

La confianza de nuestros asociados: Principal fruto de la GESTIÓN



Por **María Eugenia Pérez Zea**
Presidente del Consejo
de Administración de Coomeva

Como presidente del Consejo de Administración, durante la instalación de la cuadragésima octava Asamblea General Ordinaria de Delegados de Coomeva, repasé lo que fue el año 2011. Hoy en este espacio consideré interesante compartir con los lectores, entre otros aspectos, parte de ese recuento. De “un año intenso” en el que Coomeva se fortaleció, gracias al respaldo y a la confianza de nuestros asociados, al compromiso tanto de la dirigencia en todos los niveles, como de la administración, amén del desempeño y dedicación de nuestros colaboradores.

Pudimos dar cuenta de más de cinco mil horas de sesiones de trabajo en los 120 comités zonales, de manera que la dirigencia regional, unida a las labores del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia como cuerpos colegiados, hicieron realidad la vivencia democrática de nuestra Cooperativa.

Como lo ha reconocido el doctor Alfredo Arana, nuestro Presidente Eje-

cutivo, gracias a la posición visionaria de nuestros fundadores y a la dedicación de nuestra dirigencia local, regional y nacional, Coomeva ha gozado de una vida rica y productiva.

En palabras suyas, Coomeva existe para interpretar y traducir las necesidades del colectivo de asociados, convirtiéndolas en soluciones de valor diferencial y relevante, a la vez que protege y multiplica los recursos que todos entregamos.

Enfrentamos grandes desafíos, incluso tribulaciones que ponen a prueba nuestro sentido de la unión, nuestra creatividad para superar la incertidumbre y aún nuestras propias contradicciones, naturales en la complejidad que caracteriza esta organización democrática. Pero son desafíos que nos demuestran la fortaleza y el valor de la asociatividad, del actuar democrático, y sobre todo, que cada día es posible vivir el sentido de la democracia, no solo sobre nuestras coincidencias, sino también sobre nuestras

diferencias, para construir juntos un futuro aún más promisorio para todos en esta gran Cooperativa.

El año pasado trajo resultados históricos para Coomeva y especialmente para los asociados. Esperamos replicarlos en este 2012, aprendiendo a recibirlos con satisfacción y a la vez con la prudencia y responsabilidad que nos caracteriza.

Son miles las historias de beneficio, de mejoramiento de la calidad de vida y de aporte al progreso y bienestar social, económico, personal, profesional y familiar que se registran. Aunque disponemos de las herramientas que nos ofrece la gestión empresarial cooperativa para dar cuenta de ellas, probablemente éstas no son suficientes para apropiarnos de los miles de sentires, de las emociones generadas en las familias, de las esperanzas hechas realidad, de los sentimientos de fe y confianza que se empeñan en nosotros y que se cumplen, y sobre todo de cómo nuestros asociados y sus fa-

Coomeva
existe para
interpretar y
traducir las
necesidades
del colectivo
de asociados



milias viven su vida y cuentan en ella con su Cooperativa.

Cada resultado positivo y cada cifra que lo evidencia tienen vidas e historias a las cuales soportan y las hacen posible. Nuestros asociados y sus familias han sido, son y seguirán siendo nuestra razón de ser cooperativa y el eje central de nuestra gestión empresarial. Estas son dos dimensiones en las que nos hemos comprometido como organización viva de la sociedad y como organización que perdura.

En 2011 nuestra comunidad de asociados tuvo el crecimiento más importante en la historia de la Cooperativa, con una vinculación de 53.880 nuevos asociados, prácticamente el doble del incremento neto que veníamos teniendo año a año. Cabe resaltar que la mayoría, casi un 56%, corresponde a mujeres, así como la presencia creciente de asociados menores de 30 años. El 59% de los asociados tiene una permanencia mayor a tres años, lo que nos ofrece una buena base de fidelización.

Y aunque el crecimiento no es nuestro fin último como organización cooperativa, éste es la consecuencia de la confianza que la sociedad y la comunidad de profesionales nos brindan y también el resultado de una gestión responsable, seria y comprometida con la misión que hemos asumido y que cada uno de nuestros asociados nos encomienda al vincularse con nosotros.

