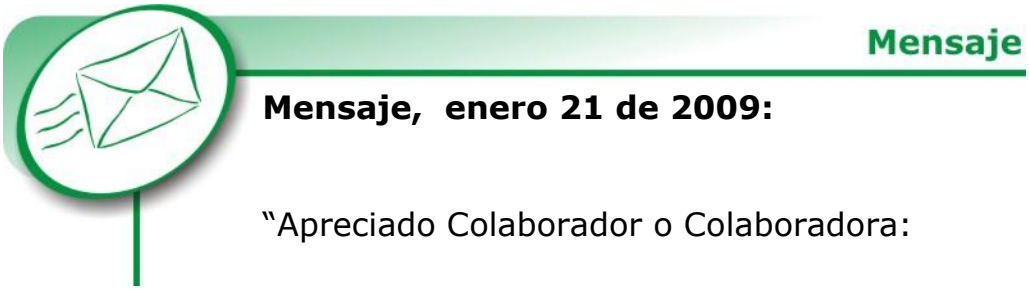
VALORES Y COMPORTAMIENTOS

Apartes de mensajes de la Gerencia General Corporativa enviados a los colaboradores de Coomeva (2009 - 2010)

A continuación se transcriben apartes de algunas de las comunicaciones o mensajes que la Gerencia General Corporativa ha enviado a los colaboradores de Coomeva durante los años 2009 y 2010.

El documento se ha denominado "Valores y comportamientos", por cuanto las citas que se han recopilado de dichos mensajes se relacionan con estos aspectos, con el fin de constituir un elemento de referencia en nuestra reflexión sobre la ética, los valores y los comportamientos.



Mensaje, enero 21 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

……., aunque el ambiente económico para este año podría asumirse como de preocupación ante la anunciada crisis, en Coomeva hemos demostrado estar bien preparados dados el gran equipo humano con el que contamos, el cual genera la confianza suficiente para afrontarla, y nuestra sólida estructura financiera. Así las cosas, 2009 debe ser interpretado con realismo pero con positivismo si queremos alcanzar las metas propuestas. Por lo anterior lo(a) invito a que se tenga en cuenta a éste como un año de cuidado y precaución pero a su vez como una oportunidad para fortalecer el pensamiento y actuación cooperativos ceñidos a los valores y principios; a generar respuestas adecuadas a las circunstancias, sin perder nuestra identidad; a aprender, puesto que seguramente quedarán grandes

enseñanzas para el futuro de nuestra empresa; y por qué no, a considerar oportunidades de inversión y crecimiento para nuestra organización.

Recuerde

Los retos propuestos para el año 2009 fueron:

- Mejorar la creación de valor para el asociado.
- Fortalecer el gobierno corporativo.
- Fortalecer los resultados económicos del Grupo Empresarial, especialmente en las empresas de salud.
- Generar una cultura empresarial con sentido cooperativo.
- Consolidar el Sistema de Gestión Integral, desde cuyo marco nos postularemos nuevamente al Premio Colombiano a la Calidad en la Gestión.

Para lograr el cumplimiento de estos retos se tienen proyectos y acciones que en una siguiente oportunidad compartiré.

Como es normal que en esta época del año establezcamos nuestros propósitos, también lo(a) invito a concentrar sus esfuerzos para convertirlos en realidad, sobre todo los orientados a mejorar la calidad de vida familiar, la educación, la salud y la estabilidad económica ….

Valores y principios

…. En 2008 emprendimos el recorrido por nuestros valores corporativos: **solidaridad, servicio, cumplimiento de compromisos, honestidad, confianza y trabajo en equipo**, recordando su definición y dando ejemplos de acciones donde se reflejaban. De igual forma abordamos los valores cooperativos: **ayuda mutua, solidaridad, responsabilidad, equidad, igualdad y democracia**, quedando uno de ellos pendientes por tratar. Cuando los culminemos me referiré a los principios cooperativos que proporcionan lineamientos importantes para que las cooperativas pongamos en práctica nuestros valores.

