

NUEVO MODELO DE ASOCIATIVIDAD **Febrero 2018**







1

Fidelización y Permanencia de los Asociados



La satisfacción y fidelidad de nuestros Asociados como fuente de crecimiento de nuestra Base Social

01.

La permanencia de los Asociados está estrechamente relacionada con la conexión de productos y servicios del GECC, por lo que se hace imperante aumentar la toma de productos especialmente en los asociados recientemente vinculados para hacer tangibles los beneficios de pertenecer a la Cooperativa y evitar su inactividad o retiro.

Mejorar la conexión de los Asociados con los servicios del GECC

02.

Las fallas en la prestación de los servicios y la atención a los Asociados es una fuente de inconformidad que termina finalmente conduciendo a la inactividad y retiro, por lo que se debe continuar trabajando en el Modelo de Servicio apuntando a lograr una mayor satisfacción en nuestros Asociados.

Mejorar la Calidad de Servicios y Atención a los Asociados

03.

El crecimiento de la Base Social de la Cooperativa se ha visto frenado por la inactividad y retiro de los Asociados, por lo que se hace imperante focalizar los esfuerzos en su fidelización para alcanzar mayores niveles de permanencia.

Aumentar la fidelidad y permanencia de los Asociados

04.

La Cooperativa no cuenta con mecanismos que le permitan adelantar acciones acordes con su naturaleza cooperativa para enfrentar la inactividad de los Asociados, fenómeno que es común en otras industrias, y facilitar su reactivación.

Promover la reactivación de los Asociados

05.

Las dificultades económicas siguen siendo uno de los principales motivos que argumentan los asociados al momento de entrar en inactividad o de solicitar su retiro, por lo que se hace necesario reducir y modular el costo de la Asociatividad.

Reducir el Costo de la Asociatividad



2

Integración de la Familia a Coomeva



Porque sabemos que lo más importante para ti, es el bienestar y futuro de tu Familia

01.

Los familiares que no son Asociados a Coomeva perciben las ventajas de la Asociatividad en su calidad de beneficiarios, pero no construyen Aportes Sociales ni coberturas de Perseverancia y Muerte, entre otras, en cabeza de cada uno.

Facilitar la construcción de capital y toma de coberturas de solidaridad en cabeza de cada miembro de la Familia

02.

La No Asociatividad de los miembros de la Familia limita en algunos casos su conexión con las diferentes posibilidades y servicios que ofrece el GECC: Inclusión Financiera y Becas (Jóvenes) y Prima Nivelada y Renta Casa (Adultos Mayores), entre otros.

Facilitar el acceso de los miembros de la Familia al portafolio de productos y servicios del GECC

03.

La Asociatividad facilita la promoción y apropiación de la cultura de previsión que se necesita para proteger la Familia y no poner en riesgo el desarrollo del Proyecto de Vida de cada uno de sus integrantes.

Promover cultura de previsión en todos los miembros de la Familia, especialmente en los jóvenes

04.

