

INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Asociadas y Asociados de COOPSENA

Nuevamente cumplimos con la obligación de presentar a todos nuestros asociados los resultados sociales y económicos de la Cooperativa obtenidos en el año terminado al 31 de diciembre de 2017. En este informe podrán evidenciar el fortalecimiento económico, social y participativo de Coopsena, resaltando la efectividad, la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Con el apoyo de todos ustedes, continuaremos logrando estos resultados y fortaleciendo esta gran entidad.

PANORAMA INTERNACIONAL

El año 2017 puede ser considerado como el punto de inflexión para la economía mundial dado que el PIB global mostró signos de recuperación. De un crecimiento del 2.4% en 2016 el Banco Mundial proyecta una expansión del 3.0% en 2017.

Al cabo de una década de la crisis internacional de 2008 es evidente que el PIB mundial ha comenzado a reaccionar a las políticas expansivas ejecutadas por los bancos centrales del orbe a través del expediente del aumento de la liquidez y de la reducción simultánea de las tasas de interés. La acción combinada de la Reserva Federal de Estados Unidos, del Banco Central Europeo y de los bancos centrales del Reino Unido y Japón podría marcar la finalización de un ciclo de 10 años de bajas tasas de interés a nivel mundial.

Este impulso de los últimos años además se dio en medio de unas circunstancias complejas en los países desarrollados. El proceso de salida del Reino Unido de la eurozona y la elección de Donald Trump como presidente de Estados Unidos no retardaron la expansión global, no obstante, los grandes riesgos que estos hechos representan para los esquemas de integración económica, los tratados comerciales y el libre comercio.

Tampoco hicieron mella las iniciativas separatistas en Cataluña, las tensiones en el Medio Oriente, el amago de confrontación nuclear con Corea del Norte, el renacimiento de la guerra fría con Rusia ni los demás acontecimientos que por momentos amenazaron la estabilidad geopolítica de las potencias.

Particularmente importante fue el acuerdo de reducción de la oferta mundial de petróleo entre miembros y no miembros de la OPEP, pues el recorte pactado de 1.8 millones de barriles diarios logró reducir el inventario de crudo e impulsó un fuerte repunte en el precio del barril.

En el contexto latinoamericano fue particularmente importante la recuperación de Brasil y Argentina y la resistencia de la economía mexicana, no obstante tener amenazado su tratado comercial con Estados Unidos y Canadá.

Dentro de los sucesos económicos más importantes del año se destaca la normalización de la política monetaria norteamericana. La Reserva Federal aumentó en tres oportunidades su tasa de interés los meses de marzo, junio y diciembre para terminar el año en un rango entre 1.25% y 1.50%. Sin embargo, dicho ajuste de las tasas de interés no desestabilizó a las economías emergentes, las cuales corren el riesgo de sufrir fugas de capitales ante este tipo de eventos, por el contrario, los flujos de inversión extranjera directa y de portafolio mantuvieron su dinámica, aunque a un ritmo inferior al del año anterior.

El comportamiento de la economía norteamericana fue sobresaliente en el año. Después de un inicio lento por efecto de un invierno particularmente inclemente, la economía ganó tracción hacia la mitad del año con crecimientos superiores al 3%. El mercado laboral incluso se tensionó pues la tasa de desempleo bajó hasta el 4.1%, marcando un mínimo histórico que no se registraba desde el año 2000. No obstante, la pujanza económica y la tensión del mercado de trabajo, la inflación se mantuvo a raya en una clara demostración de los aumentos de productividad que logró el aparato productivo.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

La consecuencia natural de este círculo virtuoso fue la valorización de las bolsas de valores a lo largo del 2017. El índice Dow Jones acusó una valorización del 25% de punta a punta para las 30 acciones que componen el índice. Por su parte el índice S&P 500 que recoge una muestra mucho más amplia de empresas se valorizó 19.5%.

La eurozona no se quedó atrás. Aunque la tasa de interés del Banco Central Europeo sigue en 0% y aún inyecta liquidez al mercado, el PIB registró crecimientos superiores al 2.0% liderados por la pujanza de la economía alemana, cuyo recinto bursátil se valorizó 12%. Igualmente, la valorización del 21% en la bolsa de Shanghái reflejó los avances de Asia respecto a la adopción de reformas estructurales enfocadas en corregir sus desequilibrios, especialmente en China.

Finalizando el año el gobierno de Trump logró la aprobación de una reforma tributaria controversial que reduce la carga impositiva corporativa del 35% al 21%. Al margen de las dudas que suscita este hecho sobre la sostenibilidad de largo plazo de las finanzas públicas norteamericanas, el año 2017 terminó en un estado de euforia que no se veía desde el preámbulo de la crisis hipotecaria de Estados Unidos en 2008.

PANORAMA NACIONAL

Contrario a los pronósticos que se tenían a finales de 2016 respecto a la supuesta recuperación de la economía colombiana en 2017, el año fue incluso inferior que el 2016 en materia de crecimiento económico. Las últimas proyecciones indican que el PIB pudo haber crecido en un rango entre 1.6% y 1.8%, esto es, por debajo del 2% registrado en 2016.

Si bien es difícil precisar cuáles fueron los factores mayormente responsables de esta desaceleración adicional, es evidente que el ajuste del IVA del 16% al 19% aplicado entre febrero y marzo de 2017 tuvo una alta cuota de responsabilidad al impactar el consumo de los hogares.

El choque obedece a que el consumo de los hogares es la variable más grande en el PIB colombiano al representar cerca del 60% de la demanda. En valores absolutos el ajuste de los tres puntos implicó la sustracción de cerca de \$7 billones de los bolsillos de las familias colombianas. En el aspecto cualitativo, el desánimo de los hogares se reflejó en una estrepitosa caída de la confianza del consumidor, al punto que este indicador registró en marzo de 2017 su peor lectura desde que existe.

El otro suceso que sacudió a la economía en el inicio del año fue el escándalo de corrupción de Odebrecht que dio al traste con el aporte que se esperaba de la locomotora de la infraestructura.

El resultado de este descalabro se aprecia en un crecimiento pobre del 0.2% en el sector de la construcción en 2017, con una pérdida de ritmo tanto en las obras civiles como en la edificación de vivienda. Los cierres financieros de las obras de cuarta generación también se frenaron por los créditos irregulares otorgados a Navelena y por la exposición del sistema financiero colombiano a la eventual declaratoria de caducidad de otros contratos de obras civiles.

La minería también operó como un lastre, pues la producción de petróleo se resintió como consecuencia del bajo ritmo de inversión y exploración del año precedente. Este hecho, junto con los ataques del ELN a la infraestructura petrolera redujo la producción a niveles de 870.000 barriles diarios.

Naturalmente, los mayores niveles de riesgo de crédito que afloraron en las empresas y los hogares debilitaron al sistema financiero. El lento crecimiento de la cartera bruta junto con los crecimientos del orden del 40% anual en la cartera vencida a principios del año, incrementaron los indicadores de cartera vencida. En suma, la desaceleración del consumo, la parálisis de la locomotora de la infraestructura, la pérdida de ritmo de la producción petrolera y el declive de la actividad financiera finalmente produjeron un magro crecimiento del PIB del 1.25% en el primer semestre del año.

En respuesta al sombrío panorama las autoridades adoptaron medidas. El Banco de la República inició muy temprano en el año un ciclo de reducción de la tasa de interés de intervención con el objeto de recuperar la demanda. En desarrollo de esta política llevó la tasa de referencia del 7.5% al 4.75% al final de 2017.

Por su parte el Gobierno Nacional estructuró un plan de reactivación que denominó "Colombia Repunta" utilizando como eje al sector de la construcción. Al amparo de esta iniciativa generó estímulos para la compra de vivienda, especialmente en el segmento poblacional de más bajos ingresos.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Desafortunadamente, las dos iniciativas tuvieron efectos limitados. En el caso de la política monetaria, la reducción en la tasa de referencia no impactó en la forma debida la estructura de tasas de interés. Si bien se produjeron reducciones importantes en las tasas de interés de la cartera comercial y de los créditos de tesorería, la respuesta en los créditos de consumo y de vivienda otorgados a tasas fijas fue muy tibia. Así mismo, el Plan Colombia Repunta se encontró con una ausencia de demanda producto de la caída del ingreso real que produjo el aumento del IVA. Por estas razones en el segundo semestre del año no se presentó la recuperación que esperaba el Ministerio de Hacienda, organismo que vaticinaba un crecimiento de la economía del 2.3% en el tercer trimestre y del 2.7% en el cuarto trimestre bajo el impulso de las referidas iniciativas.

El Daño posteriormente informó que el crecimiento del PIB fue del 2.0% en el tercer trimestre con una complicación estadística en su interpretación puesto que la tasa de crecimiento estaba afectada por el paro camionero de julio y agosto de 2016. Como fuere, el resultado consolidado de los tres trimestres arrojó una modesta expansión del 1.5%, exactamente la mitad de lo que espera el gobierno antes de iniciarse el año.

En la última parte del año las noticias tampoco fueron positivas. La calificadora Standard & Poor's redujo el rating de la deuda soberana colombiana por el insuficiente recaudo de impuestos imputable a una desaceleración económica mayor a la prevista y frente a la fuerte corrección que debe tener el desequilibrio de las finanzas públicas para cumplir con la regla fiscal en 2019.

Las cifras parecen respaldar la decisión que tomó la calificadora pues en la última encuesta de expectativas del Banco de la República los analistas auguran un crecimiento del PIB del 1.9% en el cuarto trimestre. Si este fuere el caso y si no se presentan revisiones al alza en el PIB de los trimestres anteriores, la conclusión es que la economía colombiana se habría expandido 1.59% en 2017, la tasa más baja desde la gran recesión de 1999 y además bajo la tracción del sector agropecuario que resultó ser la verdadera locomotora.

En cuanto al sector financiero los últimos reportes del año mostraron índices de cartera vencida del orden del 4.5% por altura de mora con un crecimiento de un punto porcentual respecto al 2016. Sin embargo, según cálculos de ANIF este indicador ronda el 9% si se incorpora la cartera que fue objeto de castigos. Por su parte la Asociación Bancaria estima que el crecimiento real de la cartera de créditos va a pasar de 6.1% anual en 2016 a 1.9% anual en 2017.

En materia de rentabilidad se reportó una reducción del orden del 35% en las utilidades del sistema bancario al cierre del año como consecuencia directa del lento crecimiento de la cartera bruta, del acelerado crecimiento de la cartera vencida, del aumento en las provisiones y de la reducción de las tasas de interés. Se debe destacar además que no obstante el ajuste de las provisiones, los niveles de cubrimiento de la cartera vencida disminuyeron frente a 2016 porque la cartera vencida creció más rápido.

El aumento de la morosidad obviamente se correlacionó con el aumento de la tasa de desempleo. Particularmente preocupante fue la lenta generación de empleo en las áreas urbanas donde se concentra la mayor capacidad de consumo de la población. La tasa de desempleo fue en promedio de 9.4% en el año, superior al promedio de 9.2% en 2016.

Uno de los pocos logros del año fue la reducción que experimentó la tasa de inflación al pasar de 5.75% en diciembre de 2016 a 4.09% al cierre de 2017. Aunque gran parte de la reducción obedeció al lento aumento del costo de vida en el grupo de alimentos, debe reconocerse que el Banco de la República tuvo éxito en el control de las expectativas de inflación, aunque en 2017 incumplió la meta por tercer año consecutivo.

Otro acontecimiento muy importante durante el año 2017 fue el aumento del precio del petróleo. La demanda estuvo apuntalada por la alta tasa de crecimiento de China y el exceso de oferta se redujo por los acuerdos que suscribieron los países productores de petróleo dentro y fuera de la órbita de la OPEP.

La mayor estabilidad en los precios de petróleo durante el año y la entrada de flujos de inversión directa y de portafolio contribuyeron a la estabilidad de la tasa de cambio. Ni la política de normalización monetaria en Estados Unidos, ni las expectativas sobre las decisiones controvertidas de la administración Trump en temas de comercio exterior atentaron contra la tasa de cambio.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

En realidad, el último informe del Banco de la República sobre el sector externo con corte a septiembre de 2017 indicó que el déficit en cuenta corriente paso de 4.7% del PIB en 2016 a 3.7% del PIB en 2017, mostrando un mejoramiento continuo desde el tercer trimestre de 2015.

En materia fiscal las finanzas públicas cerraron el año con un déficit fiscal del 3.1% del PIB, inferior al 3.6% del PIB en 2016 y acorde con el derrotero trazado por la regla fiscal. Sin embargo, de cara al 2018 se percibe un difícil panorama pues el cumplimiento programado de la reducción del déficit del gobierno nacional central depende críticamente de la evolución de los precios del petróleo.

BALANCE SOCIAL Y ECONÓMICO CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

COOPSENA basada en su Plan de Desarrollo y en el enfoque comercial durante el año 2017, tuvo como propósito fundamental dar a conocer a nivel nacional la Cooperativa. Se llegó a varias regionales donde hay asociados potenciales todos trabajadores del Sena, con el fin de dar a conocer y socializar nuestro portafolio de servicios y beneficios que ofrece la entidad, el objetivo primordial y que se cumplió fue aumentar y fortalecer la base social y al mismo tiempo realizar actividades de bienestar y recreación para los asociados ya afiliados a Coopsena en estas regionales.

La Reforma Tributaria y los indicadores macroeconómicos impactaron la económica a nivel local, esto generó baja demanda del crédito de consumo y de vivienda. Coopsena no fue ajena a dichos efectos colaterales, aunque se evidenció una demanda permanente de créditos durante el año por parte de los asociados, no se logró llegar al 100% de lo presupuestado en cuanto a colocaciones, generando como resultado que dicha colocación del año 2017 estuviera por debajo de los últimos dos (2) años, disminuyendo en \$323 millones de pesos el total de la cartera.

El crecimiento y sostenibilidad de la base social pese a algunos retiros de asociados, permitió crecer el capital social representados en \$1.520 millones de pesos durante el año 2017; dichos recursos se destinaron en parte para amortizar y prepagar obligaciones financieras con el BANCO COOPCENTRAL.

A nivel de servicios y dando cumplimiento a las normas sobre sistemas de administración de riesgos, se inició con el proceso de formación y capacitación del equipo de trabajo; se ajustaron las políticas respecto a la evaluación del riesgo crediticio dando cumplimiento al Manual de Crédito vigente, lo anterior permitió mantener un indicador de morosidad del 2,18% el cual está por debajo de los niveles tolerables señalados 5.62% y propuestos por el Consejo de Administración del 3.0%.

