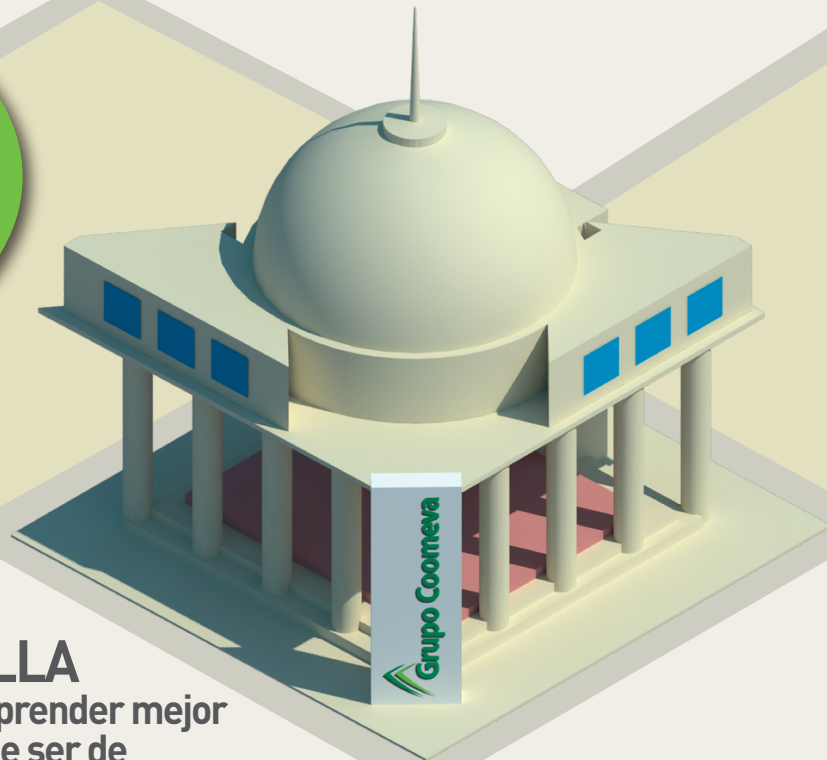


¿En dónde estoy?



CARTILLA
para comprender mejor
la razón de ser de
nuestra organización



La mejor forma para enfocar
los esfuerzos conjuntos en la
misma dirección



Grupo Coomeva

Nos facilita la vida



Contenido

Presentación	1
Objetivos	3
Metodología	4



Economía Solidaria	10
--------------------	----



Cooperativismo	21
----------------	----

Elemento doctrinario del Cooperativismo	21
Elemento Organizacional del Cooperativismo	21
Elemento humano	21



Coomeva Cooperativa	21
---------------------	----

Órganos de Gobierno y participación en Coomeva Cooperativa	21
--	----



Presentación

¿Qué es esta cartilla?

Cuando todos conocemos muy bien de dónde venimos, hacia dónde nos dirigimos y qué queremos lograr, podemos enfocar los esfuerzos conjuntos en la misma dirección.

El cooperativismo como modelo empresarial que dio origen a Coomeva, debe ser un tema conocido, comprendido y aplicado por cada uno de los colaboradores de la Cooperativa y sus empresas.

La conexión de los asociados con los servicios de Coomeva y sus empresas se logrará en la medida en que nuestra oferta de valor se cumpla y en que esto se haga con el apego necesario a los valores y principios del cooperativismo.

Cooperando podemos lograrlo. Podemos ser la gran empresa que nos facilita la vida, aplicando un modelo de servicio centrado en el asociado y en los principios cooperativos.

Mediante una serie de preguntas y respuestas sencillas en torno a la economía solidaria, el cooperativismo nacional e internacional, las cooperativas y sobre Coomeva, esta Cartilla busca que todos los colaboradores de nuestro Grupo Empresarial Cooperativo comprendamos mejor la razón de ser de nuestra organización.

Esperamos que esta Cartilla sea consultada de manera frecuente para reforzar los conocimientos y la comprensión de los elementos básicos del cooperativismo y del funcionamiento de Coomeva como Grupo Cooperativo, y a la vez les sea útil para prepararse para el momento de la evaluación de desempeño.

La revisión y estudio de la Cartilla por parte de cada uno de los colaboradores de Coomeva y sus empresas será valorada por medio de un instrumento de evaluación que será publicado en el Aula Virtual.

Nuestro compromiso, así como el de cada colaborador, es hacer de esta Cartilla una herramienta primordial para su trabajo en el día a día.

Muchas gracias.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Grupo Coomeva

¿Qué se busca con esta cartilla?

Esta cartilla tiene como objetivo que los colaboradores de Coomeva y sus empresas:

- Fortalezcan los conocimientos y la comprensión de los elementos básicos del cooperativismo y del funcionamiento de Coomeva como Grupo Empresarial Cooperativo.
- Refuercen la comprensión del asociado como centro y razón de ser de nuestra organización.
- Reconozcan en la cultura cooperativa los elementos esenciales que facilitan nuestra relación con los asociados.