Debemos resaltar también que si bien el asociarse no es condición para vincularse a todos nuestros servicios, el respaldo de lo que es Coomeva nos ha atraído más de tres millones de afiliados a nuestra EPS y más de 300 mil a nuestro servicio pionero de Medicina Prepagada, con lo que el sector salud sigue siendo una de nuestras prioridades y de nuestros más grandes retos, en un entorno tan complejo como el que bien conoce el país.

Cabe recordar también en este artículo que el año anterior lo cerramos en Coomeva con aportes sociales que superaron los 461 mil millones de pesos, creciendo un 11.4% frente a 2010; mientras que los fondos sociales ascendieron a más de 1.4 billones de pesos, lo que representó un crecimiento del 12.3% frente al año anterior. Coomeva Cooperativa registró excedentes por \$11.626 millones, que representaron un cumplimiento presupuestal del 99% y un crecimiento del 3% frente a 2010.

Producto a su vez de esto y de más de diez años de un trabajo constante en el mejoramiento del sistema de gestión integral es que se logró para Coomeva el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011. Coomeva se convirtió así en la primera organización del sector de la economía solidaria en Colombia en ingresar a la lista de las galardonadas con el premio más importante que entrega el Gobierno desde hace 36 años a organizaciones públicas y privadas en nuestro país.

Este logro nos abrió la posibilidad de alcanzar igualmente el Premio Iberoamericano de Calidad, una meta que nos resulta interesante no por el galardón en sí, sino porque es la manera de impulsar una mejora continua de nuestra labor y sobre todo la expansión de nuestro modelo cooperativo solidario y empresarial, basado en la responsabilidad social.

De otro lado, con la implementación del sistema ERP o de planificación de recursos empresariales, que permite

mejor ordenamiento, control y eficiencia en los procesos, se adoptó tecnología de avanzada para el manejo de la información de los asociados y de las empresas, así como para brindar más garantía y seguridad.

Este mejoramiento de los sistemas de gestión y de información ha permitido cuantificar los beneficios de diferentes acciones y servicios que Coomeva entrega a sus asociados. Por ejemplo pudimos saber que en el último año tuvieron un ahorro de 808 millones de pesos solo por el uso de la Tarjeta Coomeva en compras y servicios, y de 919 millones en descuentos por compra de vivienda. También que se generaron ahorros a los asociados y su grupo familiar por 2.166 millones de pesos por descuentos en instituciones educativas con las cuales Coomeva tiene convenio en todo el país; por 11.071 millones de pesos por el uso de servicios de recreación, participación en eventos y convenios; así como un ahorro de 494 millones para los afiliados al programa de Hoteles y Resorts y que los asociados afiliados a Coomeva Medicina Prepagada se beneficiaron con un ahorro de 26.316 millones por descuentos en servicios. Y en este año la tónica es la misma.

Por su parte la prestación de productos y servicios financieros sin costo y otros subsidios, permitieron ahorros para los asociados representados en 14.384 millones de pesos. En 2011 vimos nacer para Colombia a Bancoomeva, que desde un principio se posicionó como el banco de toda una comunidad. Un banco surgido del sector solidario y la mejor expresión de que hemos logrado armonizar los principios y valores cooperativos con los principios y valores corporativos, como reza nuestro modelo empresarial.

Los resultados económicos de Bancoomeva son sobresalientes a un año de su creación, pero insisto en resaltar aún más los beneficios sociales, gracias a la ampliación de productos y servicios que se ofrecen, brindando soluciones financieras acordes con las

necesidades personales y empresariales, no solo pertinentes, sino también justas y competitivas, en un entorno de mercado bastante fuerte para una entidad bancaria nueva y con las características de la nuestra.

Para Coomeva es de gran satisfacción el aporte al desarrollo empresarial y social que hacemos al país, expresado también en el crecimiento de nuestro grupo de colaboradores, generando 13 mil empleos directos y 24 mil indirectos, que benefician al menos a 37 mil familias en todo el país.

