



Responsabilidad **Social** 2010

Financiera

COMULTRASAN

Financiera Comultrasan as a member of the United Nations World greement, verifies its commitment with the community, by providing report about programs with which it supports the tenth principles in the areas of Human, working, environmental and anti-corruption rights.

Tabla de Contenido

	Página
Comprometidos con el Pacto Mundial	2
48 Años Generando Progreso	3
Objeto social, razón de ser	4
Señales de Confianza	6
Permanente Compromiso	9
Responsabilidad social, el fundamento	12
Reflejos del Desarrollo Integral	19
Vocación de Servicio	23
Comunicación con los Grupos de Interés	25
Bibliografía	27

Comprometidos con el Pacto Mundial

¿Trabajan las organizaciones empresariales, de manera coordinada para cumplir metas y propósitos que le interesan a la comunidad internacional? No basta desarrollar los objetivos sociales que cada empresa se haya fijado, sino



Jaime Chávez Suárez
Gerente General Financiera Comultrasan

que su actuación dentro de un mundo globalizado se conecta con las expectativas que los ciudadanos tienen de ellas, tanto en el plano interno como con las principales causas que lideran las Naciones Unidas. Más allá de esa responsabilidad social, descrita en sus principios, están las realizaciones que la entidad pueda llevar a cabo, con la plena convicción de estar contribuyendo al bienestar general de la población.

La Financiera Comultrasan es muy consciente del papel que le corresponde asumir y adicional a su diario quehacer,

aplicación en busca de elevar el nivel de vida de sus asociados, haciendo presencia en barrios y municipios que requieren de sus servicios y cuyos habitantes encuentran en la cooperativa el instrumento idóneo para lograrlo y acceder, así, a la movilidad social que el cooperativismo facilita, mediante esfuerzo compartido.

El respeto a los derechos humanos, su acatamiento y difusión en programas de capacitación, forman parte de nuestras convicciones; como lo constituye también el cabal acatamiento de la normatividad laboral vigente. Es más, la cooperativa en los últimos años ha mejorado sustancialmente la calidad del empleo, reconociendo prestaciones sociales por encima de las mínimas legales, otorgando apoyos para sus funcionarios en la educación, fomentando la adquisición de vivienda para la familia, participando de los excedentes a los empleados e incrementando los salarios por encima de los porcentajes autorizados por el gobierno, para el salario mínimo.

Nuestro compromiso con el medio ambiente es prioritario, utilizando tecnologías limpias, reduciendo el uso de papel, fomentando la conciencia ambiental entre funcionarios y asociados, así como realizando inversiones en empresas del sector, hacia la reforestación, el reciclaje y los acuerdos del pacto verde. La transparencia y ética en las operaciones le han permitido a la cooperativa ganar confianza y apoyo ciudadano, para emprender nuevos proyectos que beneficien a la comunidad, todo ello enmarcado dentro de la cultura del servicio que caracteriza a nuestra organización. ¡Estamos comprometidos con los objetivos del milenio!