Durante el año 2017 por disposición del Consejo de Administración con el apoyo de la Junta de Vigilancia en este proceso y por ser un activo disponible para la venta, se colocó en oferta el bien inmueble de propiedad de la Cooperativa (antigua sede) ubicado en la calle 52 No. 9-36. Con esta venta se buscaba disminuir costos fijos de vigilancia, servicios, mantenimiento y lograr amortizar algunas obligaciones financieras. Luego de evaluar las ofertas presentadas, previo avalúo comercial y por decisión del Consejo de administración, se aprobó la propuesta que en su momento realizó la institución educativa Universidad Santo Tomás, vendiendo dicho inmueble en \$950 millones de pesos. Los anteriores hechos, permitieron gozar de una liquidez temporal, que canalizamos prepagando saldo del crédito que tenemos con el BANCO COOPCENTRAL entidad que nos facilitó recursos para adquirir la nueva sede, lo cual nos generó menos gastos por intereses.

El Consejo de Administración mantuvo su política de bienestar social y cultural con la base social, realizando varias actividades en pro de los asociados y grupo familiar, cubriendo los servicios exequiales, ofreciendo auxilios de solidaridad y calamidad, realizando actividades deportivas y recreativas, igualmente y aplicando los principios de la solidaridad y la ayuda mutua logramos apoyar a nuestros asociados en la catástrofe ocurrida en la ciudad de Mocoa (Putumayo).

Cerramos con \$24.601 millones de pesos en Activos, disminuyendo en \$1.432 millones con respecto al año 2016, lo anterior por la venta como lo anotamos anteriormente del bien inmueble y el prepago de obligaciones financieras. Por su parte los Pasivos disminuyeron en \$2,794 millones de pesos, logrando reducir el indicador de endeudamiento del 22% al cierre del año 2016, al 12% para el cierre del año 2017; por su parte el Patrimonio creció en \$1.361 millones de pesos.

Los resultados económicos fueron satisfactorios, obtuvimos \$4.025 millones de pesos en ingresos, aumentando \$473 millones esto es un 13.3%; el gasto aumento un 8% pasando de \$3.364 millones a \$3.635 millones con un incremento de



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

\$271 millones de pesos, lo que generó un mayor Excedente, cerrando con \$391 millones de pesos, aumentando \$202 millones con respecto al 2016 incrementando un 107%.

El crecimiento de los Ingresos es explicable en una mayor tasa de interés promedio de colocación que el año anterior, esto permitió aumentar pese a que la cartera en términos netos no creció. Adicionalmente el crecimiento por concepto de cuota de seguro de vida también hizo parte del incremento de los ingresos en \$114 millones de pesos, los arriendos de los locales del primer piso en donde se encuentra ubicada la sede de Coopsena contribuyó el crecimiento en \$53 millones de pesos adicionales al ingreso y los valores recibidos por Cooperfun- Los Olivos por valor de \$57 millones.

Por su parte los costos y gastos aumentaron un 8%, se invirtió más recursos con destino a los asociados a través de las actividades de bienestar, solidaridad y educación en \$1.011 millones de pesos que representa en 25% de los ingresos; los costos de la póliza de vida grupo deudores y aportes fueron mayores debido al cambio de aseguradora y a la mayor cobertura recibida, todas las reclamaciones efectuadas a la nueva compañía fueron indemnizadas, por su parte hubo menor gasto de intereses financieros en \$113 millones y menor gasto por deterioro de cartera en \$71 millones de pesos.

Desde el punto de vista de Gobierno Corporativo, se tuvo el acompañamiento de la Junta de Vigilancia en su control social y de los diferentes comités técnicos y de apoyo, como el Comité de Riesgos y el Comité Evaluador de Cartera de Crédito, quienes dan luces a las medidas de alertas tempranas que tiene la entidad y realizan recomendaciones de adopción de medidas para mitigar los riesgos.

El futuro de Coopsena en el año 2018 se enmarcará en el incremento de la base social a través de vinculación de más asociados en la ciudad de Bogotá y en la mayoría de regionales a nivel nacional con un portafolio de servicios de calidad para los asociados y su grupo familiar contribuyendo al bienestar y desarrollo social continuando con los programas establecidos; se trabajará en la implementación del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, además de la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos, en especial los Riesgos de Lavado de Activos, Riesgo Crediticio, Riesgo Operativo y de Liquidez, por su parte se tiene definido mantener los sistemas de Gestión de Calidad y de Seguridad y salud en el trabajo.

La expectativa a nivel fiscal, es enorme, pues con reglamentación del régimen tributario especial decreto 2150 de 2017 que reglamentó la reforma tributaria de 2016 Ley 1819, se evidencia que el gobierno nacional busca mayores controles al sector, además de pasar a pagar un impuesto del 20% sobre el excedente contable, pero dejando limitaciones a las deducciones.

Se espera que el año 2018 los indicadores macroeconómicos mejoren y que el crecimiento económico sea superior al 2.5%, lo cual nos llevaría a un escenario contra cíclico, que permitiría crecer en cartera de crédito y fortalecer aún más nuestro Patrimonio Institucional.

Esta administración mantuvo como se anotó anteriormente la política de enfoque social, evidenciada en el desarrollo de las actividades relacionadas a continuación:

1. SOLIDARIDAD Y AYUDA MUTUA

▪ Póliza Funeraria Los Olivos

Durante el año 2017 se contrataron los servicios de Previsión Exequial con la empresa Olivos-Cooperfun, otorgando Coopsena completamente gratis y subsidiando en un 100% este servicio, que es fundamental para el asociado y su grupo familiar. Nuestra cooperativa es asociada a dicha entidad y dadas las relaciones comerciales, recibió beneficios económicos por la suma de \$52.8 millones, recursos que fueron destinados al fortalecimiento de los gastos de Solidaridad; si hacemos una comparación con el año 2016, el incremento en estos retornos fue del 49% por un valor de \$17.4 millones adicionales.

Con corte al 31 de diciembre de 2017, 2.270 asociados se encuentran vinculados a este servicio, 139 asociados más que en el año 2016, igualmente se atendieron 41 siniestros, reduciendo en 2 servicios con relación al año anterior.

Asociados como asegurado principal: 9 siniestros atendidos, 5 asociados fallecidos se atendieron con un plan diferente al otorgado por Coopsena por parte de sus familiares.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Familiares de asociados entre los que se encuentran (Cónyuges, hijos, Padres y suegros): 32 Siniestros.

Coopsena invirtió en el pago de este plan durante el año 2017 la suma de \$238.5 millones, incrementando en \$21 millones respecto al año 2016.

Nuevamente se otorgó como beneficio adicional para toda la base social, el seguro Grupo Vida por valor de \$1 millón, la inversión fue por el monto de \$21.1 millones para el 2017, asegurando a 2.487 asociados, incrementando en 135 asociados con relación al 2016.



ASOCIADOS FALLECIDOS EN EL AÑO 2017

Queremos bridar un sentido homenaje a la memoria de los asociados que fallecieron durante el año 2017, así mismo acompañamos a todos y cada uno de sus familiares por la partida de sus seres queridos.

- + PABLO EMILIO RINCON
- + GUILLERMO RODRIGUEZ BARRERA
- + LUCIO VIVAS HERNANDEZ
- + ROGELIO OROZCO GUARIN
- + JUAN FERNANDO BERNAL BOTERO
- + ANTONIO SILVA CARREÑO
- + JAIME ENRIQUE HERRERA PEÑA
- + EBERTO JOSE CEDIEL BROWN
- + ANA CELIA MOLANO RINCON
- + ARNULFO HERNANDEZ GARCIA
- + LUIS ALFONSO ECHAVARRIA TORO
- + RAFAEL REYES ORTIZ SIERRA
- + HUMBERTO LUNA RODRIGUEZ
- + ELSA GONZALEZ VILLAMIL

▪ Auxilios de solidaridad y calamidad

Dentro de sus valores Coopsena propende por la solidaridad, esto es apoyar y acompañar a nuestros asociados buscando solucionar el mayor número de sus necesidades, todo ello enmarcado principalmente, en las condiciones económicas y los aspectos sociales con que cuente la cooperativa; bajo estos parámetros durante el 2017 cumpliendo con la normatividad vigente y requisitos exigidos, se otorgaron 188 auxilios por valor de \$151 millones, superando con relación al año 2016 en 41 auxilios y en \$57.1 millones adicionales, esto es un 61% más en recursos.

Se convierte el 2017, en el año en que más presupuesto ha destinado Coopsena para atender las necesidades de solidaridad y calamidad, destacando el apoyo fundamental realizado para tres (3) de nuestros asociados radicados en la



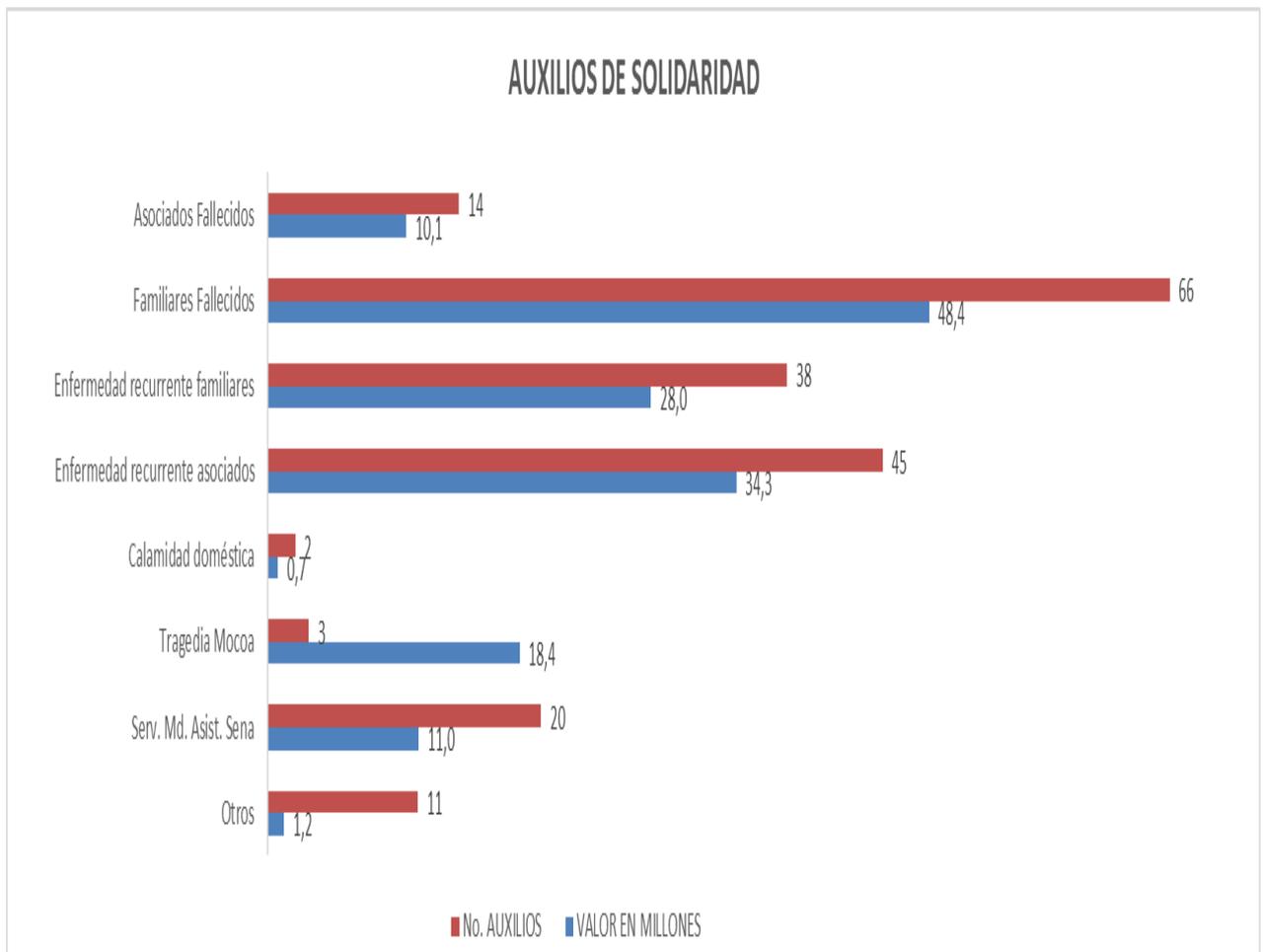
INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

ciudad de Mocoa (Putumayo), dada la avalancha presentada en esa ciudad el pasado 1 de abril de 2017 que afectó considerablemente sus bienes, por un valor de \$18.4 millones.

Por el envío de coronas y arreglos florales acompañando a nuestros asociados y familiares por el fallecimiento de sus seres queridos, se destinó el valor \$1.2 millones.

El pago de la póliza funeraria subsidiada en un 100% para toda la base social, la póliza grupo vida igualmente para todos los asociados como asegurados principales por valor de \$1 millón y los auxilios de calamidad y solidaridad se atendieron con recursos de Solidaridad, esta inversión en el 2017 fue por valor de \$412.1 millones, incrementando en \$78.9 millones con relación al 2016, un 24%.



2. PARTICIPACION DE LA BASE SOCIAL

▪ Educación

Con recursos de Educación y realizando actividades dirigidas a nuestros asociados, delegados, integrantes de órganos de administración y control, comités y a nuestros empleados, relacionamos las actividades llevadas a cabo durante el 2017 así:



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

ACTIVIDAD	No. PARTICIPANTES	DIRIGIDO A :
CURSO MANUALIDADES - COCINA MEDITERRANEA	22	ASOCIADOS O GRUPO FAMILAR
CURSO MANUALIDADES - PATCHWORK	34	ASOCIADOS O GRUPO FAMILAR
CURSO MANUALIDADES - BISUTERIA	10	ASOCIADOS O GRUPO FAMILAR
ENCUENTRO ASISTENTES DE GERENCIA SECTOR SOLIDARIO-ASCOOP	1	EMPLEADO COOPSENA
CURSO ENCUENTRO INTEGRAL DEL RIESGO - ASCOOP	1	EMPLEADO COOPSENA
CURSO SARLAFT - ASCOOP	1	EMPLEADO COOPSENA
CONGRESO PROTECCION DATOS-SUPERINT. INDUSTRIA Y COMERCIO	2	EMPLEADOS COOPSENA
GESTION RIESGO ORGANIZACIONAL-HUELLAS EMPRESARIALES	15	EMPLEADOS COOPSENA
RENOVACION CERTIFICACION ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	DIRIGIDO A NUEVOS ASOCIADOS	COOPSENA
ENCUENTRO COMITES DE EDUCACION - ASCOOP	2	INTEGRANTES COMITÉ DE EDUCACION
ENCUENTRO JUNTAS DE VIGILANCIA - ASCOOP	2	INTEGRANTES JUNTA DE VIGILANCIA
XIII ENCUENTRO INTERNAL. ECONOMIA SOLIDARIA-ASOCOOPH	5	INTEGRANTES CONSEJO, JUNTA VIGILANCIA Y GERENCIA
TALLER COMUNICACION SERVICIO AL ASOCIADO - ASCOOP	15	EMPLEADOS COOPSENA
SEMINARIO IMPLEMENTACION SISTEMAS DE RIESGO - ASORIESGO	35	ORGANOS DE ADMÓN Y EMPLEADOS
XVI CONGRESO COOPERATIVO - CONFECOOP	5	INTEGRANTES CONSEJO, JUNTA VIGILANCIA Y GERENCIA
DIPLOMADO EN GESTION DEL RIESGO - UNIVERSIDAD EAN	2	EMPLEADOS COOPSENA
CAPACITACION PERSPECTIVAS ECONÓMICAS	38	INTEGRANTES CONSEJO, JUNTA VIGILANCIA, COMITES Y EMPLEADOS
XXXII JORNADA OPINION COOPERATIVA - ASCOOP	6	INTEGRANTES CONSEJO, JUNTA VIGILANCIA Y GERENCIA

Dando cumplimiento a los principios de la Economía solidaria, la cooperativa continúa capacitando a su base social, equipo de trabajo, órganos de dirección y control, comités, como lo contempla la normatividad vigente.

