INFORME

JUNTA DE VIGILANCIA 2018

Coomeva

INFORME

JUNTA DE VIGILANCIA 2018

Coomeva

JUNTA DE VIGILANCIA

Iván Elías Torres Nadjar
PRESIDENTE

Martín Alonso Pinzón Echeverri
VICEPRESIDENTE

María Eugenia Pérez Zea
SECRETARIA

César Augusto Herrera García
MIEMBRO SUPLENTE

Miguel Ángel Osorio Villegas
MIEMBRO SUPLENTE

Néstor Díez Montoya
MIEMBRO SUPLENTE

COMUNICACIÓN DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia de la Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva, se permite presentar a la LVII Asamblea General Ordinaria de Delegados el Informe de Gestión correspondiente al año 2018, en cumplimiento de las funciones legales consignadas en la Ley 79 de 1988, Artículo 40; en la Ley 454 de 1998, Artículo 4, Numeral 7; y en el Estatuto de la Cooperativa y conforme con lo establecido por estas normas.

La Junta de Vigilancia tiene a su cargo el control social. Dicho control es de naturaleza técnica interna y tiene como objetivo el control de los resultados sociales, el de los procedimientos para lograrlos y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados.

Ponemos a la disposición de la LVII Asamblea General Ordinaria de Delegados el siguiente informe conforme lo dispone el Estatuto en su Artículo 109 Numeral 9.

IVÁN ELÍAS TORRES NADJAR
Presidente

MARTÍN ALONSO PINZÓN ECHEVERRI
Vicepresidente

MARÍA EUGENIA PÉREZ ZEA
Secretaria

INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

VELAR POR QUE LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN SE AJUSTEN A LAS PRESCRIPCIONES LEGALES, ESTATUTARIAS Y REGLAMENTARIAS Y EN ESPECIAL A LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS.

La Junta de Vigilancia ha verificado que las diferentes instancias de la Administración cumplan con lo establecido por la ley, el Estatuto y los principios cooperativos.

Consejo de Administración

La Junta de Vigilancia participó en las reuniones del Consejo de Administración y en las diferentes jornadas de capacitación, revisión y planeación promovidas por esta instancia.

En esa medida se analizaron los informes, proyectos, actividades y decisiones:

- La Junta de Vigilancia en sus reuniones ordinarias analiza y discute los informes y proyectos que se tratarán en la reunión del Consejo de Administración. Esto nos permite presentar proposiciones o sugerencias para que sean consideradas en dicho espacio.

- La Junta de Vigilancia realiza revisión de las decisiones de la Administración consagradas en las actas, acuerdos y resoluciones, en lo correspondiente al control social y cuando es del caso sugiere ajustes a las mismas.

La Junta de Vigilancia, en cumplimento de esta función, tiene participación en los siguientes Comités:

A. Comité de Auditoría y Riesgos
B. Comité Financiero Corporativo
C. Comité de Inversiones y Riesgos Financieros
D. Comité de Fondos Mutuales y Seguros
E. Comité Nacional de Educación
F. Comité Nacional de Vivienda
G. Comité de Género
H. Comité Nacional Vida en Plenitud

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS

La labor de la Junta de Vigilancia se realiza a partir de la consideración de las dos dimensiones estratégicas que comprenden el manejo y desarrollo de la Cooperativa y sus empresas, como son:

La Dimensión Asociativa: Relacionada directamente con Coomeva como responsable de la comunidad de asociados y de los servicios prestados directamente por la Cooperativa.

La Dimensión Empresarial: Relacionada con la marcha de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

La Junta de Vigilancia continúa realizando la medición a través de una matriz de evaluación de indicadores, como herramienta que permite realizar la valoración de la gestión de la Administración y el seguimiento del control social.

Así, la Junta de Vigilancia presenta a la Asamblea de Delegados sus consideraciones sobre los principales aspectos en los cuales es necesario profundizar en el control social:

DIMENSIÓN ASOCIATIVA

DIMENSIÓN ASOCIATIVA

Servicios prestados directamente por la Cooperativa.