▶ ¿Cómo usar esta cartilla?

La cartilla está estructurada en forma de preguntas y respuestas sencillas, sobre temas de economía solidaria, cooperativismo, cooperativas y sobre Coomeva. La cartilla será publicada en forma digital y física para el estudio y lectura permanente por parte de los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Los colaboradores serán matriculados en el Aula Virtual de Coomeva y notificados al respecto mediante correo electrónico. Una vez realizada la lectura y estudio de la cartilla deberán ejecutar directamente en el Aula Virtual la evaluación de conocimientos, a través del sistema de preguntas aleatorias con respuestas de selección múltiple.

La evaluación arrojará una calificación que hará parte de la evaluación de desempeño de cada colaborador y deberá ser realizada en las fechas establecidas en el Aula Virtual.

Para los colaboradores que no cuenten con equipo de computador, la Gerencia de Gestión Humana se encargará de facilitar la evaluación.



Economía Solidaria

1. ¿Qué es la Economía Solidaria?

Es una alternativa de hacer economía, poniendo a las personas, al medio ambiente y al desarrollo sostenible por encima de otros intereses. Incorpora la solidaridad como factor clave de la actividad económica. El principio fundamental es que mayores niveles de solidaridad, equidad, justicia y democracia en las organizaciones y en los mercados incrementan la eficiencia económica y generan beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad¹.

2. ¿En Colombia qué tipo de organizaciones hacen parte del sector de la Economía Solidaria?



¹ Concepto desarrollado a partir de teorías del profesor Luis Razetto Migliaro.

² Fuente de información: Página web de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias del Ministerio del Trabajo de Colombia.

3. ¿Cuáles son las principales leyes que rigen la Economía Solidaria en Colombia?



**Ley 79
de
1988**

Dota al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo, como parte fundamental de la economía nacional.

**Ley 454
de
1998**

Determina el marco conceptual que regula la economía solidaria.



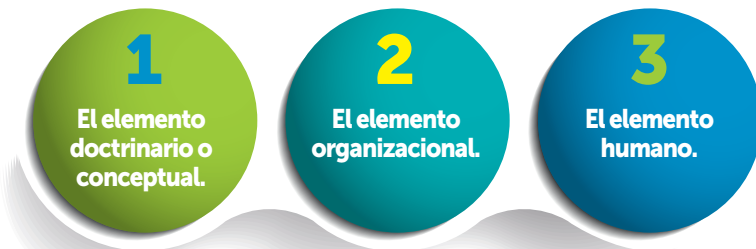


Cooperativismo

4. ¿Qué es el cooperativismo?

Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para que puedan satisfacer, de manera conjunta, sus necesidades. Busca la participación de las personas como protagonistas de la actividad económica en una sociedad. Se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano³.

5. ¿Cuáles son los tres grandes elementos que componen el cooperativismo?



6. ¿En qué consiste el elemento doctrinario o conceptual del cooperativismo?

El elemento doctrinario del cooperativismo se refiere a los valores, principios y prácticas de la cooperación; a los fundamentos ideológicos que lo sustentan, a las características de las organizaciones cooperativas y a los modos o métodos que utilizan las empresas de carácter cooperativo⁴.



³ Fuente de información: ACI Américas.

⁴ Fuente: El cooperativismo y las cooperativas. Lecturas sobre cooperativismo. Educación Coomeva.

7. ¿En qué consiste el elemento organizacional del cooperativismo?

El elemento organizacional del cooperativismo se refiere a las organizaciones mediante las cuales se realizan los propósitos del cooperativismo (cooperativas, organismos cooperativos de grado superior, instituciones auxiliares del cooperativismo y precooperativas)⁵.

8. ¿En qué consiste el elemento humano del cooperativismo?



El elemento humano del cooperativismo se refiere a la gente que dirige, mueve y participa en las organizaciones y empresas cooperativas, incluyendo los asociados, los trabajadores, los directivos, así como los educadores y estudiosos de la cooperación⁶.

⁵ Fuente: El cooperativismo y las cooperativas. Lecturas sobre cooperativismo. Educación Coomeva.

⁶ Fuente: El cooperativismo y las cooperativas. Lecturas sobre cooperativismo. Educación Coomeva.

Elemento doctrinario del Cooperativismo

9. ¿Cuáles son los valores del cooperativismo?

El cooperativismo se rige por seis valores principales:



Los miembros comparten valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

10. ¿Cuáles son los principios del cooperativismo?



El cooperativismo se rige por siete principios mediante los cuales ponen en práctica sus valores:

- 1 Membresía abierta y voluntaria
- 2 Control democrático de los miembros
- 3 Participación económica de los miembros
- 4 Autonomía e independencia
- 5 Educación, entrenamiento e información
- 6 Cooperación entre cooperativas
- 7 Compromiso con la comunidad

11. ¿Cómo se originó el cooperativismo en el mundo?

