

1.	Visión Gerencial .....	2
2	Gestión Dimensión Cooperativa .....	4
2.1	Asuntos de Asociados .....	4
2.2	Comportamiento de Asociados .....	5
2.3	Uso de servicios .....	6
2.4	Servicios Coomeva .....	6
2.5	Gestión del Área de Educación .....	8
2.6	Índice de confianza en la Administración .....	9
2.7	Quejas y Reclamos .....	9
3	Gestión Dimensión Empresarial.....	10
3.1	Indicadores BSC Coomeva .....	11
3.2	Portafolio de Inversiones .....	11
3.3	Liquidez e Inversiones de Activos Fijos y de Capital .....	12
3.4	Endeudamiento.....	13
4	Informes Especiales .....	13
4.1	Programa de lealtad.....	13
4.2	Avance procesos jurídicos.....	14
5	Decisiones .....	14
5.1	Servicio de Telefonía Coomeva Palmira.....	14
5.2	Decisiones Tesorería Corporativa .....	15
5.3	Edificio Barranquilla Norte Kra.49 C No.84-21.....	15
5.4	Estructura Oficinas CAC Cali y Palmira.....	16
5.5	Decisiones Gestión Humana .....	16
5.5.1	Propuesta de Ajuste Salarial Adicional para el Grupo Empresarial Coomeva .....	16
5.5.2	Estructura Pagadurías en Coomeva, Unidad Corporativa .....	18
5.5.3	Bonificación de Productividad 2011 .....	19
6	Acuerdos y Resoluciones .....	19

## 1. Visión Gerencial

En los primeros meses del año 2011 se iniciaron cambios importantes para al Grupo, como el lanzamiento de la nueva imagen de Coomeva, la inauguración de 3 nuevos Centros de Atención Coomeva, el inicio de la operación de Coomeva Corredores de Seguros y la aprobación de operaciones de Bancoomeva por parte de la Superintendencia Financiera. Estamos seguros que estos importantes logros contribuirán a alcanzar los objetivos propuestos y lo planeado en la estrategia de Coomeva a 2015.

Los resultados financieros al mes de enero de 2011 registraron excedentes por \$529 millones para Coomeva, superando el presupuesto en \$545 millones. La sumatoria del Grupo alcanzó \$3.882 millones superando en \$4.727 millones el presupuesto.

Con respecto a resultados de población, registramos 225.850 asociados, que representan un cumplimiento del 99.9% frente al presupuesto. El total de ingresos de asociados en el mes fue de 3.475 y un egreso de 2.624, razón por la cual insistimos en la necesidad de mejorar la retención de asociados a través del mayor uso de servicios, entre otros.

Por su parte la población de Coomeva EPS llegó a 2'816.539 usuarios, con un cumplimiento de 100.27% frente a presupuesto; la de Coomeva Medicina Prepagada ascendió a 293.309, con un cumplimiento de 100.47%.

### *Gestión de principales proyectos e iniciativas*

En el **Anexo 1** se presenta el avance de los principales proyectos y a continuación se encuentra una mayor explicación de algunos de ellos por considerarlos de mayor importancia frente a la estrategia.

### *Dimensión Cooperativa*

**Centro de atención Coomeva**, al mes de enero de se presentan los siguientes avances y resultados:

Centro de Atención	No. Transacciones Enero	Principales Avances
Versalles Cali	9.136	Se ha presentado una disminución en el número de asociados atendidos, debido a los arreglos viales que se presentan en el sector
Barranquilla Norte	6.225	Incremento en el número de asociados atendidos, en diciembre de 2010 las transacciones fueron 5.831
Armenia Centro	6.020	Aumento en la demanda de los servicios ofrecidos por el sector Salud y Coomeva. Transacciones en diciembre de 2010: 5.578
Villavicencio	1.203	Inició operaciones a mediados de enero. Se avanza en su proceso de estabilización. Por su ubicación estratégica en centro comercial buscará potencializar la venta cruzada de productos y servicios.
Florencia	2.079	Inició operación a mediados de enero 2011, se avanza en su proceso de estabilización.
Unicentro Cali	9.049	Inició operación a mediados de enero 2011, es el centro de Atención que representa el mayor número de transacciones y número de visitantes. Por su ubicación estratégica, se ha logrado un nivel de aceptación alto por parte de la población

---

de asociados.

---

En los nuevos centros de atención como son Centro Vida Cali, se avanza en el proceso de adecuación de infraestructura requerida para la adecuación del local y en Palmira (oficina Versalles), se tiene como fecha tentativa de entrega de obra del Centro de Atención Coomeva el 10 de mayo.

**Juntas Regionales**, del 8 al 11 de marzo se efectuaron las Juntas Regionales, en donde en general hay un ambiente positivo de respaldo y confianza en los Directivos y Administradores. Las ideas más importantes que se recogieron, son las siguientes:

- ✓ Continuar mejorando la propuesta de servicio al asociado
- ✓ Disminuir los niveles de deserción
- ✓ Se reconoce el avance en resultados financieros, con la conciencia de la necesidad de mejorarlos
- ✓ Fortalecimiento del Gobierno Corporativo, a raíz de la propuesta de modificación de estatutos que se tratará en la próxima Asamblea

**Adhesión al Pacto Mundial**, el pasado 21 de febrero de 2011 se realizó la adhesión de las 13 Empresas del Grupo Coomeva al Pacto Mundial, a través de la firma de un documento en donde nos comprometemos a apoyar los diez principios del Pacto Mundial, referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. En esta actividad participó el Director Regional del Pacto Mundial, el Gerente Seccional Valle de la ANDI y la Jefe del Departamento de Desarrollo Social y Relaciones Corporativas de Comfandi.

### **Dimensión Empresarial**

**Bancoomeva**, En cuanto a las tareas el proyecto de creación de la nueva entidad se continúa adelantando según lo planeado. Dentro de los avances más significativos al mes de febrero se encuentra lo siguiente:

- 🌱 A partir de esta Resolución de funcionamiento aprobada por la Superfinanciera, se realizaron reuniones con el ente regulatorio con el fin de detallar el proceso y generar acuerdos en cuanto a la cesión de activos, pasivos y contratos, y ultimar detalles legales y administrativos para la salida el día 1 de abril de 2011.
- 🌱 Se realizó ante la Superintendencia Financiera las debidas posesiones del Representante legal y sus suplentes, así como también los miembros de la Junta Directiva y la Revisoría Fiscal y se han allegado al Banco de la Republica los documentos requeridos para la apertura de cuentas y modificaciones operativas requeridas.
- 🌱 El 9 de Marzo de 2011 los accionistas de Bancoomeva se reunieron en Asamblea Universal Extraordinaria con el fin de aprobar la cesión de activos, pasivos y contratos que en su favor efectuará Coomeva Financiera; autorizar la emisión de acciones en cuantía de sesenta y ocho mil millones de pesos y designar los miembros de la Junta Directiva que reemplazarán a aquellos cuya posesión les fue negada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 🌱 Se realizó la primera Junta Directiva del Banco en la cual se aprobaron los reglamentos de los productos y servicios que prestara Bancoomeva y el reglamento de colocación de acciones cuya emisión aprobó la Asamblea.
- 🌱 Continuamos avanzado en temas de lanzamiento y publicidad, instalación de avisos y señáletica interna para las oficinas, documentación de los nuevos procesos, generación y producción de nuevas formas de papelería, entre otros.

**Corredor de Seguros**, a la fecha se están estabilizando algunos procesos y realizando acciones de mejora a otros procesos que se recibieron del anterior Corredor. Durante los dos meses de operaciones hemos

recibido el respaldo de las principales aseguradoras quienes han manifestado su disposición para desarrollar con nosotros estrategias, canales comerciales e importantes inversiones en mercadeo y tecnología que contribuyan al crecimiento de la empresa.

**Quantum**, a enero 31 de 2011 el avance del proyecto se encuentra en el 37% frente a un 44% planeado. Dentro de los aspectos que se destacan en el desarrollo de este proyecto, encontramos que en el mes de enero finalizó la etapa de configuración de los procesos futuros validados en las herramientas eBusiness Suite de Oracle y en PeopleNet de Meta4, y se iniciaron las pruebas internas de dichos procesos. Adicionalmente se inició la recopilación de los datos que se cargarán en las herramientas mencionadas, y se iniciaron las actividades relacionadas con documentación de procesos, análisis de la estructura y gestión de los riesgos operativos.