Nuestros nuevos asociados realizaron los cursos de Inducción al Cooperativismo y de Economía Solidaria que se encuentran en la página Web de la Cooperativa, este curso es de obligatorio cumplimiento para obtener el certificado correspondiente y así poder acceder a los servicios que ofrece la cooperativa.

Así mismo queremos destacar que los empleados de la cooperativa durante el 2017 se capacitaron en temas de suma importancia y relevancia con el fin de cumplir con las normas impartida por los entes de control, especialmente en temas de riesgo realizando dos empleados el diplomado en gestión de riesgo en la Universidad EAN, así mismo y con el fin de mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad otorgada por parte del Icontec, se recibió capacitación en gestión de riesgo organizacional y servicio al asociado.

La inversión en estas actividades de educación fue por valor de \$33 millones. Por concepto de inscripción a los cursos de manualidades, se recibió una contribución por parte de los asociados por valor de \$3.5 millones.

▪ Bienestar y Recreación

Con la inversión de \$712.2 millones, incrementando en \$80.6 millones más con relación al 2016, el consejo aprobó realizar diferentes actividades de bienestar y recreación, las cuales contaron con el acompañamiento del comité de bienestar, de los órganos de administración, control y de los empleados. Con estos eventos se dio cumplimiento a los objetivos trazados por la administración, de realizar actividades que cuenten con la mayor participación de la base social.

❖ XV Campeonatos de Tejo y Minitejo

Durante 15 años se viene realizando este evento que se convirtió en una actividad institucional en la cooperativa. En esta oportunidad participaron 123 asociados integrando 18 equipos de tejo masculino y 7 equipos de mini tejo mixto. La inversión de este torneo fue por valor de \$17.3 millones. El aporte realizado por inscripciones por parte de los participantes fue por valor de \$3.2 millones.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

❖ VIII Torneo de Bolos Mixto

Exclusivo para asociados, este evento contó con la participación de 112 jugadores en las ramas masculino y femenino realizado en la Bolera Ricaurte. Para esta oportunidad contamos con la presencia de dos equipos de la regional Guaviare a quienes queremos agradecer y resaltar su participación, realizando el esfuerzo de desplazamiento desde dicha región durante el desarrollo del campeonato. La integración, el esparcimiento y el compañerismo, se ve reflejado en la participación cada año de nuevos jugadores, en un torneo que va adquiriendo más acogida no solo para aquellos que practican este deporte si no de la base social en general.

La inversión en este torneo fue por valor de \$18.6 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$3.9 millones.

❖ VIII Campeonato de Fútbol

Realizado durante los meses de julio a octubre de 2017, se llevó a cabo el VIII campeonato de fútbol masculino, en esta oportunidad contamos con la participación de 10 equipos para un total de 200 jugadores. Se destaca el acompañamiento en cada fecha por parte de asociados en los diferentes equipos. Coopsena recuerda a todos los jugadores que estos, eventos deportivos permiten la integración y la competición entre amigos y compañeros de trabajo.

Nuevamente la administración agradece al Centro de Biotecnología Agropecuaria SENA Mosquera el préstamo de sus instalaciones para la realización de este evento, así mismo como se ha hecho en años anteriores, en contraprestación se hizo la entrega para este centro de cuatro (4) raquetas de tenis profesionales y 24 pelotas para la práctica de ese deporte por valor de \$1.3 millones.

La inversión de este evento fue por valor de \$20.4 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$8.8 millones.

❖ Día recreativo en “La Palmara” para Pensionados

El mes de septiembre de 2017 y con la participación de 155 asociados pensionados y familiares, realizamos la salida a melgar (Tolima) en el centro de recreación la Palmara. Los asociados y sus acompañantes disfrutaron de un día de sol con y actividades recreativas, deportivas, rifas y el suministro de almuerzos y refrigerios durante el evento.

La inversión por parte de Coopsena fue por valor de \$15 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$4.6 millones.

❖ Día recreativo y cultural salida “Tren de la Sabana”

El sábado 25 de noviembre se llevó a cabo la Salida en el tren de la sabana, a la Catedral de Sal en el municipio de Zipaquirá para la familia Coopsena, participaron 389 personas entre asociados y su grupo familiar, esta actividad solicitada por un gran número de asociados tiene bastante acogida, ya que, aunque es un evento de recreación, también es un espacio de aprendizaje y cultura.

La inversión por parte de Coopsena fue por valor de \$41.3 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$18.1 millones.

Se destaca que en los eventos deportivos y de integración, todos los participantes contaron con una póliza de accidentes personales durante la realización de cada uno de los eventos.

❖ Actividades Regionales

Como lo enmarcamos en nuestro balance social y económico, uno de los propósitos fundamentales de esta administración es hacer conocer a la cooperativa a nivel nacional, llegando al mayor número de regiones con el fin de incrementar la base social e incrementar nuestro patrimonio. En este propósito institucional visitamos las diferentes regionales con el fin de escuchar las inquietudes de los asociados y así mismo informarles y recordarles el portafolio de servicios y todos los



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

beneficios con que ellos cuentan por estar asociados a la Cooperativa; aprovechamos para realizar la actividad de integración y bienestar con la base social.

En estas visitas se logró el ingreso de 116 nuevos asociados, contando con el acompañamiento de integrantes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, gerencia, subgerencia y promotoras de servicio. Cabe resaltar el apoyo fundamental en las diferentes ciudades, de los delegados elegidos en las regiones a nivel nacional y en aquellos sitios donde no se cuenta con delegados, varios asociados brindaron su apoyo incondicional con el fin de llevar a buen término estos eventos.

Las regionales y ciudades que se visitaron fueron:

Regional Amazonas (Leticia), Regional Antioquia (Medellín), Regional Boyacá (Sogamoso, Duitama), Regional Caquetá (Florencia), Regional Cundinamarca (Fusagasugá, Girardot, Villeta), Regional Guaviare (San José del Guaviare), Regional Meta (Villavicencio), Regional Cauca (Popayán), Regional Putumayo (Puerto Asís), Regional Quindío (Armenia), Regional Risaralda (Pereira), Regional Santander (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta), Regional Tolima (Ibagué, Espinal), Regional Valle (Cali, Buga, Tuluá).

Con relación a la actividad de los asociados de la Regional San Andrés, contamos con el apoyo del delegado para realizar el evento de integración.

❖ **Día de los Niños**

Continuando con la política de bienestar para los hijos de nuestros asociados, a partir del 30 de octubre se inició la entrega de bonos por valor de \$ 80.000 para cada uno de los hijos de nuestros asociados, con edades desde 1 día de nacido hasta 15 años. Al 31 de diciembre de 2017 se realizó la entrega de 726 bonos para una inversión en este evento de \$61.2 millones. Igualmente, la entrega de bonos se realiza para los hijos de asociados que se encuentran en las diferentes regionales.

Este bono es muy esperado por los asociados que tiene hijos en este rango de edad, dado que es utilizado para ser invertido en útiles escolares, juguetes, ropa, etc.

Así mismo se hizo entrega de obsequios pendientes por reclamar por parte de asociados correspondiente a otros años anteriores por valor de \$3.1 millones.

❖ **Obsequio Fidelidad**

Como premio a la fidelidad de permanecer como asociados a la cooperativa, el Consejo aprobó nuevamente que este regalo fuera otorgado representado en un bono para ser redimido en un almacén de cadena a nivel nacional.

La decisión del monto del bono para ser entregado, fue determinado por el valor de los aportes sociales que el asociado tenía con corte al 31 de diciembre del año 2016.

La inversión realizada por la Cooperativa de estos obsequios a 31 de diciembre de 2017 ascendió a la suma de \$498.5 millones, que corresponden a 2.133 bonos entregados, esto es el 92% de los asociados que tenían derecho a reclamarlo.

❖ **Asociados Referidos**

La administración mantiene el programa de referidos, teniendo en cuenta que dicha estrategia ha permitido incrementar la base social de Coopsena con la ayuda de nuestros asociados y las promotoras que atienden los diferentes centros de formación; por lo anterior el consejo realizó los sorteos entre aquellos asociados que refirieron nuevas afiliaciones de funcionarios del Sena, que cumplen con los requisitos exigidos para asociarse a la cooperativa.

Los felices ganadores fueron los asociados Héctor Eduardo Ruíz Mondragón del Sena Regional Meta y Sandra Milena Serna Cordero del Sena Regional Quindío, quienes recibieron un bono por valor de \$500.000 c/u. Los nuevos asociados realizaron la formación virtual en cooperativismo a través de nuestra página Web y recibieron la certificación del curso básico que les da derecho para acceder a todos los servicios de la cooperativa, 178 bonos a los asociados que refirieron fueron entregados por valor de \$ 30.000 c/u para un valor de \$5.3 millones.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

▪ Otras Actividades de Bienestar

Hicimos presencia en algunas actividades realizadas por las organizaciones afiliadas a la Cooperativa como son SINTRASENA y APSENA con rifas, bonos y apoyos económicos. Estas organizaciones están integradas en su mayoría por asociados a la cooperativa. Así mismo aceptando la invitación no vinculamos a la celebración de los 50 años del Centro para la Industria de la Comunicación – CENIGRAF. Agradecemos las invitaciones recibidas para participar en estos eventos.

▪ Fomento Empresarial

Enmarcados en el acuerdo vigente, el comité realizó las visitas a los proyectos para comprobar el estado actual de cada uno y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos al momento de la aprobación y desembolsos; se concluye que todos los proyectos en cabeza de los asociados se encuentran al día al 31 de diciembre de 2017.

Junto al Comité de Educación se invitó a los asociados a participar en el Taller Plan de negocios, dando la posibilidad de que se pudiera inscribir el asociado y un familiar, desafortunadamente solo manifestaron su deseo de tomar este taller doce (12) personas, motivo por el cual no se logró realizar esta actividad.

A la fecha están activos dos créditos de fomento con saldo al 31 de diciembre de 2017 de \$ 24.8 millones.

Durante el año se presentó al comité un (1) proyecto para la expansión de un negocio de comercialización de café, capacitación de barista y catadores de café; en su momento el comité solicitó al asociado información adicional cumpliendo con el acuerdo establecido, pero el asociado desistió del proyecto y no presentó documentos para continuar con el estudio.

CRÉDITO Y FINANZAS

En atención a las funciones propias del comité de Crédito, se recibieron y analizaron los informes periódicos presentados por la administración, de lo cual se logró evidenciar un mejor comportamiento de la cartera de nuestra Cooperativa disminuyendo los índices de morosidad durante la vigencia 2017, colocándonos muy por debajo del índice del sector cooperativo. El Comité considera que el comportamiento en la vigencia 2017 ha sido satisfactorio en lo relacionado con los créditos y los informes financieros efectuados por la Coopsena.

El comité realizó revisiones aleatorias a varios de los créditos aprobados por la gerencia dada la facultad establecida en el manual de crédito, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las diferentes líneas de crédito; encontrando que estos cumplen con todos los requisitos establecidos en el acuerdo respectivo.

Dados los inconvenientes presentados para los descuentos de los pensionados por parte de Colpensiones, decisión tomada por la administración en el sentido de no autorizar a dicha entidad el cobro del 1.5% del recaudo de los préstamos lo que significará un pago anual de aproximadamente \$60 millones, se continúa con organizaciones del sector solidario buscando derogar dicho norma y así normalizar estos descuentos; dichos inconvenientes conllevaron a algunas demoras en la adjudicación de créditos.

Las recomendaciones dadas por el comité están relacionadas con la implementación del sistema integral de administración de riesgos SIAR con el fin de establecer el Scoring de los asociados a Coopsena, así mismo junto con la administración buscar mecanismos para una renovación de la base social de la Cooperativa en razón a que la actual sigue siendo en promedio mayor de 50 años.

3. BALANCE ECONÓMICO

➤ Salud Financiera de Coopsena

La salud de una persona, se evalúa a través de exámenes muy sencillos, con solo conocer a nivel general dichos indicadores y exámenes, los médicos y la misma persona, pueden conocer su estado de salud e iniciar un tratamiento a la medida, por su puesto se requieren de exámenes de especialistas para prevenir y tratar enfermedades y así tener mejor la



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

calidad de vida; Las personas tenemos sistemas independientes e integrados como el sistema digestivo, respiratorio, sanguíneo, los músculos y el esqueleto, que mantiene al ser humano vivo y estable.

Por su parte las empresas son un ente que tienen todas las características de un ser vivo; que están conformados por sistemas interdependientes, que tienen indicadores, si identificamos y monitoreamos en forma permanente, no estaremos propensos a sufrir una crisis financiera.

Gozar de salud financiera, es requisito para lograr un crecimiento que lleve a la prosperidad en las empresas; La salud financiera corresponde a tener un balance positivo entre los ingresos y egresos que permite consolidar una base fuerte y creciente de dinero para prever el futuro y realizar inversiones inteligentes. El principio elemental de la salud financiera es sencillo “gastar menos de lo que se recibe”, lo cual es aplicando tanto a empresas como a nivel individual.

En el caso de las empresas, la administración financiera permite tener una gran cantidad de escenarios para analizar, los cuales a través de presupuestos, planes de desarrollo e hipótesis financieras, nos proyectan futuras posibilidades financieras deseadas, como rentabilidad, servicios, beneficios a los asociados, entre otros. En ocasiones es bastante ventajoso trabajar con capital prestado (obligaciones financieras) si el interés no es muy alto y queda margen de intermediación, como el negocio financiero.

La gerencia y el Consejo son los encargados de las decisiones trascendentales en las empresas, tienen que darles un movimiento inteligente a sus recursos, asumir algunos riesgos, pero llevar la administración con orden para que una eventualidad no vaya a generar un desbalance con resultados catastróficos.

Las patologías o situaciones, pueden obedecer a circunstancias endógenas (internas) o exógenas (externas), que afectan los resultados y se requieren observar para revisar el impacto financiero de un periodo económico, serían para el ser humano como los virus o enfermedades que se presentan y que para tal situación existen las vacunas o los anticuerpos.

Con la anterior analogía y contexto, pasamos a dar a conocer los principales indicadores de la situación financiera de Coopsena, los cuales nos permitirán presentar un diagnóstico de la salud financiera de la entidad cooperativa.