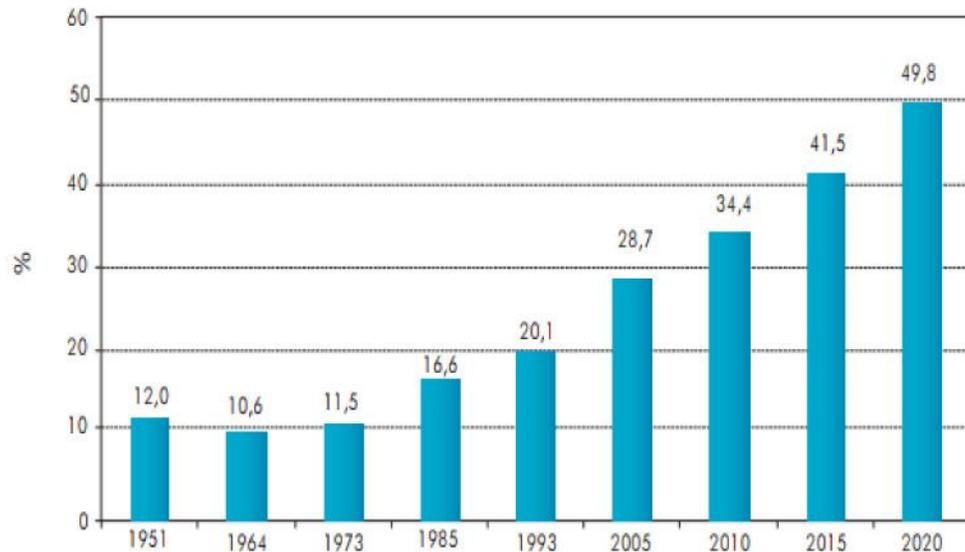
Actualmente los miembros de la Familia pueden asociarse, pero todos pagan el mismo nivel de Aportes Sociales; adicionalmente deben pagar por conceptos estatutarios que tienen alcance familiar como los Fondos de Recreación y Calamidad, lo que encarece la Asociatividad de la Familia.

Reducir el costo de la Asociatividad para la Familia



AUMENTO ENVEJECIMIENTO POBLACIÓN

Desde que se registró la transición demográfica en el país (1951) hasta años recientes (2010) y en futuro próximo (2020), el índice de envejecimiento se ha cuadruplicado, al pasar de 12 a 49 personas de 60 años o más por **cada 100 menores de 15 años**



* Índice de envejecimiento = (Población de 60 años o más / Población <15) * 100

Fuente: Estimaciones Ministerio de Salud y Protección Social con base en DANE, Población censada 1951-1993, Conciliación censal 1985-2005 y Proyecciones 2005-2020

Dinámica en Base Asociados Coomeva

46,3 años

36,6 años

2013

2017

Aumento Edad promedio de la base social

Aumento Participación Asociados Mayores a 60 años

20,2%

14%

2013

2017

Aumento Edad promedio de la base social

3

Transición Demográfica



Porque mereces disfrutar de una Vida Plena

01.

Los Adultos Mayores, especialmente los pensionados, ven afectado su nivel de vida debido a la reducción de ingresos y el aumento en la carga de enfermedades, lo que les impide disfrutar de esta etapa de la vida con confianza y tranquilidad, de ahí la importancia de que puedan contar con las soluciones de capital y protecciones ofrecidas por la Cooperativa.

Facilitar la construcción de capital y toma de coberturas

02.

Los Adultos Mayores, son una población vulnerable, que enfrenta restricciones para el acceso a servicios, por lo que su asociación a Coomeva les permitirá acceder a las diferentes posibilidades y servicios que ofrece el GECC: Programa Vida en Plenitud, Productos de Ahorro, Crédito e Inversión, Prima Nivelada y Renta Casa, entre otros.

Facilitar el acceso al portafolio de servicios del GECC

03.

A pesar del aumento en la longevidad de la población, fenómeno que no es ajeno a nuestra Base Social, y de los enormes beneficios que tiene actualmente la Cooperativa para ofrecer a los Adultos Mayores, su vinculación a Coomeva es limitada y no se promueve.

Promover Asociatividad Adultos Mayores



MATRÍCULAS Y GRADUADOS POR **NIVEL DE FORMACIÓN**

MATRÍCULA POR **NIVEL DE FORMACIÓN**

NIVEL DE FORMACIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TC Comp
TÉCNICA PROFESIONAL	92.941	82.358	78.555	83.016	96.466	93.970	82.585	-1,9%
TECNOLÓGICA	449.686	504.113	515.129	587.914	614.825	623.551	638.412	6,0%
UNIVERSITARIA	1.045.133	1.159.512	1.218.816	1.296.123	1.369.149	1.431.983	1.513.288	6,4%
ESPECIALIZACIÓN	60.116	80.429	81.279	82.550	87.784	86.280	90.792	7,1%
MAESTRÍA	23.819	30.360	32.745	39.488	48.000	52.608	63.644	17,8%
DOCTORADO	2.326	2.920	3.063	3.800	4.428	5.158	5.713	16,2%
TOTAL	1.674.021	1.859.692	1.929.587	2.092.891	2.220.652	2.293.550	2.394.434	6,1%

