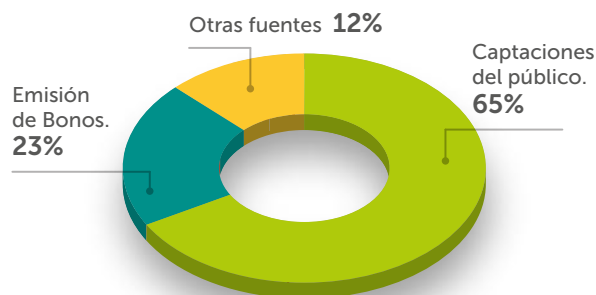


4 a. Gestión de los recursos financieros.

Bancoomeva asigna los recursos financieros que cubren las necesidades a corto y largo plazo, para asegurar los resultados económicos, la situación competitiva y la sostenibilidad de la organización.

Las principales fuentes de financiación son:



Gráfica No. 31- Fuentes Externas de Financiación.

Frente a las fuentes externas de financiación, las captaciones del público son pilar fundamental en nuestro proceso de fondeo de Bancoomeva; por lo tanto, la estrategia de relacionamiento y cercanía con clientes del pasivo es una de las más importantes. Prueba de ello es la tendencia creciente, según lo proyectado por Bancoomeva, en la que venimos generando unos sólidos niveles de liquidez, razón por la cual solo acudimos en un 4% a fuentes diferentes de las captaciones del público (fondeo institucional). De tales depósitos, el 67% corresponde a término fijo (CDT) lo cual asegura mayor estabilidad de los depósitos.

La definición de precio relacionado con la percepción de riesgo del mercado es revisada semanalmente buscando mayor competitividad.

El endeudamiento a través de instrumentos financieros como bonos está contemplado en el mediano plazo, como mecanismo de calce de plazos con créditos de largo plazo, principalmente en Vivienda.

En cuanto al patrimonio, en el Banco nos hemos fortalecido a partir de la política de reinversión de las utilidades de los ejercicios anuales. El relacionamiento de largo plazo con clientes ha sido parte fundamental en la buena dinámica de crecimiento y en la estabilidad de las captaciones.

La formulación, programación y ejecución presupuestal del capital de trabajo se lleva a cabo en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos, a partir del

ejercicio de planeación financiera y presupuestal, con base en dos premisas: a) el crecimiento de la cartera debe estar cubierto con el aumento en las captaciones y b) el nivel de liquidez se debe controlar permanentemente a través de los indicadores asociados, en razón a ser uno de los indicadores claves de desempeño del objetivo estratégico: “Crecer equilibradamente creando valor sustancial para el accionista y el cliente”.

La Gestión del Direccionamiento Financiero contempla la optimización de recursos y la rentabilidad, y articula los subprocesos de planeación financiera (incluye presupuestación por escenarios alineado con el Direccionamiento Estratégico, acorde con el apetito de riesgo del negocio), control del margen, evaluación financiera y proyectos, planes de optimización de gastos y gestión de compras de bienes y servicios. Este ejercicio comprende: Monitoreo del margen financiero, análisis de rentabilidad desglosado por negocio, producto y clientes, el cual permite ir haciendo una correcta asignación de recursos.

Algunas estrategias de Bancoomeva para promover el uso racional y el aprovechamiento adecuado de la infraestructura, bienes y servicios son:

- Planes anuales de optimización del gasto a través de los cuales se identifican prácticas de consumo racional.
- Monitoreo a la ejecución presupuestal, que permite establecer las desviaciones y definir los planes de acción para el cierre de brechas.
- Medición de indicadores como el de eficiencia administrativa frente al sector y otros que en el Comité Ejecutivo mensualmente se revisan y analizan con definición de acciones.
- Planeación y presupuestación de los recursos de las vigencias futuras.
- Aplicación de metodologías de negociación sobre las compras de bienes o servicios.
- Desarrollo de esquemas de mejoramiento continuo a procesos, adoptando mejores prácticas de mercado.

A fin de establecer las prioridades de inversión Bancoomeva verifica:

- Alineación de los proyectos de inversión con el Direccionamiento Estratégico.
- Evaluación de los proyectos con una validación financiera previa, para determinar la generación de valor y la selección de las iniciativas con mayor retorno, pertinencia y capacidad de ejecución.
- Priorización anual de proyectos por el Comité Directivo de Proyectos, que posteriormente se presenta a la Junta Directiva para su aprobación.

La inversión en los últimos cinco años incluye los proyectos propios del Banco y los corporativos que apoyan a todas las empresas de Coomeva. Esta importante inversión ha permitido garantizar el cumplimiento de la Estrategia del Banco y su transformación tecnológica, de innovación y del negocio.

Los indicadores de capacidad financiera que hemos definido para la organización son: Captaciones, mezcla y costo de fondeo, y nivel de liquidez, de acuerdo con el apetito de riesgo del negocio. El control sobre el cumplimiento de dichos indicadores se realiza semanalmente en el Comité de Tesorería y, mensualmente en los procesos de la Vicepresidencia Financiera y Administrativa y en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO).

La planeación y gestión financiera del Banco parte del ejercicio del Direccionamiento Estratégico con la definición de las metas de corto, mediano y largo plazo. A partir de estas metas institucionales se fijan los parámetros presupuestales y controles en cada uno de los principales componentes: Comercial, gasto e impuestos.

En términos de los volúmenes y tasas comerciales, el presupuesto contempla la estructura del portafolio de cartera con base en la expectativa de colocación y las metas de rendimiento y provisión por producto, de acuerdo con el apetito de riesgo. Paralelamente se determina la combinación de pasivos que apalancarán el crecimiento del activo teniendo en cuenta la combinación de promedios, tasas y duración. Mensualmente a través de los comités ALCO, Tesorería y Riesgos, se valida el cumplimiento a las políticas y a los lineamientos establecidos, así como los ajustes requeridos en el redireccionamiento del capital de trabajo y las políticas de acceso a crédito, las fuentes de fondeo pasivas, y las modificaciones en precio que respondan a cambios en el mercado o a las necesidades propias del desarrollo del negocio.

En el frente de gasto, Bancoomeva cuenta con una estructura centralizada para asegurar la optimización, independencia y garantía del proceso. Anualmente se fija un presupuesto de gasto requerido por cada área acorde con el Direccionamiento Estratégico Nacional (Iniciativas/proyectos estratégicos) y gestión del día a día. No obstante, la ejecución está supeditada al cumplimiento de la política e instructivos de compras, mediante lo cual se asegura la disponibilidad presupuestal; la consecución de ofertas con la mejor relación de precio, producto, calidad y respaldo; y la autorización de compra con base en los límites determinados para cada instancia. Adicionalmente la ejecución incluye programas de reducción de gastos que involucran a las diferentes áreas para lograr el cumplimiento de los objetivos misionales con menores valores unitarios. Estos programas implican rediseño de los procesos, evaluación de canales internos versus externos y la suspensión o la eliminación de actividades cuyo valor de aporte a los resultados sea limitado o extenso en el tiempo. Los resultados de esta gestión se

presentan mensualmente a los responsables de proceso y se consolidan para validación y control en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Compras.