La situación financiera se analiza desde el activo, en Coopsena pasamos de tener un activo productivo del 83% en el 2016 al 85% en el año 2017, que corresponde a la cartera de crédito, indicador que los especialistas señalan que no debe ser inferior al 80%; por su parte los intereses de servicio de crédito aumentaron en un 10% durante el año 2017, este rubro presenta un índice de morosidad del 2,18%, que comparado con el promedio del sector cooperativo de ahorro y créditos del 5,62% al 30 de noviembre de 2017, están por debajo en 344 puntos básicos, adicional está por debajo del techo de tolerancia que señaló el Consejo de Administración y sugerido por el comité evaluador de cartera del 3,0%, como conclusión este indicador al cierre del año nos presenta un indicador de salud financiera saludable.

No todo fue positivo en el año 2017, hubo situaciones exógenas, como el comportamiento de la macroeconomía, dificultades económicas particulares de algunos de nuestros asociados, los retiros y la competencia del sector financiero tradicional y del mismo sector solidario cooperativo, generaron que la cartera de crédito en el año 2017 no creciera como esperábamos por el contrario disminuyó en \$323 millones un 1,5% con respecto a 2016; la cartera se alimenta por las solicitudes de crédito que realizan los asociados que con respecto al año 2016 bajaron en \$1.945 millones un 15%, con un total de 119 operaciones de crédito menos que el año 2016.

Vale la pena señalar que este comportamiento económico fue estructural a nivel económico nacional tanto a nivel de PIB, como crecimiento de cartera de entidades financieras, las cuales no crecieron en sus carteras brutas durante el año 2017 (fuente Superfinanciera).

Para no contagiarnos de indicadores de mora desbordados, además de dar estricto cumplimiento a disposiciones legales señaladas por los entes de control (Supersolidaria), Coopsena durante los últimos años lleva un proceso cada vez más riguroso de conocimiento del cliente (asociados), esto es analizando su endeudamiento externo, solicitando mejores soportes en ingresos, depurando la capacidad de pago, analizando el comportamiento crediticio utilizando para ello, las consultas en las centrales de riesgos, revisando hábitos de pago, riesgo o probabilidad de mora con el objetivo de colocar en forma responsable cada crédito, es por eso, que podemos señalar que durante los últimos dos años (2016 y 2017), el indicador de mora no superó el 3,0%, indicador muy satisfactorio para nuestro tipo de negocio, debido al riesgo que se



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

maneja y al deterioro de la cartera tanto del sector financiero privado que llego a 4.2%, cooperativas financiera del 4,6% y del sector solidario financiero cooperativo que llego al 5,62% al mes de noviembre de 2017.

Dichos sectores depuran periódicamente sus indicadores con castigos de cartera, práctica que en Coopsena no se da a menudo dado que en los años 2016 y 2017 no hubo castigos, por su parte los gastos por deterioro fueron de \$101 millones de pesos en el año 2017, \$71 millones de pesos menos que en el año 2016, esto debido al sano criterio de colocación.

La administración también tomo la decisión de salir de activos disponibles para la venta o activos de inversión, como lo fue la casa de la calle 52 No. 9-36, antigua sede de Coopsena, recursos que fueron destinados a abonar al crédito con el Banco Coopcentral y que nos permitió mejorar los niveles de endeudamiento externo y bajar los costos de intereses por la deuda.

La otra parte de la situación financiera son el pasivo y el patrimonio; aquí podemos observar que el indicador de endeudamiento paso del 22% al cierre de 2016 a un 12% para el 2017, como señalamos el endeudamiento es bueno si tiene buen margen de intermediación, Coopsena se endeuda a una tasa del DTF más 4,4 puntos de SPRED, en termino reales las obligaciones están contratadas al 9,61% al cierre del 2017 y la tasa promedio de colocación es del 13,29%, generando una intermediación de 368 puntos básicos brutos anuales.

Disponer cupos de créditos pre aprobados también hace parte de la buena salud financiera, Coopsena tiene cupos de crédito abiertos con el Banco Coopcentral por valor de \$6.000 mil millones, con el Banco de Bogotá por valor de \$1.860 millones, Banco de Occidente por valor de \$500 millones y con el Bancoldex un cupo crédito por valor de \$1.000 millones, en total disponemos de \$9.360 millones de pesos en cupos pre aprobados de los cuales, al cierre de diciembre de 2017, hemos utilizamos \$2.541 millones, quedando cupos por utilizar por valor de \$6.819 millones. Lo anterior se traduce en la confianza que genera Coopsena al sector financiero, debido a su solvencia económica y crediticia.

La situación patrimonial de la entidad donde se refleja el capital social aportado por los asociados y el capital institucional acumulado durante la vida jurídica de la entidad, llego a \$21.551 millones, esto nos permite tener un indicador de solvencia del 88%, que con respecto al año anterior, aumento, pues al cierre del 2016 estaba en el 78%, el anterior cambio obedece al aumento de los aportes sociales de los asociados que crecieron en \$1.520 millones, lo cual es una buena inyección de capital de trabajo todos los años; estos recursos fueron destinados a pre pagar las obligaciones financieras con lo cual se mejoró el índice de endeudamiento.

Llegamos a un total de 2.487 asociados activos, creciendo en 135 asociados durante el año 2017, los ingresos del año fueron 292 asociados y retiros de 143.

Por su parte el capital institucional sigue en aumento, contar con \$3.516 millones de pesos de recursos institucionales hace de Coopsena una entidad fuerte y sólida, se debe trabajar por incrementar año a año con los excedentes el capital institucional, para que el futuro nos permita contar con una relación de solvencia mayor y mejor.

Como se señaló al inicio de este capítulo, la buena salud financiera en principio se basa en gastar menos de los ingresos que se reciben o generar más ingresos para cubrir los gastos de operación estimados, en el año 2017 obtuvimos ingresos por valor de \$4.025 millones de pesos y los gastos fueron de \$3.635 millones de pesos, generando un excedente de \$391 millones de pesos en 2017.

Por su parte Coopsena ha diversificado sus ingresos y no solo depende de los ingresos por créditos, aunque este servicio genera el 92% de los mismos, han empezado a contribuir en el ingreso los arrendamientos de los locales, las recuperaciones por gestión de cartera y los retornos de las inversiones que tenemos en Cooperfun.

Disponer de una planta de personal estable, calificada y comprometida, le genera a la cooperativa destinar el 20% de sus ingresos a este rubro, lo anterior redundo en un buen servicio y satisfacción de los asociados, disminución en costos de rotación de personal, cumplimiento oportuno de los reportes y requerimientos de las entidades de control, baja ocurrencia de errores y alta calidad en el servicio y la información.

Los nuevos retos y requerimientos técnicos, como la implementación de los sistemas integrales de administración de riesgos, generan que se tenga personal mayor calificado, con altas competencias técnicas y profesionales.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Los gastos de administración en los que se incluyen los honorarios, seguros, impuestos, mantenimiento, depreciaciones y gastos extraordinarios, se destinaron un 17,42% de los ingresos para el año 2017, manteniendo su participación sobre el ingreso total.

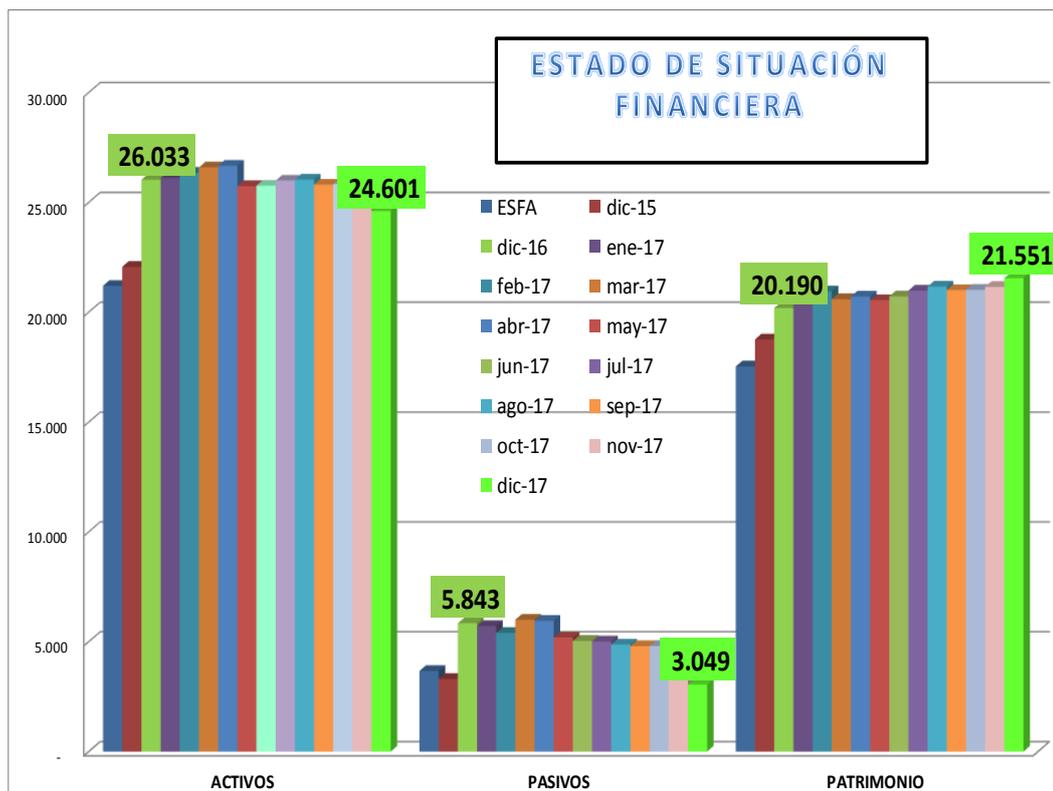
Los costos en que incurre Coopsena en fidelizar sus asociados, para el año 2017 ascendieron a la suma de \$1.011 millones y fueron destinados para desarrollar su objeto social con actividades de solidaridad, bienestar, cultura, recreación, deporte, educación y actividades lúdicas y de integración, este rubro tiene un peso del 25% de los ingresos.

Los intereses pagados a los bancos por el servicio de la deuda, bajaron con respecto al año 2016, se pasó de destinar un 16% de los ingresos en 2016 a un 11% en el 2017, lo anterior debido a la decisión de pre pagar los créditos con bancos, además en este caso los indicadores macroeconómicos jugaron a nuestro favor, ya que el DTF bajo del 6.86% al cierre del 2016 al 5,21%, eso hizo que el servicio de la deuda fuera menos costoso para la cooperativa.

Como resultado final el año 2017 fue un excelente año desde el punto de vista financiero, pues los excedentes crecieron en \$202 millones, un 107% más que el año 2016, si tenemos en cuenta que no crecimos en cartera y que se invirtió en los asociados \$175 millones más, podríamos concluir que la salud financiera de Coopsena es buena, que se debe hacer los exámenes de rigor en forma permanente, que seguimos trabajando en crecer la base social, para tener más asociados y así aumentar los productos de cartera.

Con el anterior examen, pasamos a detallar las principales variables de crecimiento de la entidad y su comportamiento en los últimos años, ya que las tendencias históricas, también nos permiten conocer la salud financiera de la entidad.

ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO



El activo disminuyó en \$1.432 millones de pesos, las principales variables fueron por la venta de la casa de la calle 52 No. 9-36 y la disminución de cartera; Los pasivos por su parte bajaron \$2.794 millones, por pago de obligaciones financieras y el patrimonio creció en \$1.361 millones de debido al aumento de los aportes sociales en \$1.520 millones de pesos, desvalorización del patrimonio por \$408 millones por la venta de la casa y aplicación del excedente del año anterior.

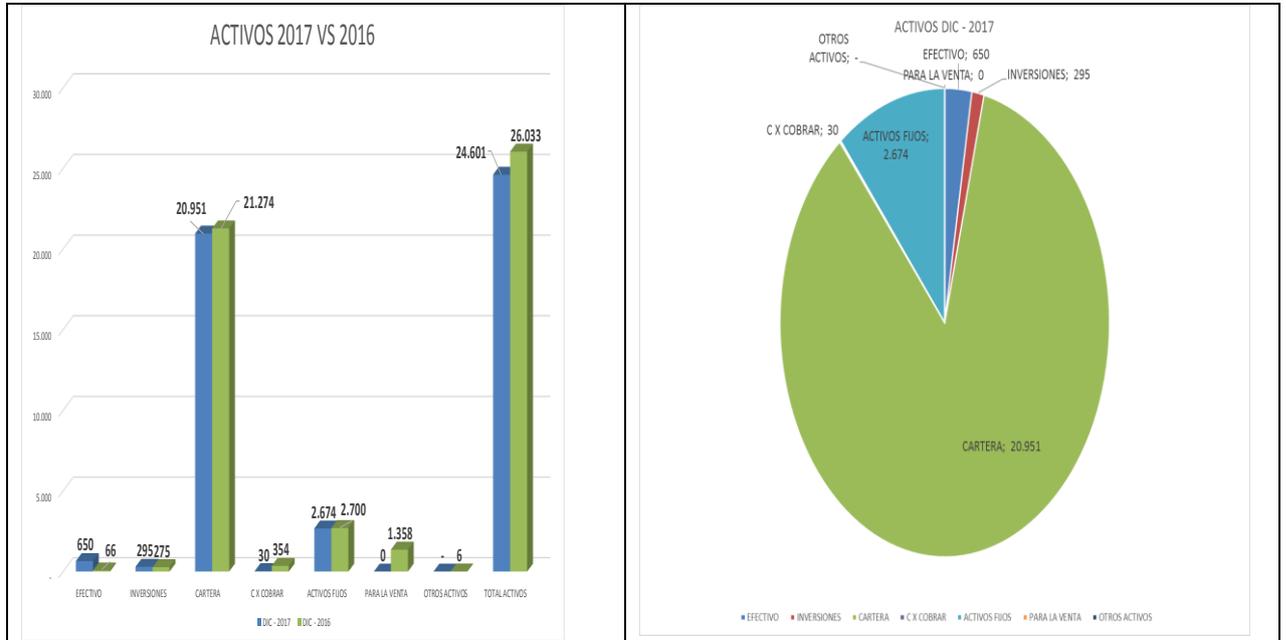


INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

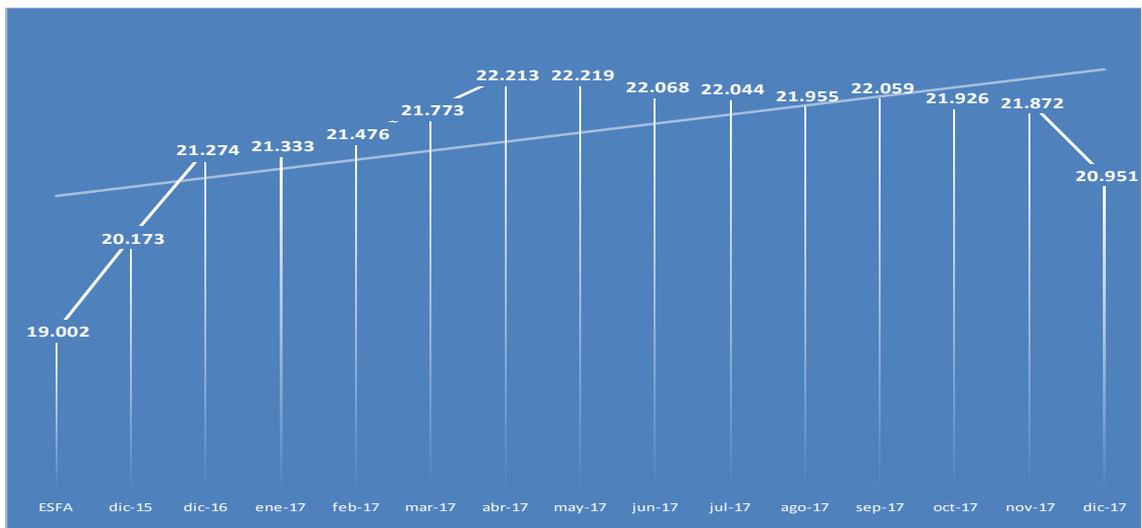
LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

ACTIVO

Cerramos con un total \$24.601 millones de pesos en activos, los principales cambios fueron el retiro de los bienes destinados para la venta que disminuyo en \$1.385 millones, el aumento del efectivo y equivalentes en \$584 millones, la cartera disminuyo \$323 millones y las cuentas por cobrar disminuyeron en \$323 millones.



