



Resumen Ejecutivo Gestión 2018



Orgullosos de



» Ser una organización
empresarial
cooperativa



» Llevar beneficios
sociales y económicos a
252.395 asociados



» Ser el **emprendimiento
social** más importante
de Colombia

Orgullosamente cooperativo
Orgullosamente Coomeva



Respetados delegados.

Evolucionar, cambiar y adaptarnos a los nuevos desafíos del entorno es parte de lo que nos hace ser en Coomeva una organización socialmente responsable y que ha perdurado.

Por eso este año nos complace presentarles nuestro Informe Anual de Gestión 2018 en conjunto con nuestro Balance Social Cooperativo y de Sostenibilidad.

Estamos orgullosos de ser una organización socialmente responsable por naturaleza. Conservar y proteger la vida está en nuestra esencia cooperativa y lo debemos demostrar en cada una de nuestras acciones.

En coherencia con nuestros compromisos con la sostenibilidad y con el cuidado y respeto que asumimos por las comunidades, este año también cambiamos el tradicional informe de gestión impreso por uno en formato digital, el cual le entregamos en dispositivo USB junto con esta cartilla, que guía el esquema y la síntesis de lo que encontrará en el informe digital.

Como símbolo de esta responsabilidad social, económica y ambiental, también ponemos en sus manos una semilla. Aunque pequeña, encierra en ella misma el potencial para crear un gran bosque. Depende de usted y de otros cooperar para sembrarla, hacer que germine y juntos preservar y transformar positivamente muchas vidas, tal como lo hacemos en Coomeva.

Al celebrar nuestros 55 años, confirmamos una vez más que Coomeva es el ejemplo vivo de que cooperando, pequeños aportes pueden lograr grandes cambios.

José Vicente Torres Osorio
Presidente
Consejo de Administración

Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

NUESTRO IMPACTO SOCIAL



ENTREGAMOS BENEFICIOS SOCIALES A NUESTROS ASOCIADOS

\$151.275 millones
(\$130.452 en 2017)



PROMOVEMOS LA VIVIENDA PARA NUESTROS ASOCIADOS

» Créditos de vivienda a tasa compensada
3.332 créditos por \$426.407 MM
(desde 2016)

» Créditos hipotecarios Bancoomeva
12.779 en 2018



GENERAMOS EMPLEO A COLOMBIA

» **8.964** empleos directos y
724 indirectos



PROTEGEMOS LA VIDA Y ASEGURAMOS EL BIENESTAR DE NUESTRA COMUNIDAD

» **\$211.940 MM** entregados por solidaridad y auxilio funerario
40.100 asociados beneficiados

» **\$13.052 MM** en auxilios de desempleo

» **58.544** asistencias y siniestros acompañados



APOYAMOS LA EDUCACIÓN

» Becas educativas

- Gente Pila **\$3.272 MM** (1.706 becas activas)
- Excelencia Académica **\$620 MM**
- Educación superior pública **\$581 MM**

» **18.855** beneficiados con
descuentos educativos
\$4.361 MM en ahorros
Crecimiento **12%**

» Créditos educativos
con tasa compensada
\$12.594 MM



INCENTIVAMOS EL EMPRENDIMIENTO Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

- » **Empresas creadas con apoyo de Coomeva**
709 en 2018 (572 en 2017)
5.786 desde 2003
- » **Empleos generados por empresas de asociados**
3.147 en 2018
- » **\$32.409 MM** en microcrédito empresarial



FACILITAMOS ACCESO E INCLUSIÓN FINANCIERA

- » **1,8 millones** de soluciones financieras
- » **\$1,5 billones** en créditos a asociados
- » **767 asociados beneficiados** con Credisolitario
\$3.500 millones desembolsados
- » **17.653** asociados beneficiados con Credimutual, **\$218.000 millones** desembolsados desde 2016