El cooperativismo tiene origen en Europa en el siglo XIX, en plena revolución industrial, por los grupos de trabajadores que se organizaron para hacer frente al desempleo y a las difíciles condiciones laborales que enfrentaban.

La primera cooperativa formal se creó en Rochdale (Inglaterra) en 1844 y se conoce como la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale, la cual sentó las bases del cooperativismo actual: distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y la no discriminación por edad, sexo, profesión, etcétera⁷.

⁷ Fuente: Biblioteca Virtual Banco de la República, Colombia.

12. ¿Quiénes fueron los primeros pensadores y promotores del cooperativismo en el mundo?

Los primeros grandes pensadores del cooperativismo fueron el empresario británico Robert Owen y el teórico francés Charles Fourier. Robert Owen defendió la idea de que las ganancias de las empresas debían dedicarse a mejorar la calidad de vida de los obreros. Fourier decía que la sociedad debía organizarse en ciudades cooperativas para compartir el trabajo, el consumo y evitar la pobreza.

13. ¿Cómo se originó el cooperativismo en Colombia?

1850
a
1920

Entre 1850 y 1920 la economía colombiana se basaba en la agricultura y el comercio. En estos sectores creció el interés por el cooperativismo para solucionar problemas de consumo y crédito.

1916

En 1916, el ministro de Agricultura y Comercio de la época, Benjamín Herrera, presentó al Congreso de la República el primer proyecto cooperativo del que se tenga noticia.

1931

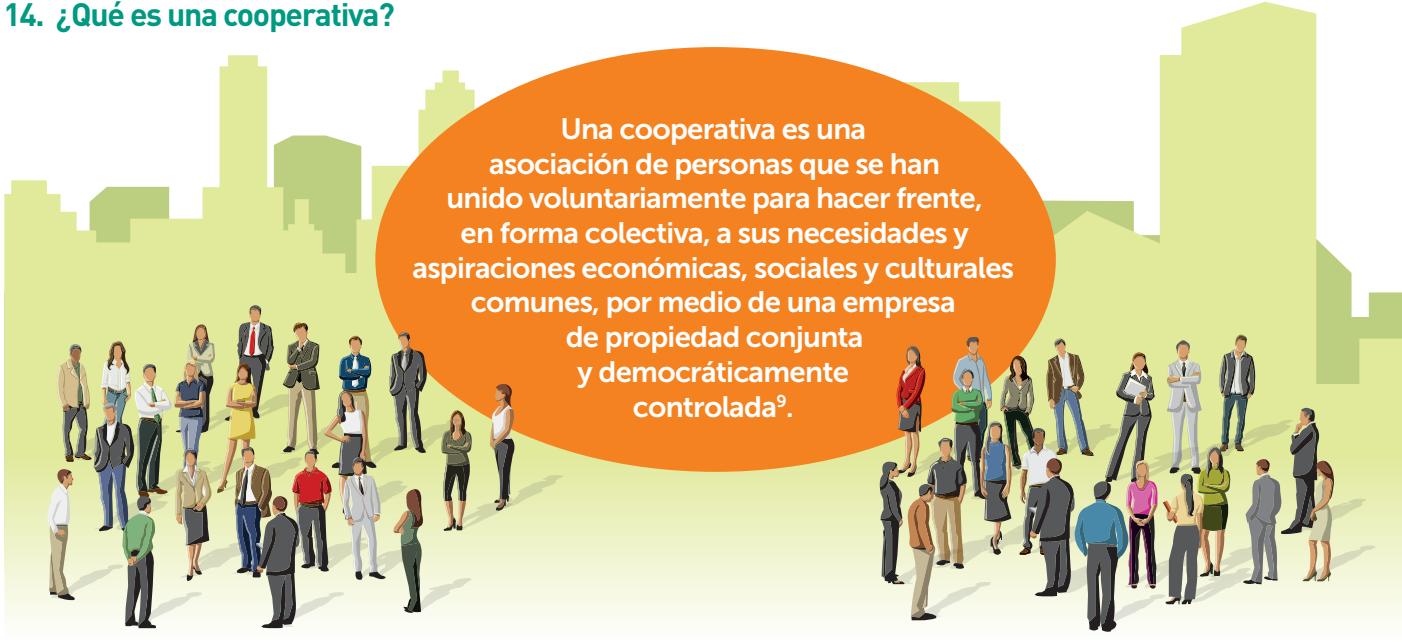
En 1931, el Congreso expidió la Ley 134 reglamentando la creación de cooperativas en Colombia.

Fueron varias los pensadores que aportaron para que se aplicara el cooperativismo en Colombia, entre ellos el abogado antioqueño Francisco Luís Jiménez, considerado el padre del cooperativismo en el país; convencido de la necesidad de la integración del sector, de la educación cooperativa y de la comunicación como el principio de un derecho cooperativo⁸.