Fuente: SNIES - MEN. Para 2016 el nivel de especialización incluye especializaciones técnicas, tecnológicas, universitarias y médico quirúrgicas

GRADUADOS POR **NIVEL DE FORMACIÓN**

NIVEL DE FORMACIÓN	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TC Comp
TÉCNICA PROFESIONAL	19.805	18.942	23.305	19.261	12.750	17.030	-3,0%
TECNOLÓGICA	25.016	76.904	87.219	98.045	102.486	102.185	32,5%
UNIVERSITARIA	120.737	132.839	153.573	161.732	167.897	178.379	8,1%
ESPECIALIZACIÓN	55.676	63.162	70.208	61.833	63.992	62.076	2,2%
MAESTRÍA	5.933	7.669	10.260	10.589	12.074	14.602	19,7%
DOCTORADO	211	276	339	330	408	466	17,2%
TOTAL	227.378	299.792	344.904	351.790	359.607	374.738	10,5%

Fuente: OLE - MEN

<https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-212400.html>

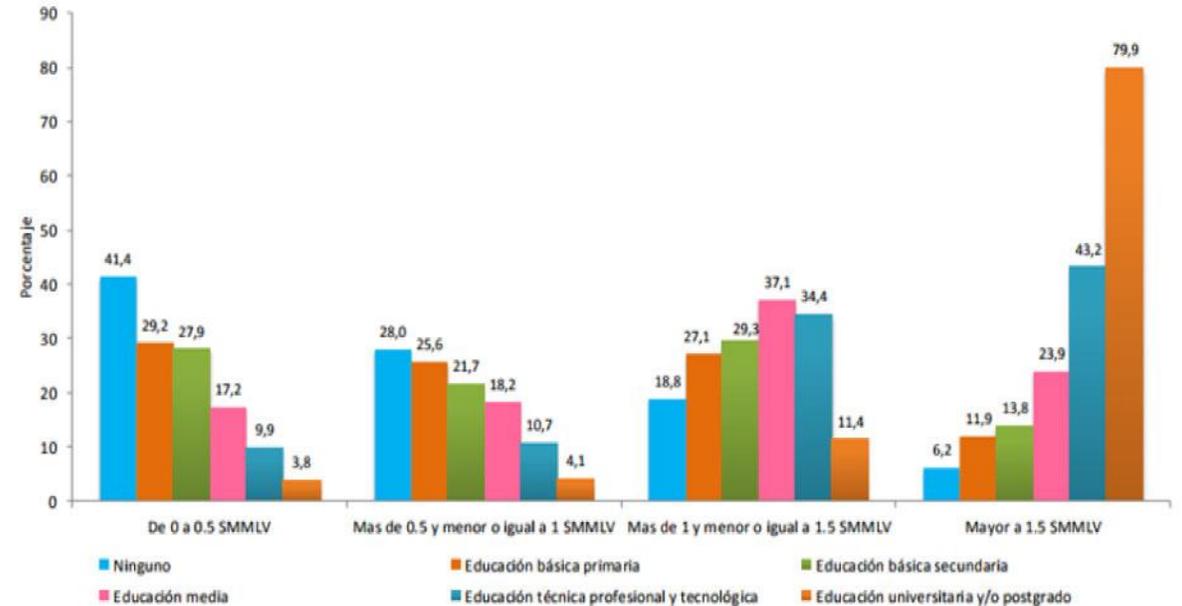
DIFERENCIAS INGRESOS ENTRE PROFESIONALES Y TECNÓLOGOS