En relación con la gestión de impuestos, Bancoomeva cuenta con los servicios especializados de Coomeva Servicios Administrativos y de JHR Corp. Cada año se realiza una planeación estratégica fiscal que determina las metas impositivas en Renta e IVA principalmente. Los principales mecanismos para la optimización tributaria son: Beneficios por innovación en ciencia y tecnología (mediante la presentación de proyectos a Colciencias), deducciones por Vivienda de Interés Social, VIS; ahorro en IVA a través de compras por patrimonios autónomos y por uso de tecnología en alquiler en lugar de compra. La gestión en términos tributarios se presenta trimestralmente a la Junta del Banco.

Gestión del control: El Sistema de Control Interno de Bancoomeva cuenta con los siguientes componentes: Ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, orientados a los siguientes objetivos: Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados dentro o fuera del Banco, realizar una adecuada gestión del riesgo, aumentar la confiabilidad y oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento de la normatividad y regulaciones.

Los órganos de control interno de Bancoomeva son la Revisoría Fiscal y el Comité de Auditoría -que a la vez cumplen funciones de asesoría de la Junta Directiva- y la Auditoría Interna que se fundamenta en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento.

Los resultados de las evaluaciones que se realizan de acuerdo con la planeación aprobada por el Comité de Auditoría, aseguran razonablemente la prevención o detección de brechas para el logro de los objetivos del Banco, garantizando además el fiel cumplimiento de las leyes y normas establecidas.

Entre los principales mecanismos para fomentar y asegurar la autorregulación y el autocontrol se encuentran las tres líneas de defensa y su interacción con el Sistema de Control Interno, como se describe en el Capítulo 3c y se presenta en la gráfica Nro. 30.

Revelación de la información: Con el fin de generar una efectiva toma de decisiones a partir de información confiable, permitir el ejercicio adecuado de los derechos de los accionistas minoritarios y proporcionarles a los usuarios, acreedores, inversionistas y demás grupos de interés un conocimiento apropiado acerca de la marcha y la situación de Bancoomeva, dentro del modelo de Gobierno Corporativo se encuentran políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal.

Bancoomeva pone a disposición del público los estados financieros de la entidad al cierre de cada ejercicio económico y sus notas, así como el dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, mediante el mecanismo de información relevante al mercado a través de la Superintendencia Financiera de Colombia y en nuestra página web, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas. De forma permanente se pone a disposición en la página web la relación de productos, servicios, costos, tarifas y condiciones contractuales que regulan las relaciones jurídicas entre Bancoomeva y sus clientes.

De igual manera, Bancoomeva rinde cuentas a sus grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), el cual reporta anualmente resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.

La gestión de riesgos financieros del Banco juega un rol fundamental como segunda línea de defensa para asegurar que se cumplan los objetivos de acuerdo con las prácticas financieras, respondiendo a la regulación y a los requerimientos de los accionistas.

4 b. Gestión de los recursos de información y conocimiento.

Con base en el entorno, las nuevas tendencias tecnológicas y las definiciones estratégicas del negocio se definen las necesidades de los sistemas de información del Banco.



Gráfica Nro. 32 - Modelo de Gestión de la Información.

Nuestra organización cuenta con un modelo de arquitectura tecnológico alineado con la estrategia del negocio (ver gráfica Nro. 35 del Capítulo 4d).

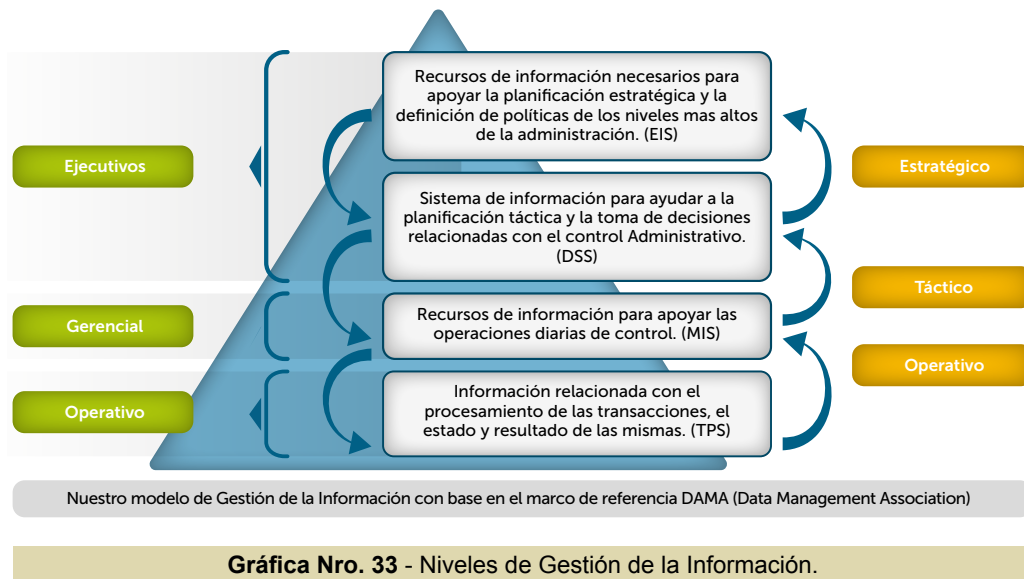
Contamos además con un área de gestión de la información, la cual es responsable de acompañar a los líderes de proceso en la identificación sistémica y sistemática de la información relevante a nivel de la organización y de cada proceso. Así mismo es responsable de proporcionar la información para que las áreas realicen el análisis respectivo para la toma de decisiones, proceso que contribuye al aprendizaje, al mejoramiento e innovación de procesos, canales, productos y servicios financieros y finalmente, al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

De forma general para la Gestión de la Información se parte de modelos de datos que se estructuran en bodega de datos y ODS, se generan unidades de información que se habilitan para generar visualizaciones que facilitan el análisis y la toma de decisiones con base en herramientas de inteligencia de negocio y analítica. Esta información se dispone para las unidades de negocio para generar conocimiento e innovación a través de la minería de datos y de modelos estadísticos que aportan a la evolución del negocio y a generar valor a partir del comportamiento de los datos.

A nivel estratégico, Bancoomeva cuenta con un portal de indicadores que permite tener una visión general del cumplimiento de las cifras claves del Banco, utilizando la metodología y herramientas de Business Intelligence para realizar análisis de información para la toma de decisiones gerenciales, tácticas y operativas en todos los niveles. Lo anterior permite el acceso a información relevante por parte de los usuarios y otros grupos de interés.

Así mismo, para cada proceso contamos con tableros de indicadores diarios/mensuales que se encargan de estructurar y gestionar los datos, transformándolos en información de valor para los procesos y la organización. Los indicadores son analizados, generando planes de acción para cerrar brechas o mejorar los resultados. Producto de este ejercicio se generan necesidades de información para hacer girar el ciclo PHVA de la gestión.

El Banco orienta el análisis de la información a: Identificar brechas a cerrar para el cumplimiento de las metas presupuestadas, conocer y actuar oportunamente frente al comportamiento del mercado, de la competencia y a los cambios legales y reglamentarios, generar conocimiento sobre el comportamiento del cliente, su satisfacción, sus necesidades y expectativas para el diseño y rediseño de productos, servicios, canales y procesos, generar y desarrollar políticas para la gestión de riesgos que garanticen el logro de la Estrategia, ajustar la estructura organizacional en función de la Estrategia del Banco y su modelo de gestión y operación, adecuar la tecnología de acuerdo con las necesidades del Banco y las mejores prácticas.



Las lecciones aprendidas resultado de los proyectos estratégicos generan base de conocimiento para futuros proyectos o iniciativas o acciones que contribuyan a la mejora de los procesos.

