

**¿QUE INCIDENCIAS TIENE EL LOCALISMO DE COOMEVA EN LA ZONA  
MONTERÍA?**

**JAI ME BECERRA BONILLA**

**BEATRIZ MENDOZA N.**

**CARMEN ALICIA PIÑERES**

**NORA LUZ SIERRA AVILES**

**MONTERIA JUNIO 29 DE 2012.**

## RESUMEN:

El primer congreso Ideológico de Coomeva, se constituye en el marco referencial para plantearnos el interrogante de nuestra temática a desarrollar. Buscamos con este trabajo presentar las dificultades que está afrontando en la zona tanto la UGA, la financiera (BANCOOMEVA) y la E.P.S. en los procesos internos que desarrollan para hacer eficiente sus servicios a los asociados, y particulares. Esperamos sean tenidas en cuenta estas inquietudes y de esta manera contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia.

## INTRODUCCION

En un trabajo de conjunto entre la dirigencia y los administradores (gerentes) de las empresas que COOMEVA tiene en la zona Montería, buscamos establecer como el localismo no se ha podido desarrollar, permitiéndolo tomar decisiones autónomas con toda libertad para agilizar los procesos y ofrecer un servicio ágil y eficiente a los asociados.

En la actualidad se presenta un centralismo abrumador donde decisiones elementales se toman desde allí, en casos como el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de oficina, se debe gestionar y tramitar ante una unidad llamada CSA, la que determina la prioridad del evento en mención.

Por lo anterior pensamos que en las organizaciones inteligentes, sus filiales (Zonas), deben tener un margen de maniobra, que les permita actuar con cierta libertad, sin desconocer el orden jerárquico a que se deben.

## DESARROLLO DEL TEMA.

Esta ponencia que hemos denominado: ¿QUE INCIDENCIAS TIENE LOCALISMO DE COOMEVA EN LA ZONA MONTERIA?, es un trabajo creado a partir de la reflexión colectiva, la investigación e inconformismo de la administración local, por el notorio centralismo que se da en los procesos y servicios en nuestra zona.

Entendiendo el localismo como "liberar el compromiso dando a la gente la libertad de actuar, poner a prueba sus propias ideas y ser responsable de sus resultados"<sup>1</sup>; en este sentido encontramos que las diferentes empresas de Coomeva en la zona no han podido desarrollar este modelo de gestión y por el contrario en la actualidad estamos viendo lo que dice Ray Stata: "una organización jerárquica tradicional, la cima piensa y el directivo local actúa". Por lo que creemos se debe dejar actuar con mayor libertad a la zona, porque son ellos, los directivos locales los que conocen más de cerca su actuar para poder ser más eficientes y ofrecer un portafolio de servicios amplio y variado a los asociados, pero sin que los procesos internos sean un impedimento para ser ágiles en sus servicios.

Creemos que con un localismo bien entendido, con un control central sin tanta rigidez, permitiría un crecimiento pausado y sostenido en nuestra zona, que lógicamente beneficiaría a los asociados de la misma.

Luego de estas apreciaciones, damos a conocer algunas de las situaciones más complejas que se vienen dando en Coomeva, donde el centralismo es muy relevante:

Ejemplo en la financiera, la EPS y la UGA:

*1. Pago de proveedores: el proceso de pago, se viene adelantando desde la sede nacional, lo que en ocasiones genera demora, reproceso y no respuesta de algunas áreas que manejan el proceso de pago; hemos tenido casos que el pago a proveedores ha superado los tres meses, ocasionando malestar e inconformidad en los proveedores, hasta el punto que hemos perdido créditos a proveedores.*

---

1. SABER COOMEVA, ROL DIR

*2. Mantenimiento preventivo y correctivos de equipos para uso de las oficinas, como son iluminación, reparación de equipos ( Computo, Aires acondicionados, entre otros), todo mantenimiento requerido en la oficina se deben gestionar y tramitar a través CSA, sin contar con alternativas de proveedores ni costo del mantenimiento, para ello se requiere ajustarse a unos tiempos establecidos por CSA, con una oportunidad de respuesta no acorde a nuestra necesidad y por lo general con un alto costo al valor normal del servicio en el mercado.*

En la financiera, donde los asociados solicitan créditos y se presentan situaciones como estas:

*1 Asignación o manejo de un abogado externo en la zona para la elaboración de los estudios de títulos de los créditos de vivienda y posterior revisión de las minutas para constitución de garantías, la anterior solicitud se realiza teniendo en cuenta que este proceso se viene realizando desde el área de garantía de la regional Medellín y el proceso es dispendioso debido a que debe enviarse en repetidas oportunidades cada proceso adelantado para su visto bueno.*

En la UGA casos particulares como:

*1. GRAVACION DE VINCULACION. Estas se realizaban en la regional y ahora lo hacen desde Cali, la demora en el cierre es mucha y el proceso es más largo; desde que se pre ingresa hasta que queda grabado, generando inconsistencia y tiempos de respuesta para que el asociado aparezca activo.*

*2. FACTURACION DE ASOCIADOS: Es un tema bastante delicado por lo que esta factura no les está llegando, ni física ni virtual, el asociado llega a la oficina manifestando inconformidad e intención de retiro porque no le llega su facturación, anteriormente esta se manejaba desde la GSA de cada Zona, hoy el proceso se envía desde la nacional y no tenemos como validar lo que los asociados dicen de no les llega su factura.*

*3. PROGRAMA GENTE PILA: En estos momento esta nulo, el proceso aparentemente lo pasaron a las zonas, aun no hemos podido montar en el sistema las renovaciones del periodo 2011-02 y ya están finalizando 2012- 01 Por lo que desde Cali no nos han autorizado y no tenemos el aplicativo activo para las renovaciones, el proceso lo manejaban desde Cali pero las inconformidades*

*son muchísimas aun mas de los asociados antiguos con el beneficio, hoy día desde la zona solo pudimos montar los asociados que salieron seleccionados el año pasado para el periodo 2011-02 NUEVOS, mas no antiguos. Los pagos de estas resoluciones son muy demorados y nunca tienen una respuesta oportuna y real para el asociado, los documentos enviados de los asociados desde el año 2010 la gran mayoría de los que no les han pagado es porque no aparecen generando inconformidad del asociado y no existe un apersona que nos de respuesta a los casos.*

Y finalmente en la EPS, se presentan algunas situaciones, destacamos las más relevantes:

*1. Caja menor, si el proceso se deja para la elaboración desde Medellín creo que tardaremos muchos meses en poder realizar los reembolsos. Si así se demoran imagínese como será si lo dejamos a que los ingresen por el ERP desde allá. Es algo que debemos evaluar con la DRA. Diana Ortega, la demora de los reembolsos de la Caja nos ocasiona grandes retrasos en nuestros procesos: Tutelas, compras autorizadas, entre otros.*

*2. Una de las debilidades de Coomeva EPS ante la competencia ha sido el pago de Prestaciones Económicas, debilidad que ha sido bien aprovechada para quitarnos población por traslados y cerrarnos puertas en algunas empresas. Con el cambio de Sistema de Pagos, este problema se agravo y fueron varios los reclamos subidos de tono de aportantes tanto Empleadores como Independientes por las demoras en dichos pagos..*

El exagerado centralismo en Coomeva como lo demuestran las situaciones anteriormente expuestas no ha permitido que la cooperativa se desarrolle completamente en la zona.

Igualmente la demora en los procesos de las diferentes empresas, ha dado lugar que muchos asociados inconformes opten por retirarse de la cooperativa.

Estamos a tiempo de corregir esta anomalía, y dejar que **la zona dentro de los parámetros legales y estatutarios tome algunas decisiones**, que permitan que tanto los asociados como los terceros usuarios de los servicios que presta la cooperativa sientan que la empresa piensa en ellos y que se cumpla el lema " Coomeva nos facilita la vida".

## CONCLUSIONES

Una cooperativa como COOMEVA debe repensar su forma de representar su grandeza; enfocándola en la satisfacción real del asociado y su familia, y en el desarrollo de su proyecto de vida.

Coomeva debe canalizar todas las fortalezas de su recurso humano local (zonal), y canalizarlo en proyectos que le den diferenciador real como empresa y que muestren el porqué pertenecer a la cooperativa más grande del país.

Generar valor ofreciendo un poco más por un poco menos, desafiando La lógica de los mercados. (somos sector solidario).

Conoce coomeva las necesidades reales de sus asociados en cada una de las zonas donde presta sus servicios?

Que veracidad representan las encuestas sobre satisfacción de los asociados; son coherentes con la realidad de Coomeva?