ACOMPANAMOS EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO DE NUESTRAS PERSONAS MAYORES

- » **Coomeva Vida en Plenitud**
35 ciudades
9.211 asociados impactados

Aportes que nos enorgullecen



LLEVAMOS RECREACIÓN, CULTURA Y BIENESTAR

- » **132.311** asociados beneficiados con los servicios
Tasa de uso
50%



ASEGURAMOS LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS

- » Actividades asistenciales
26 millones anuales
- » Partos: **21.978** atendidos
- » Hospitalizaciones: **221.147**
- » Cirugías: **446.808** realizadas

Contenido

Balance 2018	4
I. Gestión Dimensión Asociativa.....	8
1. FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO	
Principio Cooperativo: Asociación abierta y voluntaria	8
2. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL	
Principio Cooperativo: Control democrático de los miembros	12
Principio Cooperativo: Autonomía e independencia	12
3. FACILITAMOS LA VIDA.....	13
4. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE	
Principio Cooperativo: Educación, formación e información	17
II. Gestión Dimensión Empresarial.....	20
5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	
Principio Cooperativo: participación económica de los asociados.....	20
6. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	
Principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas.....	23
Principio cooperativo: Compromiso con la comunidad	23
7. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	25
III. Aspectos transversales y prioridades	26
8. PRIORIDADES 2019	28



Balance 2018

El 2018 puede catalogarse nuevamente como un buen año para la Cooperativa, fundamentado en los siguientes elementos:

1. Planeamos el rumbo al 2024. 60 años
2. Fortalecimos nuestra identidad cooperativa
3. Crecimos en asociados
4. Entendimos el crecimiento, con mayor satisfacción, uso y permanencia
5. Logramos solidez en resultados financieros
6. Avanzamos en soluciones a la situación de la EPS
7. Encaramos la digitalización
8. Fortalecimos la cultura, el liderazgo y un mejor modelo de gobierno

I. GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA

1

FORTALECEMOS
EL VÍNCULO
ASOCIATIVO



PRINCIPIO
COOPERATIVO:
ASOCIACIÓN
ABIERTA Y
VOLUNTARIA

CRECIMIENTO DE LA BASE SOCIAL

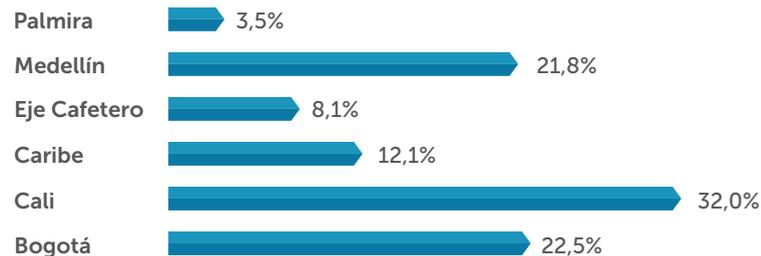
Superamos los **250.000**
asociados, basados en la
estrategia de poner al asociado en
el centro de la organización.



CRECIMIENTO POBLACIÓN DE ASOCIADOS



POBLACIÓN POR REGIONAL



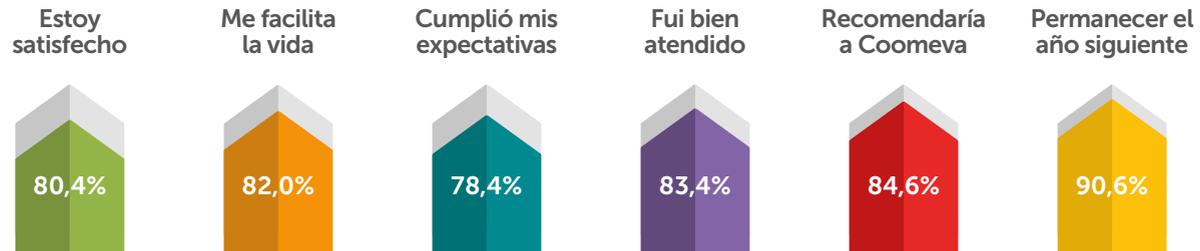
35.472 nuevos asociados en 2018 • **12% jóvenes**

MAYOR SATISFACCIÓN

Obtuvimos los mejores resultados en los indicadores más relevantes relacionados con los asociados y el crecimiento de la comunidad (Permanencia y Recomendación).