⁸ Fuente: Página web Asociación Colombiana de Cooperativas, Ascoop.

Elemento organizacional del Cooperativismo

14. ¿Qué es una cooperativa?



Una cooperativa es una asociación de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente, en forma colectiva, a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada⁹.

⁹ Definición establecida en la Declaración de Identidad Cooperativa adoptada por la Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), en 1995 en Manchester.

15. ¿Qué es el Acuerdo Cooperativo?

Según la Ley 79 de 1988 sobre legislación cooperativa colombiana, el Acuerdo Cooperativo es el contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objetivo de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines de interés social y sin ánimo de lucro.

16. ¿Cómo se clasifican las cooperativas?

De acuerdo con la forma en que desarrollan sus actividades, las cooperativas se clasifican en:

Cooperativas especializadas

Son las que se organizan para atender una necesidad específica correspondiente a una sola rama de la actividad económica social o cultural, por ejemplo en cualquiera de los campos de producción, comercialización, financiamiento o consumo de bienes y servicios¹⁰.



Cooperativas multiactivas

Son las que se organizan para atender varias necesidades mediante la concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica, por lo que realizan en forma especializada dos o más actividades. Las cooperativas Coomeva y Colanta son ejemplos de cooperativas con objeto social y actividades múltiples, es decir multiactivas.



Cooperativas integrales

Son aquellas que realizan dos o más actividades conexas y complementarias entre sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios. Por ejemplo la Cooperativa Integral de Pollos Vencedor.



¹⁰ Fuente: Generalidades del Cooperativismo Cartilla No. 1. SENA. Colombia. Biblioteca Virtual Banco de la República.

17. ¿Cuáles son los beneficios de ser parte de una cooperativa?

Las cooperativas generan fuentes de empleo, estimulan la organización empresarial, mejoran la vida en comunidad, protegen a la familia y fomentan la solidaridad social. También son la base para el cambio de una estructura económica pues se une la iniciativa personal, con la ayuda mutua y la cooperación de otros para resolver en conjunto problemas y necesidades comunes.

18. ¿Quién administra las cooperativas?

La administración en las cooperativas está a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente.

19. ¿A qué organismo corresponde el ejercicio de control social interno y técnico en una cooperativa?

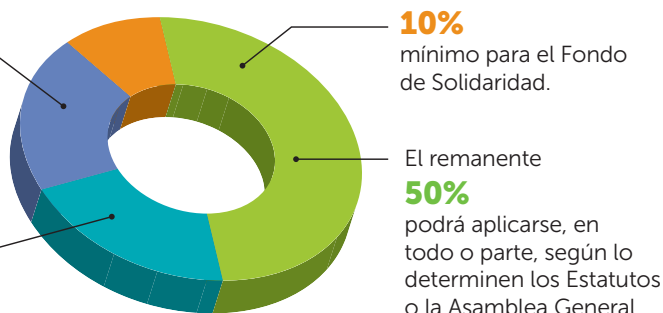
A la Junta de Vigilancia. En Coomeva este organismo tiene a su cargo el control social de naturaleza técnica e interna y está conformado por tres miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Delegados.

20. ¿Cómo se distribuyen los excedentes en una cooperativa?

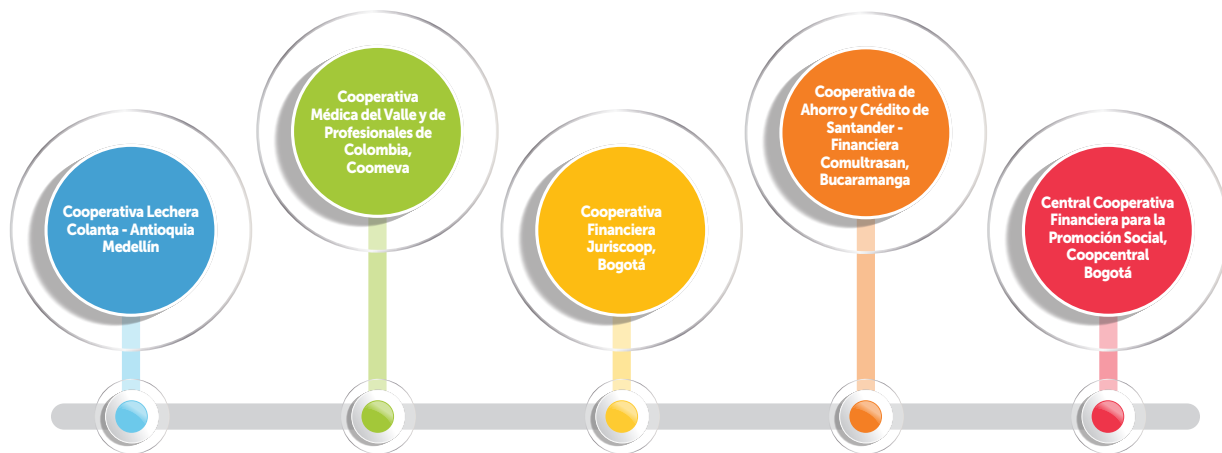


20%
Como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales.

