% en productos Coomeva, 34% en productos Gluky y un 52% en boletería para sorteos. Respecto de la meta

de redención se logró un 107% de cumplimiento destacando con los mayores porcentajes de cumplimiento las regionales: Palmira (160%), Eje Cafetero (154%) y Cali (133%).

Así mismo 48.709 asociados acumularon pinos en sus tres roles de asociado (inversionista, usuario y gestor) para un cumplimiento del 94% de la meta del año.

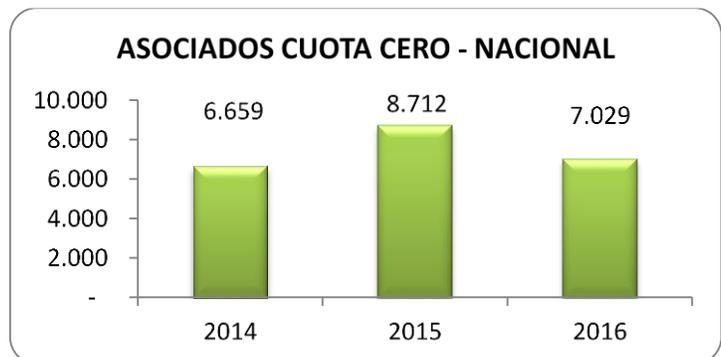
De acuerdo al histórico de redenciones del Programa Lealtad, desde el año 2011, en 2016 se logró el mayor número de redenciones (17.773) correspondiente al 36% de los asociados que cumplían con las condiciones de redención (48.709).



#### 4.2 Asociados Cuota Cero

Atendiendo lo solicitado por el Consejo de Administración, se remite informe de asociados cuota cero.

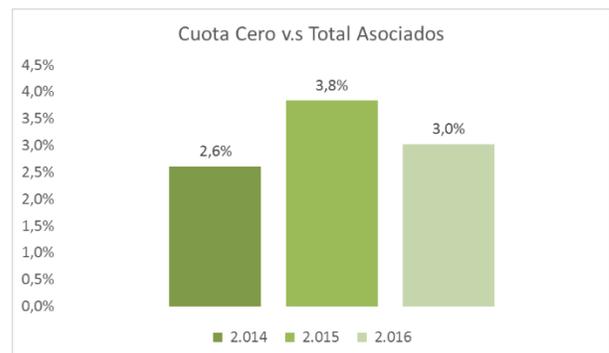
Un Asociado cuota cero es aquel que se ha vinculado a la Cooperativa y no ha cancelado la cuota de admisión ni su primera cuota y por consiguiente no ha ingresado al fondo de solidaridad. La evolución del total de los asociados cuota cero en los últimos 3 años es la siguiente:



Entre los principales inductores de cuota cero están la no suscripción del débito automático para el pago de su factura, la calidad de explicación de los beneficios de la cooperativa en el proceso de vinculación y la efectividad en el recibo de la factura.

El promedio en cuota cero sobre la población total en los últimos tres años es del 3.2%, mostrándose una mejora en 2016 versus 2015 en 0.8 pp.

Las regionales que han disminuido son: Bogotá 4.9% a 3.7%, Cali de un 3.1% a un 2.0%, Caribe de un 4.1% a un 3.2% y Medellín de un 3.9% a un 3.5%, a diferencia de las Regionales Eje Cafetero y Palmira que han incrementado de un 3.5% a 3.6% y de 2.6% a 2.9% respectivamente.



En 2015 el porcentaje de cuota cero sobre las vinculaciones fue del 26%, en el 2016 el porcentaje fue del 18%. Nuestra meta para el 2017 es no superar el 13% de cuota cero sobre el total de las vinculaciones hechas en este año.

Vamos a seguir trabajando en la mejora del indicador a través de los siguientes mecanismos:

- Mejoras en la prospección de nuevos asociados logrando una mayor proporción de vinculaciones con perfil.
- Mayor acompañamiento en el proceso de vinculación validando el entendimiento de los procesos de inducción.
- Campañas de suscripción masiva de débito automático, preferiblemente a la TAC, desde la vinculación.
- Refuerzo en la escuela comercial de las primeras etapas de acompañamiento de Ejecutivo al asociado.
- Bienvenida al asociado con diferencia de ocho días versus la fecha de vinculación donde se le explican los conceptos que le llegaran en la factura y se indaga sobre sus necesidades inmediatas de conexión con producto para visita temprana de un profundizador.
- Seguimiento individual a través de la herramienta Gestor para identificar Ejecutivos de vinculación con altos índices de Asociados cuota cero. Esto conlleva a planes de acción, re capacitación e inclusive procesos disciplinarios.

Con relación al proceso de exclusión de asociados cuota cero, aunque la normatividad actual reglamenta que los Asociados en mora mayor a 90 días podrán permanecer hasta 450 días de mora, tiempo en el cual se realizan gestiones de activación, sin ser excluidos; se ha verificado que después del vencimiento de 5 cuotas sin lograr efectividad en el pago la posibilidad de reactivación se reduce considerablemente, frente a lo cual se realizarán las acciones pertinentes.