COOMEVA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
ASUNTOS DE ASOCIADOS	✓	✓	✓	Los auxilios otorgados como Cobertura de Desempleo, Pérdida de Ingresos, Fondo de Calamidad, Enfermedades Graves son servicios que garantizan protección y tranquilidad para el asociado y su grupo familiar.
DINÁMICA				
• **CRECIMIENTO**	✗	···	✓	El logro de los 250.000 asociados debe estar enfocado a una atención de excelencia y calidad. Implementar estrategias que permitan alcanzar un mayor impacto en la vida y en el entorno de los asociados.
• **DESERCIÓN**	✗	···	✗	Continuar con la innovación de las estrategias para retener al asociado que ya tenemos. Innovar en el modelo de retención.
• **MORA MAYOR A 90 DÍAS**	✗	···	✗	Factor de mayor preocupación. Se debe trabajar en la implementación de nuevas estrategias e innovar en el modelo de retención.
PERFIL	✗	···	✓	Vincular a los asociados con un perfil que garantice que puedan tomar servicios acordes con sus necesidades y posibilidades de obtenerlos.
USO DE SERVICIOS	✓	···	···	La oferta de productos y servicios debe ser acorde con las necesidades de los asociados y con soluciones eficientes y competitivas. Servicios en condiciones de calidad, oportunidad y precio, que se reflejen en la diferencia cooperativa.
POLÍTICA DE JÓVENES	✗	···	···	La Junta de Vigilancia recomienda 1) Analizar la lógica de pensamiento y actuación de los jóvenes para proponer soluciones ajustadas a sus expectativas y necesidades. 2) Promover la participación de los jóvenes en la gestión democrática de la Cooperativa.

PROTECCIÓN	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Servicios para asociados perseverados.	✗	···	✓	Desarrollar mejoras al portafolio de productos y servicios de este segmento.
Servicios para jóvenes asociados.	✗	···	···	Los jóvenes son un grupo poblacional objetivo de esta organización. Se requiere diseñar productos y servicios para este segmento.
Las coberturas otorgadas por el Servicio de Solidaridad como Auxilio de Desempleo - Disminución de Ingresos - Enfermedades Graves - Cómo me pensiono - Segunda Opinión Médica	✓	✓	✓	Son coberturas con amplia utilización y buena calificación del servicio por parte de los asociados.

VIVIENDA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
PROGRAMAS Y PROYECTOS DE VIVIENDA	···	✓	✓	Se impulsó la colocación de créditos con Bancoomeva en condiciones de tasa especial. Se tuvieron avances en la estructuración del Fondo Social de Vivienda.

FUNDACIÓN COOMEVA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Servicios que ofrece la Fundación.	✓	✓	✓	Servicios que generan fidelización de los asociados con la asesoría y apoyo a los emprendedores en la creación de empresas y con el microcrédito. Excelentes resultados con la plataforma de formación virtual. de la plataforma de formación empresarial virtual.
GALARDÓN COOMEVA			✓	Resaltamos el enfoque que tiene este programa de reconocimiento a las empresas de nuestros asociados para que sean ejemplo de emprendimiento, competitividad y productividad empresarial.

EDUCACIÓN	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN	✓	✓	✓	Resaltamos los resultados de los programas: 1) Coomeva Educa y Gente Pila que facilitan los medios académicos y económicos para apoyar el desarrollo y futuro profesional del asociado y su familia y 2) Los convenios educativos con los que se logra que sus beneficiarios reciban descuentos en las matrículas y otras actividades.
PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA	✓	✓	✓	Innovar en campañas de motivación a la comunidad de asociados para que participen en cada uno de sus roles.

