



Facilitando la vida al Asociado

Plan Estratégico 2019



Declaración inicial

La comunidad de asociados

*Somos el más importante colectivo de profesionales de Colombia,
y nuestro gran objetivo institucional es
crear valor al asociado en sus tres roles
de usuario, gestor e inversionista.*

Usuarios

*Creamos esta organización
para satisfacer nuestras
necesidades, aspiramos a
servicios de calidad y con un
valor agregado y diferencial*

Gestores

*Dirigimos y orientamos el
accionar de la organización
aprovechando las estructuras
y medios que nos da el
modelo cooperativo*

Inversionistas

*Aportamos capital y
recursos para que sean
utilizados por la cooperativa
en forma segura, asegurando
el valor del dinero en el
tiempo y una rentabilidad
adecuada*

Esquema del Plan

*Marco de
planeación*

*DECLARACION DE
CALIMA*

*Estatutos
Ley Cooperativa
Normas*

*Declaración de
Estrategia*

*MISION
VISION
PROMESA
PRINCIPIOS
VALORES*

*Estrategia cooperativa
Estrategia corporativa*

*Imperativos
estratégicos*

*Cuerpo de la
estrategia*

*OBJETIVOS
ESTRATEGIAS
INICIATIVAS
PLANES DE
ACCION*

Declaración de la estrategia

Facilitando la vida al Asociado

Declaración de Calima

Hotel Los Veleros, Lago Calima. 6 de agosto de 2010

El Consejo de Administración de COOMEVA, su Junta de Vigilancia, los Presidentes de los Comités Regionales de Administración y el Gerente General Corporativo acompañado por el equipo gerencial, como herederos de los valores y objetivos de los fundadores de la Cooperativa, y comprometidos con ellos,

CONSIDERANDO QUE:

- En estos 46 años, gracias a la visión y al esfuerzo de cooperativistas y colaboradores hemos construido una organización llena de vitalidad y con un claro compromiso con sus asociados.
- Estamos conscientes de que estos objetivos y valores cooperativos han ido evolucionando y renovándose en el tiempo: el profesional colombiano hoy aspira y necesita un universo de servicios y beneficios a los que la Cooperativa debe responder de nuevas maneras.
- Coomeva es hoy en día una organización de gran envergadura, aglutinando el mayor colectivo de profesionales de Colombia, contando con un patrimonio económico de significancia nacional, y habiendo logrado unos volúmenes de negocio y una capacidad empresarial calificados entre las más importantes del país.
- Que asumimos la responsabilidad que los asociados nos han entregado de administrar cuidadosa y responsablemente sus recursos económicos, así como de atender sus necesidades y expectativas de manera adecuada y con alto valor agregado. En esta gestión responsable debemos anteponer el interés colectivo sobre los intereses particulares.
- Como depositarios de las aspiraciones del asociado, somos los responsables últimos y principales del éxito de nuestra organización y el cumplimiento de la misión para la que fue creada.

POR ELLO en el marco de una reflexión respetuosa y profunda sobre la realidad y potencialidades de la Cooperativa, y habiendo llegado a ciertos consensos y convicciones, DECLARAMOS que:

Entendemos, como marco general de nuestra gestión y desarrollo, al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, entidad que reconocemos actúa en dos mundos complementarios y no excluyentes: el de Coomeva como cooperativa y el de Coomeva como propietaria y gestora de un grupo empresarial. Una visión integrada que facilita definir un claro lineamiento estratégico.

Coomeva en su carácter cooperativo, es un colectivo de personas que se agrupan en asociación, con el objetivo fundamental de satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Es en este marco, que los Asociados son, por el intermedio de su cooperativa, en colectivamente dueños de unas inversiones empresariales.

Somos una organización en la que el Asociado es a la vez usuario, inversionista y gestor. Por tanto, nuestra responsabilidad es atender, en estos tres roles, las expectativas y necesidades de nuestros asociados.