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN KAPE





PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO



MAYOR CONEXIÓN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS

Continuamos mejorando la oferta de productos y servicios, con soluciones eficientes y competitivas, acorde con las necesidades de los asociados.

TASA DE USO





MAYOR PERMANENCIA DE ASOCIADOS

Incrementamos la permanencia de los nuevos asociados. El **85,3%** de quienes ingresaron hace un año continúan con la Cooperativa.

85,3% en 2018

84,46% en 2017

60,7% en 2015

2

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



PRINCIPIO COOPERATIVO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

La estructura de **gobierno** de la Cooperativa estuvo representada por 169 estamentos directivos y 865 directivos en el nivel nacional, regional y zonal. Se realizó con éxito la elección de 320 representantes a juntas zonales en 18 zonas electorales.

En 2018 cumplimos cinco años en la implementación del **Sistema de Gestión de la Dirección**, SGD y continuamos con el fortalecimiento del sitio web de la Dirección.



PRINCIPIO COOPERATIVO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

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

3 FACILITAMOS LA VIDA

MODELO DE SERVICIO



Evolucionamos en nuestro modelo de servicio y definimos una nueva forma de relacionamiento con los públicos, redundado en mayor satisfacción de los asociados.





Destacamos la capacitación en técnicas de servicio al **92%** de los ejecutivos y al **88%** de colaboradores del Grupo; innovaciones en operación, procesos y en tecnología, en donde se destaca el lanzamiento de la nueva aplicación **Mi Coomeva.**

SERVICIOS COOPERATIVOS

Productos de Solidaridad y Auxilio Funerario con evolución positiva, beneficiando a **40.100 asociados** con pagos de coberturas por **\$211.940 millones.**

AUXILIOS DE LOS FONDOS

Tipo Auxilio	2018	
	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios
FONDO DE SOLIDARIDAD	36.204	\$ 196.786
Perseverancia	3.489	\$ 109.879
Anticipo de Perseverancias	730	\$ 10.084
Auxilio Muerte Asociado	346	\$ 5.358
Incapacidad Temporal	10.725	\$ 8.994
Auxilio por Incapacidades Permanentes	121	\$ 3.113
Auxilio Funerario Asociado	561	\$ 3.194
Devolución por Retiro Asociado	10.588	\$ 26.778
Desempleo	4.131	\$ 13.052
Coberturas Adicionales	5.513	\$ 16.334
FONDO AUXILIO FUNERARIO	3.896	\$ 15.154
Gastos Funerarios Familiares Adicionales	3.795	\$ 14.684
Coberturas adicionales	101	\$ 470
Total	40.100	\$ 211.940



Se destacan la **Tarjeta de Asociado Coomeva**, con alto posicionamiento como producto cooperativo, y el nuevo **Fondo Social de Vivienda** creado para facilitar a los asociados soluciones de vivienda en condiciones preferenciales.



2018	
TOTAL BENEFICIOS GRUPO COOMEVA	151.275
Educación	16.911
Servicios Coomeva	17.690
Sector Salud	57.132
Sector Recreación	10.903
Sector Financiero	41.043
Fondo de Solidaridad	2.845
Fundación Coomeva	4.751

Cifras en \$Millones

SERVICIOS EMPRESAS GRUPO COOMEVA

- **Salud:** **56.933** asociados afiliados a Coomeva Medicina Prepagada; **67.752** asociados usuarios de Coomeva EPS y **13.464** asociados con CEM.
- **Financiero:** Bancoomeva atendió a **180.472** asociados, a los que facilitó **\$1,5 billones** en créditos.
- **Fundación:** Apoyó la creación de **709** empresas de asociados y el fortalecimiento de **1.582** empresas más, generando **3.147** empleos directos. Brindó apoyo financiero a 1.172 empresas por \$17.559 millones.