En esta oportunidad hablaremos del valor cooperativo **"igualdad"**, el cual se define como el respeto de las diferencias de las personas y el reconocimiento de sus derechos y obligaciones. En el marco de este valor los asociados tienen derecho a participar y a ser informados, escuchados e involucrados en la toma de decisiones.

La igualdad se halla expresada en los principios de asociación abierta y voluntaria, control democrático, voto igualitario, participación en los resultados económicos, educación, capacitación e información.

Este valor se puede manifestar no haciendo distinción de trato en razón al sexo, raza, edad, religión, etc.; atendiendo a todos nuestros asociados y usuarios con la máxima dedicación; generándoles oportunidades de acceso a los servicios; y dando sin distingo un trato amable y eficaz a todos nuestros compañeros."

Mensaje, marzo 20 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

……. Siguiendo en la línea de contribuir a la interiorización de los **valores corporativos**, solidaridad, servicio, cumplimiento de compromisos, honestidad, confianza y trabajo en equipo, y de los **valores cooperativos**, ayuda mutua, solidaridad, responsabilidad, equidad, igualdad y democracia.

Iniciaremos hoy el recorrido por los **principios cooperativos**: membresía abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica de los miembros, autonomía e independencia, educación, entrenamiento e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad.

Comienzo con el principio ***Membresía Abierta y Voluntaria*** en referencia a que las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Como aplicación de este principio vemos que a Coomeva se asocian por voluntad propia, quienes están dispuestos a aceptar las condiciones de ingreso y a usar los servicios buscando satisfacer sus necesidades; a su vez al ingresar a la cooperativa el asociado acepta responsabilidades tales como la participación, el uso y el cumplimiento de compromisos. Por lo anterior es importante que el servicio y los beneficios que percibe el asociado sean mayores a sus contribuciones, para que el asociado permanezca vinculado a la cooperativa."

Mensaje, mayo 20 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

……. En esta oportunidad hago alusión al principio **Participación económica de los miembros** que se refiere a que los asociados contribuyen equitativamente a la conformación del patrimonio de la cooperativa y lo gestionan democráticamente. Los excedentes, si los hay, se destinan al desarrollo de su cooperativa, a mantener reservas y a brindar beneficios a los asociados en proporción a su participación.

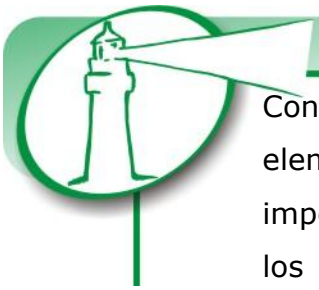
Con base en lo anterior, los miembros (asociados) deben recibir una compensación sobre el capital aportado y en algunos casos sobre el uso de los servicios. A su vez los excedentes se asignan por ley al Fondo de Solidaridad 10%, al Fondo de Educación 20% y a la Reserva de Protección de Aportes Sociales 20%. El porcentaje restante se destina para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas como la de amortización de aportes sociales, beneficios para los asociados en proporción con sus transacciones con la cooperativa, apoyo a otras actividades, según lo aprueben los asociados.

Lo anterior se refleja al interior de nuestra Cooperativa en el aporte que realizan mensualmente los Asociados, contribución que es determinada por la Asamblea. El control de los recursos se realiza de igual forma por la Asamblea, que determina la destinación de los excedentes, siendo por ejemplo decisión de este organismo sobre los excedentes de 2008, su traslado al Fondo de Calamidad para atender las situaciones que por desempleo presenten los Asociados.

2009 Año del Servicio

Con el fin de contar con mayor información que nos permita realizar acciones que logren la disminución de la deserción de Asociados, por parte del Centro Nacional de Consultoría se efectuó una encuesta a un grupo de Asociados retirados y excluidos, de la cual me parece importante compartir con usted las principales conclusiones:

1. Los Asociados que **usan** los servicios de la Cooperativa tienen una mayor permanencia frente a los que **NO los usan**.
2. Se invita abiertamente a asociarse a la Cooperativa, pero los servicios no están disponibles para todos.
3. Se requiere una mayor flexibilidad para proponer y ofrecer servicios y alternativas, para no quedarse simplemente en la negación.
4. Las dificultades económicas son causal importante en la decisión de retiro y de exclusión.