Facilitando la vida al Asociado

Se reconoce que una de las grandes fortalezas de Coomeva es su **presencia local**, con participación y servicios, asegurando con ello la identidad y el compromiso de sus asociados y la cercanía de sus soluciones. Por ello, diligencia y administración debemos empeñarnos para que la Cooperativa llegue a todas las regiones y zonas, de forma que el asociado sienta que nuestra Institución le pertenece a todos.

Aspiramos a aprovechar las enormes capacidades que nos brinda el colectivo para **ofrecer soluciones y servicios diferenciales y de calidad superior a una base creciente de Asociados**. Así mismo, beneficiamos de la gran oportunidad de incidir en el mercado para que se ofrezca a nuestra comunidad de asociados un servicio diferencial, que "vale la pena". Adicionalmente, se ampliará la base de clientes satisfechos de nuestras empresas para generar recursos significativos que se reinvertan a los Asociados.

nosocemos en la multiactividad, asociatividad e integralidad la fuente de nuestra diferenciación competitiva ante los Asociados y nos comprometemos a profundizarla utalciendo nuestra propuesta de servicios, tanto propios como negociados con terceros.

cooperativa, debemos asegurar que nuestra propuesta de valor ("Coomeva nos facilita la vida") se haga efectiva para los profesionales colombianos mediante productos y servicios que respondan a sus necesidades prioritarias. Representando las necesidades e intereses del colectivo, crearemos condiciones de valor agregado para los asociados con el fin de transferirles un claro diferencial.

los a Coomeva como una entidad llamada a vivir un "salto cuántico" en su campo de acción, crecimiento y en sus resultados. Estamos dispuestos a impulsar esta nueva etapa de vida de la cooperativa, haciéndola más robusta, más cercana a las necesidades de los asociados, generadora de valor distintivo y de riqueza económica, aportándole una propuesta que mejore la calidad de vida del asociado en sus tres roles.

MEGAS en Coomeva como elementos inspiradores, retardores y de alineamiento, se definirán en los planes estratégicos de cara al año 2015, tanto para la Cooperativa como para las empresas. Que el Plan 300K, comprende mucho más que una simple meta cuantitativa de ingresos, abriendo una estrategia de mejoramiento sostenido que se refleje en un mayor crecimiento de la organización, cuyo desafío ayudará a generar comportamientos de agilidad, servicio, cambios y mejoras a todo nivel.

el buen Gobierno Corporativo es un elemento esencial para la atracción de los asociados colombianos, al ser la base fundamental de la confianza de los asociados en la Cooperativa prestadora de servicios, foro de la asociatividad y receptora de sus recursos. Por lo nuestro compromiso con el cabal cumplimiento del Código de Buen Gobierno de la Cooperativa.

nos a seguir clarificando y robusteciendo un Modelo de Gobierno Corporativo que asegure la estabilidad y madurez de la gestión, garantizando la permanencia de los intereses colectivos por encima de los particulares o de grupos. Reconocemos que la Cooperativa tiene sus propios ámbitos de acción, por lo que el Consejo de Administración tiene los destinos de la organización y, como cuerpo colegiado, le fija a la Gerencia las acciones para que en ese marco administre y rinda cuentas sobre la gestión de las

Declaración de la estrategia

Misión

Contribuir al desarrollo integral
del Asociado y su familia,
al fortalecimiento
del Sector Cooperativo
y a la construcción de capital social
en Colombia

Declaración de la estrategia

Visión 2019

Coomeva es reconocida
como la mejor fuente de solución
a las necesidades y expectativas del
profesional colombiano y sus familia,
gracias a su exitoso modelo empresarial
cooperativo

Declaración de Estrategia Cooperativa

La estrategia de Coomeva se orienta a
asegurar la
Prestación de servicios múltiples e
integrados
que satisfagan a los asociados
a lo largo de su vida
y generen valor

Declaración de Estrategia Corporativa

Cooameva es, a la vez que una Cooperativa de profesionales, el holding de un Grupo Empresarial conformado por un conjunto de empresas, generalmente propiedad mayoritaria de Cooameva.

De cara a este rol de tenedor de un portafolio de inversiones empresariales, pero especialmente por la vocación de estas empresas de servir a asociados y terceros, es que se requiere una declaración del más alto nivel sobre el GECC y su rumbo estratégico.