COOMEVA RECREACIÓN Y CULTURA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Información de eventos.	✗	...	...	Continuar con la implementacion de los medios virtuales para el despliegue de la programación de los eventos.
Entrega de boletos.	✗	...	...	Aunque ha disminuido el número de quejas por la entrega de boletas de eventos seleccionados a través del call center y con la estrategia de limitar la cantidad de boletas entregadas a los asociados para un mismo evento, se hace necesario implementar la modalidad virtual.

COOMEVA TURISMO	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Modernización tecnológica - Tarifas.	...	...	...	Con el operador Price Travel se ha mejorado el servicio. Se requiere implementar estrategias de posicionamiento con tarifas competitivas frente al mercado para los asociados.

DIMENSIÓN EMPRESARIAL

DIMENSIÓN EMPRESARIAL

Marcha de las empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

MEDICINA PREPAGADA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Incremento anual de las tarifas de afiliados después de 2007 y mayores de 60 años.				Nos preocupa el estancamiento en las nuevas afiliaciones a Medicina Prepagada. Conservar el congelamiento de las tarifas para los asociados mayores de 60 años.
Calidad del servicio.				Incremento en las quejas por la negación de los servicios. El impacto negativo de la situación de la EPS es alto.
Red médica de especialistas en ciudades intermedias.				Los ordenamientos digitales agilizan el trámite de las órdenes de servicio, para un proceso rápido y sencillo.

COOMEVA EPS	2016	2017		OBSERVACIÓN
Plan de Recuperación.				Seguir avanzando en el Plan de Fortalecimiento Institucional de Coomeva EPS, con las medidas aprobadas en la Asamblea Extraordinaria 1) Capitalización y/o mecanismos de liquidez 2) Participación de socio inversionista 3) Recomposición patrimonial.
Impacto reputacional sobre el Grupo Empresarial Cooperativo.				Implementar plan de comunicación conveniente hacia la opinión pública en relación con el Plan de Fortalecimiento Institucional de Coomeva EPS, ya que las dificultades del Sistema siguen impactando negativamente al Grupo Coomeva.

BANCOOMEVA	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Bancarización de jóvenes asociados.				Continuar con la innovación de las estrategias en el acceso de los jóvenes a los productos financieros.
Comisión por uso de tarjeta débito.				Incremento en las quejas sobre su costo, que afecta el acceso a este servicio.
Requisitos para otorgamiento de créditos.				Tenemos deficiencias para poder brindar las soluciones financieras a nuestros asociados. Debemos continuar con la innovación digital.
Costo de los créditos para asociados.				Costos más elevados en relación con el mercado.

CORREDORES DE SEGUROS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Revisión periódica del valor de las primas frente al mercado				De acuerdo con las tendencias del mercado buscar mejores coberturas y precios para beneficio del asociado, por pertenecer a este colectivo.
Atención inmediata al momento del siniestro				Mejora en el índice de siniestralidad por la atención oportuna y de calidad.

ASPECTOS TRANSVERSALES

Fiduciaria

Continuar con el desarrollo de productos que sean una excelente alternativa de inversión y administración de recursos, acordes con las necesidades de los asociados.
Potencializar el Fondo de Pensión Voluntaria.

Alianzas Estratégicas

- **Christus Health**

Las alianzas son importantes y con esta alianza hemos logrado un gran aprendizaje con relación a la internacionalización.

- **Alianza Price Travel**

Se han obtenido resultados positivos, aunque se debe trabajar en el enfoque de la mejora continua y en la revisión de los procesos para llegar a la optimización de sus operaciones.