Al corte del 2016, del total de asociados cuota cero (7.029), 33 asociados tenían más de 450 días de mora en la cooperativa es decir se cumplió la normatividad frente a la exclusión.

Por lo anterior, durante el 2017 la acción definida se centra en la caracterización de la base de asociados cuota cero según las variables de mejor perfil, focalizándonos en los que tienen 3 cuotas en mora para agendar acompañamiento presencial con los Ejecutivos de Fidelización como complemento a la gestión de cartera y antes de realizar el proceso de exclusión. El objetivo es recuperar al asociado respondiendo inquietudes que tenga en relación a la Cooperativa.

### 4.3 Credisolidario

Con la autorización de la Asamblea General de Delegados del 29 de marzo de 2008 que permitió emplear recursos de los excedentes de la Tesorería de la Cooperativa para el otorgamiento de crédito a los asociados, se dio inicio al producto Credisolidario.

Credisolitario es una línea de crédito de Coomeva para libre destino, exclusiva para la población de asociados teniendo como objetivo favorecer aquellos que tengan antigüedad superior a 3 años para independientes y de 1 año para asalariados, que por su edad o reportes en centrales de riesgo no sean sujeto de crédito en el sector financiero. El monto máximo a prestar es hasta 10,8 salarios mínimos y a un plazo de 48 meses.

Con esta línea de crédito se han beneficiado más de 5.000 asociados desde el 2008 con cerca de \$19.000 millones en créditos que ninguna otra entidad les hubiese prestado a estos asociados en ese momento.

**Perfil asociado que toman Credisolitario:** El 61% de los asociados que ha tomado Credisolitario es mayor de 60 años, el 66% tiene más de 11 años de antigüedad en la cooperativa y 51% presento ingresos superiores a los \$3 millones. El 58% de los créditos desembolsados superan los \$3 millones y la regional Cali es quien aporta el 32% de los desembolsos nacionales.

Edad		Años antigüedad		Ingresos		Regional		Desembolso	
25 a 30	2%	3 a 5	7%	Menos 1mm	6%	Bogotá	18%	Menos 1mm	6%
31 a 40	14%	6 a 10	27%	1- 2 mm	23%	Cali	32%	1 a 2mm	17%
41 a 50	23%	11 a 15	27%	2- 3 mm	20%	Caribe	17%	2 a 3mm	18%
51 a 60	34%	16 a 25	33%	3- 5 mm	29%	Eje Cafetero	7%	3 a 5mm	29%
61 a 70	21%	más de 25	6%	5 mm en adelante	22%	Medellín	20%	5 a 7mm	29%
Mayores de 70	6%					Palmira	6%		

Este crédito ha permitido conectar emocionalmente a los asociados y recibir un apoyo solidario que de otra forma no hubiese sido posible, permitiendo resolver su situación, generando valor y motivando la permanencia de los mismos en la cooperativa (el 83% de los que lo han tomado este crédito aún permanecen activos).

### Situación financiera:

AÑO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>LINEA CRÉDITO SOLIDARIO</b>									
# Créditos colocados	33	333	415	477	355	797	1.328	829	439
Monto Créditos Colocados	\$115	\$1.134	\$1.377	\$1.637	\$1.399	\$3.209	\$5.288	\$3.151	\$1.672
Saldo de Cartera (millones)	\$120	\$1.008	\$1.798	\$2.466	\$2.699	\$4.373	\$7.220	\$7.103	\$5.972
Índice de Cartera Vencida	0	9,11%	12,73%	13,64%	20,4%	0	0	25,19%	34,7%
Ingresos por Intereses	\$2	\$145	\$262	\$384	\$460	\$591	\$1.167	\$1.586	\$1.405
Provisión de Cartera	0	\$18	\$75	\$75	\$113	\$98	\$176	\$155	\$408
Cartera Castigada						\$34	\$47	\$45	\$96

Para el 2016 del total de la cartera que asciende a \$5.972 millones, el 34.70% se encuentra en mora y los castigos estuvieron en \$95,7 millones. Todos los asociados que incumplen con sus obligaciones, se reportan ante centrales de riesgo, en el mes de febrero se reportaron 655 asociados.

A la fecha del valor total de créditos en mora \$1.861 millones, la cooperativa tiene como garantías aportes por valor de \$2.171 millones. En la actualidad contamos con 573 personas en mora de las cuales el 73% cuenta con garantía idónea, es decir con aportes superiores al saldo de sus deudas y un 27% de asociados cuya garantía está por debajo de los saldos de sus aportes en \$318 millones.

En el año 2016 se presentó un incremento en el indicador de cartera que pasó de 26.1% y cerró en 34.7%, esto obedeció a la menor colocación por la no promoción de esta línea de crédito, afectando los saldos de cartera.

