

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COOMEVA, UN
COMPROMISO COLECTIVO**

Sara María Romero; Aminta Castro Sánchez

Zona Cúcuta

saramariaromero@gmail.com

3142186103

San José de Cúcuta
Junio 29 de 2012

1. RESUMEN

La presente ponencia tiene como objetivo proponer acciones que fortalezcan las dimensiones Social, Ambiental y Económica de la RSE en Coomeva, como un compromiso colectivo de todos los grupos de interés.

Para el desarrollo de la ponencia se tuvo en cuenta la Ponencia del doctor Terreros en la *Conferencia Regional de ACI-Américas* respecto al compromiso de Coomeva con el Pacto Verde y a nivel de fuentes secundarias se consultaron documentos como el Libro Verde de la Comisión Europea, la revista Enlace Solidario, informe de la Superintendencia de Sociedades, la GTC 180, documento de la II Cumbre de las Américas, Informes de Gestión y material del grupo empresarial Coomeva.

Se busca fortalecer el sistema de Responsabilidad Social Empresarial de Coomeva mediante acciones prácticas que generen una construcción colectiva de Confianza social, acrecentar la imagen y sostenibilidad de la organización, con la participación del gran potencial contenido en su recurso humano de colaboradores y Asociados, con respuestas concretas a las grandes necesidades económicas, sociales y ambientales, desarrollando un cultura de responsabilidad social en sus grupos de interés, comprometidos con el medio ambiente, la inclusión social y el desarrollo humano sostenible.

2. INTRODUCCIÓN

La ponencia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Coomeva se fundamenta en el conocimiento de las expositoras, en las expectativas y necesidades de los involucrados, en el respeto de los derechos y en el desarrollo de prácticas que permitan gestionar efectivamente acciones que fortalezcan la dimensión social, ambiental y económica, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al bienestar, garantizando el mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento del tejido social de los diferentes grupos de interés.

Se abordarán temas fundamentales como el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), los antecedentes a nivel mundial y nacional, los beneficios de la RSE en las empresas, la estructura de la Responsabilidad Social en Coomeva, las dimensiones Social, Ambiental y Económica de la Responsabilidad Social en la organización y las acciones propuestas para fortalecer las tres dimensiones nombradas.

Finalmente se concluirá con la contribución del presente trabajo al fortalecimiento de la estrategia de RSE al interior del grupo empresarial Coomeva.

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COOMEVA, UN COMPROMISO COLECTIVO

3.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

“La responsabilidad social es el punto de partida y desarrollo de todas las empresas solidarias y no el punto final, como sucede en otras formas empresariales” [1].

"La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores"[2].

Conforme la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social, que expidió el ICONTEC se define la Responsabilidad Social Empresarial como el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas, y que partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico [3].

"Es una estrategia para el compromiso de las empresas con sus trabajadores/as, ecosistemas, comunidades y naciones donde operan. El cumplimiento de los derechos laborales y sociales, el respeto a los derechos humanos, la convivencia armoniosa con el ambiente y la promoción de la equidad de género son políticas de largo plazo, más que filantropía"[4].

"Cooomeva define su Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma ética, solidaria y sostenible de desarrollarse e interactuar, respetando las normas y buscando siempre la creación de valor y el mejoramiento social para todos sus grupos de interés, contribuyendo así al desarrollo, la protección y el equilibrio ambiental"[5].

3.2 ANTECEDENTES DE LA RSE

En el documento titulado: Responsabilidad Social de la Superintendencia de Sociedades [6] se referencian las bases a nivel mundial y nacional de la evolución de la RSE.

3.2.1 A nivel mundial:

- **Declaración del Milenio (2000)**

Con el Apoyo y coordinación de las Naciones Unidas, el Banco Mundial, El Fondo Monetario Internacional y la



Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Colombia y 188 países más firmaron la Declaración del Milenio, la cual contiene ocho objetivos para ser cumplidos por dichos países en el año 2015. Estos ocho objetivos son:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Educación Universal
3. Igualdad entre los géneros
- 4.Reducir la mortalidad de los niños
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA
7. Sostenibilidad del medio ambiente y
8. Fomentar una asociación mundial.



- **ISO 26000.** El documento es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo. La ISO 26000, documento del Organismo Internacional de Normalización, ofrece a las organizaciones orientación armonizada y globalmente relevante a organizaciones del sector público y privado de todo tipo sobre la aplicación de la Responsabilidad Social (RS) y ha alcanzado con éxito la última fase de su desarrollo y fue aprobada para su edición como Norma Internacional.