## 2 Gestión Dimensión Cooperativa

### 2.1 Asuntos de Asociados

Se presentan para consideración del Consejo de Administración 52 solicitudes de auxilio por calamidad por un valor recomendado de ayuda de \$49 millones de pesos, y tres solicitudes de exclusión de Asociados con antigüedad mayor a 10 años. Los casos se encuentran en el **Anexo 2**.

El saldo contable del Fondo de Calamidad al cierre de enero de 2011 es de \$1.961 millones.

En el mes de Enero/11 fueron aprobados 155 auxilios por el Fondo de Calamidad de Coomeva por valor de \$144 millones y por el Fondo de Calamidad de la Financiera fueron aprobados 111 auxilios por valor de \$144 millones, para un total de 266 auxilios por un monto total de \$288 millones. El detalle es el siguiente:

FONDO CALAMIDAD DOMESTICA COOMEVA						FONDO CALAMIDAD FINANCIERA			GRAN TOTAL	
REGIONAL	NO. CASOS	ZONA	REGIONAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION	TOTAL	NO.CASOS	REGIONAL	TOTAL	NO.CASOS	MONTO
CALI	104	\$ 9.097.154	\$ 68.613.871	\$ 10.200.000	\$ 87.911.025	49	\$ 43.816.451	\$ 43.816.451	153	\$ 131.727.476
MEDELLIN	29		\$ 29.892.223		\$ 29.892.223	23	\$ 39.267.415	\$ 39.267.415	52	\$ 69.159.638
EJE CAFETERO	20		\$ 19.409.186		\$ 19.409.186	0	\$ -	\$ -	20	\$ 19.409.186
CARIBE	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	11	\$ 12.801.000	\$ 12.801.000	11	\$ 12.801.000
BOGOTA	2			\$ 7.367.200	\$ 7.367.200	13	\$ 35.030.872	\$ 35.030.872	15	\$ 42.398.072
PALMIRA	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	15	\$ 13.273.765	\$ 13.273.765	15	\$ 13.273.765
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>\$ 9.097.154</b>	<b>\$ 117.915.280</b>	<b>\$ 17.567.200</b>	<b>\$ 144.579.634</b>	<b>111</b>	<b>\$ 144.189.503</b>	<b>\$ 144.189.503</b>	<b>266</b>	<b>\$ 288.769.137</b>

En el mes de enero de 2011, se entregaron 28 mercados cooperativos como auxilios de calamidad por valor total de \$7 Millones, equivalente a un promedio de \$250.000 por solicitud.

Las aprobaciones de los Comités Zonales y Regionales en el mes de enero fueron de \$127 millones y por parte del Consejo de Administración \$17.5 millones, quedando como saldo disponible para los Comités Regionales \$376 millones y para el Consejo de Administración \$763 millones.

### Amortización de Aportes Sociales:

Desde el mes de Junio de 2.010 y a corte de Enero de 2.011 con cargo al Fondo de Amortización se han atendido 741 solicitudes por valor de \$2.001 millones para asociados con edad igual o superior a 60 años ó 20 años de antigüedad. El siguiente es el detalle de casos aprobados a corte de Enero por Regional:

REGIONAL	No.Asociados atendidos	MONTO AUTORIZADO	VALOR ACUMULADO APROBACIONES	SALDO	PORCENTAJE UTILIZADO
Bogota	105	\$ 309.495.685	\$ 311.199.196	\$ (1.703.511)	101%
Cali	280	\$ 806.344.371	\$ 817.253.237	\$ (10.908.866)	101%
Caribe	38	\$ 126.575.300	\$ 67.351.279	\$ 59.224.021	53%
Eje Cafetero	38	\$ 163.202.181	\$ 113.998.216	\$ 49.203.965	70%
Medellin	232	\$ 505.688.700	\$ 598.282.966	\$ (92.594.266)	118%
Palмира	48	\$ 91.346.764	\$ 93.746.764	\$ (2.400.000)	103%
<b>TOTAL</b>	<b>741</b>	<b>\$ 2.002.653.000</b>	<b>\$ 2.001.831.658</b>	<b>\$ 821.342</b>	<b>100%</b>

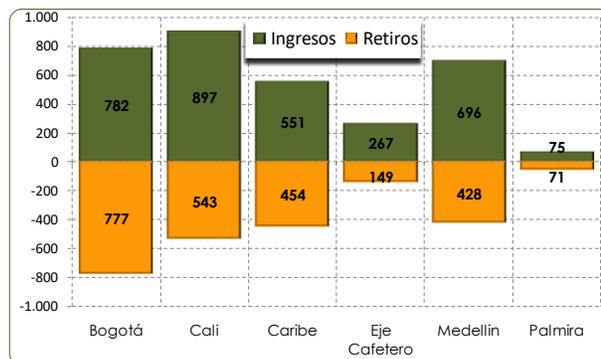
## 2.2 Comportamiento de Asociados

Al cierre de enero de 2011, la población de asociados alcanzó la cifra de 225.850, presentándose un incremento neto de 12.543 asociados frente a Enero de 2010, lo que representa un crecimiento del 6% y un cumplimiento del 99.9 % de la población presupuestada.

El mes de enero/11 presentó un buen ingreso de nuevos asociados al obtener un cumplimiento del 104,8%, con 3.266 nuevos profesionales.

En el ingreso neto presentamos un cumplimiento del 82,4%, debido a un número superior de egresos de los presupuestados (345).

El detalle de ingresos y egresos del mes y acumulado se observan en la siguiente tabla:



Regional	Ingresos Mes 2011								Egresos Mes 2011								Ingreso Neto Mes 2011							
	Ene-11				Acumulado a Enero/11				Ene-11				Acumulado a Enero/11				Ene-11				Acumulado a Enero/11			
	Ppto	Real	Variación		Ppto	Real	Variación		Ppto	Real	Variación		Ppto	Real	Variación		Ppto	Real	Variación		Ppto	Real	Variación	
		#	%			#	%			#	%			#	%			#	%			#	%	
Cali	634	897	263	141%	634	897	263	141%	561	604	43	108%	561	604	43	108%	127	334	207	263%	127	334	207	263%
Eje Cafetero	223	267	44	120%	223	267	44	120%	105	172	67	164%	105	172	67	164%	122	110	-12	90%	122	110	-12	90%
Medellin	725	694	-31	96%	725	694	-31	96%	504	467	-37	93%	504	467	-37	93%	282	290	8	103%	282	290	8	103%
Palмира	76	75	-1	99%	76	75	-1	99%	73	78	5	107%	73	78	5	107%	4	2	-2	0%	4	2	-2	50%
Bogotá	967	782	-185	81%	967	782	-185	81%	815	819	4	100%	815	819	4	100%	210	24	-186	11%	210	24	-186	11%
Caribe	490	551	61	112%	490	551	61	112%	234	484	250	207%	234	484	250	207%	288	91	-197	32%	288	91	-197	32%
<b>Nacional</b>	<b>3.115</b>	<b>3.266</b>	<b>151</b>	<b>104,8%</b>	<b>3.115</b>	<b>3.266</b>	<b>151</b>	<b>104,8%</b>	<b>2.292</b>	<b>2.624</b>	<b>332</b>	<b>114,5%</b>	<b>2.292</b>	<b>2.624</b>	<b>332</b>	<b>114,5%</b>	<b>1.033</b>	<b>851</b>	<b>-182</b>	<b>82,4%</b>	<b>1.033</b>	<b>851</b>	<b>-182</b>	<b>82,4%</b>

En general para mejorar el ingreso de Asociados las acciones implementadas fueron las siguientes:

- 🌱 Consolidación de las acciones de la Estrategia 300K, el nuevo argumento comercial asociativo, promoción de ofertas comerciales y promoción de Productos del GEC, garantizando una oferta de valor desde el ingreso del nuevo asociado.
- 🌱 Mejoramiento de producto presentando 7 ofertas comerciales nuevas, con mayores valores agregados para los nuevos asociados y sus familias.
- 🌱 Refuerzo promocional y cierre de la Campaña de Referidos Asociados y Colaboradores.
- 🌱 Seguimiento al canal comercial Uno a Uno
- 🌱 Acompañamiento permanente a las Regionales en capacitación y actuación comercial.