20%
Como mínimo para el Fondo de Educación.



21. ¿Cuáles son las cinco principales cooperativas con mayor nivel de activos en Colombia?



Elemento humano del Cooperativismo

22. ¿Cuántas personas hacen parte del cooperativismo en el mundo?

La presencia mundial de las cooperativas está representada en mil millones de hombres y mujeres asociados en más de 2,6 millones de cooperativas en todo el planeta.

23. ¿Cuántas personas laboran en el mundo cooperativo?

A nivel mundial las cooperativas generan 100 millones de empleos, un 20% más que las firmas multinacionales (según datos de 2012).

24. ¿Cuántos colombianos hacen parte de las cooperativas?

En Colombia hay más de 6.000 cooperativas registradas en las que participan 5,9 millones de asociados, las cuales equivalen a un universo de 18 millones de personas, contando el núcleo familiar de los asociados¹¹.

25. ¿Cuál es el impacto de las cooperativas tanto en países pobres como en países desarrollados?



¹¹ Fuente: Confederación de Cooperativas de Colombia (Confecoop), 2014.

26. ¿Cuáles son las diferencias entre una cooperativa y una empresa de economía capitalista?

EMPRESA COOPERATIVA	EMPRESA CAPITALISTA
Reconoce la primacía de la persona humana como sujeto y fin de ella.	Le reconoce primacía al capital (\$).
La persona asociada es simultáneamente propietaria (inversionista y gestora) y usuaria de los servicios y de los bienes que produce o distribuye.	Los socios o dueños venden los productos o servicios a los clientes o consumidores.
Promueve la vinculación de nuevos asociados para fortalecerse socialmente en la comunidad.	Controla la vinculación de nuevos socios de acuerdo con situaciones estratégicas.
Fomenta la participación de sus componentes por medio de programas continuos de inducción, educación, capacitación e información para los asociados, directivos, empleados y público.	Promueve la venta masiva y amplia de los productos y servicios por medio de continuas campañas y planes de mercadeo y publicidad orientados a aumentar el número de clientes.
En los procesos de elección o de decisión en la Asamblea cada asociado tiene un (1) voto sin considerar el valor de su aporte social pagado.	En la Asamblea cada socio tienen tantos votos cuantas acciones o cuotas sociales posea. El capital es fuente de poder y de autoridad.
Se aplica el régimen de control democrático y gestión a cargo de sus propios asociados.	Se aplica el régimen de control económico y la gestión puede estar a cargo de terceros.
El producto económico que obtiene al final del ejercicio económico se denomina excedente y se destina al fortalecimiento patrimonial y a dar un retorno a los asociados en proporción a las operaciones realizadas o a servicios comunes.	El producto económico que obtiene al final del ejercicio económico se denomina utilidad, la cual se destina a reservas y al pago de dividendos a los socios en proporción a la inversión de capital de cada uno de ellos.
Cumple el papel de regulador de los precios o tasas y de la calidad de los servicios, bienes o productos que produce o distribuye para lograr el precio justo y la autosuficiencia económica.	Procura establecer las máximas tasas o precios sobre los productos, servicios o bienes que ofrece, para asegurar máxima rentabilidad y utilidad para sus socios o dueños inversionistas.



Coomeva Cooperativa

27. ¿Qué es Coomeva?



Es una organización cooperativa de profesionales, técnicos y tecnólogos y sus familias que se asocian para satisfacer necesidades comunes mediante la producción y obtención de bienes y servicios y la generación de oportunidades para su desarrollo. Además de cooperativa, Coomeva es la entidad matriz de un grupo empresarial conformado por un conjunto de empresas, generalmente de propiedad mayoritaria de Coomeva.

28. ¿Cuál es el origen de Coomeva?

El 4 de marzo de 1964, con el liderazgo inspirador del médico Uriel Estrada Calderón, se cumplió la asamblea constitutiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Médica del Valle Ltda., con la asistencia de 27 médicos fundadores. El 23 de mayo del mismo año la Superintendencia Nacional de Cooperativas le concedió la personería jurídica con un capital social de \$6.000 pesos.

29. ¿Quiénes pueden asociarse a Coomeva?



30. ¿Cuáles son los roles del asociado en Coomeva

El asociado tiene tres roles principales en Coomeva: el de usuario, el de gestor y el de inversionista.



Como usuario, crea la organización para satisfacer sus necesidades, aspira a servicios de calidad y con un valor agregado diferencial.



Como gestor, dirige y orienta el accionar de la organización aprovechando las estructuras y medios que aporta el modelo cooperativo.



Como inversionista, aporta el capital y los recursos para que la Cooperativa los use de forma segura.

31. ¿Cómo se administra Coomeva?