3.2.1 A nivel nacional:

- Iglesia Católica.
- Primera Caja de Compensación: COMFAMA en 1944 por iniciativa de la Andi. Hoy: 50 cajas de compensación.
- Sistema de Subsidio Familiar (1957).
- ICBF, SENA
- Fundaciones (1970).
- Universidad del Valle (1970)
- Documento Conpes Social 91. (14 de marzo de 2005).
- NTC 180 de Julio de 2008.

3.3 BENEFICIOS DE LA RSE

La Superintendencia de Sociedades [6, p. 34] resalta los siguientes beneficios que proporciona la práctica de la RSE:

3.3.1 Gobierno Corporativo – Socios, Accionistas, Familia y Directivos.

- ✓ Disminuyen los riesgos de malos manejos.

- ✓ Se asegura la transparencia y veracidad de la información.
- ✓ Se crea un mecanismo para evitar los conflictos de interés.
- ✓ Se crean los espacios para la resolución de controversias.
- ✓ Se mejora la imagen de la empresa frente a la comunidad porque se genera confianza.
- ✓ Se asegura la inversión de los socios.
- ✓ Atracción de otros inversionistas que ven interesante la organización.
- ✓ Creación de reglas para las empresas de familia.

3.3.2 Derechos Humanos y Laborales – Colaboradores.

- ✓ Se optimizan las competencias laborales.
- ✓ Se reduce el ausentismo laboral.
- ✓ Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- ✓ Se disminuye la rotación de personal.
- ✓ Se reduce el estrés.
- ✓ Se fortalece la cultura y se mejora el clima organizacional.
- ✓ Se reducen costos y se incrementan los ingresos.
- ✓ Se mejora la eficiencia.

3.3.3 Bienes y Servicios – Clientes y Consumidores.

- ✓ Se mejora la calidad de los bienes y servicios.
- ✓ Se mejora los niveles de satisfacción de clientes.
- ✓ Genera lealtad y fidelidad de usuarios.
- ✓ Se mejora el entendimiento del mercado.
- ✓ Se incentiva el desarrollo de nuevos productos.
- ✓ Se incrementa la rentabilidad.

3.3.4 Relaciones Comerciales – Proveedores, Distribuidores y Competencia.

- ✓ Se exigen mejoras en las prácticas de RSE en proveedores.
- ✓ Se genera la cultura de RSE en la cadena de valor.
- ✓ Se impulsa hacia las buenas prácticas y hacia el aprendizaje de experiencias exitosas.
- ✓ Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas.

3.3.5 Medio Ambiente: Generaciones actuales y futuras (sostenibilidad).

- ✓ Se toma conciencia de los impactos ambientales.
- ✓ Se reduce los niveles de contaminación de la empresa.
- ✓ Se promueve la producción limpia.
- ✓ Se aminora los impactos ambientales.
- ✓ Se disminuye la intensidad en el consumo de recursos.
- ✓ Se favorece que el medio ambiente global se mantenga sostenible.

3.3.6 Comunidad – Comunidad, Sector Público y sociedad en general.

- ✓ Se mejora la concepción del mercado en un aspecto más amplio y complejo.

- ✓ Añade diferenciación a las marcas y productos.
- ✓ Se Promueve el desarrollo de la innovación.
- ✓ Se Genera ventajas competitivas.
- ✓ Se reduce la burocracia estatal.
- ✓ Se fomenta la eficiencia y probidad del Estado.

3.4 ESTRUCTURA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOMEVA

En Coomeva la responsabilidad social empresarial RSE apunta a objetivos estratégicos como brindar alternativas de desarrollo integral a los Asicados, empleados y comunidad, contribuir al fortalecimiento del sector cooperativo y promover el desarrollo auto sostenible. La RSE en Coomeva ha evolucionado y se ha materializado como un sistema inmerso en el Sistema de Gestión Integral. También se ha robustecido tomando como referente el modelo de Responsabilidad Social Empresarial de Chile, AXIS, que permitió darle un enfoque de manera sistémica [7].