Ideas rectoras

Con base en lo anterior reitero la importancia del **servicio** como elemento fundamental de permanencia de los Asociados, por ello es imperativo que todos atendamos de manera cálida, eficaz y oportuna los requerimientos de los Asociados y Usuarios. Adicionalmente también es necesario que seamos más flexibles y busquemos alternativas de solución ante solicitudes que posiblemente no se pueden resolver de forma positiva en una primera instancia.

Lo(a) invito a reflexionar sobre este importante tema, dado que los índices de deserción afectan a toda la organización. Estoy seguro de que desde cada puesto de trabajo podemos realizar un invaluable y decidido aporte y generar cambios que logren la permanencia de nuestros Asociados y Usuarios."

Mensaje, junio 19 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

…… Me refiero en esta oportunidad al **Principio Autonomía e Independencia** que establece que las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros y por tanto si entran en acuerdos con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de dichos miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

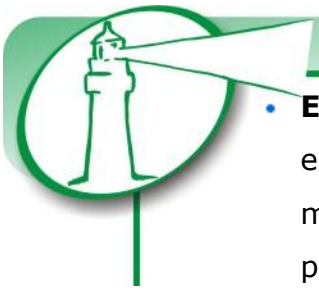
En nuestro caso tenemos como centro a Coomeva, a partir de la cual se desarrollaron las empresas organizadas en los sectores de salud, financiero, mutual y recreación, para generar servicios que respondan a las necesidades de los asociados; a su vez, a la luz de este principio, se efectúan alianzas con otras entidades para complementar o ampliar estos servicios.

Coomeva tiene en la Asamblea, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, los organismos fundamentales de gobierno corporativo que velan por esa autonomía.

Así mismo tenemos relaciones con el gobierno nacional y sus diferentes instancias, en donde debe prevalecer la autonomía de las decisiones de la Cooperativa, respetando sus normas.

Noticias Destacadas de este Período

El 28 de mayo esta Gerencia realizó una visita a Valledupar y el 1 de junio asistió a la inauguración de la nueva sede en Neiva. De estas dos actividades resalto la disposición de los colaboradores, su trabajo y su compromiso por hacer las cosas bien. Estos viajes adicionalmente constituyeron una oportunidad para constatar el conocimiento de tres puntos fundamentales de la estrategia de Coomeva que hoy quiero enfatizar:



Ideas rectoras

- **Estrategia:** Creación de valor, entendida como el logro de una excelente oferta de servicios al Asociado en su rol de usuario, un mayor retorno de la inversión en su rol de inversionista, y participación en su rol de gestor.

- **Modelo de gestión:** Sistema de Gestión Integral, SGI, que tiene como centro la creación de valor para el Asociado y relaciona la Gestión Estratégica -es decir, el pensamiento gerencial-, la Gestión de los Procesos –la operación de la empresa- y la Gestión de la Cultura –el comportamiento de los colaboradores-.

- **Estructura:** Comprendida por tres bloques que buscan fortalecer el enfoque hacia el Asociado:

1. Dirigencia –representantes de los Asociados-: Asamblea, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités Nacionales y Regionales.

2. Administración -responsables de la gestión de las empresas-: Gerencia General, Gerencias Corporativas, Gerencias Regionales, Unidades de Negocio y Sectores/Empresas (Salud, Financiero, Mutual, Recreación).

3. Coordinación y Apoyo: Comités Nacionales y Regionales de la Administración."

Mensaje, julio 23 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

….. En esta oportunidad me refiero al **principio Educación**, entrenamiento e información que implica que las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, a sus gerentes y empleados, de forma que éstos contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Este principio alude también al hecho de que las cooperativas deben informar al público en general acerca de la naturaleza y beneficios del Cooperativismo.