**Mejoras 2017:** Los ingresos que ha generado el producto aun lo hacen rentable, sin embargo, se deben gestionar para el 2017 unos cambios importantes para su sostenibilidad. Se ha definido un plan de rediseño y mejoramiento del producto Credisolidario abarcando los siguientes frentes de trabajo:

**Desde Producto y las políticas de crédito:**

- Mayor cuantía para ampliar la cobertura.
- Tasas diferenciales de acuerdo al hábito de pago.
- Mayores plazos de financiación para mejorar flujo de caja.
- verificación telefónica para asociados de antigüedad > 10 años.
- Ajuste de los niveles de endeudamiento.

**Desde el proceso:**

- Agilización proceso de aprobación de excepciones.
- Actualización información del asociado al momento de ingreso solicitud.
- Análisis integral del crédito.

**Desde la gestión comercial:**

- Capacitación y entrenamiento
- Herramientas para la fuerza comercial

**Desde cartera:**

- Exclusión automática con el cumplimiento del acuerdo
- Amortización de aportes
- Implementación nueva estrategia y políticas de cobranza
- Solicitar la inclusión de garantía desde el fondo mutual y de solidaridad.

Al finalizar el análisis y diseño de las mejoras, se estructurará la propuesta para presentar al Consejo de Administración para su revisión y aprobación.

#### 4.4 Avance procesos jurídicos

En el **Anexo 14** se presenta el detalle de avance de los procesos de responsabilidad fiscal del Sector Salud, procesos penales e informe UGPP.

## 5. DECISIONES

### 5.1 Contratación licenciamiento plataforma de servidores y base de datos modalidad SCE Microsoft para las empresas del GECC

El Consejo de Administración a través del Acta No. 1066 de abril de 2014, autorizó a la administración para suscribir contrato modalidad SCE (Security Cloud Enrollment) cuyo objeto es la plataforma de servidores y Bases de Datos SQL, que corresponde a la operación de los negocios y sistemas core de las empresas del GECC, por el término de tres años y a través del canal autorizado en ese momento por Microsoft, Visión Software.

Teniendo en cuenta que actualmente el canal autorizado por Microsoft es Controles Empresariales, se adelantó un proceso de negociación con este canal con el objetivo de obtener los mejores beneficios, logrando como valores agregados por la renovación del contrato lo siguiente:

- 1. Suscripción anual a la Nube de Azure hasta por USD 36.000:** Con el apoyo de esta tecnología se pueden generar soluciones disruptivas en cada uno de los negocios y generar valor a nuestros asociados.
- 2. 200 licencias de Power BI:** Coomeva y sus empresas pueden hacer uso de este tipo de herramientas robustas para la toma de decisiones y potencialización de los tableros de BI.

Los anteriores resultados fueron presentados a consideración del Comité Corporativo quien determinó que esta contratación cumple con uno de los supuestos de contratación directa establecidos en el Manual de Compras y recomienda al Consejo de Administración autorizar a la Administración para suscribir contrato modalidad SCE (Security Cloud Enrollment) con el canal autorizado por Microsoft, Controles Empresariales Ltda NIT. 800.058.607-2, con una duración de dos (2) años igualando en tiempo al contrato que se tiene suscrito con este proveedor por el licenciamiento de estaciones de trabajo, por un valor máximo estimado de USD 334.290,54 más IVA, de conformidad a la siguiente distribución por empresas:

EMPRESA	2017	2018	2019	TOTAL
BANCOOMEVA	\$ 21.755,18	\$ 21.755,18	\$ 21.755,18	\$ 65.265,53
CONECTAMOS FINANCIERA	\$ 405,02	\$ 405,02	\$ 405,02	\$ 1.215,05
CONECTA SALUD	\$ 1.215,05	\$ 1.215,05	\$ 1.215,05	\$ 3.645,15
COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS	\$ 7.999,08	\$ 7.999,08	\$ 7.999,08	\$ 23.997,23
COOMEVA EPS	\$ 16.432,10	\$ 16.432,10	\$ 16.432,10	\$ 49.296,30
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	\$ 1.027,01	\$ 1.027,01	\$ 1.027,01	\$ 3.081,02
SINERGIA	\$ 513,50	\$ 513,50	\$ 513,50	\$ 1.540,51
COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES	\$ 405,02	\$ 405,02	\$ 405,02	\$ 1.215,05
COOMEVA COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y PROFESIONALES DE COLOMBIA	\$ 51.437,10	\$ 51.437,10	\$ 51.437,10	\$ 154.311,31
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	\$ 4.079,10	\$ 4.079,10	\$ 4.079,10	\$ 12.237,29
CLINICA FARALLONES	\$ 6.162,04	\$ 6.162,04	\$ 6.162,04	\$ 18.486,11
	<b>\$ 111.430,18</b>	<b>\$ 111.430,18</b>	<b>\$ 111.430,18</b>	<b>\$ 334.290,54</b>

Cifras en Dólares

## 5.2 Contratación premios campaña de redención: Programa Lealtad y Decididos Bancoomeva

Teniendo en cuenta que las anteriores campañas han sido gestionadas a través de la acumulación y redención de pinos en una plataforma virtual unificada, la cual es operada por la empresa Gluky (contrato corporativo), empresa que también provee el catálogo de premios y su entrega en el domicilio del asociado, se hace necesario avanzar en la contratación para las campañas de redención por parte de Bancoomeva, así:

### **Programa Lealtad Bancoomeva:**

Este programa hace reconocimiento a los usuarios de la Tarjeta de Crédito de Bancoomeva, otorgando pinos de acuerdo al nivel de compras que realicen con esta y que luego pueden redimir por premios, buscando incentivar a los tarjetahabientes a utilizar este medio de compra.