Por su parte la cartera no mantuvo la curva de crecimiento y termino en \$20.951 millones de pesos, La cartera cerro con un total de 2.707 créditos vigentes en 1.569 asociados, durante el año disminuyo en \$323 millones de pesos, tenemos una tasa promedio de 13,29%.



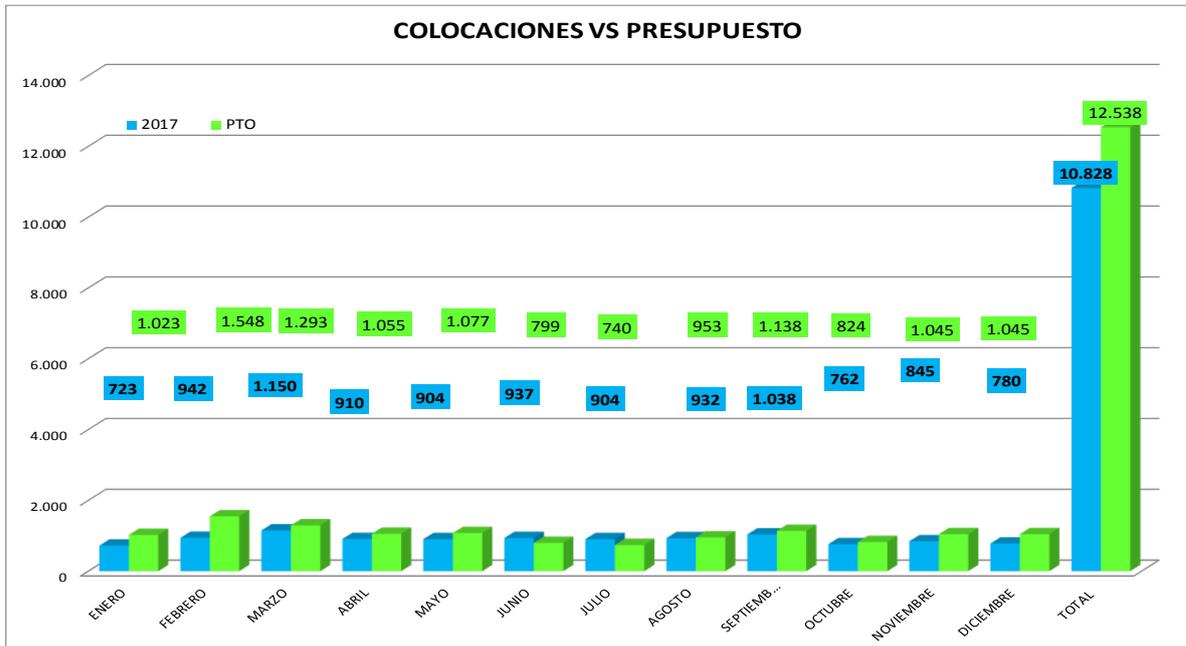
COLOCACIÓN DE LA CARTERA Vs PRESUPUESTO

El gráfico nos ilustra la colocación de la cartera mes a mes durante Vs el presupuesto estimado.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

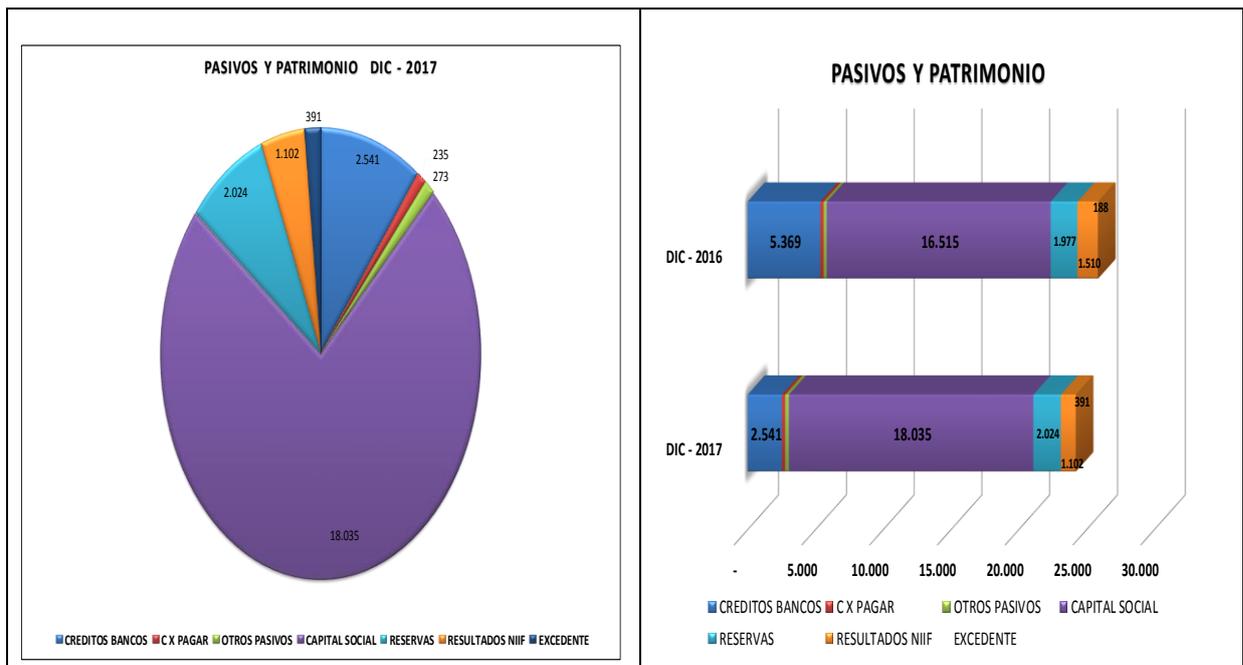
LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



El igual que se hace seguimiento al número de operaciones mes a mes, se puede evidenciar que se cumplió en un 86% la meta de colocación.

PASIVO Y PATRIMONIO

El principal rubro del pasivo y el patrimonio corresponde a los aportes social que representan un 73% del total del activo, seguido de las obligaciones financieras con un 10%, le siguen en orden de importancia las reservas con un 6%, los resultados por adopción NIIF con un 4%, los fondos patrimoniales y los excedentes con un 2% cada uno, las gráficas nos permiten analizar la composición del pasivo y patrimonio y su participación por rubros.

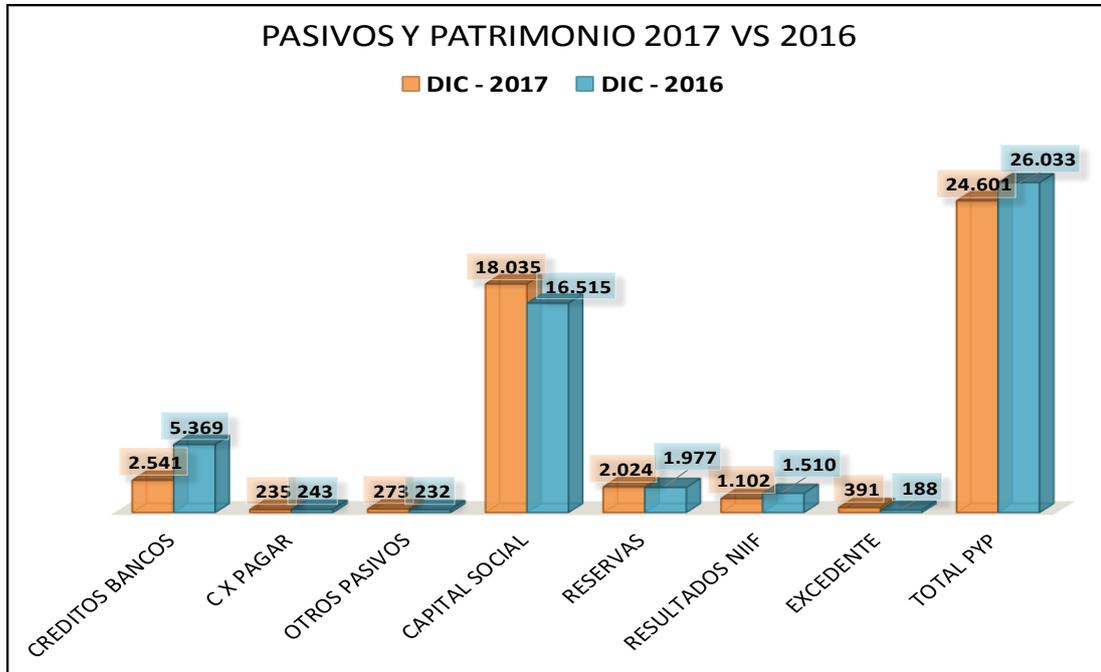




INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

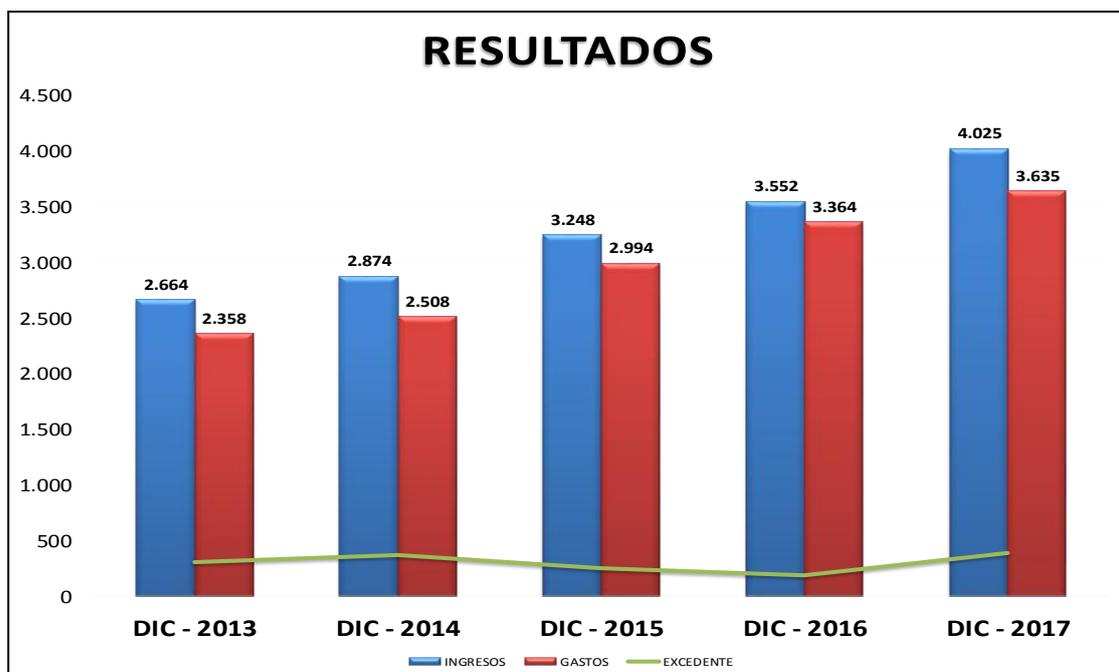
LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

En la siguiente grafica se evidencia las variaciones entre 2017 y 2016 de las cuentas pasivos y patrimonio, se destaca el aumento de los aportes sociales y la disminución de las obligaciones financieras.



RESULTADOS

El año 2017 corresponde al año en que mayores ingresos ha logrado la cooperativa, llegando a \$4.025 millones, gasto por \$3.635 y un resultado de \$391 millones de pesos.