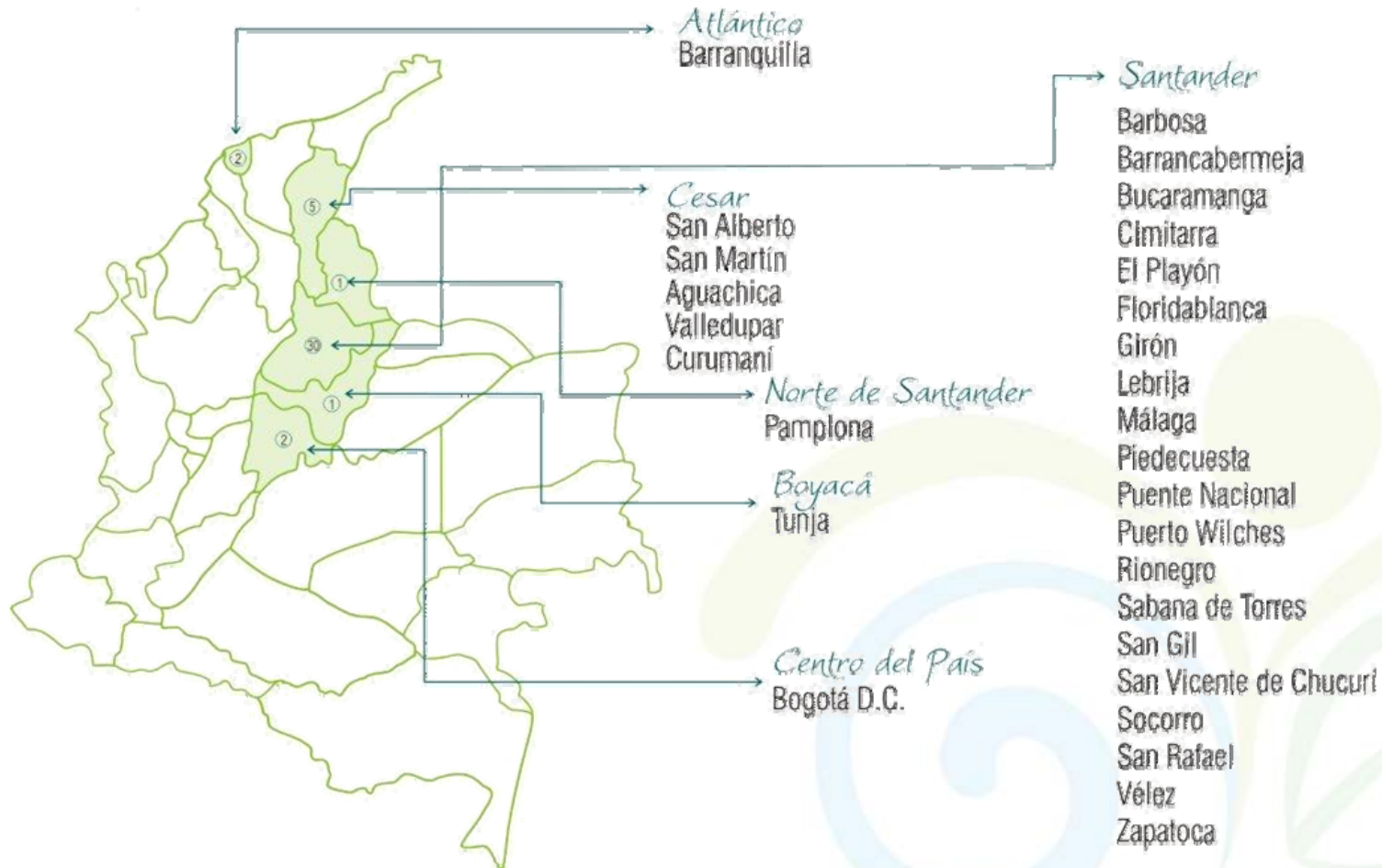


48 Años Generando Progreso

Esa larga trayectoria que le permitió arraigarse en el corazón de los santandereanos lleva inmersa la última década de especialidad en el ahorro y crédito. Financiera Comultrasan mantiene su cobertura haciendo presencia en seis departamentos –Atlántico, Cesar, Santander, Norte de Santander, Boyacá y Cundinamarca- a través de 41 oficinas.

En el 2010 se mantiene la misma red de 41 oficinas, con las que la Cooperativa sigue demostrando eficiencia en sus resultados y en el excelente comportamiento de todos sus indicadores gracias a la confianza de los asociados y al trabajo dedicado de un impecable equipo humano.

>>Municipios donde hace presencia Financiera Comultrasan



Frente al sector cooperativo colombiano, Financiera Comultrasan se ubica dentro de las 5 cooperativas más grandes del país por nivel de activos, según la Confederación de Cooperativas de Colombia¹. Por otro lado, ocupa la posición 16 entre 675 cooperativas a nivel de América Latina².

La permanente práctica de los valores cooperativos en especial: responsabilidad social, ayuda mutua y solidaridad, le han permitido alcanzar el destacado ranking en el que se ubica la Cooperativa.

Objeto social, razón de ser

Con la seguridad del cumplimiento de la filosofía universal del cooperativismo basada en los valores éticos y operativos, la Alta Gerencia de Financiera Comultrasan -con el apoyo irrestricto del Consejo de Administración- dedicó parte de su tiempo en el primer semestre de 2010, a desarrollar un serio trabajo de planeación estratégica y prospectiva al año 2020, a reflexionar y fijar el derrotero de la Cooperativa para el desarrollo eficiente del objeto social vinculado estrechamente a la Misión y la Visión.



¹ Fuente: [www.ccc.org.co](#), Estudios y Estadísticas, año 2009

² Fuente: [www.dgfv.org](#), Datos y Ranking, Datos y Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe, Sept-10, pág 8.