Fig.1-Evolución de la RSE Grupo Empresarial Coomeva

Para la construcción del Sistema de la RSE, se tuvieron en cuenta los siguientes referentes:

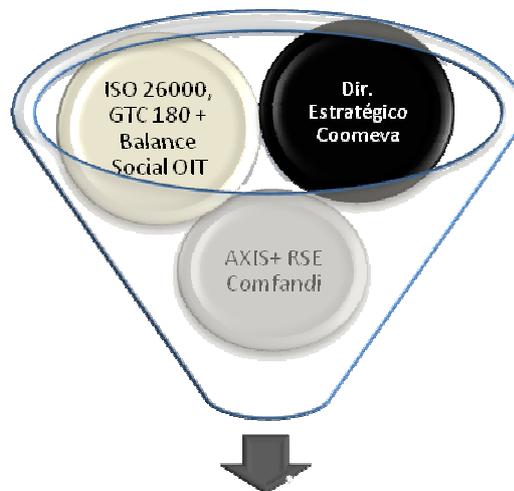


Fig.2-Referentes Coomeva

El Sistema de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Empresarial Coomeva, es apropiado y adaptado por sus empresas y cubre los siguientes grupos de interés:



Fig.3-Grupos de Interés RSE

"Particularmente se busca asegurar la prevalencia de los derechos generales de los asociados y de los grupos de interés por encima de los intereses particulares, gestionando de forma honesta, responsable, eficiente y transparente los recursos que el asociado nos entrega en administración. Incorporamos a nuestra Cultura el enfoque de sostenibilidad como una forma de sentir, pensar y actuar de manera ética, sostenible y responsable, desarrollando en todos los niveles de la organización competencias de liderazgo y servicio a través de los Programas *Líder Coomeva* y *Pasión Coomeva*.

La transparencia se asegura mediante esquemas formales de rendición de cuentas y canales de comunicación que facilitan como espacios permanentes el Diálogo y la interacción con nuestros Grupos de Interés, siendo éstos aspectos que el asociado valora mucho, como lo demuestran las mediciones del Índice de Confianza en la Administración.

En abril de 2011 Coomeva se adhirió voluntariamente al Pacto Global como marco de acción encaminado a la legitimación social de los negocios y los mercados. El Pacto es hoy la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Coomeva suscribió también el Pacto Verde Cooperativo, comprometiéndose a responder con el Sector Cooperativo de las Américas a la problemática que afecta al medio ambiente, manifestando su compromiso con el planeta y con la realización de actividades orientadas específicamente a proteger los recursos naturales y a propender por el desarrollo sostenible"[5].

3.5 DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COOMEVA

Las acciones y políticas definidas por Coomeva sobre RSE se enmarcan en las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

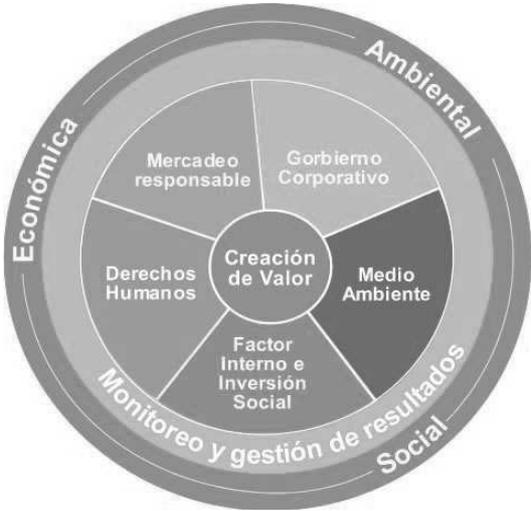


Fig.4-Dimensiones de la RSE

Como se observa en la figura, el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de Coomeva y sus empresas se compone de cinco elementos: Gobierno corporativo, medio ambiente, factor interno e inversión social, derechos humanos y mercado responsable.

La interacción del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial con las necesidades y expectativas de los grupos de interés tiene como resultado la puesta en marcha de iniciativas y programas, impactando su desarrollo y fortalecimiento a través de la creación de valor.

3.5.1 DIMENSIÓN SOCIAL:

Tabla1-Acciones actuales Dimensión Social.

FIN: Aportando al bienestar de los grupos de interés, de manera especial como cooperativa, a los Asociados.
ACCIONES QUE SE HAN REALIZADO:
<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de servicios, convenios y beneficios a los asociados. • Patrocinio oficial a la Federación Colombiana de Natación. • Fortalecimiento de competencias de liderazgo y servicio a los colaboradores a través de los Programas Líder Coomeva y Pasión Coomeva, reflejándose en los esquemas de compensación, el clima laboral, la permanencia de los colaboradores y su bajo ausentismo. • A través de los fondos de solidaridad, Auxilio funerario y Calamidad, los asociados

reciben beneficios por incapacidad, muerte, perseverancia y situaciones de calamidad.

- Sistema de contratación transparente, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración con los Proveedores.
- Patrocinio al Colegio Coomeva y su novedoso proyecto educativo (620 millones de pesos).
- Equidad de género en la contratación de colaboradores.
- Inversión considerable (345 millones al año) en capacitación a colaboradores.
- Apoyo a la comunidad en general en situaciones catastróficas [5].