RECONOCIMIENTOS

La Junta de Vigilancia resalta el compromiso y la gestión de la Administración durante el 2018, cuyos resultados se ven reflejados en los reconocimientos obtenidos por Coomeva y sus empresas:

- **Premio Iberoamericano de Calidad – Bancoomeva**
  Es el primer banco colombiano en recibir el Premio Iberoamericano de la Calidad.
- **Premio Día de la Equidad y del Medio Ambiente al Programa Mi Pyme Verde.**
  Entregado por la Fundación Equidad Seguros como reconocimiento a las entidades del sector solidario que adelantan proyectos que contribuyen a la preservación del medio ambiente.
- **Premio "Healthcare Revolution Innovation Award 2018" para Aboutti.**
  Otorgado por la organización Global Healthcare Resources como reconocimiento a Abautti por su modelo de negocio, disruptivo e innovador amparado en el concepto de turismo médico.
- **Sello de Equidad Laboral Equipares, Nivel II Plata para seis empresas del Grupo.**
  Reconocimiento entregado por el Ministerio de trabajo a la gestión realizada en el Grupo Coomeva para alcanzar la equidad de género y disminuir las brechas de inequidad entre hombres y mujeres.

DINÁMICA DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

El trabajo adelantado en este aspecto se relaciona así:

DINÁMICA DE LA JUNTA DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN	✓	✓	✓	Herramienta de seguimiento para el cumplimiento de nuestro rol.
PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EN OTROS ÓRGANOS DE CONTROL, EN COMITÉS ASESORES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.	✓	✓	✓	Participación activa con el fin de presentar proposiciones o sugerencias para que sean consideradas en cada reunión.
ASESORÍA A COMITÉS DE VIGILANCIA MEDIANTE REUNIONES INTERACTIVAS.	✓	✓	✓	Brindamos capacitación y asesoría para el desempeño de sus funciones. La Junta de Vigilancia está implementando tutorial para ejercer las funciones por parte de los miembros de los Comités de Vigilancia, con el acompañamiento de la Gerencia de Educación y Democracia.

La Junta de Vigilancia de Coomeva fue invitada al XVIII Encuentro de Juntas de Vigilancia "Innovación en el control social y buenas prácticas desde la gobernanza cooperativa" programado por Ascoop en la ciudad de Bogotá en julio de 2018.

En este escenario se tuvo participación a cargo del presidente de la Junta, Doctor Iván Elías Torres Nadjar, como panelistas desarrollando el tema "La experiencia de la Junta de Vigilancia de Coomeva", modelo que fue resaltado como ejemplo y referente, por los diferentes asistentes al evento.

Seguimiento al cumplimiento de los deberes consagrados en la ley, el Estatuto y los reglamentos.

DINÁMICA DE LA JUNTA DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
EMISIÓN DE RESOLUCIONES - AUTOS DE INTERPRETACIÓN - Y DECISIONES EN PROCESOS DISCIPLINARIOS.	✓	✓	✓	Se emitieron los documentos referidos.

RESOLUCIÓN
JV-RE-2018-021 Ordena archivo investigación preliminar
JV-RE-2018-022 Ordena archivo Investigación preliminar
JV-RE-2018-023 Actualiza Procedimiento Gestión de Casos
JV-RE-2018-024 Actualiza Reglamento Comités de Vigilancia Regional - Zonal

DINÁMICA DE LA JUNTA DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
VERIFICACIÓN DE HABILIDAD - (HORAS DE FORMACIÓN COOPERATIVA - OBLIGACIONES CON LA COOPERATIVA Y SUS EMPRESAS).	✓	✓	✓	Reuniones de verificación de habilidad – inhabilidad: 1) Asistencia de delegados principales y suplentes para la LV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS y 2) Horas de formación cooperativa.

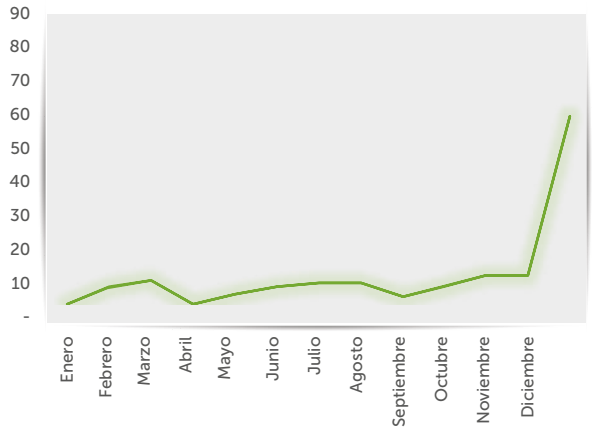
DINÁMICA DE LA JUNTA DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
SEGUIMIENTO A PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES.	✓	✓	✓	Realizamos seguimiento a su gestión y ejecución.