En el 2016 se graduaron en el país 423.024 estudiantes, de los cuales el 75% se encontraban en programas universitarios y **tecnológicos cuyo nivel de ingresos es equivalente al 59% y 37% de un Especialista.**

Graduados 2016 y Nivel de ingresos



Distribución porcentual de ocupados según nivel educativo e ingresos – Año 2016



Fuente: DANE – GEIH

4

Nuevas Realidades Económico-Sociales del Profesional Colombiano



Porque lo único que necesitas es una oportunidad para desarrollar todo tu potencial

01.

Actualmente la Asociatividad está cerrada para los estudiantes de los dos últimos años de carrera; sin embargo, los Jóvenes, enfrentan dificultades para acceder al crédito educativo desde el primer año de estudio, de ahí la importancia de posibilitar su Asociatividad para facilitar su tránsito inmediato a estudios superiores y evitar su deserción.

Promover Asociatividad Jóvenes desde 1er Año de Estudio

La tendencia al crecimiento de la población de técnicos y tecnólogos y la vulnerabilidad a la que están expuestos como consecuencia de las diferencias salariales que enfrentan, hacen necesaria la reducción del costo de la Asociatividad para este segmento para promover su vinculación y progreso gracias a los beneficios ofrecidos por la Cooperativa para su progreso.

02.

Promover Asociatividad Técnicos y Tecnólogos

Actualmente la población de Asociados está conformada especialmente por Empleados, sin embargo, el aumento de los profesionales independientes y los emprendedores representa una oportunidad de crecimiento interesante en la medida en que son poblaciones vulnerables que pueden encontrar en Coomeva muchas de las soluciones que requieren en materia de protección y emprendimiento.

03.

Promocionar Servicios para Independientes y Emprendedores

La Asociatividad facilita la promoción y apropiación de la cultura de previsión que necesitan los estudiantes, profesionales, técnicos y tecnólogos, empleados, independientes y emprendedores para no poner en riesgo el desarrollo de su Proyecto de Vida.

04.

Promover cultura de previsión



5

Focalización y Modernización Procesos de Asociatividad



Procesos modernos orientados a soportar las necesidades de las Estrategias de Vinculación, Fidelización y Profundización

01.

Actualmente el foco de los esfuerzos comerciales está centrado en la vinculación de nuevos Asociados, por lo que se requiere de la mano de un Nuevo Modelo de Asociatividad focalizar los recursos para orientarlos hacia la consecución de mayores niveles de Satisfacción, Fidelidad y Permanencia de nuestra Base Social; esto implica la revisión de la conformación y perfil de las Fuerzas Comerciales, Metas y Modelo de Indicadores y Remuneración Variable .

Focalizar los recursos y esfuerzos comerciales hacia la Fidelización y Permanencia de nuestra Base Social

02.

Actualmente los procesos de Asociatividad están basados en modelos de operación tradicionales, lo que los hace poco ágiles, costosos y lejanos a la comunidad de hoy que es más afín a medios virtuales y modelos colaborativos. El tamaño de nuestra Base Social hace necesaria la utilización de tecnología avanzada (Big Data, RPA –Robotic Process Automation, entre otras), como soporte para el diseño de una oferta comercial asertiva, la construcción de modelos predictivos de retiro, y el monitoreo y control operativo de los procesos del front y del back .

Alivianar, modernizar, virtualizar y hacer más efectivos y eficientes los Procesos Asociativos (Vinculación, Fidelización, Profundización, PQR), utilizando tecnología avanzada

03.

La desarticulación de los procesos entre las Empresas del GECC es una limitante que afecta la Integralidad de nuestra Oferta de Valor; de ahí la importancia de contar con Modelos de Excelencia Operacional que faciliten la visión y gestión transversal de los procesos Asociativos.