BENEFICIOS PARA EL ASOCIADO

Entregamos a los asociados beneficios por **\$151.275 millones**, \$20.000 millones más que en 2017.

4

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



PRINCIPIO COOPERATIVO:
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
E INFORMACIÓN

EDUCACIÓN

Indicador de uso en los programas de Educación en **19%**.

➤ **Procesos educativos**

119.250 participantes en 4.532 procesos

➤ **Reuniones de bienvenida de nuevos asociados**

22.086 participantes
87% presenciales y 13%, virtuales

➤ **Beneficiarios con descuentos educativos**

18.855 participantes
\$4.361 millones en ahorros a los asociados y su familia

➤ **Programas de Educación Cooperativa para colaboradores del Grupo Coomeva**

12.113 participantes

➤ **Red Juvenil Coomeva**

874 participantes en los campamentos de iniciación

➤ **Encuentros Profesionales**

6.853 participantes

FORMACIÓN DE LA DIRIGENCIA

1.840 participaciones en programas y eventos educativos nacionales e internacionales y una inversión de **\$604 millones** en el programa Saber Coomeva.

CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA

Primer aniversario con la publicación del libro "El cooperativismo como medicina social". Exposición sobre el Doctor Uriel Estrada Calderón y evento del Día Internacional de las Cooperativas. **2.579 visitantes presenciales** y **17.268 visitas virtuales**.

COOMEVA EDUCA

Los asociados y su grupo familiar recibieron beneficios por **\$14.443 millones**, por la participación en los programas.



CULTURA CORPORATIVA DEL RECURSO HUMANO



En el 2018 se definió como una prioridad alcanzar la cultura requerida para implementar la estrategia y lograr los objetivos y Grupo Empresarial Cooperativo. Nos enfocamos en la gestión de una cultura corporativa, basada en una cultura de servicio, que a su vez apalanque la transformación digital y la innovación.

En este sentido gestionamos estrategias en el marco de cinco pilares:

Servicio
Acompañamos,
asesoramos
y resolvemos



Logro
Hacemos
que las cosas
pasen



Valores
Somos
confiables
y solidarios



Innovación
Retamos el
presente, para
crear el futuro



Talento
Damos
lo mejor para
crecer juntos

II. GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL

5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



PRINCIPIO COOPERATIVO:
PARTICIPACIÓN
ECONÓMICA DE LOS
ASOCIADOS

RESULTADOS DE COOMEVA COOPERATIVA

En 2018 la Cooperativa obtuvo muy buenos resultados financieros.

Recursos administrados por **\$4.1 billones** superior en **\$293.000 millones** a los administrados en 2017.

Excedentes por **\$54.000 millones.**

Rendimientos por **\$221.000 millones.**



Beneficios entregados por **\$151.000 millones,** superior en **\$20.000 millones** a los entregados en 2017.

Capital social: **\$864.000 millones** (64% del patrimonio de la Cooperativa)

Patrimonio: **\$1.34 billones** (incremento de \$59.891 millones).

Fondos sociales y mutuales:

\$2.64 billones

crecimiento

\$210.000 millones.