El Banco dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado desde el año 2014 bajo la norma ISO 27001:2013, en todos los procesos a nivel nacional. El Sistema se ha mantenido y mejorado con el fin de garantizar la protección de los activos de información y la infraestructura tecnológica, mitigando cualquier riesgo que afecte la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y contribuyendo con la continuidad del negocio.

En la gestión de la seguridad de la información se destacan las siguientes responsabilidades: Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001); identificar riesgos, amenazas, vulnerabilidades y controles, y monitorear el perfil de riesgo de los activos de información; realizar el registro, análisis y tratamiento de los incidentes de seguridad de la información; establecer y hacer seguimiento a las políticas en materia de seguridad de la información; generar estrategias de capacitación y concientización a grupos de interés.

Entre otras, Bancoomeva dispone de las siguientes herramientas para asegurar la confiabilidad, la disponibilidad, la seguridad, la integridad y la actualización de la información:

- Aseguramiento de equipos de cómputo a través de la solución EndPoint (Antivirus, Anti-Malware, Detector de intrusos, Proxy de navegación).
- Solución DLP (Data Loss Prevention) para prevenir la fuga de información.
- Herramienta para el cifrado y encriptación de la información de reserva bancaria e información confidencial.
- Sistema de validación de la huella del cliente al

momento de realizar una transacción.

- Software computarizado que permite validar que la firma del cliente en una transacción corresponda a la que registró en la tarjeta de firmas.

Con la operación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en el Banco hemos definido políticas de control de acceso físico y lógico, otorgando a los usuarios el acceso a los sistemas de información, con base en el principio del mínimo privilegio y en perfiles que aseguran la adecuada segregación de las funciones en los diferentes niveles. Estas políticas se encuentran reflejadas en la matriz de roles y perfiles, la cual es gobernada por el área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Banco.

En la administración de los usuarios que acceden a los sistemas de información del Banco, intervienen diferentes procesos para garantizar la independencia y seguimiento en su ejecución.

Los sistemas de información de costos son base para la toma de decisiones en diferentes escenarios de operación del Banco:

- a- Pricing en el activo. Cada línea de producto de crédito tiene un nivel de rentabilidad objetivo que parte de los costos de provisión y fondeo, y de la aplicación de gastos basados en un conjunto de drivers: Número de clientes, número de operaciones, nivel de vencimiento de cartera y estimación de gastos directos de operación aplicada en productos rotativos.
- b- Distribución de gastos para centros de costo. Los centros de costo productivos tienen una asignación directa de gastos basada principalmente en la capacidad instalada en sitio: Arrendamiento, personal, contribuciones y servicios públicos, entre otros. Los gastos de los centros de costo que hacen parte del back y middle de operación se consolidan para ser distribuidos en los centros de

costo productivos a través de 20 drivers específicos por cada cuenta contable; entre ellos están: Número de operaciones, clientes, cantidad de transacciones, volumen de negocio y metros cuadrados.

c- Tarifa de servicios financieros. A partir del costeo por actividad se establece un margen mínimo para las tarifas públicas y un costo máximo asumido para los convenios y reciprocidades.

El costo de los diferentes canales de distribución y de venta permite determinar las diferentes combinaciones e inversiones que requiere el Banco para apalancar el crecimiento del volumen de negocio con una reducción progresiva de costos unitarios.

Gestión del Conocimiento

Como se describe en el numeral 3b, Bancoomeva dispone del Modelo de Gestión del Conocimiento, el cual permite gestionar de manera dinámica la información de los procesos para tomar decisiones oportunas, el cual está soportado en las competencias organizacionales de innovación, creatividad y logro de resultados. El Modelo tiene como finalidad capturar, aplicar, renovar, transferir y proteger el conocimiento necesario para operar y proyectar el negocio según los requerimientos contenidos en el Direccionamiento Estratégico.

Desde la gestión de liderazgo y en el marco del componente de gestión de la cultura, en la organización tenemos identificados los cargos críticos para asegurar la transferencia de conocimiento y el mantenimiento de la información. Así mismo, cada líder de área con su equipo define las contingencias en cada cargo para garantizar la continuidad de la operación y el negocio.

Bancoomeva cuenta con mecanismos de comunicación que fortalecen el conocimiento de los resultados del negocio, nuevas estrategias de implementación y mejoras a productos y servicios. Semanalmente nuestro Presidente, a través de su comunicado de Presidencia “Mensaje de Hans” comunica a todos los colaboradores los acontecimientos más relevantes. Así mismo, el área de Mercadeo, a través del marketing interno, trabaja la socialización en relación con los productos. En el programa de reconocimiento “Hechos para hacer historia”, se tiene el driver de innovación, el cual también fortalece el mejoramiento continuo. De igual forma, en el Banco se promueven y desarrollan procesos y proyectos de

investigación para el fortalecimiento de nuestra promesa de valor.

Bancoomeva viene desarrollando redes de conocimiento, con el propósito de fortalecer la generación de valor y optimizar recursos, destacándose:

a) Comunidades de aprendizaje internas: Están orientadas a generar y compartir conocimiento entre los equipos de trabajo del Banco, bajo una estructura articulada en el orden nacional, regional y de oficina, con el propósito de generar aprendizaje colectivo y tomar decisiones frente a la integralidad de los productos o el desarrollo de soluciones para el cliente principalmente, para lo cual disponen de las siguientes herramientas:

- Programa de alineación cultural - Reconocimiento a la innovación.
- Plataforma BI (Bussines Intelligence).
- Tablero de Mando Integral.
- Biblioteca de conocimiento: Permite la recolección, organización y recuperación de conocimiento. Se cuenta con: Aplicativo Daruma (Plataforma documental del Banco, así como para la gestión de oportunidades de mejora, acciones correctivas y no conformidades de los sistemas de gestión); Share Point (servicios compartidos de información); carpetas compartidas; aplicativo LMS -aula virtual-; lecciones aprendidas en la gestión de proyectos; actas de comités de gestión a todo nivel e informes derivados de investigaciones e inteligencia de mercados.
- Resultados de visitas y auditorías: Informes con recomendaciones que derivan en planes de acción, producto de visitas y auditorías de revisoría fiscal, interna, riesgo y gestión.
- Actas de comités de gestión en todos los niveles de la organización.

b) Participación en redes de conocimiento externas. Bancoomeva participa en diferentes redes de conocimiento, cuyo enfoque es promover a través de estas redes, aliados estratégicos para generar valor hacia la organización y aportar a la estrategia de innovación. Las redes de conocimiento e innovación se gestionan a través de reuniones periódicas con las organizaciones aliadas.

En la actualidad Bancoomeva desarrolla las siguientes redes externas de conocimiento e innovación que interactúan con equipos interdisciplinarios del banco:

REDES DE CONOCIMIENTO	
ORGANIZACIÓN ALIADA	PROPÓSITOS
Universidad Icesi.	Formación de líderes en innovación a empleados del Banco.
Sena.	Formación de la gerencia media y fortalecimiento del Modelo de Servicio.
Korn Ferry - Haygroup.	Formación en Administración Salarial.
Aliados de TI: Infotech, Pronostica, Oracle, otros.	Realización de pruebas de concepto y determinación de su aplicabilidad en la solución a problemas reales de negocio y en el desarrollo de los entregables en los proyectos.
Experian.	Presentación e implementación de buenas prácticas del sector financiero que apoyan la gestión del Banco.

