



COOPTRAISS

Duvan Ayala - Sergio Córdoba - Jhon Barrios - Juan García

Administración de empresas

Entrevistado: Mi nombre es Carlos Castañeda yo soy el gerente de Cooptraiss desde hace 6 años. Cooptraiss es una organización de 68 años de constituida, bueno 67 y este año cumple 68 y 16 mil asociados, 15 oficinas a nivel nacional, 330 mil millones de activos, de los cuales 283 mil son cartera, 16 mil millones son inversiones; quiere decir maso menos el 86% del activo el cual genera intereses productivos en la contabilidad y al P y G de Cooptraiss.

Entrevistador: ¿Cuáles han sido los factores claves para el crecimiento de la cooperativa?

Ante todo, la confianza, esta es una organización que se origina en instituto de seguros sociales, ISS en su momento 15 años asociados en esa época de la cooperativa. ISS tenía en esa época 3 grandes empresas adentro. Ósea 3 grandes ramales de actividad. Lo que hoy es nueva EPS encargada del tema de salud, lo que hoy es Colpensiones, ósea todo el tema de pensiones y asegurabilidad. Estas se desprendieron del ISS y al mismo tiempo se liquidó, entonces el factor clave del crecimiento de COOPTRAISS ante todo es la confianza de sus asociados.

Entrevistador: ¿Hoy cuántos de esos 16 mil se han desprendido del seguro social?

Más o menos el 55% de los 16 mil, y el otro porcentaje son los familiares, hoy en día pueden ser asociados a COOPTRAISS sus familiares- “¿Qué familiares?”- el esposo, el hermano, el hijo, el primo, el sobrino, el nieto... –“si ves”- ¿Que hermano, que esposo, que sobrino, tío, primo, nieto... no estando la gente del seguro ahí metida no ha visto algún beneficio para su abuelo o para su tío o para su nieto de COOPTRAISS en 66 años? Es evidente el beneficio; entonces la confianza que despierta un muy buen servicio desde el punto de vista financiero y desde el punto de vista servicio social, educación, solidaridad, fraternidad, mutualismo, etc. Es una estructuración verdaderamente interesante en una sola empresa.

Yo conozco aproximadamente 600 cooperativas porque yo trabajo con la superintendencia de economía solidaria cerca de 8 años dentro de los 32 años de experiencia laboral que tengo, y de esas 600 cooperativas yo creo que conozco las más grandes, como Coomultrasan, Coomeva, Kennedy, etc. Todas son monopolios empresariales porque tienen 16, 20, 30 empresas constituidas desde la cooperativa, y yo diría que esta una de las que verdaderamente hacen labor social, ósea verdadero socialismo puro. La gente percibe eso, les pagamos buenas tasas en los depósitos de ahorro, ya sea a la vista o contractual y les cobramos bajas tasas en los créditos y ofrecemos educación, solidaridad, bienestar, mutualismo, etc. Todo ese conjunto de agregado empresarial normativo y puesto en práctica en el día a día es lo que genera confianza.

Entrevistador: ¿Qué beneficios se tiene al ser asociado a COOPTRAISS?

“Prácticamente la primera pregunta lo resuelve, pero, lo volvemos a repintar:

Un balance social de 24 mil millones de los cuales más o menos desde el punto de vista ejercicio social de gestión de 2016 que se rinde a la asamblea; la asamblea cuenta con 152 delegados. ¿Quién los elige Para que los represente por regiones? Entonces este informe se le rinde a la asamblea y lo presenta los diferentes comités, la presidenta del consejo y este servidor.

Por deber legal este informe tiene que rendirse a la asamblea y posteriormente a la superintendencia de economía solidaria, aquí en mi informe estoy colocando el balance social, que lo estoy buscando en los informes para darles precisión en las cifras, el balance social ósea los beneficios que recibe el asociado. Se le pagan los aportes. “Se le pagan intereses por ahorros por cerca de 2.18 millones superior a lo que se paga en los bancos, se le cobra cartera por cerca de 13 mil millones por debajo de lo que cobran los bancos y se le hace una inversión social en educación, solidaridad, bienestar etc., por cerca de 9 mil millones, lo cual suma 24600 millones, esto no incluye el excedente que es cerca de 1800 millones. El resultado del ejercicio en lo social y financiero es de 7 mil millones, esto es lo que recibe la sociedad.