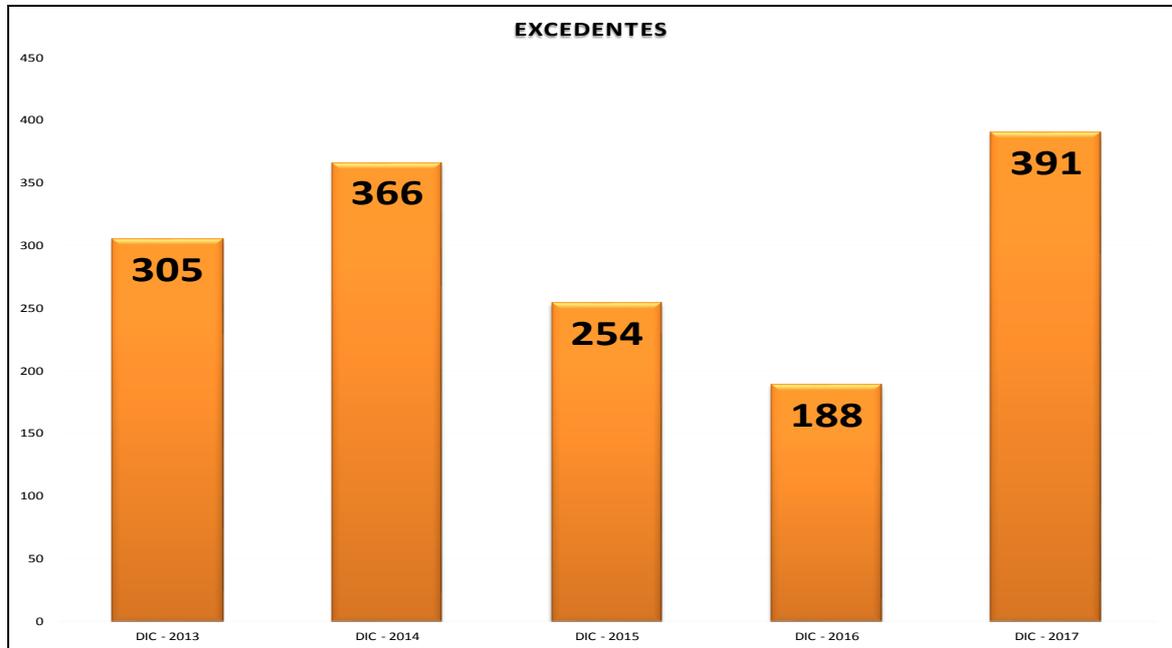


INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

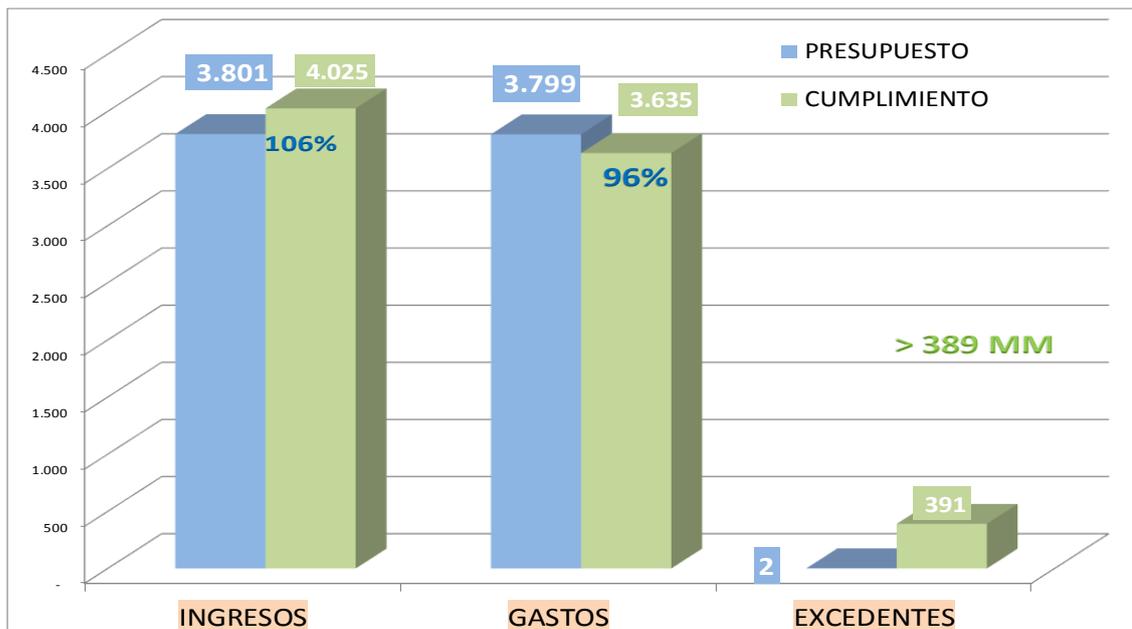
EXCEDENTES

El 2017 es el mejor de los últimos cinco años en resultados económicos, la gráfica nos permite visualizar los resultados del último lustro.



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

La ejecución presupuestal evidencia que se cumplió el presupuesto de ingresos en un 106%, los gastos se ejecutaron en un 96% y los excedentes sobrepasaron en \$389 millones lo presupuestado, la gráfica nos informa las cifras estimadas vs las ejecutadas.





4. COMITÉ EVALUADOR DE CARTERA

El Comité Evaluador de Cartera, ejerció sus funciones de acuerdo con lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera No. 006 de 2013, para lo cual realizó sus doce (12) reuniones a lo corrido del año 2017, evaluando la cartera cada uno de los meses del año, a continuación, presentamos nuestras conclusiones al cierre del mes de diciembre de 2017, según acta No. 050 del 30 de enero de 2018.

El Comité presentó al Consejo de Administración en cada reunión su informe y sugerencias, adoptó una metodología de evaluación la cual consistió en evaluar la concentración de la cartera en los asociados, evaluar el índice de morosidad, analizar los casos particulares, saldos de aportes y créditos de los miembros privilegiados.

Siendo la cartera de crédito el rubro productivo más importante de la entidad, merece especial atención, por lo tanto, pasamos a presentar los resultados de la evaluación del comité:

ANÁLISIS EN MILLONES \$ VALORES ABSOLUTOS				ANÁLISIS EN % VALORES RELATIVOS			
MESES	dic-17	dic-16	DIF	MESES	dic-17	dic-16	DIF
TOTAL	21.239	21.575	-337	TOTAL	100,00%	100,00%	
A	20.776	21.254	-478	A	98%	98,51%	-0,69%
B	111	80	30	B	0,52%	0,37%	0,15%
C	212	15	197	C	1,00%	0,07%	0,93%
D	47	151	-104	D	0,22%	0,70%	-0,48%
E	28	-	28	E	0,13%	0%	0,13%
F	65	75	-10	F	0,31%	0,35%	-0,04%
MORA	462	321	141	MORA	2,18%	1,49%	0,69%

Se observa que el indicador de cartera cerró con un índice de mora de 2,18%, con respecto al mes de diciembre de 2016, paso del 1,49% al 2,18 %, aumento en 69 puntos básicos. La cartera categoría B, genera el 0,52%, la categoría C genera el 1%, la categoría D genera el 0,22% y la categoría E y F genera 0,44%.

La morosidad durante el 2017 aumentó en 69 puntos básicos, aumento de \$141 millones, principalmente la categoría B aumento en \$30 millones, la categoría C aumento en 197 millones, la categoría D disminuyó en \$104 millones, la categoría E aumento en \$28 millones y en la categoría F disminuyó en \$10 millones de pesos. Actualmente se están llevando a cabo acciones cambiarias que se ventilan a través de procesos ejecutivos en contra de asociados que no han honrado sus obligaciones para con la Cooperativa. Por la vía de la solución alternativa de conflictos se han recuperado saldos de obligaciones sin recurrir a medidas coercitivas, inclusive suspendiendo los procesos en curso.

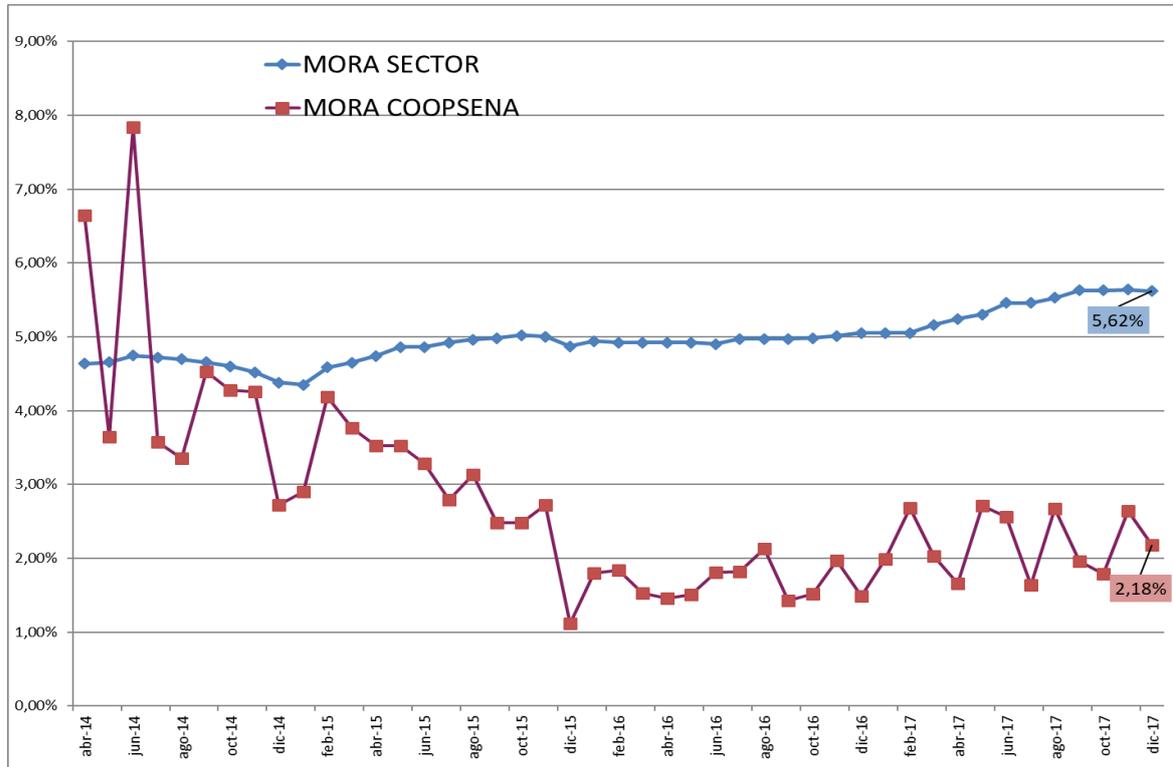
PANORAMA DE LA CARTERA 2014 VS 2017

De acuerdo a lo señalado por la SES, la siguiente es la tendencia del sector solidario en lo relacionado al indicador de mora, el cual al 30 de noviembre 2017 cerró en un 5,62%, se realiza un análisis del promedio de cartera del sector solidario, Vs la mora en Coopsena, así:



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



Teniendo en cuenta que el indicador de mora de Coopsena está por a niveles del sector no se requiere aumentar la provisión general por encima del 1% señalado en la circular básica financiera y contable, ya que no está por encima más de 2 desviaciones estándar.

GARANTÍAS PERSONAL, HIPOTECARIAS Y PRENDARIAS

CREDITOS CON GARANTIAS VIGENTES AL 31 DICIEMBRE 2017				
ASOCIADOS		TOTAL CARTERA	% SOBRE EL TOTAL	%
TOTAL CREDITOS	2.707	21.239.060.231	100,00%	100,00%
PAGARES	2.689	20.416.259.696	96,13%	96,13%
HIPOTECARIOS	17	816.589.849	3,84%	4,00%
PRENDARIOS	1	6.210.686	0,03%	0,76%

SEGMENTACION DE APORTES SOCIALES

Al 31 de diciembre 2017, la concentración de aportes por asociado, esta segmentada en los siguientes rangos:



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

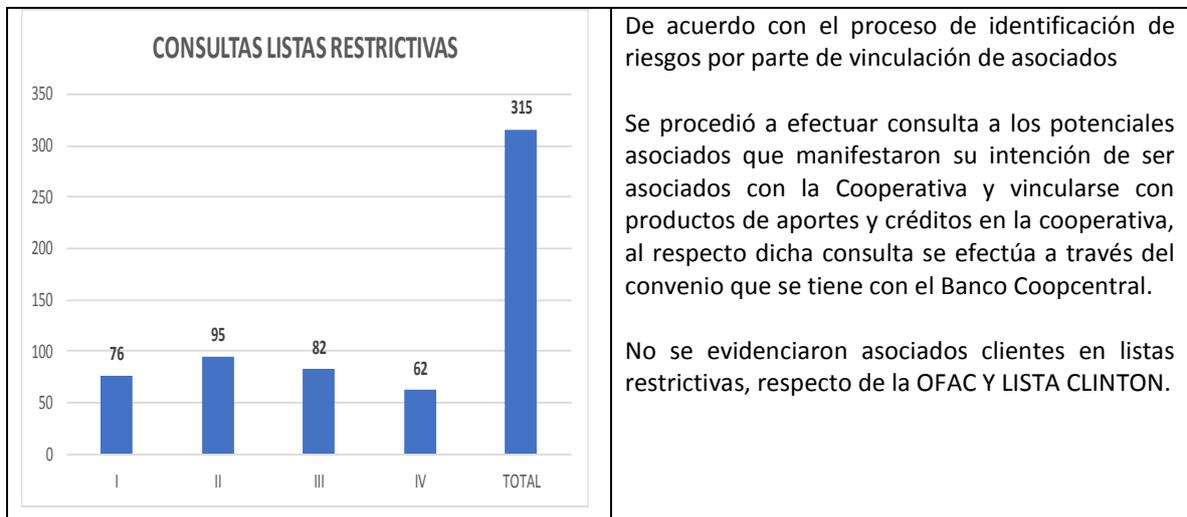
LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

RANGO	VALOR	%	ASOCIADO	%
HOMBRE	10.759.167.135	60%	1360	55%
MUJERES	7.184.378.910	40%	1127	45%
TOTAL	17.943.546.045	100%	2.487	100,0%

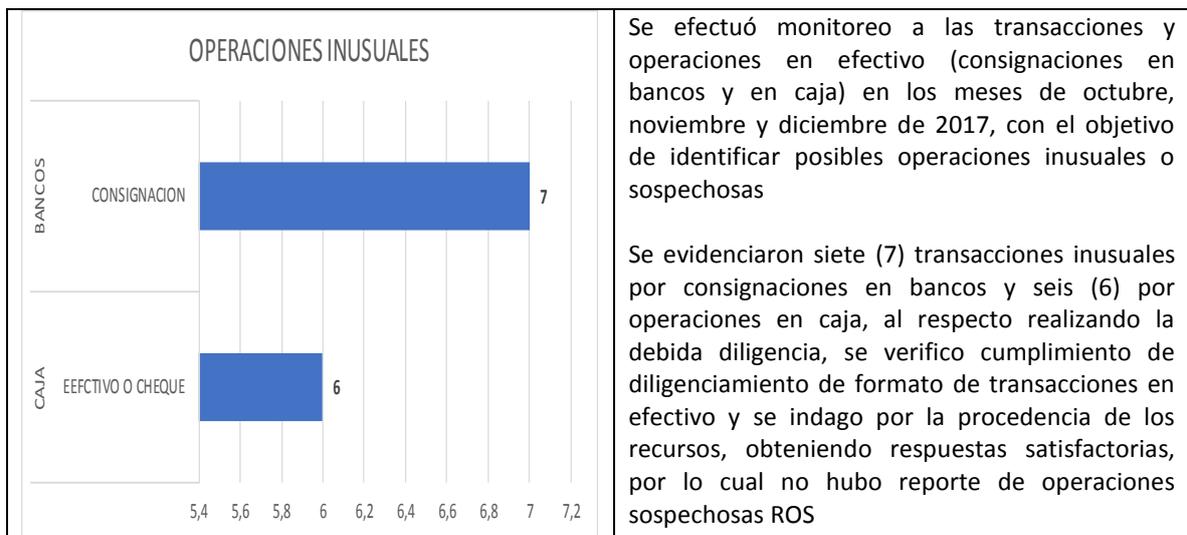
5. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

De acuerdo a lo señalado en el reglamento y al alcance que tiene el SIPLATF, se presenta el informe correspondiente al año 2017. Se desarrollaron las siguientes actividades.

CONSULTAS EFECTIVAS A LISTAS RESTRICTIVAS



ANÁLISIS DE OPERACIONES INUSUALES





INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

REPORTE OPERACIONES A LA UIAF

En cumplimiento a la circular externa No. 006 de 2017, se efectuó reporte a la UIAF, sobre las transacciones en efectivo y sospechosas.