**Deserción:** al mes de enero de 2011 la deserción acumulada fue del 1.06% frente a un presupuesto de 0.91%, afectada básicamente por un mayor número de retiros voluntarios y exclusiones. Comparativamente con el mismo periodo del año anterior, el índice de deserción fue de 0,97%, es decir que fue inferior en 0,06%.

**Asociados Inactivos:** Al mes de enero de 2011 el total de asociados inactivos fue de 17.143, equivalente a un 7,6% del total de la población y dos puntos por encima del presupuesto. Las Regionales Bogotá, Caribe y Medellín son las que registran los más altos índices de población inactiva, con el 9,4%, 8,4% y 7,2% respectivamente; las demás regionales presentan los siguientes índices: Cali: 6,6%, Palmira: 6,4% y Eje cafetero: 6,1%. El índice de inactivos ha permanecido constante desde el mes de mayo de 2.010.

**Rotación:** Este indicador mide la relación entre los egresos de asociados (retiros voluntarios+exclusiones) y los ingresos de nuevos asociados en el mes. El índice de rotación acumulada a corte de enero de 2011 fue del 73,45%. La rotación en este mes estuvo afectada por un mayor número de retiros y exclusiones de Asociados.

### 2.3 Uso de servicios

El uso de servicios en general mantiene en los niveles presentados a finales de 2010. Por servicios tenemos que el 67.7% de la población tiene productos financieros, el 35.4% seguros, 21.8% Medicina Prepagada y 31.8% EPS. El número promedio de productos por asociados de 2.6.

El uso por líneas de servicios se detalla a continuación:

Periodo	Asociados Enero-2010		Asociados Diciembre-2010		Asociados Enero-2011	
<b>Población</b>	<b>213.307</b>		<b>225.003</b>		<b>225.853</b>	
Servicios	Asociados	%	Asociados	%	Asociados	%
<b>FINANCIERO</b>	-	0,0	152.336	67,7	152.955	67,7
Cuenta de Depósito	129.786	60,8	130.712	58,1	131.227	58,1
Cuenta Juvenil	21.033	9,9	19.745	8,8	19.598	8,7
Fondo de Vivienda	227	0,1	217	0,1	216	0,1
Cheque Cuenta	2.228	1,0	2.125	0,9	2.117	0,9
Tarjeta Débito	69.795	32,7	69.154	30,7	68.979	30,5
CDT	7.824	3,7	7.332	3,3	7.468	3,3
PAP	4.879	2,3	4.998	2,2	5.246	2,3
<b>Créditos</b>	<b>102.188</b>	<b>47,9</b>	<b>101.950</b>	<b>45,3</b>	<b>102.452</b>	<b>45,4</b>
Cupo Activo	45.150	21,2	43.847	19,5	44.243	19,6
Credito de Vivienda	9.587	4,5	9.833	4,4	9.839	4,4
Credito de Libre Inversión con Garantía	84	0,0	106	0,0	112	0,0
Credito de libre inversión sin Garantía	34.035	16,0	35.152	15,6	35.389	15,7
Credito de Vehículo	14.704	6,9	13.260	5,9	13.135	5,8
Credito de Creación de Empresa	531	0,2	433	0,2	426	0,2
Credito de educación	2.605	1,2	2.493	1,1	2.520	1,1
Otros Créditos	38.101	17,9	36.542	16,2	36.824	16,3
<b>Solidaridad</b>	<b>ND</b>	<b>0</b>	<b>208.788</b>	<b>92,8</b>	<b>209.300</b>	<b>92,7</b>
<b>Seguros</b>	<b>76.252</b>	<b>35,7</b>	<b>81.258</b>	<b>36,1</b>	<b>79.874</b>	<b>35,4</b>
Seguro Auto	27.734	13,0	27.713	12,3	27.901	12,4
Seguros diferente a Auto	76.013	35,6	69.784	31,0	70.313	31,1
<b>Salud-MP</b>	<b>47.414</b>	<b>22,2</b>	<b>49.151</b>	<b>21,8</b>	<b>49.197</b>	<b>21,8</b>
Medicina Integral	45.176	21,2	46.727	20,8	46.777	20,7
CEM	9.111	4,3	9.465	4,2	9.441	4,2
Salud Oral	4.100	1,9	3.933	1,7	3.903	1,7
<b>EPS</b>	<b>71.631</b>	<b>33,6</b>	<b>78.195</b>	<b>34,8</b>	<b>71.894</b>	<b>31,8</b>

### 2.4 Servicios Coomeva

A continuación se encuentra un avance de los servicios prestados directamente por Coomeva Cooperativa con el apoyo de las Empresas:

**Tarjeta Coomeva.** Los resultados financieros de la Tarjeta Coomeva presenta unos ingresos por \$338 millones vs un presupuesto de \$360 millones con un cumplimiento de 94% y los gastos con un cumplimiento del 62%, la cartera acumulada cerro en \$43.400 millones con un incremento del 2% con respecto al cierre del 2010.

Aspectos relevantes a destacar:

- ✓ En el mes se presentó un incremento del 51% con respecto a enero de 2010, en desembolsos realizados en compras en los establecimientos aliados y el 12% en desembolsos por realizados en avances. Mostrando un tendencia positiva en el incremento de la participación de compras vs avances.
- ✓ Se establecieron diferentes estrategias comerciales enfocadas a incentivar el uso en los asociados nuevos, las cuales están programadas para ser difundidas en el mes de febrero.
- ✓ Se participará en promoción especial realizada por Pepeganga el cual la Tarjeta Coomeva dará a los asociados que compren el 10% adicional en los descuentos ofrecidos.
- ✓ Se está realizando negociaciones para participar en promociones especiales de Homecenter “Temporada de casa” y actividad exclusiva para asociados en los almacenes Éxito.

**Vida en Plenitud.** El programa cuenta con 2.913 personas activas, donde el mayor porcentaje esta en Cali – Bogotá – Medellín.

En la zona Ibagué en sinergia con el sector salud se realizó el tamizaje Cardio vascular a 22 adultos mayores del programa. En Bogotá gracias a la sinergia realizada en esta regional con el sector financiero, se logró adecuar un salón para las clases de herramientas informáticas con 15 computadores donados a vida en plenitud, lo que posibilitara durante el año 2011 ofrecer programas en sistemas a los asociados mayores, orientados bajo una pedagogía especial.

Durante el mes de enero se revisaron los procesos operativos del programa y se planteó un plan de acción relacionado con el plan estratégico Coomeva 2015, de igual manera se inicia el estudio para el fortalecimiento del aplicativo actual del programa (sénior) y llevar a cabo la segunda versión del mismo.

**Créditos Coomeva.** Se cuenta actualmente con 4 líneas de crédito con las siguientes cifras a enero 31 de 2011:

Línea de Crédito	Saldo cartera (millones)	No. Créditos
Línea Créditos Administradores	\$684	40
Línea Computadores dirigencia	\$151	132
Línea Persona Jurídica	\$892	2
Línea credisolidario	\$1.930	715
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.656</b>	<b>889</b>

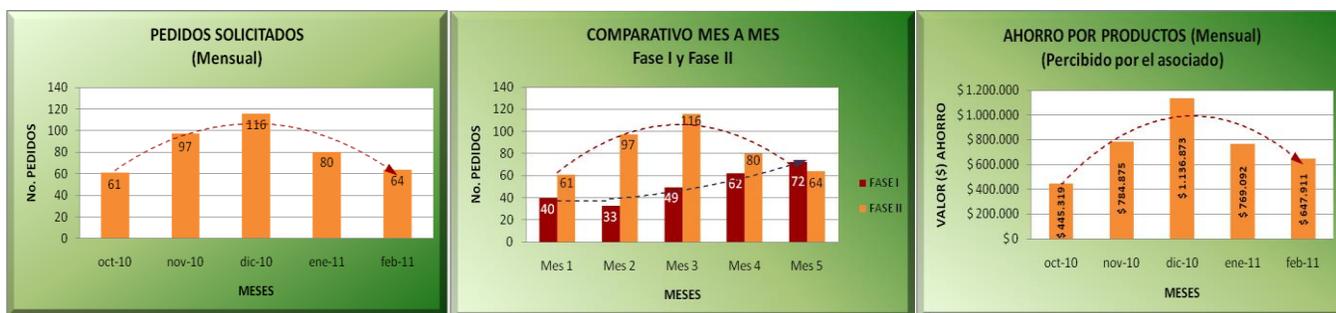
El índice de cartera vencida total al mes de enero, sin incluir una cuota es de 28.89% por valor de \$1.056 millones, mientras que con una cuota vencida pasa al 37.21% por valor de \$1.360. El número de créditos vencidos es de 179, de los cuales 112 tienen una cuota vencida que normalmente es cancelada en los primeros 5 días del mes.