Lo que llamamos abajo diferencia en créditos y diferencia de captación es lo que o no pagan acá como costo financiero de la deuda que toman o reciben de más por tener los ahorros en COOPTRAISS en relación con las entidades bancarias, eso son los beneficios que recibe la organización.

Entrevistador: ¿Cuál es la perspectiva de COOPTRAISS en un horizonte de 10 años?

Entrevistado: cuando yo entre hacer parte de esta organización en el 2011 estaba en cerca de 10 mil asociados, y con tendencia de llegar a 9500 y 9000, es decir bajando; hoy somos 16 mil con tendencia de 17 mil, el plan de desarrollo o plan estratégico está marcado por 3 años 2016, 2017 y 2018 y en general se establece un crecimiento del 10% anual. Ya sabemos que el PIB de 2016 de Colombia fue cerca del 2%, nosotros estamos buscando que sea en más o menos las variables Core del negocio, crédito, cartera, ahorro, asociados en cerca del 10%, y, hemos logrado crecer un poco más en algunas variables, entonces esa es la expectativa de COOPTRAISS.

También tiene otra expectativa y es abrir nuevas oficinas, por ejemplo, en Medellín, Bucaramanga, santa marta, Ibagué, de hecho, ya tenemos el visto bueno del consejo, pero no hemos hecho la evaluación del punto de equilibrio de rentabilidad de esas nuevas oficinas para saber en cuanto tiempo esas inversiones van a ser rentables.

Medellín es una expectativa maravillosa, Bucaramanga ni se diga, santa marta pues no tanto, pero si es un buen punto, Ibagué no tanto pero también es un buen punto.



Entrevistado: ¿Qué más queremos hacer desde el punto de vista de perspectiva de COOPTRAISS?

Ese plan de desarrollo marcado por 3 años tiene planes operativos, anuales. El plan operativo tiene 7 líneas estratégicas, unas 300 actividades, este plan operativo nosotros lo controlamos mensualmente y semanalmente en cada una de las áreas y sus indicadores.

Queremos fortalecer la tecnología de COOPTRAISS en beneficio y servicio del asociado, del asociado joven que tenga su banca móvil, que tenga no necesariamente que venir a la organización para conectarse con nuestros servicios, que lo pueda realizar a través de la web y banca móvil. Queremos migrar a un aplicativo que le de sostenibilidad a la organización y de plan de continuidad, que hoy en día no tenemos esa normativa vigente desde la superintendencia de economía solidaria, estamos migrando un servicio SAS, en poco tiempo debemos estar operando con otro aplicativo con plan de continuidad back apps etc.

Estamos revalorando la política del gestionamiento del talento humano, cambiando de recurso humano a talento humano, re estructurando la planta, remirando roles, cargos, el perfil de cada cargo desde el punto de vista de personas, que perfil tiene quien hoy lo ejerce, que redundancias hay, etc. Todo esto atado a la motivación y al rendimiento y a la evaluación objetiva del talento humano para garantizar que el recurso de las empresas que es el talento humano, se esté gestionando bien, no decimos que se esté gestionando mal, para nada, pero si tenemos inconsistencias.

Entrevistador: ¿Cuál es el producto estrella que diferencia a COOPTRAISS de otras cooperativas?

Fundamentalmente tasas maravillosas y, servicio social sinigual, lo digo con conciencia, conozco cerca de 600 cooperativas enanas que son fachadas o cooperativas gigantes hermosas como COOMULTRASAN y sé que lo que nos diferencia a nosotros es totalmente una verdadera transferencia de calidad y estándar de vida a la sociedad y su familia desde el punto de vista económico.

Tasas razonablemente bajas en la cartera, tasas razonablemente altas en la captación y servicios sociales espectaculares.