Declaración de Estrategia Corporativa

Cooomeva ha agrupado la mayoría de sus empresas en cuatro sectores atendiendo a la lógica de los negocios

Estas empresas, mayoritariamente responden a criterios de servicio y o de inversión según el caso, pero todas están sujetas al gobierno corporativo

La orientación actual de las empresas del grupo responde a nuestros objetivos estratégicos y se resume en tres grandes preocupaciones que requieren ser atendidas de manera equilibrada: **prestación de servicios de alta calidad, rentabilidad y manejo adecuado de los riesgos.**

Declaración de Estrategia Corporativa

- En los próximos años Coomeva se enfocará principalmente a desarrollar sus tres sectores principales: financiero, mutual y seguros y salud (este último con énfasis en el aseguramiento voluntario).
- Fruto de este enfoque, se ira logrando un re-equilibrio del peso relativo de los sectores de manera que se incremente sustancialmente el peso relativo de los sectores financiero y solidaridad y seguros, mientras se reduce nuestra exposición al riesgo en el sector salud.

Declaración de Estrategia Corporativa

- El sector recreación se reafirma en su vocación de servicio al asociado y se integrará aun más, en lo operativo, con Coomeva (particularmente en el caso de la Corporación). De la misma manera empresas y servicios como la Fundación y Educación se centrarán exclusivamente en asociados.
- Nuevas necesidades de los asociados podrán ser atendidas por medio de alianzas con terceros.
- Durante el trienio 2014 a 2016 se realizará todo un esfuerzo sistemático en todo el GECC para mejorar sustancialmente la eficiencia y aumentar la rentabilidad hasta acercarnos a los niveles de creación de valor esperados por nuestras empresas.

Declaración de Estrategia Corporativa

- Coomeva requiere que las empresas que atiende asociados incorporen en sus estrategias y decisiones un énfasis especial en servirles adecuadamente en términos de oportunidad, calidad y precio (salvo ahí dónde a normativa o las leyes lo impidan)
- Las empresas del GECC deben impactar más profundamente en la calidad de vida de nuestros asociados, aumentando no sólo la cantidad que usa los productos (cobertura), sino y especialmente la cantidad de productos que cada asociado tiene (profundidad). Sin dejar de crecer en clientes terceros cuando aplica, se reafirma la enorme oportunidad que aun existe en la base de asociados para el crecimiento y el servicio.

Declaración de Estrategia Corporativa

- Hacer realidad la promesa de valor y la estrategia de Coomeva exige del GECC la capacidad de integrar la oferta para ofrecerla, de cara al asociado, en un solo lugar, sea este físico o virtual, presencial o remoto. En esta estrategia de integración de las cadenas propias a la solución de cada necesidad reside mucho de nuestro carácter único y diferencial de cara al mercado.

Promesa de valor

*Coomeva
nos facilita
la Vida*

Atributos

Promesa de valor

*Coomeva
nos facilita
la Vida*

Atributos:

- *Cercanía en la solución de las necesidades de acuerdo al ciclo de vida y el segmento del asociado*
- *Trato personalizado y compromiso con el asociado*
- *Trámites simples y tiempos de espera cortos*
- *Oferta múltiple en un solo lugar (Acceso multicanal)*
- *Aprovecha las ventajas de la solidaridad y la ayuda mutua*
- *Una propuesta generadora de confianza*

Modelo de negocio



*Planeación
estratégica*

Imperativos estratégicos

- a. Fortalecer y profundizar el vínculo emocional del Asociados con la cooperativa*
- b. Conformar una amplia base de Asociados satisfechos en las diferentes etapas de su ciclo de vida*
- c. Interpretar y representar las necesidades de nuestros Asociados para ofrecerles soluciones de valor agregado*
- d. Promover una pedagogía de la asociatividad que haga evidente nuestro valor diferencial*
- e. Crear valor económico en todas nuestras actividades así como en las empresas en las que hemos invertido*