Implementar Modelo de Excelencia Operacional para soportar el desarrollo de la Estrategia de Asociatividad



Evolución Capital Social y Patrimonio

Datos \$Millones



En 2017, se recaudaron Aportes Sociales por \$70.831 Millones, superiores en un 3,60% frente a lo recaudado el año anterior.

6

Fortalecimiento Institucional



En Coomeva hemos obtenido grandes logros: éstos nos generan también grandes responsabilidades por ser parte de una de los sectores más importantes del desarrollo de Colombia, como es el sector solitario. Contribuimos a la estabilidad y armonía económica y social de nuestro país y ante todo, somos una organización responsable por las personas y por su futuro

01.

El fenómeno de la inactividad de los Asociados afecta la dinámica de crecimiento del recaudo de los Aportes Sociales; de ahí también la importancia de construir un Modelo de Asociatividad para alcanzar mayores niveles de Capital Social que le permitan seguir soportando adecuadamente la oferta de servicios y beneficios y el crecimiento del Grupo Empresarial. Esta mayor capitalización deberá provenir del crecimiento de la Base Social, como consecuencia de mayores niveles de actividad, promoción de la asociatividad en nuevos segmentos (Familiares, Jóvenes, Adultos Mayores, entre otros) y la flexibilización de los Aportes Sociales de acuerdo con la capacidad económica de los diferentes segmentos de la población de Asociados.

Promover el crecimiento en el recaudo de los Aportes Sociales

Como consecuencia del retiro voluntario y la exclusión de Asociados, la Cooperativa realiza la devolución anual de un monto importante de Aportes Sociales, lo que afecta el crecimiento de su Capital Social; por esto en el Nuevo Modelo de Asociatividad se requiere focalizar los esfuerzos hacia la satisfacción y fidelización de los Asociados para reducir los retiros voluntarios y la implementación de estrategias que permitan aumentar la efectividad en la reactivación de los Asociados en mora o inactivos.

02.

Reducir la devolución de aportes como consecuencia del retiro voluntario y la exclusión de Asociados.



- Aumentar conexión con los **servicios y beneficios de la Cooperativa**
 - Aumentar **Satisfacción de nuestra Base Social**
 - Reducir deserción y aumentar **permanencia de Asociados**
- Aumentar vinculación y **permanencia de los familiares de Asociados**
 - Hacer extensivos los servicios, beneficios y protección que ofrece la **cooperativa a los familiares de los Asociados**
- Aumentar la vinculación y permanencia de los adultos mayores, y su conexión con todo el **portafolio de servicios del GECC**
- Aumentar la participación de Profesionales, Técnicos y Tecnólogos mediante propuestas flexibles, livianas y **acordes a su realidad social y económica.**
- Adaptar los procesos de asociatividad para que soporte adecuadamente las necesidades de las Estrategias del Negocio, **aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología.**
- Promover la construcción de capital en nuestros Asociados a partir de una **mayor participación y satisfacción**
 - Incrementar la fortaleza **patrimonial de la Cooperativa**

IMPLICACIONES REVISIÓN MODELO DE ASOCIATIVIDAD

Bajo una mirada mucho más amplia de nuestros Asociados, necesitamos desarrollar un Modelo de Asociatividad que sea **Diferencial, Incluyente, Flexible y Moderno.**

Para esto se hace indispensable repensar todos los elementos del Proceso de Asociatividad partiendo desde la revisión de su **Arquitectura y Costo, lo que implica cambios en nuestros Estatutos Sociales**

REVISIÓN ELEMENTOS INTEGRANTES DEL PROCESO DE ASOCIATIVIDAD



1

- Desarrollar nuevos modelos de segmentación de la población de Asociados en **función de su ciclo de vida, profesión y necesidades**
- Desarrollar oferta comercial para cada segmento de la población, aprovechando **ventajas Mutualidad y GECC**