Mutualismo. Tenemos el primer fondo mutualista de Colombia, 71 mil millones. ¿Cómo se ha conformado ese fondo? – a través de la contribución que hace el asociado cuando llega a COOPTRAISS, ese mutualismo es un fondo en donde es de todos y es de nadie, el 96% de ese fondo quiere decir cerca de 68 mil millones se prestan en cartera hipotecaria a tasa del 9%, cuando tenemos que las entidades financieras están prestando a tasa del 13, 14 o 15% incluso el fondo nacional del ahorro; la entidad estrella en Colombia para crédito de vivienda. Entonces con el fondo de protección mutualista el 96% se da a crédito hipotecario a tasa del 9% todo dependiendo de las circunstancias del mercado

Fraternidad, hay alguna población de asociados que dado su edad y su estado de salud, está sola, completamente sola y abandonada. COOPTRAISS tiene el censo de esa población, su comité de fraternidad que se encarga de visitarlos de apapucharlos, etc. Y darles su ayudita, todo esto es lo que nos beneficia y nos diferencia enormemente en el sector.

Entrevistador: ¿Qué alianzas estratégicas se tienen proyectadas en el mediano plazo?

Entrevistado: Cuando Carlos Castañeda llegó a COOPTRAIS no había ninguna alianza estratégica distintas de las de ley. Es decir, con SURA y otras dependiendo el tema reglamentario.

Hoy en día hay más o menos 36 alianzas estratégicas vigentes dentro de las cuales se encuentra por ejemplo ÉXITO, COLSUBSIDIO, OLIMPICA, alianzas con vehículos, EMI, planes complementarios con FAMISANAR Y NUEVA EPS. Con el fin de que el asociado tenga en nuestra empresa muchos más servicios.

Entrevistador: ¿En la actualidad cuales son los retos administrativos que se presentan en COOPTRAISS?

Entrevistado: Yo creo que el reto más fuerte es la fidelización, hoy en día están entrando 120 asociados por consejo al mes, pero se nos retiran 30-40. Entonces el reto administrativo más fuerte es lograr un nivel de servicio, de cultura del servicio al empleado y al directivo de que tenga tal información del negocio de esto que es un fenómeno empresarial importante en Colombia y en COOPTRAISS, que lo divulguen y fidelicen. El asociado normalmente como no lo conoce, no tiene cultura financiera ni sabe de toda la labor social que se hace con ellos, entonces con cualquier inconformidad, con cualquier inconveniente leve en relación con toda labor social que se hace se retira, el banco me está ofreciendo una tasa más baja y allá si me atiende una niña 90-60-90 en una sala hermosa, con luz, con agua etc. Todo eso es forma, porque en fondo social y económico nosotros los estamos haciendo y se lo estamos transfiriendo.

El reto es fidelizar, primero al grupo de empleados, delegados, directivos; que conozcamos todos a detalle esto con el fin de que tengamos la cultura financiera para transferirla y fidelizarla, yo creo que eso es un reto enorme que tenemos hoy en día.

Otro reto que tenemos es tecnificar y hacer eficiente un poco más el servicio de los asociados, tecnificarlo con apps, con banca móvil, etc. Mantenernos con un nivel alto, hacernos competitivos y sostenibles.

Entrevistador: ¿Qué impacto tiene para COOPTRAISS?

Entrevistado: Gracias a la acción de CONFECOOP, único ente gremial de tercer nivel, es decir, que solo se asocian personas jurídicas de segundo nivel, es decir, que tienen personas naturales o de primer nivel. Gracias a la gestión de ellos el sector cooperativo siguió siendo, de acuerdo a la norma tributaria del estatuto tributario Colombia del régimen especial, ¿Qué es el régimen especial? – que su tarifa de renta es cero, siempre y cuando (hoy la tarifa de renta esta bordeando el 33%) para las demás personas asociadas anónimas, sas, ltda. El régimen especial cubre no solo al sector cooperativo sino que también el sin ánimo de lucro como fundaciones, corporaciones etc... Seguimos perteneciendo a él con una tarifa de renta del 0%.

Obviamente hay unas condiciones para estar dentro de ese régimen especial del cero por ciento. ¿Cuáles son esas condiciones? – Que yo cumpla la distribución del excedente dentro de los asociados. El excedente se debe aplicar dentro de los asociados, es más o menos un 50%, 20-20-10 en una reserva legal, educación y solidaridad y el otro 50% también se debe aplicar dentro de los asociados, se debe cumplir documentar y evidenciar ante la Dian.