El índice es alto debido a que tenemos dos obligaciones con la Corporación Educativa IDEE en 8 y 9 cuotas con un valor de \$892 millones, la cual se encuentra actualmente en proceso Jurídico.

**Servicio de Vivienda.** Al mes de enero, tenemos como principales cifras acumuladas:

- ✓ 189 solicitudes integrales, que corresponden a solicitudes de compra de inmuebles nuevos y usados, inmuebles consignados en el portal para venta, solicitudes de remodelación, proyectos asociativos, entre otros.
- ✓ 34 solicitudes de compra de inmueble nuevo
- ✓ 26 viviendas nuevas vendidas a los asociados
- ✓ \$77 millones en beneficios para los Asociados por descuentos en la compra de inmuebles

**Mercado Cooperativo.** Durante los meses de enero y febrero se continuó con la operación de la fase II de este servicio para los asociados radicados en las ciudades de Cali, Jamundí y Palmira, a continuación se presentan las estadísticas acumuladas del servicio:



Se observa la continuidad en la aceptación del servicio por parte de los asociados, sin embargo el No. de pedidos solicitado los meses de enero y febrero del presente año disminuyó con relación a los meses anteriores. Igualmente, se logra un consolidado de ahorros generados a los asociados por valor de \$3.784.070 en el lapso comprendido entre Octubre 2010 y febrero 2011.

Al cierre de febrero se consolidó la encuesta de satisfacción de los asociados que han comprado “Mercado Cooperativo”. Los resultados en los principales ítems encuestados de un total de 50 respuestas, son: a. Calidad de los productos, el 46% considera que es excelente y el 42% que es buena; b. Presentación de los productos, 50% considera que es excelente y 46% bueno; c. Servicio de entrega, 68% considera que es excelente; d. Tiempo de entrega 48% considera que es excelente y 28% que es bueno.

Durante el mes de marzo se realizará el cierre final de esta fase experimental, se analizarán los resultados obtenidos, las oportunidades de mejora y se suspenderá a partir de abril para los asociados hasta tanto se replantee este servicio.

## 2.5 Gestión del Área de Educación

El resumen de la participación en procesos educativos al mes de enero de 2011 se encuentra a continuación:

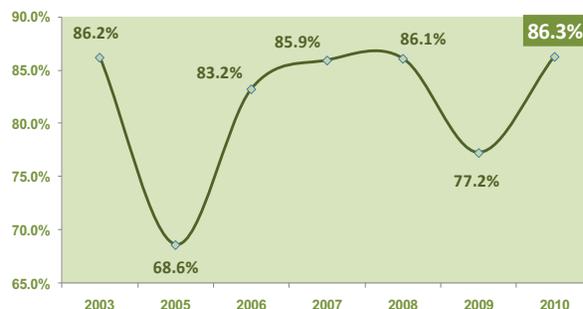
Concepto	No. de Asociados/familiares	Observaciones
Participantes en procesos educativos	3.598	Número de procesos educativos: 35 Cumplimiento vs presupuesto 90%. Los programas y actividades están enfocados en fomentar la cultura solidaria y fortalecer las competencias personales y profesionales.
Inducción de nuevos asociados	2.531	Del total de asociados con inducción el 70% lo hizo presencial y el 30% en medio virtual. Cumplimiento del presupuesto 113%.
Beneficiarios con descuento	971	Se han generado ahorros por valor de \$239 millones, a través de descuentos con las instituciones educativas con las cuales se tiene convenio en todo el país. El crecimiento en beneficiarios frente a enero de 2010 es de 8% y en valor ahorrado del 13%.
Educación Cooperativa para Colaboradores	4.298	4.298 colaboradores han realizado la fase 1 de sensibilización que corresponde al estudio del video de bienvenida de nuevos asociados y 3.884 han realizado el curso de inducción virtual que corresponde a la fase de formación.

Inglés Virtual	4.129	2.952 Asociados y sus familias matriculados en el nivel básico. 1.177 Asociados y sus familias que se encuentran en proceso de matrícula para los niveles Intermedio y Avanzado, en el SENA
Gente Pila	966	Ya se reportó a ICETEX los beneficiarios de la convocatoria 2010 y se encuentran en proceso de desembolso. Se espera que el desembolso por adjudicación se realice a finales de marzo.

## 2.6 Índice de confianza en la Administración

En enero de 2011, el ICA presentó un valor de 86.3%, que representa el mejor resultado desde que se mide el indicador. Supera en 8 puntos porcentuales la medición de diciembre de 2009

Por dimensiones se presenta un incremento en cada una de ellas frente a las mediciones de 2009, especialmente en el Eficiencia y Honestidad, siendo la de más alta calificación la evaluación de la Administración.



Los resultados por cada una de sus dimensiones se presentan a continuación:

		Ene.09	May.09	Oct.09	Dic.09	Feb.10	May.10	Oct.10	Ene.11
<b>ICA Coomeva</b>		<b>78,1%</b>	<b>80,3%</b>	<b>84,2%</b>	<b>77,2%</b>	<b>84,7%</b>	<b>85,0%</b>	<b>85,8%</b>	<b>86,3%</b>
<b>VARIABLES</b>	I. EVALUACIÓN ADMINISTRACIÓN	88,5%	92,9%	92,6%	88,7%	91,6%	92,8%	93,4%	93,2%
	II. BENEFICIO GENERAL	74,5%	79,5%	79,9%	74,1%	78,9%	79,9%	81,6%	79,8%
	III. EFICIENCIA	74,1%	73,7%	85,3%	71,5%	87,4%	88,6%	88,1%	88,7%
	IV. HONESTIDAD	76,3%	74,5%	84,1%	76,0%	85,1%	82,8%	84,2%	87,3%
	V. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO	77,2%	81,1%	79,3%	76,0%	80,7%	81,0%	81,5%	82,3%

## 2.7 Quejas y Reclamos

En enero de 2011 se registraron 1.494 quejas y reclamos de Asociados, formulados a las empresas de Coomeva, frente a un valor planeado de 2.282.

A continuación se muestra el top 10 de las causas de reclamación más representativas al mes de enero de 2011:

Top	Causa	Empresa	# Casos
1	Extractos - Puntualidad con que le llegan los extractos	Financiera	452
2	Oficinas - Agilidad en la Atención en Caja	Financiera	68
3	Créditos - Inconsistencias en la facturación	Financiera	52
4	Créditos - Error en la aplicación del pago	Financiera	37
5	Cobranzas - Inconformidad en la gestión de cobro	Financiera	33
6	Extractos - Inconsistencia con el servicio de estado de cuenta por e-mail	Financiera	32
7	Oficinas - Efectividad del personal cuando solicito información, asesoría u orientación	Financiera	29
8	Extractos - Apropia información contenida en los extractos	Financiera	28
9	Demora Asignación de Cita Con Especialidades Adscritas	EPS	18
10	Créditos - Pago no abonado	Financiera	19

Frente a enero de 2010 se evidencia que no figuran las causas por inconformidad con la entrega de la correspondencia, demora atención en sala SIP y demora asignación de citas para especialidades, atribuibles a CSA y EPS, sobresaliendo para este año las causas de reclamo de la Financiera.

### 3 Gestión Dimensión Empresarial

Al cierre de enero, el Grupo Coomeva registra excedentes por \$3.882 millones frente a un presupuesto de pérdida de \$845 millones.

Esta sobre ejecución está asociada a los mejores resultados que registran en términos generales todas las empresas del Grupo, pero especialmente Coomeva EPS.

La utilidad que registra Coomeva EPS, frente a la pérdida presupuestada, está asociada al registro de mayores ingresos por UPC y por la menor ejecución que presentaron los gastos operacionales.