REDES DE CONOCIMIENTO	
ORGANIZACIÓN ALIADA	PROPÓSITOS
Asociación Colombiana de Ejecutivos de Finanzas, ACEF.	Presentación de análisis de diferentes sectores económicos para apoyar la definición de estrategias del Banco.
Asobancaria (gremio de sector financiero).	Intercambio de estudios, proyectos, iniciativas, capacitación, congresos relevantes para el desarrollo del negocio bancario.
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.	Intercambio de mejores prácticas desarrolladas en las diferentes empresas del Grupo a través de comités corporativos.
Universidad Javeriana.	Ejecución de proyecto de transformación de negocio e innovación, implementando el Sistema de Gestión de la Innovación. Las universidades se benefician de prácticas empresariales y en el Banco nos beneficiamos de la investigación, el conocimiento y la exploración que ofrecen los estudiantes y la academia.
IBM.	Desarrollo de talleres de innovación a través de herramientas como blockchain.
CIDEI – Colciencias.	Participación en proyectos de innovación: Apoyar la preparación del informe y realizar la interventoría al proceso, para presentar proyectos de innovación ante Colciencias.

El trabajo en red para la gestión del conocimiento y la innovación cuenta con los procedimientos y esquemas de seguimiento y control para integrar, formar y liderar este tipo de redes de forma sistémica y sistemática, con el fin de contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, en razón a que facilita la oportuna toma de decisiones para responder a las necesidades y requerimientos de los diferentes grupos de interés, así como orientar el diseño y desarrollo de soluciones en función del fortalecimiento de la promesa de valor.

A partir de lo anterior el Banco efectúa la trasmisión de información y habilidades a sus colaboradores a través de: Proceso de inducción, entrenamiento y capacitación en el cargo, gestión de proyectos, gestión del cambio, repositorio de lecciones aprendidas en la gestión de proyectos, marketing dinámico, Aula Virtual y plataforma documental, Daruma.

Bancoomeva desarrolla y protege los activos intangibles y la propiedad intelectual, con el fin de maximizar su valor para el cliente. Entre nuestros principales activos intangibles están: El reconocimiento de la marca, el capital intelectual, los modelos de negocio, la información y los desarrollos tecnológicos. El valor de la entidad se cuantifica anualmente por una banca de inversión externa, con base en las proyecciones del flujo de caja y riesgos implícitos para determinar el valor presente neto. Contablemente los activos intangibles valorados son: Proyectos de inversión, infraestructura y proyectos de software. Los valores registrados contablemente con corte a diciembre 31 de 2017 ascienden a \$6.660 millones que sobre un patrimonio de \$389.000 millones, arroja un porcentaje del 1,71%.

Es importante resaltar que la información es uno de los activos intangibles más importantes para el Banco por la naturaleza de entidad financiera que maneja recursos del público, por lo cual ha sido una iniciativa estratégica la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado en la Norma ISO27001:2013.

La gestión y mejora de los activos intangibles, se lleva a cabo mediante iniciativas estratégicas que se derivan del

Objetivo Estratégico “Dotarnos de una robusta base de capital humano, tecnológico y organizacional”. Dichas iniciativas tienen indicadores de gestión asociados, los cuales son analizados mensualmente. La propiedad intelectual del Banco está protegida bajo un modelo implantado para la protección de todas las marcas de las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Se ha definido que los registros marcarios tengan un propietario único (Coomeva) con un permiso de uso para cada entidad correspondiente. Bancoomeva ha generado varias marcas y lemas, de los cuales en la actualidad se han registrado 8 marcas y un lema en las diferentes clases de uso internación, por lo cual al cierre de 2017 se tienen 32 registros individuales. Actualmente se está a la espera de la concesión de protección para cuatro marcas adicionales. De otra parte, en las relaciones contractuales con nuestros proveedores y colaboradores establecemos cláusulas específicas sobre protección de la propiedad industrial, actualizadas con la normatividad vigente, asegurando así que la propiedad intelectual del Banco esté protegida. Esto conlleva seguridad para los clientes y una mejor prestación de los servicios financieros.

Debido al mercado en el cual Bancoomeva desarrolla su Objeto Social, no se ha evidenciado la necesidad de contar con patentes ni protección para modelos industriales.

Actualmente las redes sociales son administradas por el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de la Gerencia Corporativa de Comunicaciones, buscando la integralidad de la comunicación.

4c. Gestión de los inmuebles, equipos y materiales.

Considerando que la gestión ambiental es uno de los focos de nuestro Sistema de Responsabilidad Social Corporativa, Bancoomeva apoya, adopta y visibiliza los principios de dicho Pacto.

Es así como los bienes, equipos y materiales de la organización se utilizan y optimizan en el marco de una gestión ambiental responsable, orientada al desarrollo

de una cultura de consumo sostenible y a contribuir en la preservación del medio ambiente. Para ello en Bancoomeva disponemos de las siguientes estrategias:

Orientación hacia la banca digital, estrategia que se aborda en los siguientes frentes:

- a. Procesos en oficinas: Tiene el propósito de mejorar la eficiencia de los procesos y consecuentemente disminuir costos derivados de desperdicios.
- b. Procesos de fábrica de créditos: Tiene el propósito de automatizar el flujo de información de los procesos de solicitud, análisis, aprobación y desembolso de créditos para la Banca Personal y la Banca Empresarial.
- c. Procesos en Back Office: Tiene el propósito de disminuir o eliminar el uso de papel, copias o digitalización del mismo para posterior custodia, focalizado a operaciones en tesorería, captaciones, medios de pago, Oficina Virtual Empresarial, vinculación, y gestión administrativa y financiera.
- d. Proyectos de banca más digital menos papel: Se vienen desarrollando desde hace cuatro años, en forma específica:
 - Proyecto Plataforma Universal: Impresión o emisión de tarjetas crédito en línea, eliminando el desperdicio.
 - Proyecto tarjeta dual TAC Mastercard: Primera tarjeta dual en Colombia crédito – débito, con administración para una o varias cuentas del cliente, impactando directamente el medio ambiente por el uso de un solo plástico.
 - Servicios y canales digitales: Oficina Virtual Banca Personal, Oficina Virtual Banca Empresarial y Banca Móvil (App).
 - Centro de Relacionamento de Clientes: Centro de contacto a través del cual se realizan operaciones sin documentación física.

Uso eficiente de recursos: Se focaliza en fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía, principalmente. Para ello se gestiona:

- a. Manejo de materiales, mediante el seguimiento al consumo per cápita promedio de papel.
- b. Programas de clasificación y manejo de residuos desde la fuente, los cuales incluyen acciones de capacitación y estrategias para fomentar el reciclaje.

Infraestructura de oficinas: El estándar de identidad arquitectónica de oficinas del Banco, además de mejorar el confort de los clientes, tiene implícito el enfoque de responsabilidad ambiental. Con estas acciones **buscamos reducir:**

- El consumo de electricidad, mediante el uso extendido de lámparas led y equipos de aire acondicionado Inverter, los cuales funcionan a una potencia mínima y a la vez minimizan la contaminación sonora.
- El consumo de agua, mediante la instalación de

sanitarios ahorradores de agua y sistemas de llaves hidráulicas con control de cierre.

- La disposición inadecuada de residuos, mediante la ubicación de puntos ecológicos que fomentan la apropiada segregación en la fuente.

Renovación tecnológica: El proceso de renovación tecnológica nos permite operar en el Banco con equipos servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía.