De esta manera nosotros seguimos siendo del régimen especial por el nivel, por nuestro ritmo de acuerdo a la reforma tributaria, hoy día tenemos un decreto que es el 2880 que es un decreto como del 2013-2014 si no estoy mal, que lo que hacía es que ese 20% del excedente yo lo aplique a programas de educación formal, es decir, certificados, referenciados y avalados por el ministerio de educación en nivel primaria, secundaria y universitario, formal...- ¿Qué estaba haciendo COOPTRAISS?, construyendo aulas, construyendo material de baños, baños, quioscos de cafetería, construyendo laboratorios en zonas del país con influencia de COOPTRAISS. Obras que favorecen y perduran que no favorecen solo a un grupo de personas que hoy están por ejemplo, en bachillerato primaria o universidad, si no que perduran para muchas generaciones y en general lo hacemos. En otras regiones, por ejemplo, se entregan sudaderas, pupitres que quizás no perduran tanto, pero sin lugar a duda cumplen una función importante.

La reforma tributaria lo que dijo fue, en 2017 que está en curso aplique el 20%, en 2018 transfiera solo el 10% y el otro 10% transféralo como impuesto y ya en el 2019 todo transféralo al estado Colombiano, lo cual implica que ya no hagamos labor directa, ese 20% que antes se aplicaba directamente en proyectos estructurados y planeados, hoy día ya se va a ir desmontando en el 2018 hasta que desaparezca en el 2019 y quede todo a disposición del estado.

Hay otros factores de la reforma tributaria que no los domino a la perfección, pero si tengo conocimiento que afectan a COOPTRAISS en la medida que ya no va a poder de llegar de manera directa a poblaciones vulnerables, si no que ya no hará el estado Colombiano y ustedes ya saben más o menos como es que actúa el estado Colombiano, lamentablemente tintado, impreso, por corrupción

Entrevistador: ¿Según su experiencia, a través de qué criterios es posible fortalecer la economía solidaria en el país?

Entrevistado: Yo diría, fundamentalmente que los cuerpos directivos y las personas que trabajamos en el sector solidario tengamos alma, cuerpo y vestido solidario, porque muchos de los que trabajamos en el sector solidario vivimos y logramos cierto estándar de vida en el sector solidario, pero no sentimos el sector solidario y no lo conocemos, no conocemos su tema normativo, no conocemos por ejemplo COOPTRAISS, ni sabemos que labor social hace. Entonces si eso se conociera, su hubiera alma, cuerpo y vestido solidario, el sector solidario sería como lo es business premises de Europa y Sudamérica si no el 50 el 60 o 70 del PIB de las naciones y sería el 50,60 o 70 del sector financiero de los países.

Hoy en día no superamos el 5 o 6% de participación del PIB del país ósea que el resto de empresas nacionales ósea el noventa y pico por ciento, somos apenas el 5 o 6 hace unos quince años éramos como el 3, se ha ido creciendo gracias al empoderamiento de los directivos, los empleados y de los propios delegados.

Yo que les puedo decir mis queridos estudiantes de la universidad libre, esto es un fenómeno económico y recalco que yo que estuve por más de 8 años en la superintendencia de economías solidaria y tengo que reconocerlo como devoto que soy de la virgen de Fátima en Portugal.

Cuando acepte este cargo no sabía ni conocía de COOPTRAISS, hasta el momento que llegue a ejercer este cargo y realice el diagnóstico que se debe hacer al inicio de cualquier cargo, empecé a enfocarme en donde debía trabajar. Es así como empecé a pedir cifras, asociados, oficinas, servicios, reglamentos, informes de los

últimos años y entendí que este es un tema tan grande... ¡Gigante! Y a COOPTRAISS no lo conoce nadie a excepción de sus asociados y de pronto sus familias, porque a veces el asociado no lo divulga en sus familias. ¿y por qué no lo divulga?, porque no está empoderado o no lo conoce.

En Latinoamérica hasta hace 6 meses que yo le seguí la pista estábamos dentro de las 220 primeras organizaciones en Latinoamérica por tamaño, activos, pasivos, patrimonio, asociados, etc. Según Super-solidaria estamos dentro de las primeras 7 dentro del país. A diferencia de los bancos, por ejemplo, que no se preocupan tanto por la atención personalizada del cliente, saber cómo esta, conocer de fondo y forma sus asociados, si no por lo contrario se encarga de engrosar las arcas de una familia o multinacional que quizás ni siquiera se encuentre en el país, nuestros dineros están todos en el país. Toda la plata se transfiere dejando una gasolina mínima que es con lo que se puede el siguiente año realizar labor social.