### **Programa Decididos:**

Este programa está dirigido a la fuerza comercial y es una herramienta que funciona como canal de comunicación de campañas, reconocimiento y motivacional para los ejecutivos, asesores, coordinadores y gerentes a través de una mecánica la cual busca entregar pinos de acuerdo a sus resultados comerciales, que podrán redimir en diferentes tipos de artículos.

Se solicita autorizar a la Administración para adicionar el contrato suscrito con Gluky Group S.A. que tiene por objeto proveedor el catálogo de premios el valor de \$160.849.240 más IVA asumidos en un 100% por Bancoomeva y de acuerdo a la siguiente distribución por programa:

Programa	Valor Premios
Lealtad	\$107.895.752,00
Decididos	\$ 52.953.489,00
<b>Total</b>	<b>\$160.849.241,00</b>

## 5.3 Prórroga póliza de Directores y Administradores (D&O) de las empresas del GECC

El Consejo de Administración a través del Acta No. 1109 del 27 de enero de 2017 aprobó contratar a Delima Marsh por el término de tres (3) años contados a partir del 1 de enero de 2017 para que lidere el programa de pólizas institucionales del GECC, previa negociación de mejoras en coberturas y primas.

La póliza Directores y Administradores (D&O) tiene por objeto brindar cobertura por responsabilidad civil por daños a terceros que ocasione el asegurado en ejercicio de su actividad como administrador. Es asegurado toda *“Persona natural que bajo la denominación de director, consejero, administrador, director general, gerente, representante legal o cualquier otro equivalente, haya ostentado u ostente la calidad de miembro de la junta directiva, consejo de administración u otros órganos de administración del Grupo Corporativo y quienes ejerzan o detenten esas funciones u ostenten poderes que impliquen el ejercicio de facultades de decisión o gobierno del Grupo Corporativo”*.

	Condiciones actuales (incluye plazo de prórroga)
<b>Límite asegurado</b> (Cuantía máxima de cobertura de la póliza)	\$20.000.000.000 Los \$5.000 MM adicionales a partir de la presente vigencia
<b>Prima anual</b> (Valor total a pagar por la póliza)	\$335.775.000 más IVA
<b>Sublímite para juicios de responsabilidad fiscal</b> (Valor máximo a reconocer por juicios de responsabilidad fiscal, el cual forma parte del límite asegurado)	\$5.000.000.000. Los \$2.000 MM adicionales a partir de la presente vigencia.
<b>Sublímite por responsabilidad de la EMPRESA</b> (Para demandas en contra de la Empresa. Se otorga esta cobertura solo a las siguientes empresas: CSA, Coomeva Turismo Agencia de Viajes, Corporación para la Recreación y Cultura, Corporación Club Campestre los Andes, Fundación Coomeva, Induguadua, Condominio Campestre Los Andes.	\$2.000.000.000 por evento/ vigencia y deducible de \$40.000.000
<b>Retroactividad</b> (Periodo anterior a la entrada en vigencia que goza de cobertura).	Ilimitada para el límite de \$15.000.000.000 La retroactividad del exceso será a partir de la presente vigencia.
<b>Cobertura a pensionados</b> (Cobertura para Directores demandados y que tengan el estatus de pensionados)	Hasta 120 meses
<b>Exclusión por perjuicios derivados de la contratación del seguro</b> (Cuando la decisión de contratar el seguro deriva acciones legales en contra de los Directores).	Se elimina la exclusión
<b>Crisis personal ocasionada o atribuible a mi calidad de Directivo</b> (El Director se ve afectado en su ámbito <u>personal</u> por su rol de Directivo Ej. Debe asumir gastos por terapias médicas o anti-estrés, etc).	Sublímite de \$30.000.000 por pérdida y en el agregado anual
<b>Gastos por evento de crisis del Directivo ocasionado por la representación o dirección.</b> (Costos en que se incurra por tener que entrar a aclarar el proceso mediante algún artículo en revista, periódico, y para esto deba contratar la asesoría de expertos, etc)	Sublímite \$150,000,000

La cobertura consiste en reparar los daños ocasionados por nuestros administradores a través de dos pólizas. Una póliza que se afectaría primero por \$20.000 millones tomada con Chubb Seguros (Póliza primaria), los cuales una vez agotados se procederá con la afectación de la póliza en exceso con Mapfre Seguros por \$5.000 millones (Póliza en exceso).