Educación en preservación ambiental: Se orienta a fomentar la preservación del medio ambiente mediante el uso eficiente y responsable de recursos. Dicha educación de desarrolla a través de los medios de comunicación corporativos: Revista Coomeva y emisora Radiocomeva que opera por internet.

Cambio climático: Dado que los viajes aéreos frecuentes por parte de ejecutivos de la compañía tienen incidencia indirecta en el cambio climático, en razón a la emisión de CO2 en el uso de este servicio, iniciaremos la medición de la huella de carbono por este concepto, con el fin de tomar las medidas de compensación necesarias.

Compensación en reforestación: Tiene el propósito de generar contribución directa del equipo humano del Banco y sus familias a la preservación ambiental mediante la siembra de árboles. Se trata de una iniciativa que se vincula como medida de compensación frente al impacto indirecto de la Compañía en la generación de huella de carbono. Una vez se tenga la medición de la huella de carbono se validará el impacto de esta iniciativa.

Los impactos sociales y ambientales más relevantes se comunican a los grupos de interés por diferentes medios tales como: Informe de Sostenibilidad, el cual se publica en la página web para conocimiento del público en general; informe trimestral de Junta donde se comunican los avances en los temas de referencia, a través del “Mensaje de Hans” (mensaje del presidente) que va dirigido a todos los colaboradores del Banco; y finalmente, mediante el esquema de marketing dinámico en los televisores de las oficinas del Banco.

En Bancoomeva, en alineación con el Grupo Corporativo, mantenemos un esquema de administración de los recursos que nos permite: Considerar el impacto de los activos sobre la comunidad y nuestros colaboradores (incluidos los aspectos de salud y seguridad), gestionar la seguridad de los activos, optimizar los inventarios de materiales, optimizar el consumo de servicios públicos de suministros, reducir y reciclar los residuos, conservar los recursos naturales no renovables y reducir cualquier impacto nocivo de los productos y servicios, identificar y comunicar a las partes interesadas los impactos sociales y ambientales de nuestros procesos, productos e instalaciones, desde el proyecto hasta la ejecución final.

Los activos materiales de Bancoomeva están representados en: Mobiliario de oficinas, equipos de oficina esenciales para la operación y principalmente en recursos tecnológicos. Para cada grupo disponemos de una política contable frente a su vida útil, así como de una gestión administrativa que garantiza su seguridad, custodia y mantenimiento durante su ciclo de vida.

El Plan Integral de Mantenimiento está orientado a mejorar el rendimiento del ciclo de vida de los activos, conforme se describe en el siguiente esquema:



Este plan de mantenimiento corporativo tiene los siguientes objetivos específicos:

- Propender hacia un mantenimiento integral y con énfasis en lo preventivo que permita optimizar recursos económicos y generar ahorros a la organización.
- Identificar y mitigar los aspectos de inconformidad y deficiencias de las sedes.
- Mantener el modelo bajo los cuatro componentes que lo estructuran: Directorio de proveedores, contratos visibles a término definido, estructura de supervisión con los perfiles que corresponde, con énfasis en la calidad, y cronograma del plan de trabajo, incluyendo las acciones y tareas que se definen con fechas y responsables.

La gestión comprende, igualmente, el manejo racional de recursos a fin de optimizar gastos y reducir costos del funcionamiento. Para esto se soporta en cuatro grandes frentes de trabajo:

1. Estudios de factibilidad y la estructuración de proyectos corporativos contemplados en el plan de expansión de la red de oficinas y sedes.
2. Liderar y gestionar la planeación, construcción y dotación de los inmuebles corporativos puestos al servicio de asociados y usuarios.
3. Administrar eficientemente los recursos invertidos en activos inmuebles corporativos.
4. Definir e implementar las políticas y responsabilidades para la ejecución de los procesos de mantenimiento normativo, preventivo y correctivo.

Una vez los activos cumplen su ciclo de vida, la disposición final de los mismos se lleva a cabo mediante donación, venta o chatarrización. Estos procesos son realizados por entidades especializadas y certificadas para este tipo de servicio y que dan el manejo apropiado frente al impacto ambiental que pueda generarse.

En el impacto de los activos sobre la comunidad y los colaboradores, Bancoomeva declara su compromiso en proteger a sus colaboradores, contratistas y visitantes, así como a la propiedad contra pérdidas accidentales, frente al cumplimiento de la legislación en materia de salud ocupacional y al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo.

Para lograr este compromiso, se desarrollan actividades específicas a sus factores de riesgo en: medicina preventiva, medicina de trabajo, seguridad e higiene industrial y asegura el funcionamiento del comité paritario de salud ocupacional y comité nacional de emergencias, asignando recursos para mantener un ambiente de trabajo sano y seguro.

4d. Gestión de los recursos tecnológicos.

Bancoomeva cuenta con el Plan Estratégico de Tecnología Informática, PETI, alineado con el Direccionamiento Estratégico, el cual incluye el Roadmap de desarrollo tecnológico, un proceso de transformación que se alinea con las tendencias de mercado; y la matriz de factores claves de éxito “6C” (captación, cartera, comisiones, calidad de la cartera, crecimiento de la productividad, cumplimiento de compromisos) que es la forma como el Banco se está apoyando en las tendencias tecnológicas. Orientamos la incorporación de nuevas tecnologías como elemento habilitador para el desarrollo de la estrategia del negocio. Su alineación dentro del Plan Estratégico de Tecnología se desarrolla dentro de los marcos de la productividad y del servicio, considerando atributos de autogestión, colaboración, integración y continuidad del negocio.

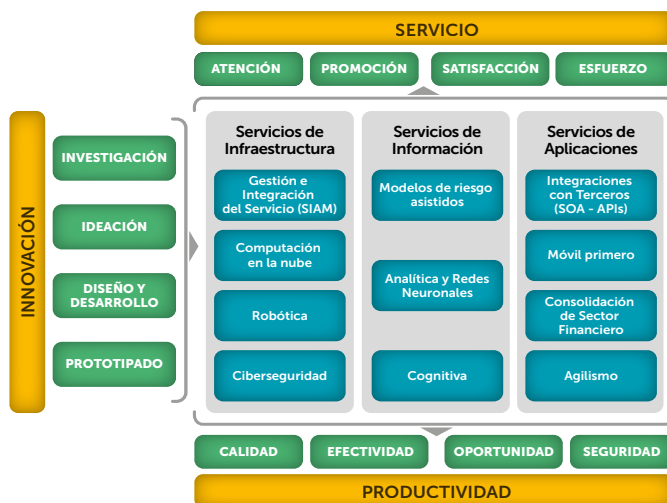
Entre los elementos que enmarcan la alineación entre las tecnologías emergentes y nuestro plan de negocios están la integración de servicios financieros (a través de las llamadas Fintech) a las actividades cotidianas de nuestros clientes utilizando nuestros canales digitales; el aprovechamiento de las capacidades y beneficios de la computación en la nube (cloud computing) optimizando el acceso a la información y el costo por el uso de la tecnología; la Internet de las cosas para facilitar el acceso a la información, enriquecer los datos y prestar mejores servicios a nuestros clientes; los nuevos modelos colaborativos basados en la cadena de bloques (Blockchain); herramientas de analítica, inteligencia artificial y cognitiva para enriquecer nuestros datos y generar información con valor agregado que permita mejor toma de decisiones tanto para las unidades del Banco en las áreas comercial, de seguridad y de riesgo, así como para el asesoramiento a nuestros clientes.