Esto además es respuesta a nuestro compromiso como adherentes al Pacto Global de las Naciones Unidas, que nos conmina a apoyar la protección de los derechos humanos, respetar los derechos laborales, apoyar la eliminación del trabajo forzoso y la abolición de cualquier forma de trabajo infantil o de discriminación; a promover los derechos ambientales y a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Nuestros resultados nos han llevado a ser una de las entidades cooperativas más grandes de Colombia, así como una de las dos organizaciones cooperativas de mayor importancia en suramérica, junto con Coopeuch de Chile, y a estar dentro de la lista de las 300 cooperativas más grandes del mundo, según la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, máximo organismo de representación del Cooperativismo a nivel mundial.

Es un orgullo resaltar que como organización cooperativa nuestra voz está siendo cada vez más escuchada en el conjunto de nuestro sector y estamos estableciendo un liderazgo importante en este concierto, no solo nacional sino también internacional. Esto se refleja en hechos como el nombramiento de nuestro Presidente Ejecutivo, doctor Arana, como vicepresidente del Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos de la ACI, en la Región de las Américas. También en el honoroso nombramiento del cual

fui objeto como presidenta mundial del Comité de Equidad de Género de la ACI Internacional.

Pero estos importantes posicionamientos nos generan también grandes responsabilidades en nuestro país, no sólo por nuestra naturaleza cooperativa, sino por ser parte de uno de los sectores más importantes del desarrollo de Colombia, como es el sector solidario. Estamos llamados a contribuir con la generación de bienes públicos, de interés para todos, como es el empleo, la salud, la educación, la vivienda, el emprendimiento, la recreación y hasta contribuir a que nuestras poblaciones alcancen una vejez plena, saludable, activa y con verdadero bienestar. Sin duda, contribuimos a la estabilidad y armonía económica y social de nuestro país, pero ante todo, somos una organización responsable por las personas y por su futuro.

Y esta responsabilidad en Coomeva es aún mayor, pues somos la más grande colectividad de profesionales en Colombia, que aglutina además igual número de familias. Esto es una bandera que hemos podido llevar con orgullo y es a la vez otro desafío, pues bien sabemos lo que significa ser profesional y aún más, lograr la unión, la confianza, la solidaridad y el trabajo conjunto, en un país con una historia tan rica como dolorosa en la búsqueda de la unión y de la paz.

Nuestro movimiento cooperativo es tanto una filosofía como una esperanza por un mundo mejor. Nuestro aporte al desarrollo económico y social ha sido ampliamente reconocido, al punto que las Naciones Unidas declararon este 2012, como el Año Internacional de las Cooperativas, al cual en Coomeva, por supuesto, nos hemos unido para celebrar y promover. Como lo ha expresado Dame Pauline Green, Presidenta de la ACI Internacional, “con el cooperativismo hemos estado construyendo sociedad civil alrededor del mundo por más de 100 años. Es tiempo de hacer escuchar nuestra voz, no como una simple marca, sino como una voz co-

lectiva de ese billón de personas que son miembros de cooperativas en todo el mundo y que trabajamos por mostrar que hay otra forma de hacer las cosas; una forma mejor: ¡la forma cooperativa!”

El Año Internacional de las Cooperativas es el mejor escenario para celebrar el Congreso Ideológico de Coomeva; una iniciativa gestada en la Asamblea el año anterior. Nuestro Congreso se moverá grosso modo en tres ejes temáticos: la dimensión cooperativa de Coomeva, su dimensión corporativa y su carácter como organización democrática. Éstos nos llevarán a revisar, actualizar y decidir el norte del futuro de Coomeva y de su grupo empresarial, desde el punto de vista cooperativo, y a asegurar las condiciones para que dicho norte se mantenga.

Nuestro congreso ideológico es también una valiosa oportunidad que nos obliga a pensar desde ahora en nuestro papel como líderes cooperativos. Éste debe ser una convicción que llevemos con orgullo, pero sobre todo con responsabilidad y conciencia de que somos modelo de desarrollo y progreso, pero sobre todo de unión y de paz.