3.5.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL:

Tabla2-Acciones actuales Dimensión Ambiental.

FIN: Empresas y unidades de negocio sostenibles ambientalmente.

ACCIONES QUE SE HAN REALIZADO:

- Firma del pacto verde cooperativo
- Promoción de una cultura ambiental
- Gestión de residuos Armonía
- Gestión recursos no renovables - Tecnologías limpias
- Mantenimiento y enlucimiento ornamental de parques
- Programas de Reforestación
- Programas de Educación Ambiental
- Creación de Induguadua[8]
- Programa Verde Radio Coomeva
- Sección Medioambiental en Revista Coomeva
- Reducción de recursos energéticos con proyectos como renovación tecnológica,

- Generación de material educativo para colaboradores
- Implementación del envío de extractos, estados de cuenta y comunicaciones por correo electrónicos
- Reducción de recursos energéticos con proyectos como renovación tecnológica, automatización de procesos, mejoras de procesos para reducción de papel
- Instalación de sistemas de ahorro de agua en grifos y baños[9]

3.5.3 DIMENSIÓN ECONÓMICA:

Tabla3-Acciones actuales Dimensión Económica.

FIN: Empresas y unidades de negocio sostenibles económicamente.
ACCIONES QUE SE HAN REALIZADO:
<ul style="list-style-type: none"> • Programa Lealtad Coomeva, para reconocer a los asociados la puntualidad en sus pagos, la permanencia, la participación en la democracia cooperativa, la participación en la educación, el apoyo en el direccionamiento y administración empresarial y el uso de productos y servicios de Coomeva y de las empresas que conforman el Grupo Empresarial. • Ofrece adicionalmente líneas especiales de crédito con beneficios en condiciones de tasa y plazo. • Respaldo del grupo Empresarial Coomeva que destina parte de las utilidades en el sostenimiento de la Fundación Coomeva. • Adecuadas políticas de inversión en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. • Reducción considerable de gastos de impresión mediante la utilización de la intranet corporativa [5].

3.6 ACCIONES PARA FORTALECER LA RSE EN COOMEVA

3.6.1 Dimensión Social:

Tabla4-Acciones propuestas Dimensión Social.

FIN: Mejorar las condiciones de vida de los asociados, colaboradores y la comunidad que conforman el tejido social de la cooperativa y su entorno mediante la vinculación del potencial humano de la cooperativa.

ACCIONES QUE SE PROPONEN:

- Crear el Código de conducta de RSE y llevar a cabo actividades y prácticas de RSE.
- Crear el VOLUNTARIADO COOPERATIVO del Grupo Empresarial Coomeva en las áreas de Educación, Desarrollo Empresarial, Recreación y Vida Saludable y Cultura Ambiental.
- Fortalecer sustancialmente el Fondo de Calamidad mediante el incremento presupuestal de dicho fondo, que permita aliviar en gran parte el costo que genera las necesidades catastróficas y enfermedades graves de los asociados y su grupo familiar, mediante el Aporte Colectivo de las empresas que hacen parte del Grupo Empresarial.
- Crear una Red Social de Apoyo a nivel nacional, conformado por Asociados y Colaboradores que deseen ser Padrinos de niños, jóvenes y discapacitados que pertenezcan a sectores vulnerables de las diferentes zonas y regionales.
- Ofrecer oportunidades de formación para el trabajo y el desarrollo de Competencias Laborales a los jóvenes y discapacitados, con la posibilidad de vincularlos laboralmente.
- Favorecer la inclusión social mediante la adecuación física de las instalaciones y de los Cajeros vinculados al grupo empresarial y la incorporación de tecnologías que faciliten el acceso a la información.
- Fortalecer alianzas con el sector cooperativo para fortalecer las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial.
- Establecer convenios con Fundaciones u organizaciones Geriátricas que faciliten el uso de los servicios a los miembros del grupo familiar de los asociados y colaboradores del grupo empresarial.
- Propender por la equidad de género en la conformación de los Entes de la Dirigencia.
- Crear el comité de Género de Coomeva.

3.6.2 Dimensión Ambiental:

Tabla5 - Acciones propuestas Dimensión Ambiental.