Imperativos estratégicos

- f. Consolidar un modelo de gestión que genere competitividad, innovación, resultados y satisfacción, soportado en las mejores prácticas así como en el compromiso de nuestros dirigentes y colaboradores.*
- g. Mejorar sistemáticamente la eficiencia en todas las empresas del grupo*
- h. Impulsar con mayor claridad y visibilidad las distintas acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) integrándolas en el quehacer de la cooperativa y sus empresas.*
- i. Consolidar un modelo de gobierno que garantice la calidad de la gestión y genere confianza y credibilidad en la cooperativa*
- j. Incidir de manera mas permanente y visible e los grandes debates del país y en la definición de las regulaciones que rigen nuestra actividad.*

PE2019 *OBJETIVOS ESTRATÉGICOS*

DIMENSION COOPERATIVA

Desarrollar una sólida comunidad de asociados identificada y satisfecha con su Cooperativa

Ofrecer soluciones que mejoren la calidad de vida del asociado, acordes con sus necesidades y comportamientos

Comunicar valor y confianza en la relación de largo plazo con el asociado y la comunidad

Promover un modelo de gobernabilidad cooperativa soportado en una Dirigencia comprometida y participante

DIMENSION EMPRESARIAL

Crear valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado

Desarrollar armónicamente al Grupo Empresarial Cooperativo, alineado con los intereses y expectativas del asociado

Consolidar un robusto modelo de gestión que genere productividad y resultados, y asegure un manejo integral de riesgos

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 1

Desarrollar una sólida comunidad de asociados identificada y satisfecha con su Cooperativa

- Estrategia 1.1 Profundizar en el conocimiento del colectivo de asociados, sus necesidades y comportamientos.
- Estrategia 1.2 Cautivar un flujo constante de profesionales hacia nuestra organización.
- Estrategia 1.3 Estimular la relación de largo plazo con el asociado gracias al reconocimiento de su lealtad y el mayor uso de los servicios y productos.
- Estrategia 1.4 Convertir a Coomeva en una alternativa atractiva y potente para el asociado en cada etapa de su ciclo de vida.
- Estrategia 1.5 Implementar acciones que atraigan a los jóvenes a la cooperativa y les permitan permanecer y aprovechar los servicios.
- Estrategia 1.6 Implementar acciones que favorezcan la equidad de género en todos los ámbitos y servicios del quehacer cooperativo y del GECC.
- Estrategia 1.7 Promover y facilitar la integración de comunidades de profesionales que generen relaciones de largo plazo con la cooperativa.

PE2019 *OBJETIVOS ESTRATÉGICOS*

Objetivo Estratégico 2

Ofrecer soluciones que mejoren la calidad de vida del asociado, acordes con sus necesidades y comportamientos

- Estrategia 2.1 Desarrollar una oferta adaptada y segmentada de soluciones para el asociado.
- Estrategia 2.2 Alinear los servicios prestados por la Cooperativa y sus empresas con las expectativas y necesidades de los asociados.
- Estrategia 2.3 Impulsar un enfoque integral en el apoyo y fomento del emprendimiento entre los asociados para facilitar su desarrollo individual y colectivo.
- Estrategia 2.4 Apoyar el desarrollo del asociado mediante acciones y programas de formación personal y profesional.
- Estrategia 2.5 Desarrollar una propuesta de desarrollo profesional para los asociados que favorezca su capacidad de empleo.
- Estrategia 2.6 Explorar alternativas de servicio en materia de vivienda y consumo para los asociados.
- Estrategia 2.7 Desarrollar un modelo de servicio que asegure una relación oportuna, ágil y confiable para el asociado.
- Estrategia 2.8 Representar al colectivo de asociados para lograr ventajas en servicios y beneficios ante empresas propias y de terceros.
- Estrategia 2.9 Profundizar en el uso de servicios por parte de los asociados mediante una mayor venta cruzada.
- Estrategia 2.10 Brindar a los asociados espacios, físicos y virtuales, que faciliten el acceso integral a los productos y servicios negociados en su nombre.
- Estrategia 2.11 Medir permanentemente la satisfacción y efectividad de nuestros servicios para implementar acciones de mejoramiento continuo.