Preguntas??

Entrevistador: Yo tengo una pregunta doctor Carlos y es la siguiente: Entre las proyecciones que usted tiene esta ingresar al mercado de Bucaramanga.

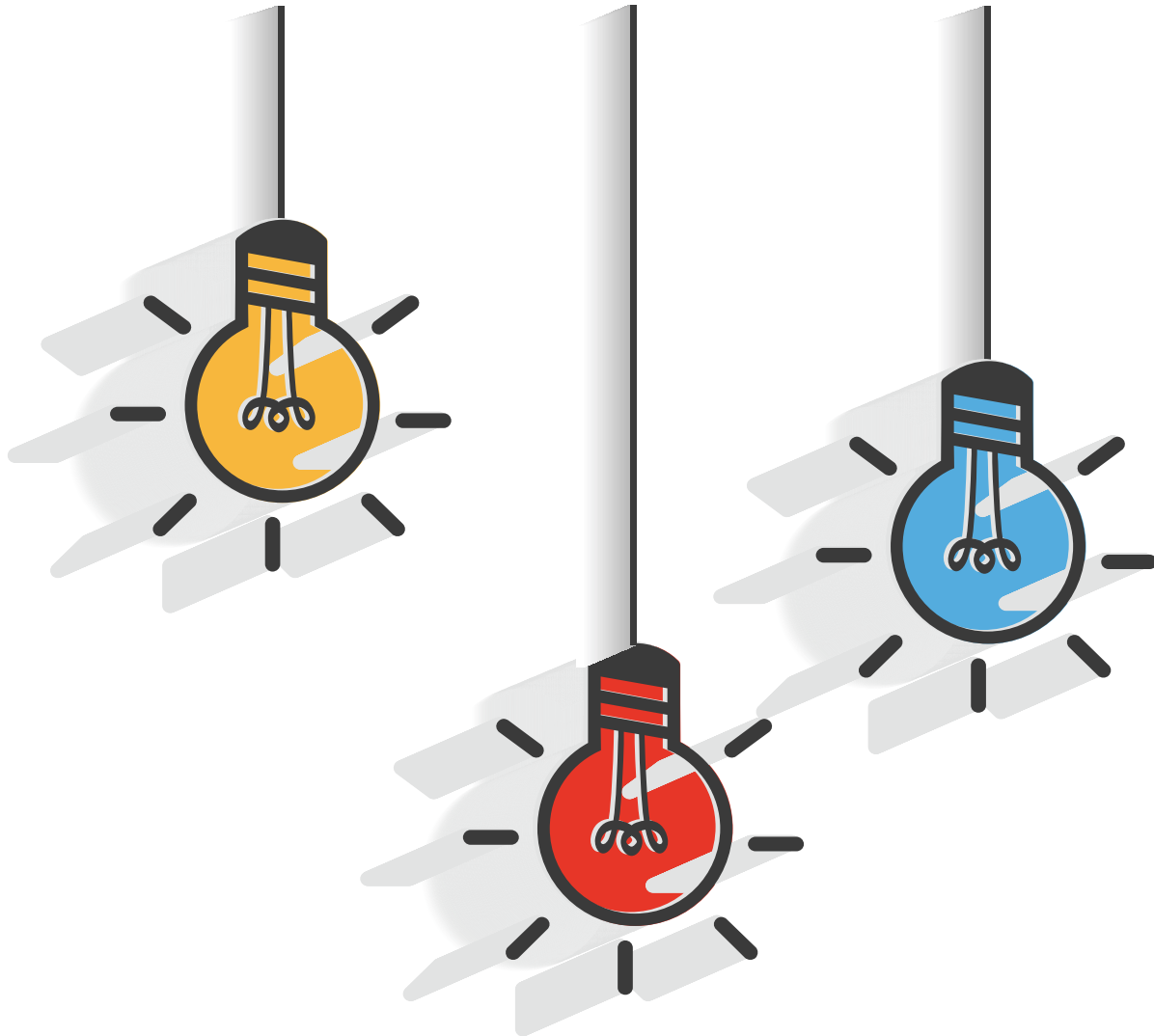
Entrevistado: Me gustaría ingresar especialmente en los mercados de Santa Martha, Medellín e Ibagué

Entrevistador: Me llama la atención Bucaramanga, porque los Santanderes tienen un fortalecimiento en la economía solidaria. Como entran ustedes a competir con Coomultrasan, que como dijo usted es una de las más grandes y que hoy en día todavía tiene fuerza?