FIN: Promoción de la cultura ambiental sostenible mediante la gestión eficiente de los recursos renovables y no renovables.	
ACCIONES QUE SE PROPONEN:	
<ul style="list-style-type: none"> • Conformar el grupo Ecológico COOMEVA, el cual se encargue de Diseñar un programa de Buenas Prácticas Ambientales para los diferentes grupos de interés de la organización. • Apadrinar Parques que hagan parte del entorno local de asociados. • Implementar el Transporte Colectivo para Colaboradores y Dirigentes. • Fortalecer el uso de tecnologías verdes. 	

3.4.3 Dimensión Económica:

Tabla6- Acciones propuestas Dimensión Económica.

FIN: Satisfacción de los involucrados mediante el desarrollo de programas que favorezcan el mejoramiento continuo de los productos y servicios que se ofrecen.	
ACCIONES QUE SE PROPONEN:	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la producción local mediante la adquisición de productos y servicios de las empresas de la región. • Fortalecer la gestión financiera del grupo empresarial de tal forma que se puedan generar resultados suficientes para revalorizar los aportes sociales anualmente para efectos de mantener su poder adquisitivo constante (artículo 47 de la Ley 79 de 1988). • Crear el Grupo de Apoyo Empresarial para realizar Consultorías a los proyectos de creación y fortalecimiento de empresas. • Generar una Red Nacional de Bienes y Servicios que permita la promoción y venta de 	

los bienes y servicios que producen y comercializan los asociados.

- Generar o innovar en los servicios ofrecidos, acordes con las necesidades de los asociados.

Finalmente, este es el momento de preguntarnos: ¿Por qué en Coomeva existe un porcentaje de asociados que aún desconoce su condición de usuario, gestor e inversionista y se limita a ser un simple “cliente”; es ahora cuando debemos preguntarnos por qué nuestros asociados prefieren retirarse de la cooperativa y vender su cartera a un banco que seguramente le cobra una tasa de interés más alta deteriorando progresivamente su capacidad de pago y como consecuencia última, su calidad de vida.

4. CONCLUSIONES

Tenemos el enorme reto de posicionar a Coomeva como una empresa de alto reconocimiento y cada vez más innovadora, global, humana que busca el equilibrio de hacer un Grupo empresarial exitoso con valores de sostenibilidad, que impacta en el bienestar duradero de la sociedad en general.

Nuestro propósito es fortalecer el programa de RSE en Coomeva mediante la aplicación de acciones en cada una de sus dimensiones:

En la dimensión social: Elaboración del Código de Conducta de RSE; crear el Voluntariado Cooperativo del GEC en las áreas de Educación, Desarrollo Empresarial, Recreación y vida saludable y Cultura ambiental; fortalecer el Fondo de Calamidad; crear una red social de apoyo para jóvenes o discapacitados de sectores vulnerables, ofreciéndoles oportunidades de formación e incorporación laboral y favorecer la inclusión social; crear el Comité de género Coomeva y, practicar la equidad de género en la estructura directiva.

En la dimensión económica: Apoyar la producción local de bienes y servicios, fortalecer la gestión financiera del GEC logrando mantener el poder adquisitivo de los aportes; innovar la oferta de servicios coherentes con las necesidades de los Asociados.

En la dimensión ambiental: Implementar el transporte colectivo para los colaboradores y directivos; estimular la utilización de tecnologías verdes y conformar el grupo Ecológico COOMEVA, el cual se encargue de Diseñar un programa de Buenas Prácticas Ambientales para los diferentes grupos de interés de la organización.

Es el propósito colectivo la meta es la de generar valor y ser constructores de una organización que impacta socialmente a nivel nacional e internacional por su aporte al logro de una sociedad más justa y sostenible, que genera confianza social y ha interpretado su papel en el universo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Silva, JA. Responsabilidad social desde la empresa solidaria. *Enlace Solidario*. Abr. 2008, vol. 4.
- [2] *Libro Verde de la Comisión Europea*. Barcelona. 2002.
- [3] *Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social*. Colombia: Legis. 2008.
- [4] La Responsabilidad Social y Ambiental: ¿filantropía o derechos?. *II Cumbre de las Américas*. Mayo 28 - 1 Junio. 2012.
- [5] Grupo Empresarial COOMEVA. *Informe Anual de Gestión 2011*.
- [6] Quintana, LA. Responsabilidad Social. *Superintendencia de Sociedades*.
- [7] Grupo Empresarial COOMEVA. *Informe Anual de Gestión 2009*.
- [8] Responsabilidad Social Empresarial. *Fundación Coomeva*. 2010
- [9] Terreros, JM. Grupo Coomeva Nuestro Compromiso con el Pacto Verde. *XVII Conferencia Regional de ACI-Américas*. Buenos Aires. Noviembre 2010.