La Educación en Coomeva se fomenta de la siguiente manera:

- Desarrollo del Programa de Formación y Capacitación para la Dirigencia, con el cual se espera contribuir a su formación integral a través de un plan donde éstos podrán participar también como facilitadores. Este programa es fundamental porque de la calidad y capacidad de los dirigentes depende en gran medida el futuro de Coomeva.
- Para los empleados se tienen los programas de capacitación propios de cada empresa y además dentro del plan de beneficios existe la opción del auxilio de estudio, así como la línea de crédito de educación para el colaborador y su grupo familiar.
- Para los asociados y sus familias tenemos subsidios educativos para educación básica, media y superior (programa Gente Pila), cursos virtuales, ahorros por convenios educativos, recursos para la educación de niños con discapacidad, convenio con el Colegio Coomeva de Cali, programas de formación y capacitación en diferentes áreas de interés.

Mensaje

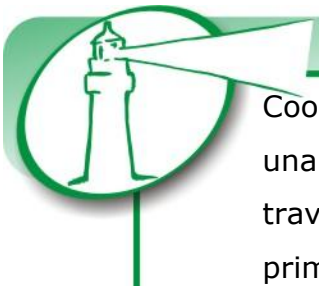
Mensaje, septiembre 18 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

…… Finalizamos nuestro recorrido por los **principios cooperativos**:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- **Compromiso con la comunidad**

Hoy me referiré a este último, referente a que la cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.



Ideas rectoras

Coomeva ha entendido la Responsabilidad Social Empresarial como una forma de desarrollarse buscando siempre el mejoramiento social a través de prácticas de desarrollo sostenible. En este marco, su primera responsabilidad es tener empresas exitosas desde el punto de vista financiero, para que puedan cumplir con su objeto social y atender a todos los grupos de interés, sus expectativas e intereses.

Hemos emprendido en consecuencia la definición de escenarios y de acciones que nos permitan consolidarnos como una organización socialmente responsable, en tal virtud, paralelamente a los beneficios que reciben nuestros asociados por

servicios de salud, recreación, solidaridad, etc., realizamos acciones para la comunidad, ……

……. Con respecto al medio ambiente se ha trabajado en educación a través de divulgación en diferentes medios, apoyo a campañas de reforestación, y participación en el Pacto Verde Cooperativo donde propusimos y trabajamos el proyecto de Induguadua."

Mensaje

Mensaje, diciembre 21 de 2009:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

2010: Año de la Excelencia en el Servicio

El próximo año será denominado como el "Año de la Excelencia en el Servicio", dado que los principales proyectos que impactan el servicio se gestaron durante 2009 y solo a partir de 2010 se iniciará su desarrollo.

Ideas rectoras

Continuaremos por tanto con nuestro compromiso de lograr la Gran Estrategia que consiste en la "creación de valor para el asociado", teniendo como promesa de valor el postulado "Coomeva nos facilita la vida" y como oferta de valor la "multiactividad y el ofrecimiento de soluciones integrales a los asociados".

Tendremos como tema central de atención continuar con el proceso de mejoramiento de los resultados sociales y la creación de valor económico. Igualmente importante será el fortalecimiento del gobierno corporativo a través de la reforma estatutaria, el mejoramiento de nuestro modelo de gestión con alto énfasis en la gente y en el estilo de liderazgo cultivando el pensamiento cooperativo, y el énfasis en nuestros programas de responsabilidad social empresarial."

Mensaje, enero 22 de 2010:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

Con un saludo optimista en el nuevo año, comparto los resultados que si bien en materia financiera al cierre aún no son los definitivos, podemos calificar las cifras preliminares como positivas, dado que nos permitirán cumplir el presupuesto de $36.600 millones. Esta cifra supera en 15% el resultado de $31.890 millones del año 2008. Por su parte, el resultado es igualmente bueno para los sectores financiero, salud, protección, recreación y también para el corporativo.