El valor pagado por esta cobertura es \$398.892.000 más IVA, de los cuales \$335.775.000 son de la póliza primaria y \$63.117.000 de la póliza en exceso.

Delima Marsh inició etapa de negociación el objetivo de conseguir las mejores condiciones para la renovación de la póliza obteniendo los siguientes resultados:

<b>Aseguradora actual</b>	<b>CHUBB:</b> Valor asegurado \$20.000 MM Exceso \$5,000 con <b>MAPFRE</b>
<b>Valor prima anual:</b>	\$335,775,000 más IVA + \$63,117,000 más IVA = \$398'892.000
<b>PROPUESTAS RECIBIDAS</b>	
<b>Chubb de Colombia</b>	Actual aseguradora en la póliza Primaria: Presento propuesta para esta póliza y declino la del exceso. Valor prima anual ofertada \$369.537.000 más IVA. *
<b>Mapfre Seguros</b>	Actual aseguradora de la póliza Directores y Administradores en exceso: Presento propuesta para esta póliza y declino para la póliza Primaria. Valor prima anual ofertada en igualdad de condiciones
<b>AIG</b>	Manifestó interés, sin embargo a la fecha no ha presentado propuesta, han informado que declinarán la invitación.
<b>AXA Colpatria</b>	Manifestó interés sin embargo declinó posteriormente porque no manejan estos ramos como mono línea.
<b>Liberty Seguros</b>	Manifestó interés pero no han presentado propuesta a la fecha.
<b>Berkley Seguros</b>	Manifestó interés, sin embargo posteriormente declinaron por no poder otorgar cobertura a EPS y la siniestralidad de la cuenta.
<b>Zurich</b>	Manifestó interés pero declino igualmente por actividad.
<b>Allianz, Previsora y Suramericana</b>	No respondieron a la invitación

\*Chubb aumentó la prima por la siniestralidad de la póliza.

Estos resultados fueron presentados al Comité Corporativo de Compras quien recomendó prorrogar la cobertura actual con las aseguradoras Chubb y Mapfre por el término de hasta tres (3) meses contados a partir del 15 de marzo de 2017, tiempo necesario para iniciar una etapa de negociación con estas aseguradoras con el objetivo de lograr mejoras en condiciones de prima y una vez culminada esta etapa presentar los resultados a consideración del Consejo de Administración.

#### 5.4 Contratación servicio de custodia, inventario y atención de requerimiento de los archivos físicos de las empresas del GECC

Atendiendo la necesidad de contratar este servicio directamente por todas las empresas del GECC, con el objetivo de evitar gastos administrados y contar con la mejor solución de administración y gestión documental contemplando todos los procesos de administración de archivos físicos, se emitió un RFP con dos escenarios.

Escenario 1 (Nuevo)	Escenario 2 (Historico)
Propuestas económica y técnica para la administración de archivos físicos en cajas y expedientes del día a día, A partir del inicio del contrato, contemplando que el archivo historico lo administraría otro proveedor	Propuesta económica y técnica para recibir el total de cajas y expedientes que se encuentran con el proveedor actual (Histórico) y simultáneamente recibir la operación del día a día (Nuevo).
Crecimiento en cajas mensual: 2.640 Cantidad de Inserciones mensuales: 30.000 Cantidad de expedientes nuevos mes: 7.000	Total de cajas: 340.639 Total de Expedientes: 1.200.000

Se invitaron los siguientes siete (7) proveedores, de los cuales tres (3) presentaron oferta (Thomas MTI, Iron Mountain y Memory Corp). El resultado obtenido de acuerdo con los factores de calificación es el siguiente:

		Iron Mountain	Memory Corp	Thomas MTI
<b>Economico (35 %)</b>	Valor total del servicio por 36 meses*	\$ 7.434.808.736	\$ 7.860.174.160	\$ 9.197.261.349
		35%	23%	27%
<b>Aspectos Administrativos, Logísticos y Operativos (20%)</b>	Transporte Cajas	13%	12%	19%
	Transporte Expedientes			
<b>Aspectos Técnicos / Funcional (35 %)</b>	Seguimiento al Servicio	28%	22%	8,5%
	Operación Día - Día			
	Atencion Requerimientos			
	Complementarios Innovacion / Optimizacion / RoadMap / Plataforma Tecnologica			
	Normatividad			
Planes de Contingencia				
<b>Experiencia (10%)</b>	Experiencia en contratos similares	8,4%	5,5%	7,3%
<b>CALIFICACION TOTAL (100%)</b>		<b>84,3%</b>	<b>62,7%</b>	<b>61,8%</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

\*El único proveedor que ofertó en los dos escenarios fue Iron Mountain, por lo que a la evaluación económica de los otros dos oferentes se le sumó el valor que se debería pagar por el archivo histórico.