Por su parte Coomeva al cierre de Enero de 2011, registró excedentes por \$529 millones frente a un presupuesto de pérdida de \$16 millones y un crecimiento del 65.8% frente al 2010. El cumplimiento presupuestal se debe principalmente a la sub ejecución que por \$1.203 millones presentan los gastos operacionales, lo cual permitió compensar el desfase que por \$601 millones presentan los ingresos totales.

(Millones de \$)

COMPAÑÍA - SECTOR	Ene-11			Presupuesto TOTAL AÑO 2.011
	Ppto.	Real	Cumpli.	
U. Corporativa	(1.232)	(1.607)	-130%	4.504
Solidaridad y seguros	691	1.280	185%	5.100
U. Gestion Asociados	423	583	138%	0
U. Tecnológica Informatica	(4)	9	369%	277
U. Integración de Servicios	105	263	250%	1.912
<b>TOTAL COOMEVA</b>	<b>(16)</b>	<b>529</b>	<b>3384%</b>	<b>11.793</b>
Coomeva Financiera	1.157	1.832	158%	23.713
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	<b>1.157</b>	<b>1.832</b>	<b>158%</b>	<b>23.713</b>
Coomeva EPS	(3.818)	83	102%	8.800
Coomeva Medicina Prepagada	1.756	1.186	68%	9.362
Hospital en Casa	(29)	21	172%	1.538
Clinica Farallones	(3)	58	2200%	1.270
<b>SECTOR SALUD</b>	<b>(2.093)</b>	<b>1.349</b>	<b>164%</b>	<b>20.970</b>
Coomeva Recreación y Cultura	15	48	323%	1.608
Turismo Coomeva	(1)	(54)	-5368%	455
Club Campestre los Andes	(67)	(73)	-109%	29
<b>SECTOR RECREACION</b>	<b>(53)</b>	<b>(79)</b>	<b>-148%</b>	<b>2.091</b>
Coomeva Corredor de Seguros	42	116	275%	320
<b>SECTOR PROTECCIÓN</b>	<b>42</b>	<b>116</b>	<b>275%</b>	<b>320</b>
Coomeva Servicios Administrativos	119	119	101%	1.069
Fundación Coomeva	(1)	16	2456%	111
<b>OTRAS COMPAÑIAS</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>115%</b>	<b>1.180</b>
<b>TOTAL GRUPO COOMEVA</b>	<b>(845)</b>	<b>3.882</b>	<b>559%</b>	<b>60.068</b>

En el **Anexo 3** se encuentran el informe de los resultados de Coomeva, sus Unidades y las Empresas del Grupo al mes de enero de 2011.

En el **Anexo 4** se encuentra el Flujo de Caja de Coomeva al mes de enero de 2011.

### 3.1 Indicadores BSC Coomeva

Al mes de enero la *deserción acumulada* fue del 1,06% y el *índice de rotación acumulada* fue 73,45%, afectados básicamente por un mayor número de retiros voluntarios. En el presente año se pondrá en marcha la estrategia de retención 300k, la cual tiene como objetivo persuadir y fidelizar a los asociados que se encuentran en riesgo de retiro, toda vez que han disminuido la colocación de productos o no poseen.

El *Índice de recaudo* cerró con un 50,8% cuando se tenía una meta de 65,5% para el cual se han adelantado acciones frente a medios de pago y mejoramiento capacitación de los colaboradores, estas acciones y el detalle de los resultados se encuentran en el **Anexo 5**.

El *Número de Quejas y Reclamos* registrados fueron 1.494 frente a un presupuesto 1.135 y la *Oportunidad en la Respuesta* fue del 71,05% frente a una meta del 80%.

Aún no se muestran los indicadores financieros dado que aún se encuentran en proceso de consolidación para el GECC.

Al final del presente informe se encuentran los indicadores.

### 3.2 Portafolio de Inversiones

Principales características de los portafolios a enero 31 de 2010:

🌿 **Portafolio de Excedentes de Tesorería:** La rentabilidad acumulada del portafolio presenta una disminución respecto de diciembre 2010, producto de la disminución en \$69.500 millones en títulos valores de deuda pública y deuda privada para la constitución del capital inicial de Bancoomeva.

Portafolios de Inversión	Saldo Mercado \$MM. Ene-11.	Rentabilidad		Plazo Prom.Días. Ene-11	Utilidad/ Perdida. MM. Ene-11
		Real Ene-11	Meta Dic-11		
EXCEDENTES DE TESORERIA	22,610	4.82%	3.66%	116	130
FONDO DE SOLIDARIDAD TOTAL	634,659				
Fondo Solidaridad-Reserva Liquidez	303,511	7.61%	9.01%	852	2,734
Fondo Solidaridad-Coomeva C.F.	205,538	9.13%	9.01%	893	1,457
Fondo Solidaridad-Otras Inversiones	125,610	12.08%	9.01%	2,642	2,558
FONDO AUX FUNERARIO TOTAL	39,057				
Fondo Aux Funer- Reserva Liquidez	26,440	7.10%	9.01%	594	202
Fondo Aux Funer- Otras Inversiones	12,616	8.66%	9.01%	1,478	84
FONDO CONTINGENCIAS LABOR	3,367	6.12%	3.66%	226	14
FONDO CALAMIDAD	2,315	5.23%	3.66%	206	8
FONDO RECREACION	4,875	7.95%	9.01%	712	49
<b>Total</b>	<b>706,882</b>	<b>8.74%</b>	<b>8.80%</b>		<b>7,235</b>

🌿 **Portafolio del Fondo de Solidaridad-Reserva:** La rentabilidad acumulada del portafolio se mantiene estable. Se redimieron \$12.863 millones de TES Cupones, de los cuales \$10.000 millones se colocarán en una cartera colectiva especial administrada por Fiduciaria Skandia. Se renovaron \$.6800 millones de los \$9.800 millones que vencieron en títulos de deuda privada.

🌿 **Portafolio del Fondo de Solidaridad - Otras Inversiones:** Leve incremento en la rentabilidad acumulada del portafolio, 41 puntos básicos adicionales frente a diciembre. Se colocaron \$1.500 millones en carteras colectivas cuyo subyacente son acciones de Colombia.

🌿 **Portafolio del Fondo de Auxilio Funerario-Reserva:** Leve disminución en la rentabilidad acumulada del portafolio. Se realizó ajuste mensual al Fondo por \$400 millones en cartera colectiva.

🌿 **Portafolio del Fondo de Auxilio Funerario-Otras Inversiones:** Leve disminución en la rentabilidad acumulada del portafolio. El portafolio de títulos no registró vencimientos ni compras. El 100% del portafolio se encuentra en títulos de deuda pública y privada con vencimiento máximo 2016.

🌿 **Portafolio del Fondo Contingencias Laborales:** Disminución en la rentabilidad acumulada del portafolio en 20 puntos básicos frente a diciembre.

- 🌿 **Portafolio Fondo de Calamidad:** La rentabilidad acumulada del portafolio fue inferior a la del mes pasado, producto de la valoración a precios de mercado de 2 títulos valores comprados en diciembre de 2010 por un total de \$920 millones, los cuales registraron una alta volatilidad.
- 🌿 **Portafolio Fondo de Solidaridad Coomeva C.F.:** La rentabilidad acumulada del portafolio registra un leve descenso. En enero no se presentaron movimientos de vencimiento ni constitución de títulos valores en el portafolio.
- 🌿 **Portafolio Fondo de Recreación:** Incremento en la rentabilidad acumulada del portafolio, 16 puntos básicos adicionales frente al cierre del mes pasado. El saldo del portafolio no sufrió modificación, debido a que no se realizó ajuste mensual al Fondo.

**Medición del Valor en Riesgo de Mercado:** La exposición al riesgo de mercado se mide empleando el Modelo Estándar sugerido por la Superintendencia Financiera de Colombia. El valor en Riesgo VaR (Value at Risk) representa la pérdida máxima que se podría presentar dada la composición actual del portafolio de inversiones clasificadas como negociables y disponibles para la venta. Para el mes de enero de 2011, este indicador presenta una disminución como consecuencia de una menor participación de inversiones registradas como negociables.