Y esta unión y bien común que buscamos en la sociedad con la extensión del modelo asociativo, debe empezar por los dirigentes y por quienes representamos a los 270 mil asociados que han confiado en nuestra voluntad y capacidad para mantener y desarrollar el sueño y la promesa de valor y de servicio solidario que construyeron hace 48 años el grupo de 27 médicos visionarios y líderes que fundaron a Coomeva.

No nos cansamos de agradecer a ellos la construcción de esta visión, especialmente a nuestro principal gestor, el doctor Uriel Estrada Calderón y a quien sigue acompañándonos y orientándonos en esta lucha, como es el doctor Víctor H. Pinzón Parra.

Estos 48 años dan cuenta de que somos una organización que perdura,



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

pero que a su vez, como tal, somos una organización que debemos mejorar, debiendo ser ésta una de nuestras principales prioridades y acciones.

Pero esta mejora debe estar sustentada en el entendimiento de sus directivos y dirigentes y proyectarse a la comunidad en general, para que perciban que somos una organización cooperativa de gran pasado, de valioso presente y de certero futuro.

Resalto aquí nuevamente el trabajo que en este sentido ha venido haciendo la dirigencia, fortaleciendo el localismo y generando más contacto entre el nivel nacional, las regionales y las zonas. Esta sinergia de voluntades y esfuerzos desde los diferentes frentes, debe continuar y fortalecerse, haciendo gala de nuestra capacidad de comunicación, comprensión y mutuo entendimiento, aún dentro de las que en principio parezcan diferencias.

En esa medida cabe decir también que el Consejo de Administración ha teni-

do éxitos pero también dificultades, lo cual es esperado en un contexto organizacional y de grupos sociales tan diversos como el que felizmente permite nuestra Coomeva. Pocos espacios en nuestra sociedad logran la interculturalidad y el diálogo de visiones, pensamientos y saberes tan disímiles como el nuestro, respetando y cumpliendo así los principales principios de una democracia y los valores universales del Cooperativismo.

Este es un buen momento para reconocer que los resultados positivos obtenidos son los mejores en los últimos años de nuestra organización y que son fruto del trabajo unido y de la mano, que hacemos los dirigentes con la administración del Grupo Empresarial.

Estar cerca a medio siglo de vida y de servicio es una responsabilidad de enormes magnitudes con las 270 mil personas de toda Colombia que le han dicho sí a nuestra propuesta cooperativa y que han puesto en nuestras

manos esta labor. También es un compromiso con las nuevas generaciones, con las personas que vienen y que podrán seguir creyendo en esta filosofía y acción solidaria.

Todos, desde distintas regiones, sentires, vivencias y expectativas, hemos logrado un sentido y un entendimiento común al ser parte de este gran colectivo que es Coomeva. Hemos logrado enfocarnos en un objetivo que permite superarnos desde nuestros propios intereses para pensar y actuar en pro del interés y el bienestar de todos. Estoy segura de que los dirigentes, como sus representantes, no seremos inferiores a este propósito ampliamente aceptado y lograremos que el sentido final de nuestra acción cooperativa sea siempre el mismo para todos.

Hace poco supe de una historia real de nuestro país que considero imitable. Una historia en donde nuevamente los niños, que son nuestro futuro son también nuestros principales educadores en el presente. Cierta vez en medio del conflicto que vive el país, un alto mando militar sentó a dos grupos de niños, cada uno de un lado contrario. Les preguntó cómo creían que se podrían llegar a entender. Una niña contestó: “hablando de lo que nos gusta”. Y empezaron a hacerlo y a notar cómo coincidían en tantas cosas. Luego hablaron también de las cosas que no les gustaba y encontraron también coincidencia. Este ejercicio les mostró que había más puntos de encuentro que de diferencia y a partir de estas coincidencias y reconociendo las diferencias, lograron hablar y ponerse de acuerdo.

A pesar de ser una historia surgida de nuestra dolorosa guerra, no se trata de una historia de grandes ganadores ni de grandes perdedores. Es una historia que nos habla del respeto, del valor de los demás y que nuevamente nos muestra que en las pequeñas cosas se logran las grandes. Es una invitación a acortar las distancias y a que encontremos eso común que nos gusta para facilitar permanentemente el diálogo y el entendimiento. 