En Coomeva la administración está a cargo de la Asamblea General de Delegados como máximo órgano de autoridad, administración y control, conformada por 100 Delegados. También del Consejo de Administración como órgano permanente de administración de la Cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General; y del Representante Legal en cabeza del Presidente Ejecutivo, elegido por el Consejo de Administración y el ejecutor del direccionamiento estratégico y de las decisiones del Consejo de Administración.

32. ¿Además de la Junta de Vigilancia, qué otros órganos de control existen en Coomeva?

- El Comité de Ética
- El Tribunal de Elecciones y Escrutinios
- La Revisoría Fiscal

33. ¿Cuáles han sido los grandes hitos de la evolución de los servicios de Coomeva?



34. ¿Qué es el Estatuto Social de Coomeva?

Es la ley interna que se dan los propios asociados y que reflejan la intención, la voluntad o el ánimo de quienes la crearon y de quienes se mantienen adheridos a ella. En la Asamblea de Constitución se aprueban los Estatutos. Posteriormente pueden ser reformados cuantas veces sea necesario o conveniente y solamente mediante decisión aprobada por la Asamblea General de Delegados.

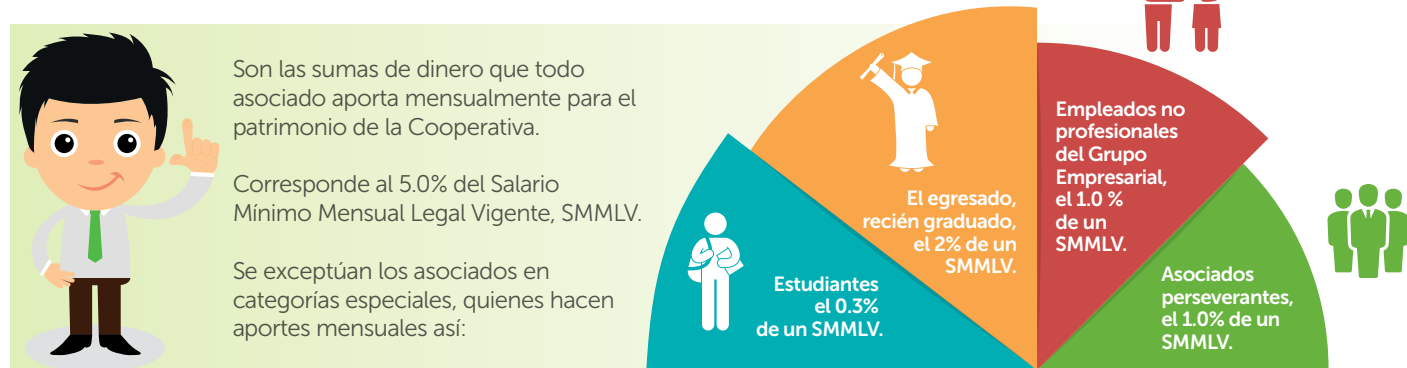
35. ¿Cuándo y dónde consultar el Estatuto de Coomeva?

El Estatuto debe consultarse cuando se tenga alguna duda en las actividades como colaboradores, en la propia vivencia como asociados de la Cooperativa, y ante inquietudes y preguntas de los asociados. Está disponible en la página web de Coomeva: **www.coomeva.com.co**

36. ¿Cómo se compone el patrimonio de la Cooperativa?



37. ¿Qué son los aportes sociales individuales ordinarios en Coomeva?



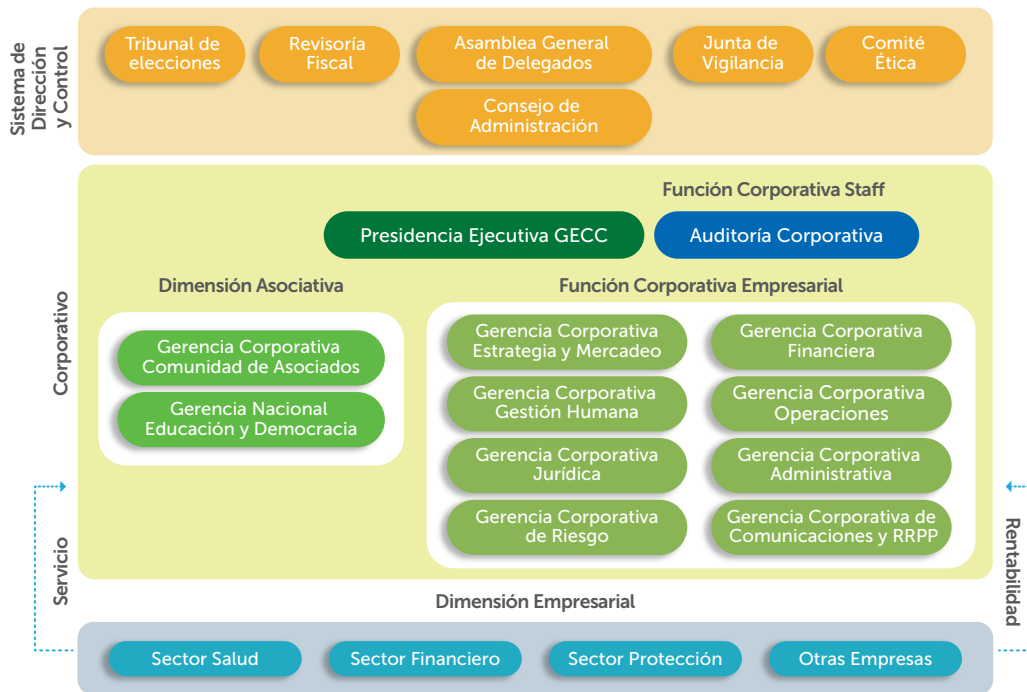
Órganos de Gobierno y participación en Coomeva Cooperativa