La Junta de Vigilancia realiza seguimiento al cumplimiento por parte de la Administración, de la gestión y ejecución de las proposiciones y recomendaciones.

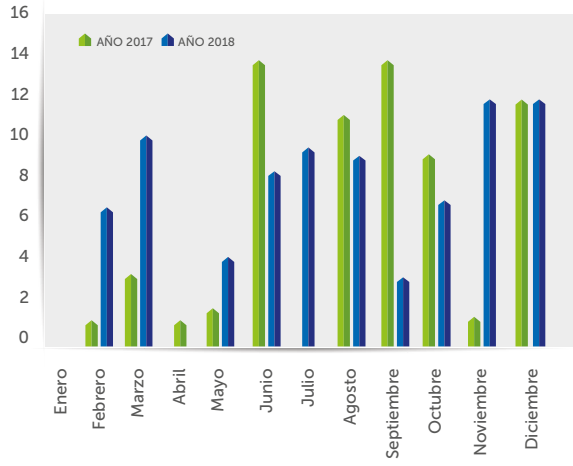
Conocer los reclamos que presentan los asociados en relación con la prestación de servicios.

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Número de quejas ante la Superintendencia de la Economía Solidaria.	✓	✓	✗	1) Incremento en las quejas por concepto de retiro voluntario y solicitud de aportes. Se actualizó el proceso para cumplir con el término de ley. 2) Se modificó el proceso de respuesta a las quejas y reclamos de manera clara, pertinente y oportuna, generando disminución en las quejas ante el ente de control.

REQUERIMIENTOS SUPERSOLIDARIA 2018

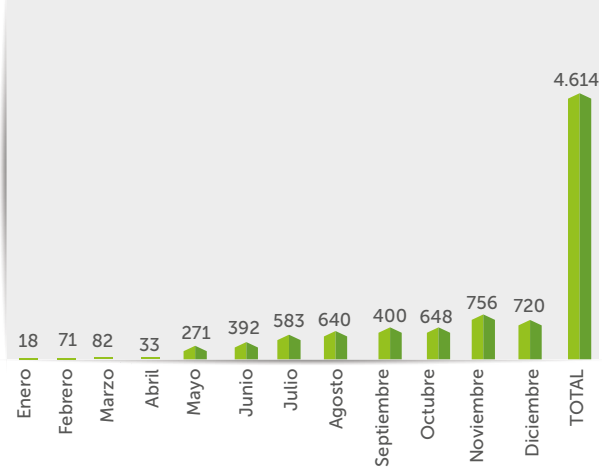


COMPARATIVO REQUERIMIENTOS 2017-2018



SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Número de quejas por herramienta Smart-Atentos - Buzón de PQR - Junta Vigilancia - Comités de Vigilancia.	✓	✓	✓	Se realizó la actualización del procedimiento PQR. Realizamos seguimiento a las peticiones con respuestas oportunas y pertinentes.

NÚMERO PQRs JUNTA DE VIGILANCIA - COMITÉS



JUNTA Y COMITÉ DE VIGILANCIA CONCEPTO

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Quejas presentadas por los asociados ante el Consejo de Administración y la Presidencia Ejecutiva.	✓	✓	✓	Soluciones oportunas y pertinentes.
Modelo de gestión de casos.	...	✓	✓	Se actualizó el procedimiento con base en las recomendaciones de los comités de Vigilancia, en función de brindar a nuestros asociados respuestas pertinentes y oportunas.
Indicador de oportunidad en las respuestas.	...	✓	✓	Se siguen implementando mejoras en este proceso.

Ejercer desde Coomeva el control social que le permita verificar el cumplimiento de los objetivos de las empresas del Grupo.