Así mismo el crecimiento de asociados a la Cooperativa tuvo un comportamiento positivo, incrementándose 6.1% al pasar de 200.872 asociados en 2008 a 213.102 en 2009. Por regional el crecimiento y la participación de asociados fueron así:

Regional	Dic-09	Crecimiento
CALI	62.873	3.9%
BOGOTA	51.170	7.4%
MEDELLIN	47.853	5.8%
CARIBE	27.111	9.8%
EJE CAFETERO	16.484	6.9%
PALMIRA	7.611	3.5%
TOTAL NACIONAL	213.102	6.1%

En otras empresas el crecimiento poblacional de 2008 a 2009 fue el siguiente:

- 1.75% en Coomeva EPS pasando de 2'772.609 usuarios a 2'821.153
- 2.9% en Coomeva Medicina Prepagada pasando de 277.295 usuarios a 285.232
- 6.7% en Coomeva Recreación y Cultura pasando de 883.297 personas atendidas a 942.432

Ideas rectoras

Para 2010 hemos definido seis prioridades estratégicas del Grupo:

1. Estrategia Corporativa "Repensar a Coomeva":

Es fundamental que todos los colaboradores y especialmente los más altos niveles la conozcamos, entendamos, compartamos y apliquemos. Para el cumplimiento de la "Creación de valor para el asociado" debemos tener una cultura de "pasión" por el servicio, los mejores servicios, participación democrática y logro de rentabilidad o retorno de la inversión de los asociados (revalorización y amortización de aportes). Este repensar a Coomeva considera que debemos pasar de ser una organización buena como lo somos hoy a una excelente.

2. Continuar mejorando la "Creación de valor económico":

Éste debe ser una obligación y no una opción. En este punto se hará un replanteamiento de las inversiones y mayor exigencia a las mismas; a su vez se deben redefinir "los focos estratégicos" de la organización y tener claras las "estrategias competitivas" de cada sector o empresa.

3. Fortalecer el Gobierno Corporativo:

Este aspecto es fundamental para el logro de los objetivos. Estaremos enfocados en su fortalecimiento a través de la revisión de políticas y del fortalecimiento de sectores y áreas, y se espera que la reforma estatutaria de marzo de 2010 no modifique las bases del actual modelo de gobierno.

4. Continuar mejorando los Métodos de Gestión:

Nos postularemos al Premio Colombiano a la Calidad de la gestión con el propósito de lograrlo y continuar avanzando en el mejoramiento del método y la gestión de la empresa a través de una mirada integral y medible, y se continuará el mejoramiento en gestión de proyectos.

5. Potenciar la Gente y su Liderazgo:

Se fortalecerá la estructura corporativa de Gestión Humana, se continuará con la capacitación y crecimiento de líderes y su formación cooperativa y se trabajará en el proyecto de cambio cultural y en los sistemas de compensación hacia modelos que reconocen el esfuerzo y los resultados.

6. Estructurar mejor nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial:

Se hará un replanteamiento de la actual gestión para que sea más clara y visible, y se continuará trabajando en aspectos como desarrollo empresarial, patrocinio de la natación y participación activa en el Pacto Verde Cooperativo.

Mensaje

Mensaje, marzo 19 de 2010:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

Proceso electoral

Durante las elecciones en Coomeva, realizadas entre el 26 de febrero y el 1 de marzo, se eligieron 94 delegados a nivel nacional, con un perfil que arroja las siguientes características:

- Antigüedad promedia: 15 años en la Cooperativa
- Edad promedia: 50 años
- El 73% pertenece al género masculino
- El 68% pertenece a las áreas de la salud y de la economía, administración y afines

En las zonas electorales de Palmira y Bucaramanga se presentó un número importante de quejas sobre la votación por el sistema de audio respuesta, razón por la cual la Comisión Central de Elecciones y Escrutinios determinó realizar nuevamente elecciones en dichas zonas, entre el 26 y el 28 de marzo. En consecuencia la Asamblea General de Delegados se aplazó para el 24 de abril. Las presuntas irregularidades son actualmente materia de investigación."