Para responder a un entorno competitivo, la estrategia de adquisición y mejoramiento de tecnología del Banco se gobierna con criterios de integración, en los cuales la incorporación de sistemas de información se realiza a través de la compra de soluciones que incluyan las mejores prácticas para el sector financiero.



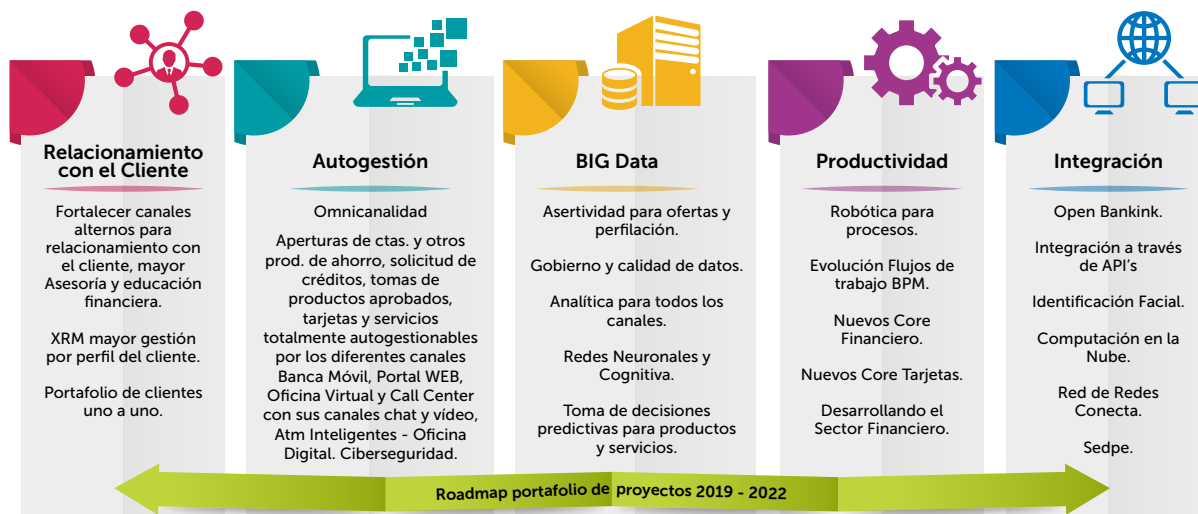
Gráfica Nro. 35 - Modelo de Arquitectura Tecnológica

En desarrollo de la excelencia operacional y enmarcados en sus elementos principales de servicio, productividad e innovación, Bancoomeva incorpora las tendencias tecnológicas a las funciones de tecnología, como se presenta en la siguiente gráfica:



Gráfica Nro. 36 - Tendencias Tecnológicas.

Es importante resaltar que a través de la automatización e implementación de nuevos desarrollos tecnológicos, en Bancoomeva hemos logrado mejorar y optimizar varios de nuestros procesos, tanto en las áreas operativas como en las comerciales, generando ahorros importantes en tiempos de ejecución, perfeccionamiento y automatización de controles, oferta de servicio y costo de operación. Así mismo, dentro de la alineación del plan de proyectos y tecnologías se presenta a continuación el Roadmap establecido para los siguientes años:



Gráfica Nro. 37 - Portafolio de proyectos 2019 - 2022.

Dentro de nuestro Plan Estratégico de Tecnología se adoptan niveles para el análisis de los diferentes componentes del Modelo de Arquitectura Tecnológica, se evalúa su madurez y se definen y ejecutan planes de mejora. Los niveles definidos son los siguientes:

Básico	Caracterizado por procesos manuales y localizados, un control central mínimo, directivas de tecnología no existentes o no obligatorias.
Estandarizado	Cuenta con controles a través del uso de estándares y directivas. El control de cambios es administrado, cuenta con directivas de seguridad y control de acceso.
Racionalizado	Nivel donde los costos relacionados con la administración se encuentran en su nivel más bajo, y los procesos y directivas han sido optimizadas para comenzar a jugar un papel más importante en el soporte y expansión del negocio.
Dinámico	Completamente conscientes del valor estratégico que ofrece la tecnología para la eficacia empresarial manteniéndose un paso por delante de la competencia.

Desde el mismo diseño y desarrollo de soluciones tecnológicas para atender las necesidades del cliente, entes regulatorios y del negocio, el Banco, a través del proceso de gestión de la demanda, canaliza las necesidades de los sistemas de información que soportan los procesos. De igual forma, suministran información para que las áreas realicen sus análisis internos para toma de decisiones, proceso que contribuye al aprendizaje, al mejoramiento e innovación de los procesos, canales, productos y servicios financieros. En etapa de análisis y diseño de las soluciones invitamos a participar a nuestros aliados tecnológicos, los cuales generan ofertas de soluciones o prototipos de laboratorio en conjunto con recursos del Banco, para estimar el esfuerzo de implementar las alternativas de solución. Una vez verificadas y calificadas las diferentes alternativas se selecciona y procede con su contratación a través del proceso administrativo de compras del Banco.

Como complemento a las actividades de mejoramiento tecnológico contamos con diferentes comités técnicos y de arquitectura de tecnología, que se desarrollan en el marco de colaboración con los aliados estratégicos de tecnología, tanto del Banco como los del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

En relación con la infraestructura tecnológica, esta se orienta fundamentalmente a la eficiencia energética, programas de renovación de equipos basados en computación en la nube y uso de clientes livianos (se refiere a computadores que demanda una cantidad mínima para funcionar). Se proyecta además la virtualización de los computadores del sitio alterno de operación. Todas estas acciones permiten contribuir con los compromisos de conservación del medio ambiente y con la sostenibilidad.

La cultura de la creatividad e innovación en el Banco es apoyada por la tecnología en tres aspectos.

- De cara al cliente: A través de la realización de campañas y de soluciones personalizadas, asertividad y analítica, simulador de escenarios y predicciones.
- De cara al producto: A través de la comprensión de los datos, para obtener el mayor provecho de las nuevas soluciones.
- De cara al colaborador: A través de la co-creación, impulsando la productividad y el trabajo en equipo con herramientas tecnológicas que van a permitir el trabajo colaborativo.

Las inversiones de TI con respecto a los ingresos, se ubican entre el 4% y 6%, posicionando al Banco entre los mejores estándares para este indicador frente a referencias internacionales, que ubican el sector financiero colombiano entre el 2,6% y 6%. Estas inversiones han estado orientadas a buscar soluciones digitales efectivas que ayuden a facilitarles la vida a nuestros grupos de interés.

En la actualidad hemos implementado importantes mejoras y nuevas funcionalidades en los sistemas de información, entre las cuales se destacan:

- Nuevo core de tarjeta débito y crédito.
- Personalización y realce de tarjetas débito y crédito en línea.
- Validación biométrica con el apoyo de la Registraduría Nacional.
- Oficina Virtual para Banca Personal y Banca Empresarial.
- Banca Móvil.
- Automatización de procesos de crédito, quejas y reclamos, gestión comercial (Smart Coloca, Smart Atentos y Smart Ventas).

La contribución de la tecnología en la conservación del medio ambiente se describe en el capítulo 4 literal c.

4e. Gestión de proveedores y alianzas.