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 3

Comunicar valor y confianza en la relación de largo plazo con el asociado y la comunidad

- Estrategia 3.1 Educar en el valor que genera la asociatividad para el asociado y la comunidad
- Estrategia 3.2 Crear una cultura interna capaz de comunicar el valor generado al asociado
- Estrategia 3.3 Retener a nuestros asociados por el valor y la calidad de los servicios que les ofrecen Coomeva y sus empresas
- Estrategia 3.4 Concretar nuestro compromiso con el Pacto Global, mediante la actuación corporativa socialmente responsable a lo interno y externo del GECC logrando un impacto positivo en nuestros grupos de interés
- Estrategia 3.5 Implementar una metodología para medir el valor ampliado que se genera al asociado y difundir su resultado
- Estrategia 3.6 Consolidar la confianza en la Cooperativa por medio de un modelo de gobernabilidad transparente y creíble

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 4

Promover un modelo de gobernabilidad cooperativa soportado en una Dirigencia comprometida y participante

- Estrategia 4.1 Privilegiar la educación y promoción de los valores y la cultura de la solidaridad y la cooperación
- Estrategia 4.2 Incorporar en la organización una pedagogía de la gestión que facilite el diálogo entre la Dirigencia y la Administración
- Estrategia 4.3 Ampliar las posibilidades de participación del asociado y fomentar la participación activa de la Dirigencia en todos sus niveles
- Estrategia 4.4 Fortalecer el modelo de gobierno corporativo asegurando transparencia, estabilidad y credibilidad.
- Estrategia 4.5 Ser un actor protagónico en la formulación de políticas y toma de decisiones en el sector cooperativo nacional e internacional
- Estrategia 4.6 Participar activamente e incidir en la formulación de políticas públicas que afecten a la Cooperativa y su Grupo Empresarial

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 5

Crear valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado

- Estrategia 5.1 Asegurar el valor en el tiempo de los aportes sociales de los asociados
- Estrategia 5.2 Mantener inversiones empresariales y de portafolio diversificadas y rentables
- Estrategia 5.3 Rentabilizar la gestión de los activos fijos
- Estrategia 5.4 Desarrollar los fondos mutuales garantizando su solvencia y rentabilidad.
- Estrategia 5.5 Administrar con prudencia, eficiencia y orientación de resultados todas las actividades y negocios del grupo

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 6

Desarrollar armónicamente al Grupo Empresarial Cooperativo alineado con los intereses y expectativas del asociado

- Estrategia 6.1 Mantener alineado al conjunto de empresas alrededor de los objetivos de la Cooperativa
- Estrategia 6.2 Formular las políticas corporativas de crecimiento, diversificación y riesgos de las empresas del GECC
- Estrategia 6.3 Crecer rentablemente alrededor de nuestro foco de negocio mediante empresas líderes en sus respectivas industrias
- Estrategia 6.4 Expandir sustancialmente la base de clientes para transferir valor a los Asociados
- Estrategia 6.5 Generar relaciones sinérgicas, creadoras de rentabilidad y valor, entre las empresas del GECC

PE2019 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo Estratégico 7

Consolidar un robusto modelo de gestión que genere productividad y resultados, y asegure un manejo integral de riesgos

- Estrategia 7.1 Dotarse de una estructura organizacional ágil y efectiva volcada al asociado
- Estrategia 7.2 Fortalecer el Sistema de Gestión Integral soportado por procesos eficientes y flexibles que asegure la calidad del servicio
- Estrategia 7.3 Atraer y retener al talento humano requerido para el desarrollo de la estrategia de la Organización
- Estrategia 7.4 Dotarse de los Sistemas de Información y Operación que faciliten la gestión y los resultados
- Estrategia 7.5 Medir y evaluar continuamente la ejecución de la estrategia transformándola en elemento central de la cultura organizacional
- Estrategia 7.6 Definir y ejecutar una política de gestión de riesgos a nivel de Coomeva y sus empresas.