Mensaje

Mensaje, abril 20 de 2010:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

2010: Año de la Excelencia en el Servicio

Como lo he manifestado anteriormente, este año continuará enfocado en el mejoramiento y fortalecimiento del servicio, para lo cual trabajaremos en los siguientes puntos:

Ideas rectoras

- Fortalecimiento de productos y servicios ya existentes y los recientemente creados, como la Tarjeta Coomeva, Crédito Solidario y Banca Seguros.

- Fortalecimiento de segmentos como Coomeva Vida en Plenitud y Jóvenes Asociados, con nuevos productos y beneficios.

- Generación de nuevos servicios como vivienda, mercado cooperativo, telefonía móvil, internet, televisión por cable y los financieros que se podrán prestar a través de Bancoomeva.

- Mejoramiento de la calidad en el servicio para lo que se están desarrollando proyectos como la Oficina PAC (Punto de Atención Coomeva), renovación tecnológica, programa de lealtad para los asociados y cultura de servicio para los colaboradores.

Mensaje, mayo 20 de 2010:

"Apreciado Colaborador o Colaboradora:

2010: Año de la Excelencia en el Servicio

En 2010 se están implementando proyectos que se venían desarrollando desde 2008, los cuales refuerzan la estrategia de relaciones con los asociados y sirven como pilares para que éste sea verdaderamente el Año de la Excelencia en el Servicio.

Pasión Coomeva tendrá alcance corporativo, por ello en agosto comunicaremos la promesa de servicio e informaremos el Sistema de Aseguramiento para garantizar su cumplimiento en todos los momentos de verdad o puntos de contacto con el asociado, el usuario y el afiliado.

Nuestra megameta de 300.000 asociados al 2012 tiene un plan de acción basado en que los asociados desde su vinculación hagan uso de los productos, en mejorar las estrategias de vinculación institucional, en desarrollar mercado especialmente en Bogotá, Antioquia y Eje Cafetero, y en acciones concretas de retención.

En junio lanzaremos el programa Lealtad Coomeva, una iniciativa que hemos trabajo con todo el Grupo para darle a nuestros asociados razones de ganancia por pertenecer y mantenerse en su Cooperativa.

Ideas rectoras

El programa busca principalmente la retención de asociados y evitar la deserción. Se orienta en tres aspectos: participación en la democracia cooperativa, apoyo en el direccionamiento y administración empresarial, y uso de productos y servicios de Coomeva y de las empresas que conforman nuestro Grupo. Este programa es la materialización de una de las prioridades gerenciales comentadas en anteriores comunicaciones.

El programa reconocerá cada acción que el asociado realice en cumplimiento de sus tres roles: inversionista, gestor y usuario. El primero y el segundo tendrán un peso del 25% y el tercero un peso del 50%. Veamos cada uno de ellos.

- Como inversionista se le reconocerá el pago oportuno de sus cuotas estatutarias y su antigüedad o permanencia en la Cooperativa.

- Como gestor daremos un valor al asociado que pertenezca a la dirigencia nacional, regional y zonal, y al colaborador del Grupo que como asociado participe en la gestión de la Cooperativa. En este rol juega también papel fundamental la participación en la gestión democrática, por tanto reconoceremos a quienes votaron en las elecciones de delegados y se tendrá en cuenta la preparación de los asociados mediante cursos brindados por la Cooperativa. Igualmente se reconocerá el aporte de los asociados que ayuden al crecimiento de Coomeva mediante vinculación y retención de asociados.

- Como usuario en una cooperativa que tiene como eje central de su actividad el desarrollo de servicios para su comunidad, Coomeva a través de sus empresas o de alianzas estratégicas busca responder a las necesidades del colectivo. En este rol que tiene un peso del 50%, se le reconocerá al asociado su preferencia en el uso de los servicios que ofrecemos en nuestra oferta de valor.

Lo(a) invito a participar en las capacitaciones presenciales y a través del e-learning, para que conozca el programa y esté listo(a) para motivar a los asociados a incrementar permanentemente su participación en Coomeva.”

Cordial saludo,

Alfredo Arana Velasco

Gerente General Corporativo

Grupo Coomeva