REPORTES A LA UIAF	Periodo	No. Reporte	Fecha
TRANSACCIONES EN EFECTIVO	1er TRIMESTRE	827055	07/04/2017
	2do TRIMESTRE	898390	19/07/2017
	3er TRIMESTRE	953826	20/10/2018
	4to TRIMESTRE	1008240	24/01/2018
REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS	1er TRIMESTRE	827063	07/04/2017
	2do TRIMESTRE	898443	19/07/2017
	3er TRIMESTRE	927509	20/10/2018
	4to TRIMESTRE	1008244	24/01/2018

Durante el año se efectuaron los reportes a al UIAF, de acuerdo a la identificación de operaciones inusuales, clasificadas como sospechosas.

CONSULTA ANUAL DE ASOCIADOS Y PROVEEDORES A LISTAS RESTRICTIVAS

Se hizo la consulta anual que exige la Supersolidaria, respecto a los asociados clientes, empleados y proveedores. Al respecto se concluye:

- No hay asociados, proveedores, ni los empleados de COOPSENA, están en listas restrictivas, respecto de la Lista OFAC (*) o Lista Clinton (**)
- Se evidencian asociados clientes, en otras listas, como embargos por alimentos, procesos civiles y procesos jurídicos con Coopsena por mora en procesos ejecutivos.

(*) La OFAC, (Oficina para el Control de Activos Extranjeros):

La lista OFAC, llamada por muchos, "lista negra", es expedida con base en leyes aprobadas por el Congreso de los EE.UU. Entre las más importantes, están: Ley de Facultades de Emergencia Económica Internacional (IEEPA), Leyes contra Terroristas y Narcotraficantes; Ley de Designación de Cabecillas Extranjeros del Narcotráfico (The Kingpin Act), Ley Usa Patriot, Ley de Control del Lavado de Activos, Ley del Secreto Bancario, Ley de Reforma de Sanciones Comerciales y Fortalecimiento de las Exportaciones de 2.000 y otras. Las personas que contraten o presten ayuda financiera o colaboración con quienes estén en las listas de la OFAC, corren el mismo riesgo de ser tratados como narcotraficantes, criminales internacionales o terroristas.

(**) Lista Clinton (oficialmente: Specially Designated Narcotics Traffickers o SDNTlist)

Es como se le conoce a la lista negra de empresas y personas vinculadas de tener relaciones con dinero proveniente del narcotráfico en el mundo.

CAPACITACION PERSONAL

Durante el año 2017, se efectuaron las siguientes capacitaciones al personal y funcionarios:



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

DESTINATARIO	CURSO	FECHA	INSTITUCION
EMPLEADO DE CUMPLIMIENTO PRINCIPAL Y SUPLENTE	DIPLOMADO 90 HORAS SOBRE SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	MAYO, JUNIO, JULIO 2017	UNIVERSIDAD EAN
FUNCIONARIOS, MIEMBROS DE COMITES, CONSEJO Y JUNTA DE VIGILANCIA	INTRODUCCION A LOS RIESGOS Y EL SARLAFT 4 HORAS	AGOSTO 2017	ASORIESGOS
FUNCIONARIOS COOPSENA	RIESGOS APLICACIÓN SARLAFT	OCTUBRE 2017	ASCOOP
FUNCIONARIOS COOPSENA	RIESGO CREDITICIO	SEPTIEMBRE 2017	FECOLFIN

Para el año 2018, se tiene programado capacitación para empleados, a partir del primer trimestre de 2018.

CLIENTES PUBLICAMENTE EXPUESTAS- PEPS

Se evidenciaron varios asociados clientes, como personas púbicamente expuestas PEPS, por lo que se deben marcar en el software y realizar seguimiento en sus actividades con Coopsena, así no superen las bases, trabajo que se realizará en el primer trimestre de 2018.

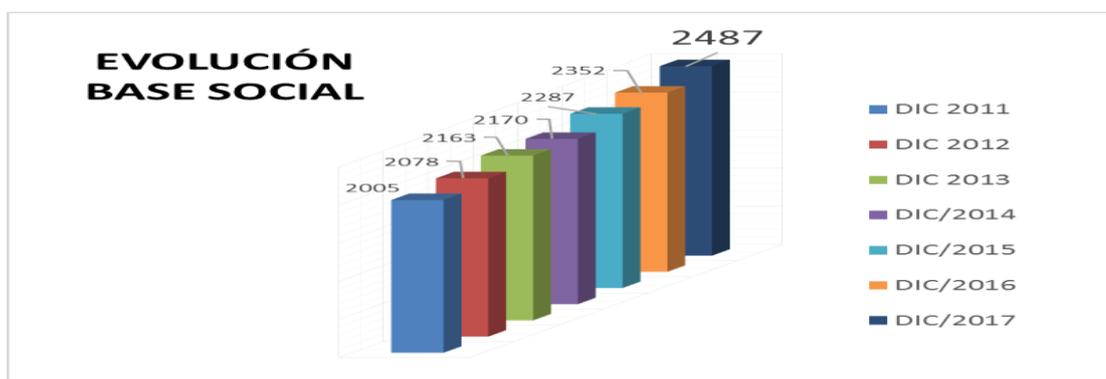
IMPLEMENTACIÓN SARLAFT

En relación con la implementación y desarrollo del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Cooperativa, el Consejo de Administración constituyo el comité de riesgos, quien fue el encargado de evaluar las diferentes propuestas para contratar la Consultoría para la implementación del SIAR y del SARLAFT, proceso que se inicia partir del primer trimestre de 2018, teniendo en cuenta el vencimiento para la implementación, cuyo plazo vence el 30 de septiembre de 2018 para nuestra entidad, dado que la cooperativa es de primero nivel de supervisión y sus activos son inferiores a \$50.000 millones.

SEGUIMIENTO AVANCE IMPLEMENTACIÓN SARLAFT

Se reporto con corte al mes de septiembre de 2017 y diciembre de 2017, los avances sobre el seguimiento de implementación de SARLAFT, dentro de los términos legales, al respecto se reportó que todos los procesos están en fase de planeación.

6. BASE SOCIAL

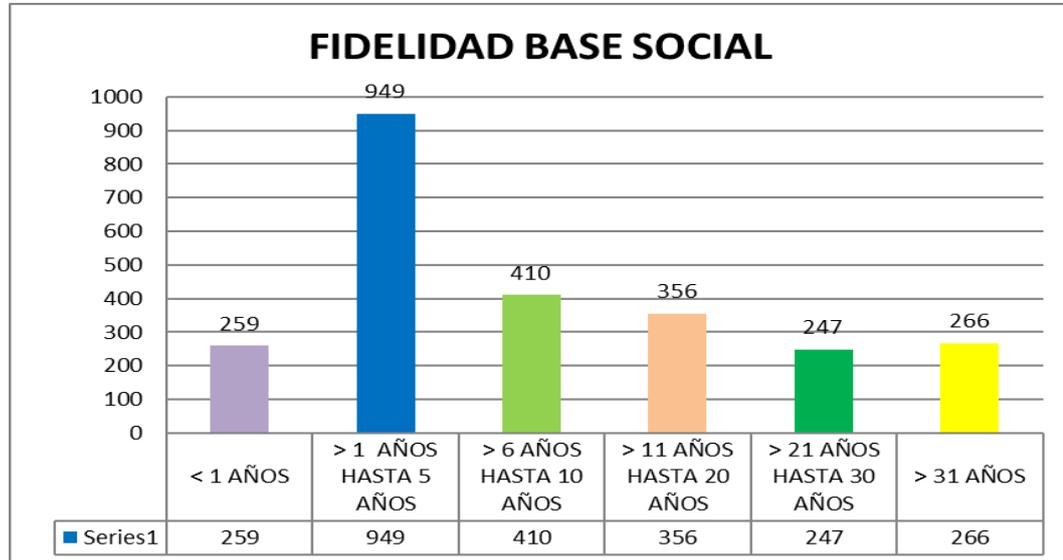




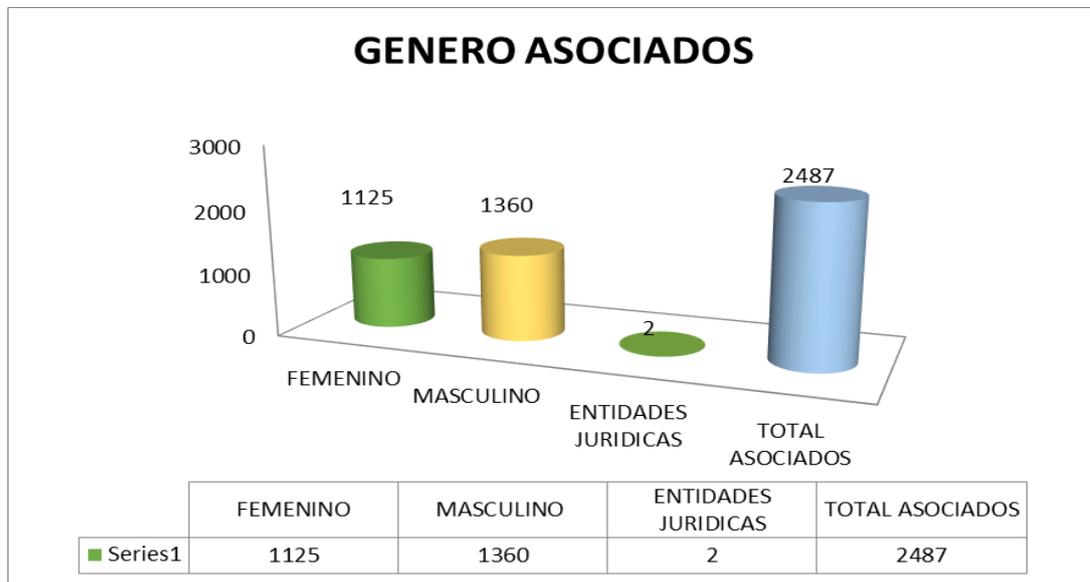
INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

En el año 2017 ingresaron a la cooperativa 292 asociados y se retiraron 143, así mismo fallecieron 14 asociados, quedando nuestra base social al 31 de diciembre de 2017 en 2.487 asociados con aportes sociales. Los asociados retirados en su gran mayoría, manifestaron la intención de no continuar en Coopsena debido a situaciones económicas.



La concentración más alta de asociados está en el rango de 1 a 5 años de permanencia; 869 asociados tienen más de 20 años de afiliados a la Cooperativa, su fidelidad permitió que en el 2017 recibieran un valor diferencial en el obsequio de fidelidad. Podemos afirmar que su permanencia en Coopsena obedece a los servicios recibidos y al portafolio ofrecido.

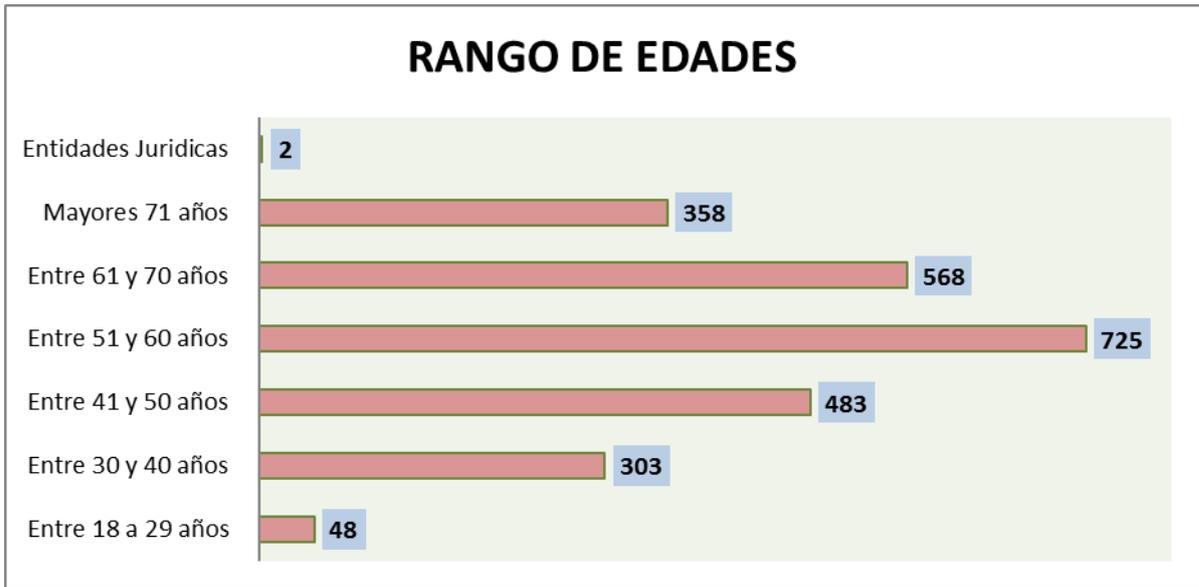


Del total de nuestra base social un 10% más está compuesta por asociados del género masculino con 1.360 afiliados. La participación de la base social femenina es del 45%. Se mantiene 2 entidades jurídicas asociadas SINDENSENA Y SINTRASENA; las personas que hacen parte de estas organizaciones en su mayoría son asociados a Coopsena.