Los resultados anteriores fueron presentados a consideración del Comité Corporativo de Compras quien recomienda al Consejo de Administración autorizar suscribir contrato con el proveedor Iron Mountain Colombia S.A.S. NIT 860.054.781-6, por el término de tres (3) años contados a partir de la fecha de suscripción, por un valor máximo estimado de \$7.434.808.736 más IVA, antes de la firma se adelantará una etapa de negociación para mejorar las condiciones ofertadas. La distribución por empresas, es:

EMPRESA	TOTAL	% Distribucion
Cooemeva EPS	\$ 4.106.672.205	55,2357%
Cooemeva Cooperativa	\$ 1.073.971.105	14,4452%
Medicina Prepagada	\$ 838.215.976	11,2742%
Bancoomeva	\$ 713.967.616	9,6030%
Hospital en Casa	\$ 259.228.987	3,4867%
Sinergia Global en Salud	\$ 142.400.809	1,9153%
Cooemeva CSA	\$ 128.128.715	1,7234%
Fecooemeva	\$ 69.407.988	0,9336%
Corredores de Seguros	\$ 36.844.071	0,4956%
Turismo	\$ 20.068.145	0,2699%
Clinica Palma Real	\$ 17.816.908	0,2396%
Fundación Coomeva	\$ 16.773.674	0,2256%
Corporación Coomeva	\$ 8.414.048	0,1132%
Club Los Andes	\$ 2.666.541	0,0359%
Conectamos Financiera	\$ 231.947	0,0031%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7.434.808.736</b>	<b>100%</b>

### 5.5 Contratación pruebas psicotécnicas a realizar a candidatos a vincularse laboralmente a las empresas del GECC

Atendiendo la necesidad de contratar este servicio directamente por todas las empresas del GECC, con el objetivo de evitar gastos administrados y realizar las pruebas psicotécnicas por tipo de cargo, se emitió un RFP. Se invitaron doce (12) proveedores, de los cuales seis (6) presentaron oferta (Adam Milo Colombia SAS, Psyconometrics SAS, Psigma Corporation SAS, Clara Reyes de Mejia Psicología Organización Ltda, Thuoper, Insight M&C SAS.

Las calificaciones obtenidas de acuerdo a los criterios de calificación definidos son:

#### Cargos Operativos:

FACTOR	%	ADAM MILO COLOMBIA SAS	PSIGMA CORPORATION SAS
VALOR DE LA OFERTA	40	\$ 117.720.000 38,33	\$ 113.011.200 40,00
EVALUACION TECNICA	60	49,80	49,89
MARCO TEORICO Y APLICACIÓN	21	12,60	17,40
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	21	19,20	19,05
MANEJO OPERATIVO	18	18,00	13,44
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>88,13</b>	<b>89,89</b>
<b>POSICIÓN</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

#### Cargos Comerciales

FACTOR	%	PSIGMA CORPORATION SAS
VALOR DE LA OFERTA	40	\$ 160.056.000 40,00
EVALUACION TECNICA	60	38,99
MARCO TEORICO Y APLICACIÓN	21	6,50
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	21	19,05
MANEJO OPERATIVO	18	13,44
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>78,99</b>
<b>POSICIÓN</b>		<b>1</b>

#### Cargos Profesionales:

##### Prueba de integridad

FACTOR	%	ADAM MILO COLOMBIA SAS	PSYCONOMETRI CS SAS
VALOR DE LA OFERTA	40	\$ 82.080.000 40,00	\$ 155.131.200 21,16
EVALUACION TECNICA	60	49,80	51,60
MARCO TEORICO Y APLICACIÓN	21	12,60	13,20
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	21	19,20	20,40
MANEJO OPERATIVO	18	18,00	18,00
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>89,80</b>	<b>72,76</b>
<b>POSICIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>

##### Prueba de personalidad

FACTOR	%	PSIGMA CORPORATION SAS
VALOR DE LA OFERTA	40	\$ 160.056.000 40,00
EVALUACION TECNICA	60	38,99
MARCO TEORICO Y APLICACIÓN	21	6,50
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	21	19,05
MANEJO OPERATIVO	18	13,44
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>78,99</b>
<b>POSICIÓN</b>		<b>1</b>

## Cargos Gerenciales

FACTOR	%	INSIGHT M&C SAS
VALOR DE LA OFERTA	40	\$ 92.340.000
		40,00
EVALUACION TECNICA	60	46,80
MARCO TEORICO Y APLICACIÓN	21	18,60
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	21	15,00
MANEJO OPERATIVO	18	13,20
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>86,80</b>
POSICIÓN		1

Estos resultados fueron presentados al Comité Corporativo de Compras quien recomienda al Consejo de Administración avanzar con 4 firmas por prestar pruebas diferentes que atienden las necesidades del grupo, las cuales consisten en:

- 🌱 **Prueba de integridad:** Mide la ética y el nivel moral de los candidatos alertando sobre la presencia de inclinaciones personales riesgosas antes de que se trasformen en un problema para la empresa.
- 🌱 **Prueba de personalidad:** Evalúa las características que resultan determinantes en la adaptación del individuo al cargo en niveles operativos asistenciales.
- 🌱 **Prueba de Competencias:** Evalúan 4 estilos de comportamiento que describen la manera en que una persona interactúa con el entorno laboral.
- 🌱 **Prueba de habilidad:** Es una herramienta que evalúa las habilidades cognitivas de personas con experiencia en áreas financieras y administrativas.
- 🌱 **Prueba comportamental:** Mide el coeficiente de competencias para vendedores bajo un sistema predictivo de potencial y capacidad comercial.