Año	Mes	PORTAFOLIO DE INVERSIONES COOMEVA							TOTAL PORTAFOLIO	Valor en Riesgo VAR		
		SOLIDARIDAD	EXCIDENTES	AUXILIO FUNERARIO	CONTIN. LABORALES	CALAMIDAD	RECREACION	INVERSIONES DE CAPITAL		VAR Millones	VAR / Portafolio %	Limite
2010	JUL	579.669	87.938	31.324	3.432	5.135	4.576	106.035	818.110	22.235	2,72%	4%
	AGO	600.530	82.973	35.536	3.370	5.145	5.177	106.035	838.766	22.432	2,67%	
	SEP	613.813	95.408	35.322	3.358	3.014	4.652	106.052	861.620	22.224	2,58%	
	OCT	614.570	94.360	35.457	3.357	3.025	4.553	107.054	862.376	22.224	2,58%	
	NOV	632.960	93.115	37.994	3.370	3.037	4.656	106.543	881.675	22.785	2,58%	
	DIC	640.493	92.594	38.805	3.367	2.307	4.827	109.634	892.027	24.339	2,73%	
2011	ENE	634.659	22.609	39.056	3.366	2.314	4.875	176.598	883.477	22.484	2,54%	

### 3.3 Liquidez e Inversiones de Activos Fijos y de Capital

- 🌿 **Coomeva:** La liquidez de Coomeva disminuyó frente al mes anterior, debido a giro de cheque para capitalización de Bancoomeva por \$67.352 millones.
- 🌿 **Coomeva EPS:** Se recibieron menores ingresos por concepto de recobros, debido a que la radicación fue inferior en \$6.490 millones. Durante el mes de enero, se aplazaron pagos a prestadores por \$97.110 millones.

GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA  
PRESUPUESTO DE LIQUIDEZ E INVERSIONES  
PERÍODO: FEBRERO DE 2011  
(En millones de \$)

EMPRESA	LIQUIDEZ			INVERSIONES		EJECUCION PENDIENTE
	MES ANTERIOR	ENERO REAL	ENERO PPTO	PPTO AÑO 2011	EJECUCION A ENERO	
COOMEVA *	106,210	39,742	-	-	68,706	
COOMEVA FINANCIERA	77,779	77,655	77,809	6,793	412	6,381
COOMEVA MP S.A. *	31,050	25,903	-	-	4,376	
COOMEVA EPS S.A. *	24,487	29,277	-	-	228	
CORPORACION COOMEVA	1,428	1,482	1,189	2,817	1,545	1,272
CLÍNICA FARALLONES	1,254	1,769	808	3,176	108	3,068
HOSPITAL EN CASA	1,011	794	977	-	-	-
CLUB LOS ANDES	264	160	(306)	1,571	-	1,571
TURISMO COOMEVA	1,691	1,804	2,061	-	-	-
FUNDACIÓN COOMEVA	3,228	3,201	3,219	296	-	296
CSA	693	502	427	1,737	-	-
COOMEVA CORREDORES	-	1,932	1,330	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>249,095</b>	<b>182,289</b>	<b>86,184</b>	<b>16,390</b>	<b>75,375</b>	<b>12,588</b>

Nota: Las empresas señaladas con asterisco no han entregado aún el ppto de flujo de caja 2011.

### Inversiones:

- 📈 **Coomeva:** \$68.706 millones, de los cuales \$67.352 millones corresponden a cheque girado para capitalización de Bancoomeva.
- 📈 **Coomeva MP:** \$4.376 millones, de los cuales \$4.210 millones corresponden a pagos realizados a Ménsula por construcción de la Clínica en Palmira.
- 📈 **Corporación Coomeva:** \$1.543 millones correspondientes a capitalización de Bancoomeva.

### 3.4 Endeudamiento

A continuación se presentan las empresas que presentan endeudamiento a fecha, así como su costo promedio.

PERÍODO: ENERO DE 2011  
(En millones de \$)

ENDEUDAMIENTO			
EMPRESA	SALDO ENERO/11	COSTO PROMEDIO E.A.	SALDO PPTADO A DIC 2011
COOMEVA *	217	3.48%	-
COOMEVA MP S.A. *	23,410	10.19%	-
CLÍNICA FARALLONES	6,136	5.68%	4,849
HOSPITAL EN CASA	685	6.08%	740
CSA	1,594	6.01%	4,849
<b>TOTAL</b>	<b>32,041</b>	<b>8.98%</b>	<b>10,437</b>

Nota: Las empresas señaladas con asterisco no han entregado aún el ppto de flujo de caja 2011.

## 4 Informes Especiales

### 4.1 Programa de lealtad

El Programa de Lealtad para la Comunidad de Asociados a Coomeva, presenta al cierre del mes de enero de 2011 con los siguientes resultados:

- 📈 **35.648** Asociados con *Bono de Reconocimiento* como premio a su lealtad por tener a la fecha del lanzamiento del Programa productos y servicios contratados en las empresas Coomeva en fechas pasadas.
- 📈 **Más de 4.100** Asociados que han recibido información y asesoría del Programa y el Software Web, a través de la línea 01 8000 exclusiva para el Programa.
- 📈 **Cerca de 2.400** Asociados que de acuerdo a su lealtad de participar en Coomeva, ya tienen derecho a redimir sus *porcentajes de participación* acumulados en el año, pues cumplen con las condiciones de redención estipuladas en el Reglamento Oficial del Programa.
- 📈 **Más de 2.080** visitas de asociados al Software de Lealtad desde Internet, validando sus *porcentajes de participación* acumulados a la fecha.

**Rol Gestor** que de acuerdo a las cifras, es el rol que más se debe fortalecer en los asociados. Sin embargo, desde el mes de septiembre del 2010 este rol se ha venido potencializando a través de acciones en Campañas educativas relacionadas al cooperativismo y Campañas de Referidos para asociados y colaboradores, las cuales apuntan al fortalecimiento de la comunidad.

Se está cerrando el proceso de negociación con el Grupo éxito y con las empresas del grupo Coomeva, donde se están definiendo el catálogo de premios el cual contendrá productos y servicios. Para el mes de febrero de 2011 los asociados que cumplan con las condiciones definidas en el reglamento (cerca de 2.400 asociados) y las condiciones de campaña, automáticamente podrán participar en la primera Promoción de Redención la cual se hará a través del Catálogo de Premios, con productos y servicios del

Grupo Coomeva y aliados comerciales como el éxito y Ley. Esta primera promoción tendrá vigencia hasta el 30 de Abril/11 o hasta agotar el monto de \$400 millones aprobado para este lanzamiento del proceso de redención. La segunda Promoción de Redención se tiene proyectado realizarla para el mes de julio del 2011, analizando que los Asociados cada vez vayan participando más con la adquisición o el uso de productos y servicios en Coomeva y sus empresas.

#### **4.2 Avance procesos jurídicos**

Coomeva demandó la nulidad de los actos administrativos por medio de los cuales la DIAN reliquidó el impuesto de renta e impuso sanción por inexactitud, por considerar que las Declaraciones de Renta por años 2001, 2002, 2003 y 2004 debían ser corregidas.

El año 2001, fue fallado a favor de Coomeva por el Consejo de Estado ordenando a la DIAN el reintegro de \$1.093.911.000.

Las demandas por los años restantes ya fueron admitidas y los procesos se desarrollan normalmente, con la vigilancia de los apoderados de la Cooperativa y de la Gerencia Jurídica Corporativa.

Última actuación: No se reportan cambios frente al informe anterior.

En el **Anexo 6** se encuentra el avance de los procesos jurídicos al mes de enero.

### **5 Decisiones**

#### **5.1 Servicio de Telefonía Coomeva Palmira**

Siguiendo con la estrategia de implementar Telefonía IP en el GECC, se busca una solución para el complejo Palmira. Este sistema será utilizado por la Clínica Palma real, las oficinas del Sector Salud (Coomeva Entidad Promotora de Salud, Coomeva Medicina Prepagada, Hospital en Casa), así como la oficina de Coomeva y Bancoomeva que se ubicarán en este sitio.

El sistema propuesto deberá soportar el manejo de telefonía IP y podrá ser utilizado a través de una red que forme parte de una arquitectura de voz, video y datos integrada al sistema que funciona actualmente dentro del GECC. El detalle de la propuesta se encuentra en el **Anexo 7**.