BALANCE SOCIAL	2016	2017	2018	OBSERVACIÓN
Presentación de informe preparado por la Administración.	✓	✓	✓	El informe presentado está acorde con los instructivos de la ACI. La Junta de Vigilancia conoce y comparte el informe.

LA JUNTA DE VIGILANCIA QUIERE DEJAR PLANTEADAS LAS SIGUIENTES REFLEXIONES:

Coomeva EPS

La Junta de Vigilancia, acorde con su función de control social, delegada por la Asamblea de Delegados tiene la obligación de velar por que se cumpla el objetivo para el cual se constituyó la cooperativa, verificando que los resultados se obtengan en concordancia con los aspectos legales y normativos internos así como los valores y principios de la economía solidaria.

En razón de lo anterior la Junta de Vigilancia ha acompañado las reuniones del Consejo de Administración, recibido y analizado todos los informes de las distintas empresas que componen el Grupo Empresarial Corporativo Coomeva.

Las empresas del grupo, en general, han superado las metas y expectativas propuestas para el año 2018, excepción hecha de Coomeva EPS que ha debido afrontar las consecuencias del desfinanciamiento y desarticulación del Sistema General de Seguridad Social en salud Colombiano.

La Junta de Vigilancia ha acompañado al Consejo de Administración, al Presidente del grupo Empresarial Corporativo con su equipo de administradores y asesores en el desarrollo del Plan de Reestructuración y financiamiento de Coomeva EPS.

Los dos problemas más graves que afronta la EPS son el déficit patrimonial y la falta de caja para cumplir con las obligaciones económicas a prestadores y proveedores. Esto tiene como consecuencia la falta de servicios completos en todo el país con la inevitable pérdida de usuarios y de contera disminución de recursos, sin contar con la afectación reputacional.

La Junta de Vigilancia considera que Coomeva, fiel a sus principios, debe seguir impulsando la responsabilidad social empresarial y por lo tanto continuar luchando para mantener a flote a Coomeva EPS.

El plan de Refinanciamiento con la participación de nuevos inversionistas, proceso que está en marcha autorizado en la última asamblea extraordinaria de Delegados y logrando del gobierno central la implementación de la Ley de punto final que reconocerá las deudas del Estado con el Sistema de Salud podrá asegurar la supervivencia del Sistema, la subsistencia y permanencia de la EPS.

Los miembros de la Junta de vigilancia creemos que es indispensable la concertación de todos los grupos de interés en la búsqueda de un consenso general que conduzca a encontrar una solución definitiva al más grave problema que ha tenido que afrontar la Cooperativa en toda su historia.

Asociatividad

Lograr alcanzar los 250.000 asociados en todo el país representó una meta numérica muy importante, este crecimiento de la base social fue un gran reto que superamos en 2018 y que nos obliga a ser aún más responsables con nuestros asociados, que son la fuerza que motiva la labor de nuestra cooperativa y aportan a su crecimiento.

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de nuestros asociados, quienes esperan los mejores servicios y una atención con calidad por parte de su Cooperativa.

Llegar a los 250.000 asociados nos conmina, desde la Junta de Vigilancia, a ejercer un control social más organizado y eficiente, que promueva el ejercicio de los deberes y derechos de los asociados y que permita que estos reciban los beneficios de pertenecer a Coomeva.

Nuestra recomendación es implementar estrategias y acciones que permitan alcanzar un mayor impacto en la vida y en el entorno de los asociados y sus familias. Estamos convencidos de que la satisfacción evita la intención de retiro y la mora en el pago de las obligaciones, por eso invitamos a la administración a continuar innovando en las diferentes estrategias que se están llevando a cabo para retener al asociado.

Nuestro lema:

Control social esencia del cooperativismo

Coomeva

Coomeva

www.coomeva.com.co

GrupoCoomeva Grupo_Coomeva @Grupo_Coomeva GrupoCoomeva