Se solicita al Consejo de Administración aprobar el inicio de una etapa de negociación con los 4 proveedores que obtuvieron la mejor calificación de acuerdo al tipo de cargo, que tenga por objeto obtener mejoras en las tarifas ofertadas y una vez culminada, suscribir contrato sin comprometer volúmenes mínimos de consumo por el término de tres (3) años contados a partir de la fecha de suscripción y por un valor máximo entre los contratos a suscribir de \$629.038.800 más IVA de conformidad a la siguiente distribución por empresas:

EMPRESA	ADAM MILO COLOMBIA SAS - 900438237-4				PSIGMA CORPORATION SAS - 830059465-7				PSYCONOMETRICS SAS - 900535995-		INSIGHT M&C SAS - 900158693-8		TOTAL
	PRUEBA: VERITAS (INTEGRIDAD)				PRUEBA: KOMPEDISC Y BATERIA COGNITIVA				PRUEBA: CCV		PRUEBA: DISC		
	PROFESIONALES		OPERATIVOS		PROFESIONALES		OPERATIVOS		COMERCIALES		GERENCIALES		
	VALOR	%		VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%		
BANCOOMEVA	\$ 2.160.000	3%	\$ 5.760.000	5%	\$ 4.212.000	3%	\$ 5.529.600	5%	\$ 9.655.200	15%	\$ 29.179.440	32%	\$ 56.496.240
COOMEVA	\$ 2.160.000	3%	\$ 13.320.000	11%	\$ 4.212.000	3%	\$ 12.787.200	11%	\$ 18.774.000	29%	\$ 14.589.720	16%	\$ 65.842.920
CLUB LOS ANDES	\$ 360.000	0%	\$ 1.080.000	1%	\$ 702.000	0%	\$ 1.036.800	1%					\$ 3.178.800
CORREDOR	\$ 360.000	0%	\$ 720.000	1%	\$ 702.000	0%	\$ 691.200	1%					\$ 2.473.200
FUNDACION	\$ 720.000	1%	\$ 360.000	0%	\$ 1.404.000	1%	\$ 345.600	0%					\$ 2.829.600
FECOOMEVA	\$ 1.080.000	1%	\$ 720.000	1%	\$ 2.106.000	1%	\$ 691.200	1%	\$ 536.400	1%			\$ 5.133.600
EPS	\$ 60.480.000	74%	\$ 38.160.000	32%	\$ 117.936.000	74%	\$ 36.633.600	32%	\$ 11.264.400	18%	\$ 29.179.440	32%	\$ 293.653.440
MP	\$ 9.360.000	11%	\$ 16.920.000	14%	\$ 18.252.000	11%	\$ 16.243.200	14%	\$ 23.601.600	37%	\$ 14.589.720	16%	\$ 98.966.520
CSA	\$ 5.400.000	7%	\$ 40.680.000	35%	\$ 10.530.000	7%	\$ 39.052.800	35%					\$ 95.662.800
FIDUCOOMEVA											\$ 4.801.680	5%	\$ 4.801.680
<b>TOTAL</b>	\$ 82.080.000	100%	\$ 117.720.000	100%	\$ 160.056.000	100%	\$ 113.011.200	100%	\$ 63.831.600	100%	\$ 92.340.000	100%	\$ 629.038.800

## 5.6 Contratación servicio de outsourcing de impresión

El Consejo de Administración a través del Acta No. 1108 del 15 de diciembre de 2016, ordenó adelantar una etapa de desempate con los tres proveedores que obtuvieron las mejores calificaciones dentro del RFP emitido y que tenía por objeto contratar el servicio de outsourcing de impresión. En cumplimiento de lo anterior, la administración adelantó esta etapa aplicando una prueba de concepto en la que participaron colaboradores de todas las empresas del GECC, obteniendo los siguientes resultados:

### Comparativo de la calificación de los criterios evaluación en el RFP y etapa de desempate (Prueba de Concepto):

Categoría a Evaluar	Criterios De Evaluación	Puntaje	EVALUACION RFP			DESEMPATE TECNICO		
			Datecsa	Colsof	Lexmark	Datecsa	Colsof	Lexmark
Marca			Kyocera	Ricoh	Lexmark	Kyocera	Ricoh	Lexmark
Software De Administración 10%	Software de control de Impresión	10	9,21	9,05	9,87	↑ 9,44	↓ 8,60	↑ 9,91
Soluciones de Impresión de las Empresas 20%	WF Hospital en Casa - Ruta Crítica WF Bancoomeva - Smart Embargos WF Corredores de Seguros - Venta Polizas WF Medicina Prepagada - Autorizaciones Impresión Bajo Demanda	20	16,62	17,23	17,03	↑ 17,52	↓ 13,32	↓ 16,08
<b>CALIFICACION TOTAL (CRITERIOS DE DESEMPATE)</b>			<b>25,82</b>	<b>26,28</b>	<b>26,90</b>	<b>26,97</b>	<b>21,92</b>	<b>25,99</b>
			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