Una vez surtido el proceso de aprobación y de común acuerdo con el Comité Corporativo de Compras en sesión del día 15 de Marzo, se solicita al Consejo de Administración autorizar a la Administración para contratar a 36 meses, en modalidad de servicio con Assenda/Avaya la solución de telefonía para el complejo Coomeva Palmira, distribuyendo el costo de este servicio tal como se muestra a continuación:

PORCENTAJE DE DISTRIBUCION		Canon mensual 36 meses	Valor Contrato 36 Meses
CLINICA	44.49%	\$ 6,593,325.54	\$ 237,359,719.40
SECTOR SALUD	28.62%	\$ 4,241,962.08	\$ 152,710,634.78
SECTOR CORPORATIVO	26.89%	\$ 3,985,981.61	\$ 143,495,337.85
	100.00%	<b>\$ 14,821,269.22</b>	<b>\$ 533,565,692.04</b>

Valores antes de IVA

## 5.2 Decisiones Tesorería Corporativa

El Comité Corporativo de Inversiones y Riesgos Financieros en su reunión del 24 de febrero de 2011 revisó y recomendó la siguiente propuesta, para aprobación del Consejo de Administración:

Establecer la pérdida máxima permitida en inversiones en acciones dentro de los cupos aprobados en carteras colectivas y emisores, en un 15% por cada \$1.000 millones invertidos.

## 5.3 Edificio Barranquilla Norte Kra.49 C No.84-21

Mediante acta No.977 de mayo 15 de 2.009, el Consejo de Administración aprobó la inversión en el inmueble Barranquilla Norte destinado en 1er y 2do piso para oficina el CAC, por valor de \$2.109 millones, inversión distribuida en \$1.547 millones para la compra del edificio de 3 pisos y \$562 millones para obras de adecuación, consistentes en renovación de acabados, pintura interior y de fachada, vidrieras en aluminio, mejoramiento de algunos baños, renovación del sistema eléctrico y las redes de cableado para habilitarlo. La inversión realizada hasta la fecha para los pisos 1 y 2 del CAC es de \$453 millones, es decir, \$108 millones por debajo del presupuesto aprobado. Para el tercer piso, que no se ha adecuado, la Fundación Coomeva ha manifestado su interés de ocuparlo bajo la modalidad de arrendamiento. Adicionalmente, se debe intervenir el sótano ya que las tuberías, pisos y estructuras se encuentran deterioradas. Las obras necesarias para la adecuación del piso 3 y las adecuaciones del sótano se han presupuestado en \$300 millones.

INVERSIONES EN SEDE BARRANQUILLA NORTE		
Concepto	Según aprobación Consejo Mayo 2.009	Según ejecución real de costos Dic.2.010
		Concepto de oficina CAC
Compra del inmueble	\$ 1.547.677.540	\$ 1.547.677.540
Obras de adecuación	\$ 562.285.000	\$ 453.847.938
<b>Total inversión</b>	<b>\$ 2.109.962.540</b>	<b>\$ 2.001.525.478</b>
Menor valor ejecutado	\$ 108.437.062	
		Inversión presupuestada para terminar adecuaciones sótano y piso 3 Enero 2.011
		\$ 300.000.000
<b>TOTAL INVERSION</b>		<b>\$ 2.301.525.478</b>
	Area construida (m2)	
	1124,57	

La Administración solicita autorización al Consejo de Administración para adelantar la fase final de adecuación en el piso tercero, por valor de \$300 millones, para adecuar la sede de la Fundación Coomeva y la adecuación física del sótano, con la cual se puede resolver un problema de salubridad que posiblemente generaría complicaciones mayores a los colaboradores y al edificio mismo. Esta inversión tendrá un retorno mediante el canon mensual de arrendamiento durante 10 años. La dotación de mobiliario que se instalaría en el piso 3, será asumida por la Fundación.

## 5.4 Estructura Oficinas CAC Cali y Palmira

El Proyecto Centro de Atención Coomeva se creó a partir de la necesidad de materializar la promesa de valor “Coomeva nos Facilita la Vida”, mediante la oferta de todo el portafolio de productos y servicios del Grupo Coomeva en un solo sitio, cumpliendo así con la oferta hacia el asociado de “Multiactividad e integralidad”.

Para este 2011 se tiene programada la apertura de 9 centros de atención en las ciudades de Cali, Palmira, Bogotá, Medellín y Pereira.

Para atender esta nueva red de oficinas de Centro de Atención Coomeva, se requiere la modificación de la estructura de cargos y salarios para soportar esta nueva operación, en esta oportunidad para las oficinas de Centro Vida en Cali y Palmira.

Se solicita autorización al Consejo de Administración para que se pueda proceder a los trabajos de apertura de los Centros de Atención Coomeva en “Centro vida” (Conversión de depósitos SUR) y Palmira (Ubicada en el Complejo Empresarial Coomeva), según el plan de despliegue de oficinas CAC para 2011.

Estas oficinas contarán con 23 y 18 colaboradores (incluido el servicio financiero), de los cuales 18 son nuevos en Coomeva, 11 para CAC Centro Vida y 7 para CAC Palmira. La decisión implica un incremento en gastos de personal de \$509 millones, los cuales se encuentran dentro del presupuesto. Estos gastos serán recobrados a las empresas como servicios prestados en la atención a asociados y colocación de productos. En el **Anexo 8** se encuentra el detalle de la propuesta.

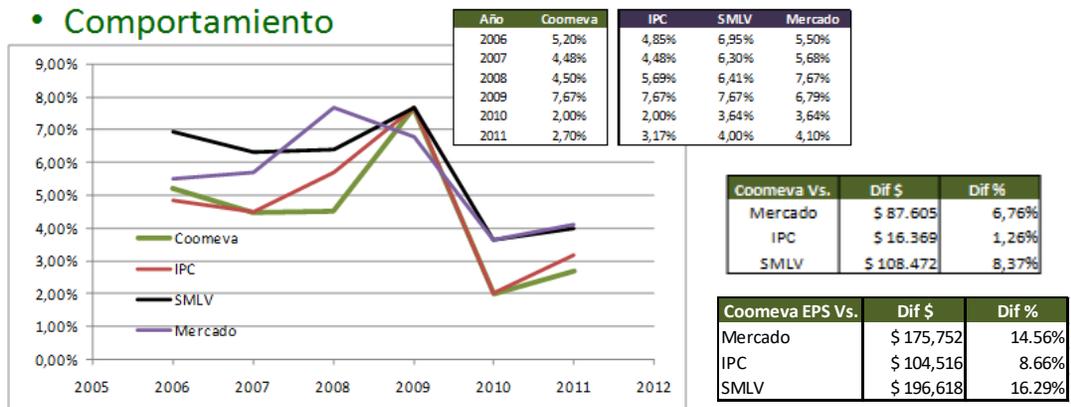
## 5.5 Decisiones Gestión Humana

### 5.5.1 Propuesta de Ajuste Salarial Adicional para el Grupo Empresarial Coomeva

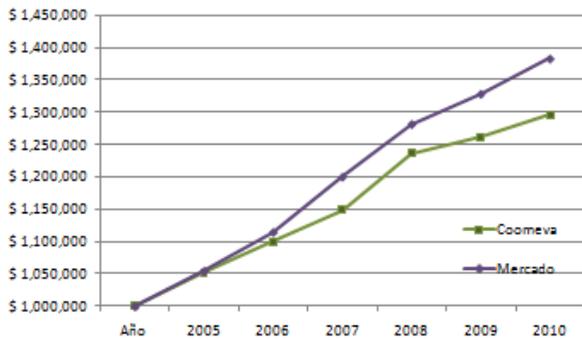
Considerando los cambios en el salario mínimo, en el IPC, en los salarios de referencia del mercado, y en los incrementos colectivos realizados en el Grupo Coomeva en los últimos años, se presenta el siguiente análisis:

## 1. Incremento Salarial Colaboradores GECC.

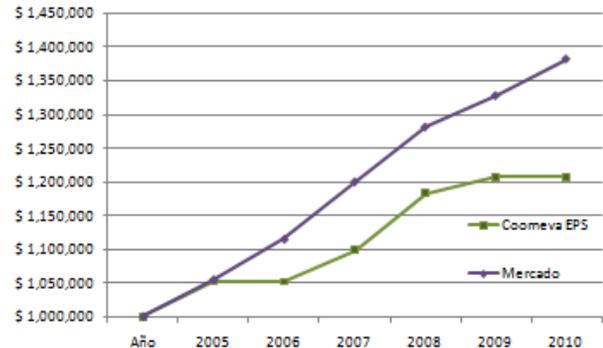
### • Comportamiento



**Proyección Salarial Mercado Vs Coomeva Cooperativa**



**Proyección Salarial Mercado Vs Coomeva EPS**



Fuente: Encuesta Salarial 2011 – Sprinkler Human Capital

Fuente: Encuesta Salarial 2011 – Sprinkler Human Capital

De lo anterior se infiere una cesión de poder adquisitivo de los colaboradores de Coomeva frente al IPC de al menos 1.26% en los últimos 5 años, frente al mercado de 6.76%, y frente al Salario mínimo del 8.4%.