38. ¿Cuál es la estructura de organización en Coomeva?

En Coomeva confluyen dos subsistemas fundamentales:

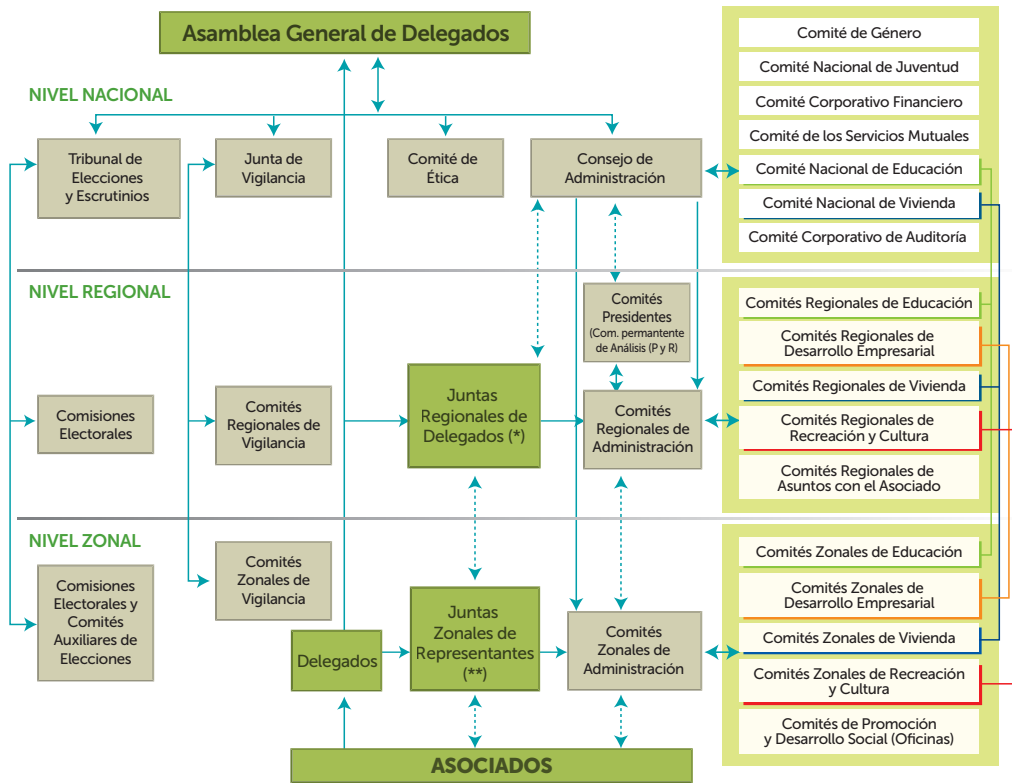
- **El Subsistema de Dirección y Control:** Está definido por el Estatuto de la Cooperativa y en él actúan los representantes de los asociados quienes pertenecen a la Asamblea General de Delegados, al Consejo de Administración, La Junta de Vigilancia, la Revisoría Fiscal, al Comité de Ética, al Tribunal de Elecciones y Escrutinios, los comités nacionales asesores del Consejo de Administración, a los comités regionales y zonales de Administración, a los comités asesores de los comités regionales y zonales de Administración, a los comités regionales y zonales de Vigilancia.

- **El Subsistema de Administración y Gestión en el que actúan los colaboradores.** A nivel corporativo esta estructura cuenta con tres componentes: una agrupación que gestiona la dimensión asociativa, otra que gestiona la dimensión empresarial y un grupo staff que trabaja en las dos dimensiones gestionando la función corporativa. Esta estructura se ve reflejada en la siguiente arquitectura organizacional:



39. ¿Cuántas personas y estamentos conforman el Subsistema de Dirección y Control?

De acuerdo con la organización de la Cooperativa en sus tres órdenes fundamentales -nacional, regional y zonal-, el Subsistema de Dirección y Control está constituido por alrededor de 855 dirigentes en 162 comités activos, el cual puede apreciarse en el siguiente diagrama de relaciones:



40. ¿Qué funciones ejercen los dirigentes de Coomeva?