Entrevistado: OK, yo creo que los elementos están dados sobre el ejercicio empresarial que tenemos. No nos interesa competir, simplemente brindar el servicio como empresa asociada que nosotros tenemos de créditos, de ahorros y de servicios sociales marcados en cinco niveles, nos interesa es brindar ese servicio. Que ese servicio sea competitivo y claro, por sí mismo como está estructurado y guardar el apalancamiento financiero para que no se deteriore, porque nada hacemos con 30.000 acá si en algún momento le digo, oye Sergio no te puedo prestar, Sergio le aprobé pero le desembolso en 6 meses.

Buscar ese equilibrio y guardar todo ese tema de administración por riesgos. Administramos liquidez, administramos SARLAFT, administrar SARC, hoy estamos estructurados con dos que son liquidez y SARLAFT que a su vez son los que priorizo Supersolidaria porque son los riesgos más altos, son como la diabetes o cáncer silencioso que cuando impactan, impactan y se jodio todo y todo se va para el tarro si uno no cuida esos dos riesgos.

A las ciudades que lleguemos no nos interesa competir, hay muchos proyectos en las diferentes ciudades y departamentos de todo el país había trabajadores de ellos que es la condición para ser asociado y su familia. Con este volumen de servicio y de calidad de transferencia el resto se ve solito. Por ejemplo si tú vas a Coomultrasan y solicitas crédito de vivienda te dicen al 13% si vas a COOPTRAISS es al 9% entonces cual van a preferir. No necesito publicidad tan solo con la voz a voz, hoy en día estamos entre comillas cerrados por que estamos con jubilados del ISS y sus familias pero en últimas es abierto.



Para su ejercicio ya profesional personal, todo en la vida en un ser, un construirse y un formarse. Yo fui subgerente de entidades financieras, fui profesional de la supe, fui técnico auxiliar y asistente en los bancos y también con gente a cargo, pero estar en la Gerencia es otra cosa, eso es otro ejercicio porque si uno lo aboca bien, es decir, con espiritualidad, de forma constructiva, honesta, en forma sana como lo deberíamos hacer todos en las empresas, en el sector público, por lo cual no lo deben ver distante, cuando uno llega a estos cargos Dios y la santísima trinidad y uno se da la facultad y el ser humano es infinitamente inteligente y capaz. Quien limita al ser humano? Uno mismo, y empiezan los perjuicios y eso que hacen otros lo vemos tan lejos por tiempo, costos etc.

Entonces estos ejercicios empresariales hay que abordarlos más desde el punto de vista humano, con positivismo pensando en construir, en servir y el tiempo de Dios es perfecto, yo diría que enfocarse a servir, eso es parte de mi ejercicio empresarial, ayudar a la gente, frecuentemente no lo hago porque mi agenda no me lo permite y no es la agenda que yo construya si no es la que me impone el roll del cargo que tengo y tengo cuadrada mi agenda de aquí a 8 o 10 días y son reuniones e máximo 45 minutos de lo contrario fregué a otros y así es mi día a día. Entonces es un poco la transferencia para que ustedes como administradores o si van a ser empleados busquemos ese don de servir y ayudar.

Alguna vez un sacerdote me decía: a mí no me convence el Dios te salve Maria llena eres de gracia el señor es contigo, bendita tu eres entre todas las mujer y bendito sea el...Me decía ni un rosario con 100 repeticiones de estas más los misterios, de nada sirve si salgo hablar mal del vecino de la vecina a ser infiel a querer hacer el amor con mi secretaria etc, entonces lo que vale es ver al otro como Dios y ser fiel y adorarlo y verse uno también como a Dios y estimarse a sí mismo

Entrevistador: Doctor Carlos muchas Gracias.

Entrevistado: A ustedes!! Siempre para servirles, se de las valiosas cualidades y calidad profesional que tienen y siempre los amigos de mis amigos son los mismos míos. Gracias!!