2

- Integrar y Especializar Perfil Fuerzas Comerciales (**Vinculación + Fidelización + Profundización**)
- Rediseñar Métricas, Sistema de Indicadores y Modelos de Remuneración con **foco en la fidelización y permanencia de los Asociados**

3

- Rediseñar comunicación con los Asociados, **en términos claros y cercanos**
- Socializar de manera amplia y clara los **Beneficios de la Asociatividad**

4

- Fortalecer cultura de pasión por el **servicio y modelo de PQR's**
- Implementar nuevos Modelos de Acompañamiento Virtual para **los Asociados (Asistente Personal)**

5

- Implementar Modelo de Excelencia Operacional (**Procesos + Tecnología**) con **foco en procesos core Asociativos**
- Aprovechar ventajas de la Economía Digital (**Automatización de la Vinculación**)

6

- Fortalecer Modelo de **Educación Cooperativa para los Asociados**
- Implementar Modelos de **Predicción del Retiro (BI)**
- Repotencializar **Modelo de Lealtad**

REVISIÓN ELEMENTOS INTEGRANTES DEL PROCESO DE ASOCIATIVIDAD



1

- Credimutual / Renta Casa / Prima Nivelada / Tasa Solidaria Educación / Fondo de Garantías / Fondo Social de Vivienda / Asistencia Económica y Social / Círculo de Profesionales

2

- Recomposición **Fuerzas Comerciales**
- Nuevo Modelo de **Remuneración Fuerza Comercial**

3

- Proyecto **Portal de Beneficios**
- Cambio en la **Página Web**

4

- Gestión de **Negaciones GECC**
- Proyecto **Asistente Personal Virtual**

5

- Redes de Asociatividad
- Repotencialización de Canales
- Excelencia Operacional
- Transformación Digital

6

- Fortalecer Modelo de **Educación Cooperativa para los Asociados**
- Implementar Modelos de **Predicción del Retiro (BI)**
- Repotencializar **Modelo de Lealtad**



Reforma Estatutaria
Nuevo Modelo de Asociatividad

ARQUITECTURA **MODELO DE ASOCIATIVIDAD**

En el nuevo modelo se plantea independizar la Asociatividad de los Servicios Estatutarios para hacerla más flexible y liviana, crear nuevas categorías para reconocer mejor la diversidad de nuestra base social y organizar su atención a través de Planes de Asociatividad



CATEGORÍAS DE **ASOCIADOS**

No reconoce diferencias entre estos grupos de Asociados

Limita su entrada a partir de los dos últimos años de carreras

↑ Tendencia mundial Incremental
€

No considera que algunos continúan con estudios de postgrado

No reconoce diferencias entre los miembros del núcleo familiar

No se promueve su vinculación

Los asociados que atraviesan dificultades económicas se colocan en mora hasta que se retiran o son expulsados

Los asociados que atraviesan dificultades económicas se colocan en mora hasta que se retiran o son expulsados

Profesionales, Técnicos y Tecnólogos

Estudiantes

Egresado de Educación para el trabajo y el DH.

Recién Graduado

Familiares de Asociados

Adultos Mayores 60 Años

Asociados en Receso

Asociados Inactivos

Reconoce diferencias e independiza las categorías Profesional y Técnico-Tecnólogo

Permite la vinculación a partir del primer año de estudios

Permite desarrollar personal y profesionalmente este segmento con el apoyo de Coomeva.

Reduce el costo para facilitar su permanencia o vinculación

Reconoce diferencias y permite vinculación en diferentes categorías, reduciendo el costo de la asociatividad para la familia

Permite su vinculación, mejorando su nivel de aportes para apalancar la oferta de servicios

Contempla suspensión, de común acuerdo, del pago de los conceptos estatutarios., hasta por 2 años.

Cuando el asociado se encuentra en mora superior a los 90 días en el pago de los conceptos estatutarios, hasta por 5 años.