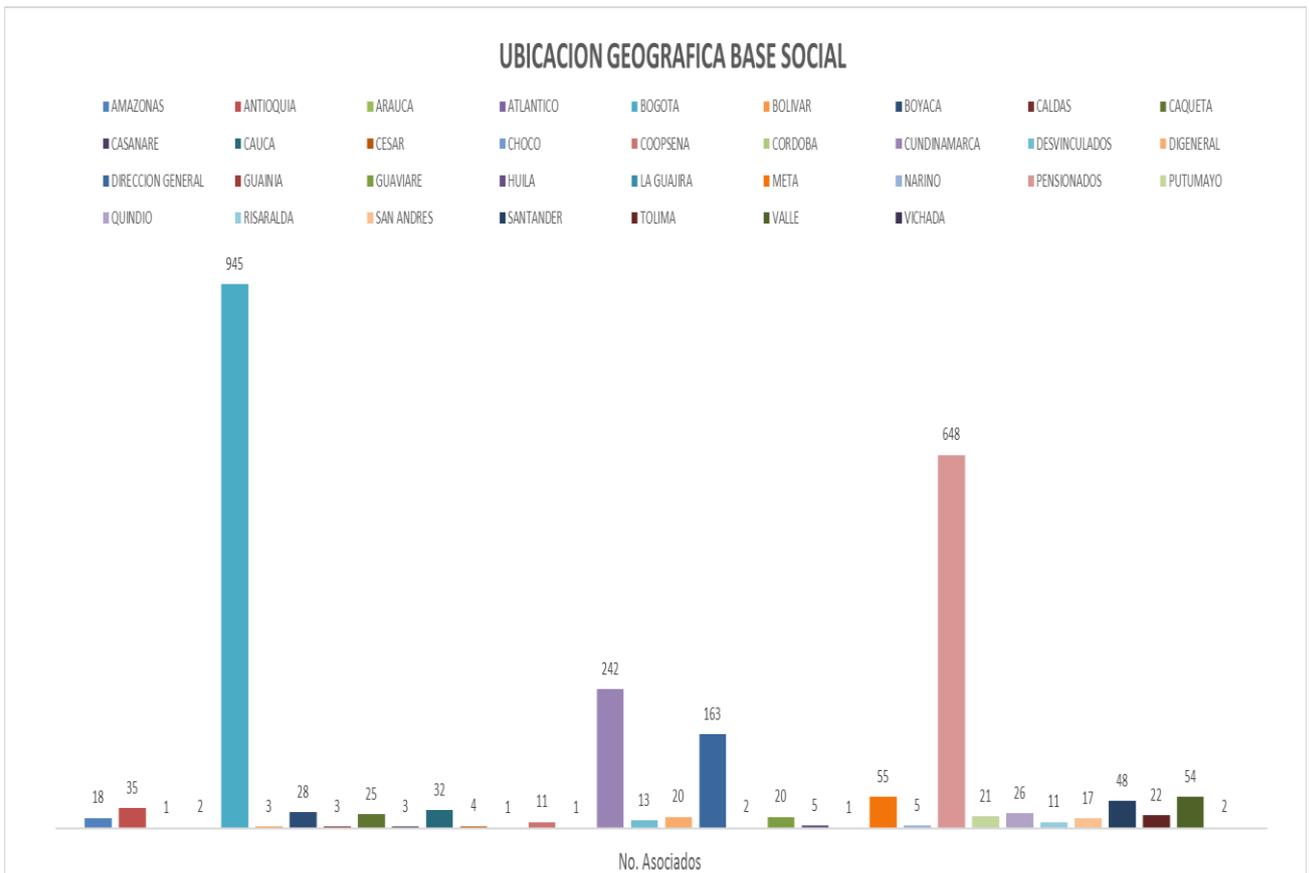


INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



La población de asociados que tiene más edad, está entre los 51 a 70 años con 1.293 afiliados, incrementando en 30 asociados con relación al 2016 este rango; importante destacar que, con relación al año anterior, tenemos 40 asociados nuevos en los rangos de edades de 18 a 40 años así: 8 más entre los 18 y 29 años y 31 entre los 30 y 40 años. Se deben buscar estrategias adicionales que incrementen la base social con personal joven vinculado al SENA.





INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Con la política de incrementar la base social llegando a la mayoría de departamentos a nivel nacional, muchos asociados de diferentes regionales disfrutaron del portafolio de servicios y beneficios con que cuenta la cooperativa. Coopsena sigue gozando del prestigio, confiabilidad y buen manejo de sus recursos, esta es nuestra carta de presentación para incrementar el número de asociados año tras año.

7. INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Manteniendo las políticas de acercamiento y relaciones corporativas dentro del sector solidario, Coopsena participó en foros y seminarios de capacitación, los cuales fueron promovidos por el sector destacando importantes eventos como: XVI Congreso Nacional Cooperativo organizado por Confecoop, XXXII Jornada de Opinión Cooperativa organizada por Ascoop, XIII Encuentro Internacional de Economía Solidaria organizada por Ascoph, participación en las Asambleas Generales de Coopcentral, La Equidad Seguros, Coopserfun – Olivos. Estas entidades ofrecen a la cooperativa servicios importantes para el beneficio de la base social.

8. REGLAMENTOS INTERNOS

Buscando dar una mejor atención a las necesidades de nuestros asociados y de conformidad con las normas vigentes, el consejo continuó con la tarea de modificar algunos acuerdos teniendo en cuenta las recomendaciones de la administración; fue así como se estudió y analizó el Manual de Crédito vigente con el fin de dinamizar los requisitos para algunas líneas de crédito lo que permite dar una mejor atención a nuestros asociados, enmarcados en las normas legales.

Así mismo dando cumplimiento a las disposiciones impartidas por parte de los entes de control, se dio inicio a la implementación del sistema integral de administración de riesgos SIAR, sistema que se constituye en la base fundamental para el adecuado desarrollo e Implementación de todos los sistemas de administración de riesgos; dado lo anterior el consejo aprobó el acuerdo por el cual se reglamente el funcionamiento del comité.

La función principal del Comité de Riesgos, es servir de apoyo al Consejo de administración, en el establecimiento de las políticas de gestión de riesgos, a través de la presentación para su aprobación de las propuestas de límites, metodologías y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos, así como la de los reportes periódicos sobre la situación particular de cada uno de los riesgos.

9. POLIZA VIDA DEUDORES Y APORTES

Coopsena mantiene contratadas las pólizas vida deudores y vida aportes con coberturas en cuanto a edades de ingreso y permanencia, incapacidad total y permanente, así como las cláusulas de preexistencias. Con los beneficios de estas pólizas los beneficiarios de nuestros asociados en caso de un eventual siniestro, no asumen obligaciones de los montos de los créditos dejados por el asociado al momento del fallecimiento, al contrario, si cumple con las condiciones establecidas en las cláusulas contratadas, reciben en un 100% adicional el valor de los aportes sociales.

La inversión por el pago de las pólizas durante la vigencia de 2017, ascendió a la suma de \$476.8 millones. En cuanto a las reclamaciones presentadas, la aseguradora Seguros Mundial ha indemnizado por concepto de vida aportes la suma de \$181.4 millones y por vida deudores \$188.6 millones, sin objetar ninguna reclamación.

10. APLICACIÓN DECRETO 2880-2004

De conformidad con la Ley 863 de 2003 y en cumplimiento del Decreto 2880 de 2004 y la Carta Circular del 23 de Julio de 2008 emanada del Ministerio de Educación Nacional sobre inversión de excedentes en la educación formal, Coopsena y la Secretaría de Educación de Cundinamarca desarrollaron el proyecto educativo denominado: "Implementar estrategias para la prevención de la deserción y la repitencia escolar, en los niveles de la educación formal en Cundinamarca, sostenibilidad de cobertura y permanencia en el sistema educativo oficial a través dotación de Bibliobancos a las instituciones educativas oficiales ubicadas en la zona rural y urbana del departamento de Cundinamarca"

Los municipios donde se realiza la inversión y que se encuentran en proceso de entrega correspondiente al 20% de excedentes del año 2016 por un valor de \$37.700.220 son: Alban, Nimaima, Quetáme, Sibaté y Villeta.



11. CONVENIOS – PUBLICIDAD

Con el fin de dar a conocer los convenios establecidos, se realizaron campañas en algunos centros de formación del Sena con la participación de los asociados.

Medicina Prepaga Allianz: Centro de Servicios Financieros. 14 participantes, Coodontólogos: Centro de Servicios Financieros, Complejo del Sur. 24 participantes.

Cabe resaltar que, en las visitas realizadas por las promotoras de servicios de forma semanal, se informa a toda la base social sobre el portafolio de servicios que ofrece la cooperativa entre los que se encuentran: servicios de crédito, convenios, actividades de bienestar, recreación, educación, pólizas, acuerdos, así como recepción de nuevos afiliados. Igualmente estamos en permanente con los asociados, se hace entrega de esferos, calendarios, obsequio para nuevos asociados y toda la publicidad relacionada con los beneficios de estar afiliado a la Cooperativa, así mismo todos los meses se envía una tarjeta de felicitación a los correos electrónicos de los asociados con motivo de los cumpleaños de toda la base social.

12. ENCUESTAS, PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES) – PÁGINA WEB

Con el fin de medir la calidad de los servicios ofrecidos en cuanto a créditos, actividades y beneficios, se realizó durante el año una encuesta, la cual fue aplicada vía correo electrónico. Relacionamos resultados de algunas preguntas:

- En cuanto a líneas de crédito: agilidad en el desembolso de los prestamos
El 46% considera excelente los tiempos de desembolso y un 36% lo considera bueno, un 12% no ha tenido necesidad de crédito. El porcentaje mínimo de inconformidad en no estar de acuerdo con reportes a centrales de riesgo y algunas demoras en desembolsos.
- Asesoría al momento de solicitar un préstamo
El 84.4% de los encuestados considera la asesoría excelente y buena, se presenta inconformidad por que se solicitan codeudores de acuerdo a algunos montos de crédito
- Si se ha beneficiado de los servicios adicionales que ofrece Coopsena.
Se evidencia en el resultado de la encuesta que el Obsequio de Fidelidad con un 76% sigue siendo el servicio que mayor recordación tiene para los Asociados y ven en este beneficio como algo muy positivo, luego está el plan exequial y obsequio para los hijos de los asociados.
- Conocimiento acerca del plan exequial gratuito para los asociados y su grupo familiar.
El 80.1 % de los Asociados encuestados conocen uno de los beneficios más importantes que les ofrece la Cooperativa, lo cual genera tranquilidad en saber que los asociados cuenta con nosotros en momentos de calamidad.
- Conocimiento de otorgamiento de un bono obsequio por cada nuevo asociado que refiera – Plan referidos

Evidencia la encuesta que el 85% de los Asociados encuestados conocen el plan de referidos de la Cooperativa, lo cual motiva a seguirlo promocionando e incentivar a los Asociados a trabajar juntos para el crecimiento de la base social

Así mismo se evidencia que se debe seguir trabajando con la divulgación e información, con el fin de que los asociados conozcan el portafolio de servicios entre los que se encuentran los servicios de solidaridad.

Así mismo se presentaron algunas quejas, reclamos y sugerencias destacando las siguientes:

- No información oportuna de lleno de requisitos para solicitud de préstamo.
- Descuento adicional por nomina, estando activos o retirados de Coopsena.
- Asociados de algunas regionales inconformes dado que en algunos casos les toca dar tramite al visto bueno de nómina.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Así mismo se realizó una encuesta relacionada con actividades de bienestar, solicitando a los asociados preferencia en eventos adicionales a los que Coopsena realiza, esta información servirá de insumo al comité de bienestar para la programación de nuevos eventos.

Se recibieron por correo electrónico manifestaciones de gratitud de asociados que solicitan y son aprobados sus auxilios de solidaridad y calamidad, así como actividades programadas de bienestar y recreación, lo que demuestra el nivel de satisfacción de los asociados. Se mantiene una página Web actualizada de forma permanente publicando los principales eventos dirigidos a la base social en educación, bienestar y recreación, estados financieros, acuerdos vigentes, proceso electoral y todo lo relacionado con el funcionamiento de la Cooperativa. Igualmente se mantienen actualizadas con información prioritaria, las carteleras ubicadas en los centros de formación del SENA.

Invitamos a los asociados actualizar cada año sus datos personales especialmente el correo electrónico, ya que permite tener una mayor comunicación.

13. CERTIFICACIÓN ISO 9001-2015

Con el Sistema de Gestión de Calidad la cooperativa ha tenido un desarrollo permanente en la planificación conjunta de procesos, recursos y documentos. En el año 2017 obtuvimos nuevamente la renovación por tres (3) años más, de nuestra certificación de calidad en "Servicio de colocación de crédito al asociado." En el desarrollo de las diferentes actividades, se presentaron mejoras en los diferentes procesos que aseguran la estabilidad del sistema y que permite ratificar el compromiso de cumplir con todos los requerimientos de nuestros asociados, así como del sistema en general.

El sistema está enfocado en la mejora continua de todos los procesos para ofrecer un mejor servicio a nuestra base social. El sistema está siendo adecuado ya que aplica los requisitos de la norma de referencia.

A la fecha de elaboración de este informe, nos encontramos realizando las auditorías internas para recibir a principios del mes de marzo de 2018, la visita de auditoría por parte del ICONTEC enfocada en el tema de riesgos, con el fin de mantener la certificación en el año 2018.

14. PLAN DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo 2014-2018, establece metas e indicadores de carácter financiero, comercial y social, procesos y procedimientos, misión, visión y las políticas de calidad, este plan de desarrollo ha sido herramienta y guía de estrategias y actividades que permiten direccionar el desarrollo de la organización con objetivos estratégicos, comercial - mercadeo, financiero - administrativo y de calidad.

Se llevaron a cabo las actividades programadas por la administración, con el fin de satisfacer las necesidades de los asociados en cuanto a temas de bienestar, recreación y educación las cuales se analizaron sus resultados en los informes remitidos mensualmente en las sesiones del Consejo de Administración.

15. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

La Seguridad y Salud en el Trabajo es una herramienta de gestión fundamental para mejorar y mantener la calidad de vida laboral dentro de las organizaciones, es por ello que Coopsena ha trabajado para adecuar sus procesos a los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 "por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo" con el fin de gestionar y controlar los riesgos y peligros laborales, bajo la directriz de un sistema de gestión que abarque todas las áreas de la Cooperativa y que garantice el cumplimiento normativo en los contratos establecidos con terceros, ya sean personas naturales y jurídicas.

El desarrollo del sistema comprende dos fases, la fase uno que hace referencia a la elaboración de todos los documentos del sistema y la fase dos correspondiente a implementación es decir el hacer, verificar y actuar del sistema que se encuentra en desarrollo.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2017

LXX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Este sistema será permanente, continuo, planificado, medido y flexible a las necesidades de la Cooperativa y las exigencias normativas e implementará la metodología técnica propia de la disciplina.

16. ANTIGUA SEDE COOPSENA

Como se informó en el informe de gestión del año 2016, se materializó la venta de la casa antigua sede de la cooperativa ubicada en la calle 52 No. 9-36 de acuerdo a la oferta presentada por la Universidad Santo Tomás.

Los recursos fruto de la venta por un valor de \$950 millones, se destinaron para amortizar el pago del préstamo otorgado por parte del Banco Cooperativo Coopcentral para la compra del edificio ubicado en la calle 57 No. 24-11 sede actual de Coopsena considerando la administración esta decisión una muy buena oportunidad de negocio; lo anterior redujo el pago de intereses pactados los cuales se ven reflejados en los resultados de los estados financieros.

PROSPECTIVA

1. Continuar la ampliación de la base social a nivel nacional y consolidar el portafolio de productos y servicios.
2. Continuar con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.
3. Implementación de los sistemas integrales de administración de riesgos.
4. Implementación del Código de Buen gobierno.

Dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, se informa que el software que utiliza la Cooperativa, está debidamente licenciado.

Agradecemos a los integrantes de la Junta de Vigilancia, a los integrantes de los Comités, Revisor Fiscal, Contador Público, Asesor Jurídico y a nuestros empleados, el apoyo, compromiso, dedicación y profesionalismo recibido en el cumplimiento de las gestiones realizadas para seguir avanzando en nuestra Misión y Visión, con el fin de contribuir al bienestar y desarrollo social de nuestros asociados.

Un abrazo solidario para todos.

Original firmado

ANICETO CORDOBA MORENO

Presidente Consejo de Administración

Original firmado

EDGAR EDWIN POLANCO BOTELLO

Gerente General Coopsena

El presente informe de gestión Coopsena 2017, fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración en forma unánime, en sesión del día 20 de febrero de 2018, según Acta No. 003-2018.

Bogotá D.C., febrero de 2018