CRECIMIENTO FONDOS

Fondos Sociales y Mutuales	2017	2018	Var \$	Var %
Fondo Mutual	2,378,517	2,574,935	196,418	8%
Fondo Solidaridad	2,151,365	2,329,571	178,206	8%
Fondo Auxilio Funerario	190,935	201,682	10,747	6%
Fondo Desempleo	36,217	43,682	7,465	21%
Fondo Social de Educación	21,807	24,267	2,460	11%
Fondo Social de Recreación	16,212	15,158	-1,054	-6%
Fondo Social de Calamidad	10,394	6,476	-3,918	-38%
Fondo Social de Vivienda	0	20,763	20,763	100%
Total	2,426,930	2,641,599	214,669	9%

VALOR COOPERATIVO

Cifras en Millones de Pesos
Saldos a Dic 31 año

2018

VAC VISIBILIZADO	383.217
1.1 VAC Trabajadores	84.578
1.2 VAC Financiero	20.192
1.3 VAC Comunidad	8.631
1.4 VAC Asociados	256.110
1.5 VAC Patrimonio Común	13.706
VAC INVISIBILIZADO	118.505
VAC Asociados - Descuentos	118.505
VALOR COOPERATIVO TOTAL	501.722

RESULTADOS DE COOMEVA COOPERATIVA

En 2018 la Cooperativa obtuvo muy buenos resultados financieros.

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

Las actividades de la Cooperativa generaron valor agregado por **\$501.722 millones, distribuidos entre los diferentes grupos de interés.**



RESULTADOS DE LAS EMPRESAS COOMEVA

El 2018 fue de muy buenos resultados financieros para el Grupo, con \$136.331 millones de excedentes. Se resaltan los resultados de:

Cooperativa

\$ 54.535 millones

Bancoomeva

\$ 53.201 millones

Cooomeva Medicina Prepagada

\$ 31.615 millones

Cooomeva EPS

\$ 8.472 millones

EMPRESA	Activos	Patrimonio	Ingresos Totales	Utilidad Neta
Cooomeva	4.103.494	1.344.062	291.004	54.535
COOMEVA	4.103.494	1.344.062	291.004	54.535
Bancoomeva	3.972.875	436.589	623.965	53.201
Fiducoomeva	12.859	10.283	12.524	547
Conectamos Financiera	5.606	2.891	3.226	375
SECTOR FINANCIERO	3.991.340	449.764	639.715	54.123
Cooomeva EPS	1.458.103	(433.534)	2.984.184	8.472
Cooomeva Medicina Prepagada	269.695	73.823	754.954	31.615
Sinergia Global en Salud	223.722	133.484	266.149	(12.774)
Conecta Salud	4.265	1.465	2.910	185
SECTOR SALUD	1.955.785	(224.762)	4.008.198	27.497
Cooomeva Corredores de Seguros	11.886	6.010	17.821	3.887
SECTOR PROTECCIÓN	11.886	6.010	17.821	3.887
Cooomeva Hoteles & Resorts	23.196	15.898	5.095	885
Turismo Cooomeva	1.277	1.143	1.362	(901)
Club Los Andes	1.755	(420)	7.327	117
Cooomeva Servicios Administrativos	14.856	2.121	46.083	(5.345)
Fundación Cooomeva	38.953	16.300	17.475	1.534
OTRAS EMPRESAS	80.036	35.042	77.343	(3.711)
GRUPO EMPRESARIAL	10.142.542	1.610.115	5.034.080	136.331

Cifras en \$millones

6

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



PRINCIPIO COOPERATIVO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Cooameva participó en 11 organismos de integración cooperativa a nivel nacional e internacional, con activa participación en la mayoría de ellos.



PRINCIPIO COOPERATIVO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Adhesión al Pacto Global de la ONU

Las ocho empresas del Grupo Coomeva adheridas a Pacto Global cumplieron con el informe de sostenibilidad.

Foro Cooperativismo y Desarrollo Sostenible

Realizado en la celebración del Día Internacional de las Cooperativas -Coopsday-, el 7 de julio de 2018 con 331 participantes.

Convenio Coomeva-WWF (World Wildlife Fund)

Programa de formación en cultura de preservación ambiental, con un registro de 712 colaboradores y \$28 millones en donaciones.

Huella de Carbono

Se logró la disminución de la huella de Carbono para Bancoomeva en sus sedes de la ciudad de Cali.