### Consolidado calificaciones de acuerdo a los criterios evaluados en el RFP:

Categoría a Evaluar	Criterios De Evaluación	Datecsa Actual	DESEMPATE TECNICO		
			Datecsa	Colsof	Lexmark
		Kyocera	Kyocera	Ricoh	Lexmark
Económico 30%	Valor Contrato (\$ MM) Valor Año (\$ MM) Variación	\$ 8.434	\$ 11.315	\$ 11.943	\$ 14.361
		\$ 2.811	\$ 3.772	\$ 3.981	\$ 4.787
			30	28,42	23,64
			34%	42%	70%
Servicio 10%	Modelo de Atención Capacitación Mantenimiento correctivo y Preventivo. Manejo de insumos: Control y Cambios. Campañas sensibilización ambientales. Control de consumo. Campañas de uso, lista de chequeo Departamentalización.		9,08	9,01	9,2
Software De Administración 10%	Software de control de Impresión		9,44	8,6	9,91
Soluciones de Impresión de las Empresas 20%	WF Hospital en Casa - Ruta Crítica WF Bancoomeva - Smart Embargos WF Corredores de Seguros - Venta Polizas WF Medicina Prepagada - Autorizaciones Impresión Bajo Demanda		17,52	13,32	16,08
Informes 5%	Reporteador Manejo de Indicadores		4,39	4,56	4,82
Técnico (Maquinas y Arquitectura de la Solucion) 10%	Arquitectura de las Maquinas Rendimiento de la maquina		9	9,44	9,89
Técnico 5%	Certificaciones ; Planes de Contingencia ; I&D		3,83	4,4	4,53
<b>CALIFICACION TECNICA TOTAL (60%)</b>			<b>53,26</b>	<b>49,33</b>	<b>54,43</b>
Experiencia 10%	Experiencia en Contratos de Igual Alcance Experiencia en contratos similares (Nro de Maquinas en Outsourcing, Monto del contrato )		7,16	6,92	9,32
<b>CALIFICACION TOTAL</b>			<b>90,42</b>	<b>84,67</b>	<b>87,39</b>
			<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

**Notas.**

-Esta prueba además de corroborar el primer lugar obtenido por Datecsa en el RFP, permitió revisar en vivo las herramientas y flujos de procesos críticos de empresas del GECC, mostrando que la oferta de este proveedor incluye la mejor solución integral de impresión.

-El incremento del valor del contrato a suscribir respecto al actual, se debe a que en esta nueva negociación se solicitó renovar más de 600 impresoras que hoy se perciben como beneficio sin costo por concepto del canon.

Estos resultados fueron presentados al Comité Corporativo de Compras quien recomienda al Consejo de Administración autorizar suscribir contrato con el proveedor que obtuvo la mejor calificación, Datecsa S.A. NIT. 800.136.505, por el término de tres (3) años contados a partir de la fecha de suscripción y por un valor máximo de \$11.315.110.824 más IVA, antes de la firma se adelantará una etapa de negociación para mejorar las condiciones ofertadas. La distribución por empresas, es:

Empresa	% Dist	Facturacion Total Contrato 36 Meses
COOMEVA EPS S.A.	35,12%	\$ 3.974.052.924
SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S.	24,86%	\$ 2.812.777.200
BANCO COOMEVA S.A.	16,71%	\$ 1.890.802.800
COOMEVA COOPERATIVA	7,28%	\$ 823.428.000
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.	5,49%	\$ 621.450.000
CLINICA PALMA REAL S.A.S	3,06%	\$ 345.995.820
COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.	3,03%	\$ 342.807.984
HOSPITAL EN CASA S.A.	2,44%	\$ 276.382.620
FECOOMEVA	0,54%	\$ 60.817.212
COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	0,35%	\$ 39.981.888
FUNDACION COOMEVA	0,34%	\$ 38.223.468
COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A.	0,23%	\$ 26.248.212
CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE LOS ANDES	0,17%	\$ 19.452.456
FIDUCIARIA COOMEVA S.A.	0,16%	\$ 18.154.584
CORPORACION COOMEVA	0,10%	\$ 11.140.128
CONECTAMOS FINANCIERA S.A.	0,05%	\$ 6.109.128
INDUGUADUA S.A.	0,05%	\$ 5.162.544
CONECTA SALUD S.A.	0,02%	\$ 2.123.856
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 11.315.110.824,00</b>