Los dirigentes de Coomeva ejercen el gobierno de la Cooperativa mediante cuatro funciones principales:



41. ¿Cuáles son las empresas que conforman cada sector empresarial en Coomeva?



El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva está conformado por **17 empresas** en **3 sectores**, así:



SECTOR SALUD

- Coomeva EPS
- Coomeva Medicina Prepagada
- Clínica Farallones
- Clínica Palma Real • Sinergia Salud
- Hospital en Casa • Conecta Salud



SECTOR PROTECCIÓN

- Corredor de Seguros
- Fondos Mutuales



SECTOR FINANCIERO

- Bancoomeva
- Conectamos Financiera
- Fiduciaria

42. ¿Cuál es el modelo de negocio de Coomeva?



El modelo de negocio se fundamenta en la oferta de múltiples servicios que son ofrecidos en forma integral por la Cooperativa y sus empresas desde un mismo lugar. La siguiente gráfica así lo ilustra:



43. ¿Quiénes intervienen en el modelo de negocio anteriormente descrito?

01

Los asociados haciendo aportes de capital a Coomeva y a los Fondos Mutuales con los cuales la Cooperativa desarrolla su actividad empresarial orientada a servirles.

02

La Cooperativa interpretando las necesidades de sus asociados, actuales y potenciales, concibiendo soluciones que les sean relevantes.

03

La Cooperativa estructurando soluciones, ya sea de manera directa, a través de sus empresas, algunas de las cuales ofrecen servicios exclusivos para el asociado, mientras otras lo hacen también con un mercado abierto de usuarios o mediante negociación con terceros buscando maximizar el beneficio al asociado.

04

Los asociados recibiendo beneficios y ventajas económicas, fruto de la gestión empresarial realizada por la Cooperativa.



44. ¿En qué consisten las dimensiones cooperativa y corporativa definidas en el Plan Estratégico de Coomeva?

- La estrategia cooperativa hace explícita la razón por la cual los asociados se vinculan, se mantienen y usan los servicios de su cooperativa.
- La estrategia corporativa corresponde a la definición de las actividades que se van a desarrollar desde las empresas del Grupo.

45. ¿Cuál es la promesa de valor de Coomeva para sus asociados?

“Coomeva nos facilita la vida”.

46. ¿Cuáles son los atributos de la Promesa de Valor de Coomeva “Coomeva nos facilita la vida”?



47. ¿Quiénes concretan la promesa de valor para el asociado?

Todos los colaboradores del Grupo Empresarial Cooperativo concretan la promesa de valor en los momentos de verdad con los asociados, por lo cual es clave su compromiso en la prestación de los servicios.

48. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de Coomeva?

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2014-2019

DIMENSIÓN ASOCIATIVA

1. Desarrollar una sólida comunidad de asociados identificada y satisfecha con su Cooperativa.
2. Ofrecer soluciones que mejoren la calidad de vida del asociado, acordes con sus necesidades y comportamientos.
3. Comunicar valor y confianza en la relación de largo plazo con el asociado y la comunidad.
4. Promover un modelo de gobernabilidad cooperativa soportado en una Dirigencia comprometida y participante.

DIMENSIÓN EMPRESARIAL

5. Crear valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado.
6. Desarrollar armónicamente al Grupo Empresarial Cooperativo, alineado con los intereses y expectativas del asociado.
7. Consolidar un robusto modelo de gestión que genere productividad y resultados, y asegure un manejo integral de riesgos.



49. ¿Cómo se reconoce hoy Coomeva?

"Coomeva se reconoce hoy a sí misma como una organización empresarial cooperativa que entiende que las dinámicas del mundo globalizado y las tendencias del modelo de desarrollo económico imponen a las organizaciones retos cambiantes y que por tanto, el éxito en los negocios depende de su habilidad para aprender de diversas fuentes y avanzar en la construcción de relaciones de confianza con los grupos de interés, ajustando los modelos de gestión a los más altos estándares internacionales, para responder al reto de creación de valor a largo plazo que exige el desarrollo sostenible. Esto implica mantener y fortalecer la esencia cooperativa, es decir, mantener como razón de ser la búsqueda del bienestar de las personas, el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación del medio ambiente, por encima del lucro económico". **Alfredo Arana Velasco.**

50. ¿Cuál es el rol del colaborador de Coomeva frente al asociado?



Poner en práctica los principios de la filosofía cooperativa.



Diseñar y desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los asociados y sus familias, para ofrecer soluciones que se ajusten a su proyecto de vida.



Escuchar la voz del asociado y apropiarse de sus solicitudes asegurando la resolutiveidad.



Educar a los asociados en el uso de los productos y servicios.



Asegurar la promesa de valor.



Compartiendo los beneficios que ofrece la comunidad de asociados.



Asesorarlo con responsabilidad en la toma de sus decisiones y orientarlo de acuerdo con el ciclo de vida.