Programa Prevención del Delito

Jornadas de educación, prevención y desarme promovidas por Bancoomeva, con 5.462 niños, que canjearon 3.230 armas blancas y juguetes bélicos por kits escolares y regalos, en Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Palmira.



Recreación, cultura y deporte



Apoyo al deporte colombiano
Federación Colombiana de
Natación
\$400 millones



Patrocinio eventos
de recreación
\$4.7 millones



Empleo

Empresas del Grupo Coomeva	16
Empleos directos generados por el Grupo Coomeva	8.964
Empleos indirectos generados por el Grupo Coomeva	724
Empresas creadas por los asociados	709
Empleos directos generados por los asociados	3.147

7

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



- Siembra de 2.300 árboles por parte de asociados y colaboradores.
- Capacitación de 93 empresarios en eficiencia energética, a través de Mi Pyme Verde.



- Campaña de desconexión en la Regional Eje Cafetero y en la Sede Nacional Coomeva con disminución del 17% en el consumo de energía y \$18 millones en ahorros.
- Ahorro por impresiones en las empresas Coomeva.

III. ASPECTOS TRANSVERSALES Y PRIORIDADES

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



COOMEVA

- Mi Coomeva
- SEDPE
- Asesor virtual
- Robótica
- Vinculación virtual
- Tienda virtual



SECTOR FINANCIERO

- Banca móvil (transferencias directas y realización de créditos con pocos clics)
- Nueva oficina virtual
- Chatbots
- Red Conecta
- i-money



SECTOR SALUD

- Plataforma de Teleconsulta
- Canal virtual de servicio (SARA)
- Servicio de médico virtual (Dr. Félix)
- Aplicativo "Mi Historia" (encuesta de salud para evaluar el estilo de vida)
- Aboutti
- Chatbots



SECTOR PROTECCIÓN

- Marketing digital
- Estructuración del canal digital

EXCELENCIA OPERATIVA

Se definieron soluciones estructurales para mejorar el funcionamiento de procesos transversales en la organización, con base en cinco pilares: Robótica, Analítica y Smart Data, ciclo comercial, mercadeo y de servicio, modelo de oficina y gestión de la demanda.



AUSTERIDAD EN EL GASTO

El programa corporativo de ahorros superó la meta de \$48.000 millones en todas las empresas del Grupo, alcanzando un ahorro de \$109.000 millones, gracias principalmente al Plan de Austeridad (\$51.476 millones de ahorro) y a las compras y negociaciones (\$22.509 millones).

Logramos equilibrio entre los mejores resultados sociales y un buen desempeño empresarial

<p>1. Gestión cooperativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociado como centro • Equilibrio social y económico • Identidad y marca 	<p>2. Desarrollo de la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones y experiencia • Compromiso y dinámica • Satisfacción + Uso + Permanencia + Vinculación = Crecimiento 	<p>3. Inserción digital con sentido cooperativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización • Nuevos modelos de negocio: Red Cooperamos, Red de profesionales, tienda global.
<p>4. Internacionalización</p> <p>Explorar y consolidar alianzas</p>	<p>5. Desafíos globales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alineación con ACI Américas • Agenda 2030 ODS • Global Compact • Global Reporting Initiative • Pacto Verde Cooperativo 	<p>6. Gobierno corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenos resultados y sostenibilidad • Transparencia, oportunidad y calidad • Regulación • Localismo
<p>7. Excelencia operativa y administrativa</p>	<p>8. Modelos de gerencia</p>	<p>9. Estrategia corporativa</p> <p>+ Cooperativa + Financiero + Seguros - Salud</p>
<p>10. Solución definitiva Coomeva EPS</p> <p>Plan Fortalecimiento Institucional</p>	<p>11. Resultados</p> <p>Compromiso y cumplimiento</p>	

Nuestras **acciones** son
nuestro **mensaje cooperativo**



www.cooameva.com.co

 GrupoCooameva

 Grupo_Cooameva

 @Grupo_Cooameva

 GrupoCooameva