Igualmente se infiere una cesión de poder adquisitivo de los colaboradores de Coomeva EPS y MP, frente al IPC de al menos 8.6% en los últimos 5 años, frente al mercado de 14.5%, y frente al Salario mínimo del 16.3%.

Con respecto al incremento enero de 2011:

- Se confirma que el presupuesto presentado para aprobación del Consejo, contemplaba un incremento del 3%, representado en \$363.794 millones de pesos al año en gastos de personal.
- Se autorizó por parte del Consejo un incremento en las empresas de Coomeva, excepto las del sector salud, del 2.7% para un gasto de personal resultante de \$362.600 millones, lo cual generó un excedente presupuestal de \$1.195 millones al año.
- Dado que la cifra de Índice de Precios al Consumidor cerró en 3.17% y el Incremento en el Salario mínimo fue del 4%, el incremento planteado para Coomeva en enero de 2011 se hace insuficiente para mantener la competitividad salarial frente al mercado de referencia, con el riesgo de aumento en la rotación de personal y pérdida de conocimiento en la organización.

#### Propuesta:

##### **Empresas de Coomeva excepto Sector Salud**

Con base en los salarios de diciembre de 2010, realizar un incremento colectivo adicional en las empresas de Coomeva (excepción del sector salud) del 0.7% retroactivo a enero de 2011, llegando a un 3.5% consolidado, con un incremento gasto de personal total anual de \$497 millones al año. De estos, ya se encuentran presupuestados \$318 millones de pesos. El resto de las empresas de Coomeva se comprometen a generar mayores ingresos o disminuir otros costos y gastos por valor de \$179 millones al año, sin modificar la proyección de utilidad ya aprobada de los excedentes

## Sector Salud

La próxima semana estaremos ampliando los análisis del incremento salarial en las Empresas del Sector Salud con la Administración y la Junta Directiva, cuyas conclusiones se presentaran en el informe adicional del Consejo de Administración.

### 5.5.2 Estructura Pagadurías en Coomeva, Unidad Corporativa

#### Contexto

Coomeva Financiera presta actualmente el servicio de pagos a Coomeva y otras empresas del grupo con grupo total de 14 colaboradores sumadas todas las regionales.

Con motivo de la creación del Banco, no podrán continuar prestando este servicio, razón por la cual la Tesorería de Coomeva continuará prestándolo, lo que implica optimizar el proceso y centralizar los pagos, de manera que este se soporte con una estructura de 6 personas: un analista y cinco auxiliares, de los cuales 2 serán temporales, mientras se estabilizan los procesos. Una vez transcurrido este término, el proceso y las personas involucradas serán entregadas a Coomeva Servicios Administrativos.

#### Objeto del Servicio

Gestionar los pagos a través de los diferentes medios, de manera segura, oportuna y en las fechas establecidas por cada una de las empresas del grupo: Medicina Prepagada Coomeva, Servicios Administrativos, Recreación y Fundación.

#### Solicitud

Crear los siguientes cargos en la estructura salarial de Coomeva, conjuntamente con el servicio de Pagaduría dentro de la Tesorería Corporativa:

- Analista Tesorería Pagos: 1 vacante a termino indefinido con un salario estimado de \$2.320.610
- Auxiliar Pagos: 3 vacantes a términos indefinido con un salario estimado de \$1.151.405
- Auxiliar Pagos: 2 vacantes a términos fijo (6 meses) con un salario estimado de \$1.151.405



#### Impacto de la Decisión

Se generaran \$20.2 millones al año en nuevos ingresos para la cooperativa y adicionalmente se obtendrán ahorros por no pago de servicios a la financiera por \$467 millones al año, para un total de impacto económico aproximado de \$480 millones al año.

- **Cifras Proyectadas 2011 (Ingresos y Excedentes)**

Empresa	Vr año 2011
Coomeva	104,168,869
Medicina Prepagada	81,211,275
Coomeva Servicios Administrativos	26,261,831
Corporación	12,439,406
Fundación	7,157,025
<b>Total ingreso año 2011</b>	<b>231,238,406</b>

**ESTADO DE RESULTADOS**

Rubro	Vr año 2011
Ingresos Operacionales	231,238,406
Gastos de Personal	123,549,373
Gastos Generales	87,418,336
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>20,270,697</b>

### 5.5.3 Bonificación de Productividad 2011

En el informe adicional del Consejo de Administración se presentará la propuesta del pago de la bonificación de productividad del presente año, para los colaboradores del Grupo.

## 6 Acuerdos y Resoluciones

Se presentan para consideración del Consejo de Administración las siguientes propuestas de acuerdo y Resolución:

Proyecto de resolución en el cual se eligen los ganadores del Galardon Coomeva al emprendimiento 2010, autorizando la entrega de este reconocimiento en la XLVII Asamblea General de Delegados. La propuesta se encuentra en el **Anexo 9**.

**BSC COOMEVA  
ENERO DE 2011**

Tree	Actual	Planned	Score
Measures			6,81
Financiera			4,75
Asegurar la rentabilidad de las inversiones empresariales y de portafolio			
Desarrollar un portafolio rentable de servicios			
Administrar los riesgos comerciales, financieros y de negocios			10
VAR Portafolios de Coomeva	2,54	4	10
Asegurar el crecimiento de los fondos sociales y los aportes			8,99
Crecimiento valor de los aportes			
Suficiencia de reserva de los Fondos Mutuales	99,45	96,84	8,54
Suficiencia de reserva Fondos Auxilio Funerario	105,2	98,2	9,43
Mercado			6,78
Garantizar la propuesta de valor de Coomeva (Respaldo Colectivo-Portafolio de Servicios)			7,83
Tasa de Satisfaccion General de Asociados	80,4	83	7,41
Tasa de satisfaccion de Asociados que Tienen/Usan los servicios	81,6	80	8,4
Tasa de uso de servicios de Asociados	84,6	86	7,67
Asegurar el crecimiento del numero de Asociados y su fidelizacion			5,73
Total de Asociados	225.850	226.036	7,98
Indice de rotacion de Asociados Acumulado	73,45	65,93	5,72
Indice de desercion de Asociados Acumulado	1,06	0,91	4,67
Antiguedad Promedio	7	7	8
Indice de asociados inactivos	7,59	7	6,31
No. Quejas y Reclamos de Asociados	1.494	1.135	1,88
Indice de oportunidad en el cierre de Quejas y Reclamos de Asociados	71,05	80	5,76
Procesos			7,39
Contar con una eficiente gestión administrativa			3,5
Indice de recuperacion cartera estatutaria	50,8	65,54	3,5
Ingresos por colaborador			
Negociar servicios que beneficien economicamente a los Asociados			10
Ahorros generados al Asociado (Anual)	66.701	59.000	10
Mantener una oferta de servicios dinamica			6,8
Producto promedio por Asociado	4,24	4,51	6,8
Brindar alternativas de desarrollo integral a los Asociados, empleados y la comunidad			10
Creacion de empresas	3	1	10
Colocacion de creditos por linea de desarrollo empresarial	63,5	20	10
Empleos Generados	10	3	10
Contribuir al fortalecimiento del sector Cooperativo			6,67
Participacion en proyectos cooperativos	4	4	6,67
Capital Estrategico			8,31
Contar con las competencias definidas para los cargos de la organizacion			8
Indice de competencias	83	85	7,53
Nivel de desempeno	87	85	8,47
Impulsar una cultura centrada en el Asociado, Rentabilidad y Servicio			8
Indice de clima organizacional	86	86	8
Contar con sistemas de informacion integrados para la atencion del Asociado			9,26
TCO (Costo Total de Propiedad)	194	207	9,26
Contar con los soportes tecnologicos requeridos para la estandarizacion de los procesos			8
Inversion en tecnologia	4	4	8