Para desarrollar la “Gestión sostenible de los proveedores” establecida en el compromiso corporativo con la sostenibilidad “Avanzamos con nuestros aliados”, Bancoomeva fomenta una relación ética con los proveedores de acuerdo con el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras, y el procedimiento de Gestión Operativa de Compras. Para ello se tienen en cuenta los principios de autonomía de la voluntad, transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y solemnidad del contrato, de acuerdo con lo definido para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Bancoomeva gestiona las relaciones con los proveedores a través de la estrategia de consolidar la confianza en el Banco por medio de un modelo de gobernabilidad transparente y justo, apalancado en la iniciativa estratégica del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva de optimizar el proceso corporativo de “compras y contratación”, así como con la iniciativa estratégica del Banco de “Fortalecer/diversificar la interacción con los stakeholders”.

El Modelo de Gestión de Compras de Bancoomeva que se describe en la gráfica Nro. 38 está orientado al desarrollo de relaciones “gana-gana” de largo plazo, a través de un sistema de contratación transparente y justo, basado en el respeto de los acuerdos y en el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos se consolide una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable, especialmente con los proveedores esenciales. En este grupo se encuentran aquellos que proveen un bien o servicio de alto riesgo y alto valor para los procesos. Todo lo anterior contribuye a gestionar las relaciones con los proveedores con el fin de cumplir con la política y la Estrategia.



Gráfica Nro. 38 - Modelo Gestión de Compras.

Al cierre de 2017 Bancoomeva contaba con 1.133 proveedores distribuidos en todo el territorio nacional, cifra que tuvo un crecimiento de 14% frente al año 2016, siendo la Regional Cali con la mayor participación, debido a la centralización de los procesos de compras en cabeza de la Dirección Nacional ubicada en la ciudad de Cali. De igual forma los pagos a proveedores aumentaron en un 12% frente al año anterior. Del total de proveedores el 99,03% son locales.

Para controlar el nivel de los recursos de formas preimpresas, insumos de papelería y de aseo y cafetería, Bancoomeva administra estadísticas de consumo per cápita y por nivel transaccional, que le permiten determinar bimestralmente la cantidad de consumo por cada centro de costos. Con base en ello se generan las requisiciones; sin embargo para asegurar que los niveles sean los adecuados, cada cuatrimestre se realizan inventarios en los que se determina el stock que se rebalancea en la cadena de valor y que implica ajustes a los estándares de consumo. De esta manera se realiza un control muy eficiente.

De manera complementaria, este proceso permite aprovechar al máximo los espacios de almacenamiento que se requieren, de manera que son prácticamente mínimos.

En las distintas etapas del proceso de compras existen momentos de verdad que permiten valorar y asegurar la idoneidad del proveedor, conforme a los siguientes pasos:

- Durante la selección del proveedor, además de la validación de las condiciones legales de los candidatos, se analizan sus competencias frente a precios de mercado, capacidad técnica y funcional, situación financiera y experiencia en el mercado, entre otros.
- En la formalización de la compra, se identifica el mejor esquema contractual, se blindan las características de

los servicios a través de Acuerdos de Niveles de Servicio que contemplan acciones claras para mitigar la posible exposición a riesgos en la proveeduría.

- En la prestación del servicio de los Proveedores Esenciales, que están sujetos a monitoreo continuo, con el fin de asegurar una gestión eficiente de estos y que directa o indirectamente perciben los clientes, realizamos un seguimiento enfocado principalmente en:
 - El Nivel de Aptitud. Permite identificar la dimensión estratégica y táctica del proveedor para desarrollar su negocio, para lo cual se evalúan criterios como: Políticas de dirección, gestión de calidad, concepción del producto o servicio, gestión de recursos, continuidad en el suministro del bien o servicio, gestión de servicio al cliente, recurso humano, seguridad de la información y mejoramiento continuo.
 - El Nivel de Desempeño. Aporta una calificación de los entregables y compromisos del proveedor frente a lo registrado en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Los resultados de estas evaluaciones son insumo esencial para realimentar a los proveedores y orientar el mejoramiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio, soportes vitales para las renovaciones de los contratos y la claridad de los entregables entre las partes, que redundará además en una relación más fluida y de mejor calidad.

Alianzas

De igual manera, para Bancoomeva es estratégico fomentar las alianzas que aporten al desarrollo del negocio para el logro de mayores niveles de competitividad y productividad.

El Direccionamiento Estratégico contempla la iniciativa de “Fortalecer / diversificar la interacción con los stakeholders” con responsabilidad directa de la Presidencia del Banco, focalizando la gestión en tres aspectos: Es-

tablecer sinergias con socios estratégicos (nacionales e internacionales) para fortalecer e impulsar la gestión del Banco, generar acercamientos con entidades públicas y privadas para potenciar al Banco e identificar canales de comunicación en temas normativos y de regulación, así como fortalecer las sinergias y relaciones con la empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Los principales criterios definidos por Bancoomeva para la realización de alianzas estratégicas son:

- Capacidad para responder a los propósitos de la alianza, determinada principalmente por la idoneidad, experiencia, imagen de marca, reputación de representantes, afinidad con principios cooperativos, valores corporativos y solidez.
- Disposición para el trabajo colaborativo con los aliados y proveedores para el desarrollo de productos y servicios innovadores.
- Potencial de crecimiento y desarrollo del aliado.

- Enfoque de sostenibilidad y responsabilidad corporativa del aliado.

Bancoomeva analiza, evalúa y desarrolla nuevas oportunidades de convenios y alianzas, de acuerdo con el Direccionamiento Estratégico y los planes de mercadeo, con el fin de implementar estrategias que sustenten la oferta de valor.

Se destaca que el principal sponsor en la gestión de alianzas es el Comité Ejecutivo del Banco (Presidente, Vicepresidentes y Gerentes), encargado de gestionar los proyectos asociativos requeridos para alcanzar los objetivos estratégicos definidos. En los casos pertinentes, las alianzas cuentan con plan de negocio, indicadores y metas alineadas con el Direccionamiento Estratégico.

Con base en los lineamientos descritos, Bancoomeva tiene establecidas las siguientes alianzas clave:

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO
Alianza natural con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
Servicio: Bancoomeva promueve una oferta de productos y servicios para la comunidad de asociados de Coomeva, con tarifas preferenciales apalancadas en un acuerdo de servicio entre las partes.
Base de clientes: Coomeva entrega la base de asociados para ofrecer productos de Bancoomeva.
Oferta integral: En sinergia con las empresas del Grupo se generan ofertas de valor integral, financieras y no financieras.
Convenios empresariales: Bancoomeva tiene acuerdos empresariales con las diferentes empresas del Grupo Coomeva, con el fin de facilitar productos dirigidos a banca de empresas, principalmente focalizados en esquemas de ciclos de efectivo, acuerdos de recaudo y pago, entre otros.
Alianza con las empresas del Grupo Coomeva: Las empresas del Grupo brindan servicios de proveeduría que generan altos impactos de economías de escala y sinergia.
Alianzas Comerciales
1. Credibanco, Visa, Redeban - Mastercard, People Pass: Respaldo de la amplia red tecnológica de ambas marcas para las tarjetas débito, crédito, de afinidad y prepago.
2. Servibanca: Ampliación de la red de servicios del Banco a través de cajeros automáticos.
3. Efecty: Ampliación de la red de recaudo para los clientes de Banca Empresarial y Banca Personal.
4. Bancoldex/Findeter: Posibilidad de ofrecer a los clientes de la Banca Empresarial acceso a líneas de crédito compensadas con beneficios específicos, dependiendo de su actividad económica y ubicación geográfica.
5. ACH Colombia: Posibilidad de ofrecer a los clientes del Banco servicios de transferencias interbancarias y pagos PSE; de igual manera, prestar el servicio de operación y gestión de los procesos de operador de información del Sistema de Seguridad Social para la planilla PILA.
Originadores de cartera: Credivalores - Finsocial: Alianza para crecimiento en la colocación de la cartera de libranza.
Alianzas para banca seguros
Cardif: Administración de productos de seguros del Banco, como ampliación de la oferta para los clientes.
Relación con cooperativas
Comultrasan: Relación comercial donde Bancoomeva soporta las tarjetas débito de Comultrasan, a cambio de una comisión por uso del BIN (Número de Identificación Bancaria).
Relación con iniciativas internacionales
Pacto Mundial de la ONU: Adheridos desde el 2011 reportando informes de sostenibilidad con base en las áreas temáticas de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Convenios con expertos en negocios
Banco de la República, Coomeva Servicios Administrativos CSA, Grupo Brinks (Procesos y Canje, Brinks, Domesa), DECEVAL, Infovalmer, Certicámaras, Registraduría Nacional, Gluky, entre otros: Apoyar la prestación de los servicios financieros y la operación del negocio.
Alianzas con consultores especializados
Experian, LISIM, Servinformación, IZO: Generación de ofertas perfiladas del cliente y modelos de riesgo, entre otros.
Aliados tecnológicos y de seguridad de la información
1. Unidad de Tecnología Informática - Coomeva Servicios Administrativos: Administración de los contratos con proveedores de servicios de tecnología (incluyendo servicios de mesa de ayuda, centros de procesamiento y servidores, telecomunicaciones, telefonía y seguridad informática y de la información) con beneficio para el Banco en economías de escala, investigación y desarrollo tecnológico.
2. Proveedor tecnológico del core del negocio Taylor & Johnson: Desarrollo y mantenimiento de los módulos del core financiero.
3. Conectamos Financiera: Aliado estratégico para el desarrollo de modelos de procesamiento en outsourcing para el Banco, generando sinergias y reciprocidades como su banco sponsor en su desarrollo de negocios.
4. Otros aliados tecnológicos: ASIC, IBM, Telefónica, ETEK, Digiware, Oracle, Microsoft, Pragma, Green SQA, PlusTI, FINAC: Suplir necesidades de servicios de infraestructura, telecomunicaciones, seguridad, desarrollo, soporte y aseguramiento de calidad de software.

RELACIONES ASOCIATIVAS / PROPÓSITO

Asociaciones gremiales

Asobancaria, con participación en: Comité de Riesgo, Comité de Sostenibilidad, Comité de Educación Financiera y SAC, Comité de Oficiales de Cumplimiento, Comité Equipo de Delitos Informáticos, Comité de Seguridad, Comité Jurídico y en el grupo de trabajo de hurto por medios físicos, delitos informáticos y fraude en créditos.

Comité Intergremial y Empresarial del Valle del Cauca, CIEV, Iniciativas regionales como Valle por y para todos.

Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información, ISACA: Canales de comunicación, análisis y aprendizajes de temas de interés para el sector, como normativos y de regulación, tendencias del mercado y política pública. Así mismo promueve capacitaciones, congresos y foros sectoriales en temas de interés para el sector financiero. Asobancaria en convenio con la Registraduría y Certicamaras brinda el servicio de biometría para verificación y firma electrónica de los clientes.

Convenios con proveedores de información

TransUnion – CIFIN, Experian: Provee acompañamiento en la estrategia para prospección, originación, seguimiento y recuperación de cartera.

Sinergia con entidades sin ánimo de lucro

Fundación Los del Camino, AMATEA, Fundación Ensálsate y otras: Desarrollar los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco - Inversión social voluntaria.

Relación con entidades públicas

Colciencias - Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia: Bancoomeva ha participado satisfactoriamente en los últimos cinco años en las convocatorias de Colciencias para el proceso de selección de proyectos de innovación, con los siguientes proyectos aprobados: Banca de la Comunidad (incluye los proyectos Smart Venta, Smart Atentos, Smart Coloca), Nuevo Producto innovador Tarjeta Dual TAC Mastercard, Nuevo Modelo de innovación en servicio (incluye los proyectos Banco Móvil billetera electrónica, Business Intelligence BI, Plataforma Universal fase 2 y 3, Modelo de servicio, Cobranza predictiva PMP, nuevo modelo de otorgamiento y corresponsales bancarios), Mejora de los procesos de back office y front office de Bancoomeva mediante el rediseño e implementación de los canales de atención del Banco (incluye los proyectos Interacción digital; Centro de Relacionamento con el Cliente, CRC, Fase 2; Corresponsal bancario Baloto, Plataforma universal fase 4; Guru (Gestor Universal de Reportes Unificados); Sales Performance Management (SPM Comisiones); Gobierno y calidad de datos; y Gestor Canales, los cuales han contribuido a mejorar la propuesta de valor del Banco, así como a la responsabilidad social y ambiental de la comunidad.

Bancoomeva apoya el mutuo desarrollo con los aliados, creando nuevos productos y servicios mediante proyectos asociativos entre los que se destacan:

LOGROS OBTENIDOS	DESCRIPCIÓN
Crecimiento del negocio.	Acuerdo de servicios con Coomeva: Este acuerdo permite la profundización de productos del Banco en la comunidad de asociados, incrementando el saldo de los productos activos y pasivos, generando mayores ingresos. Esto ha permitido un crecimiento de captaciones del 80% y de cartera del 35% en los últimos cinco años. Campañas: La participación de campañas sobre el total de colocación para el año 2017 fue de 15,69%. Estas campañas fueron procesadas con recurso interno, es decir, en el 2017 no se utilizó apoyo de Experian.
Ampliación de mercados.	Finsocial – Originadores de Libranza: Crecimiento en la cartera de libranza en \$60.286 MM en el último año.
Ampliación de cobertura.	Mastercard: Permite nuevos clientes con tarjeta de crédito pasando de 51.626 plásticos al cierre de 2015, 102.541 al cierre de 2016, a un portafolio de 112.078 tarjetas activas al cierre de 2017, con un crecimiento del 117% en este periodo. Efecty: Permite al Banco cobertura para recaudos a nivel nacional, a través de 8.000 puntos.
Disminución del deterioro de cartera.	Experian: Las campañas con Experian permiten perfilar a los clientes, aplicándoles la política de crédito para realizar una oferta según los estándares de riesgo del Banco, con el objetivo de tener a futuro una cartera más sana. El sistema financiero ha crecido un 25,39% el deterioro de cartera en el último año, mientras que en Bancoomeva solo ha crecido un 5,26%. Casas de cobranza
Impacto social Responsabilidad Social Empresarial.	Pacto Mundial de la ONU: Estamos adheridos desde el 2011, reportando informes de sostenibilidad basados en las áreas temáticas de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Fundación Los del Camino: Campaña de prevención y desarme de niños ubicados en zonas de alto riesgo. Generación de empleo a jóvenes de poblaciones vulnerables.
Impacto ambiental.	AMATEA: Reforestación del Parque Nacional Farallones de Cali.
Mejoramiento de los márgenes del negocio.	ACH COLOMBIA - Recaudo PILA: Aporte de \$154.757 MM por comisiones desde 2013 a diciembre de 2017.
Expertos de negocio.	Cardif: Esta alianza permite a los clientes la protección de algunos de los productos de crédito a través de los seguros.

Periódicamente se realizan seguimientos a los indicadores definidos con los aliados, con el fin de asegurar el cumplimiento de compromisos de las partes y el mejoramiento continuo de la alianza.