Parte de esa reflexión llevó a reconocer la importancia de identificar los valores corporativos que más distinguen a Financiera Comultrasan, con el propósito de socializarlos dentro de su cultura organizacional.

La tarea no fue difícil, porque cada uno de los valores corresponde a la vivencia permanente de la Entidad, a la percepción que el público tiene de la Cooperativa y la incorporación de buenas prácticas en cada una de las iniciativas y decisiones empresariales.

En este orden de ideas, los valores establecidos son:



Es importante destacar que el valor de responsabilidad social fue definido en la prospectiva, como un objetivo transversal para la estrategia de la Cooperativa. Se hará referencia entonces, al desempeño de la Organización en el 2010, evidenciando la práctica de cada uno de los valores Corporativos.

Indicadores Económicos

Item	Octubre de 2009	Octubre de 2010	Var. (%)
Activos Totales	488.728.552.877	585.091.085.713	19,72%
Cartera Total	424.964.547.045	522.105.157.366	22,86%
Aportes Sociales	52.860.609.788	61.350.408.568	16,06%
Patrimonio Total	107.252.119.092	135.775.911.670	26,60%
Captación de Asociados	302.284.318.089	366.992.055.625	21,41%
Fondo de Liquidez	30.461.639.293	37.167.126.851	22,01%
Inversiones Temporales y Disponibles	17.976.726.279	14.331.952.560	-20,27%
Préstamos Otorgados	31.755.804.769	39.339.515.290	23,88%
Prom. Individ. Créd. Otorgados	6.607.533	6.698.368	1,37%
No. De Créditos Otorgados	4.806	5.873	22,20%
Préstamos Otorgados	299.243.078.291	361.053.087.295	20,66%
No. De Créditos Otorgados	49.353	55.061	11,57%
No. de Asociados	269.484	292.023	8,36%
Margen de Solvencia	21,76%	22,70%	4,32%
Quebranto Patrimonial	202,90%	221,31%	9,08%
Razón Fondo Liquidez	10,08%	10,13%	0,50%
Indicador de Cobertura	109,49%	119,75%	9,37%
Margen Financiero Bruto	76,91%	82,11%	6,76%
Indicador de Mora de la Cartera	3,50%	3,61%	3,14%
Excedentes antes de Reserva Patrimonial	10.015.370.007	19.726.671.065	96,96%
Reserva Patrimonial	6.705.000.000	15.987.000.000	138,43%
Excedentes Netos	3.310.370.007	3.739.671.065	12,97%

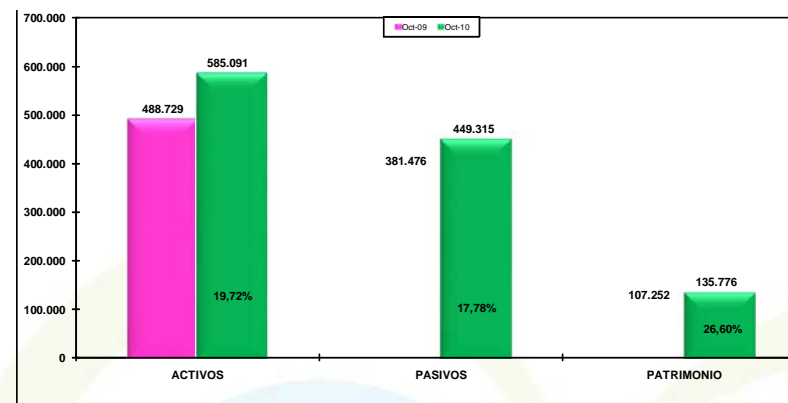
Balance General

El comportamiento de las cifras de los activos refleja el progreso que la Cooperativa ha tenido año tras año.

El incremento del 19.72% en el total de activos cuyo principal componente es la cartera, a octubre de 2010, con relación al mismo mes del 2009, da cuenta del trabajo juicioso, responsable y sostenido de la Entidad.

De los pasivos se destaca el crecimiento de los depósitos hechos por los asociados en los diferentes productos de captación.

El significativo incremento del patrimonio en un 26%, es producto de la política responsable y visionaria del gobierno de la Cooperativa, encabezado por la Asamblea de Delegados, Consejo de Administración y Gerencia General, de fortalecer el capital institucional apropiando recursos del presupuesto mensual, para generar confianza y seguridad a los administradores, a los asociados y al



público en general.

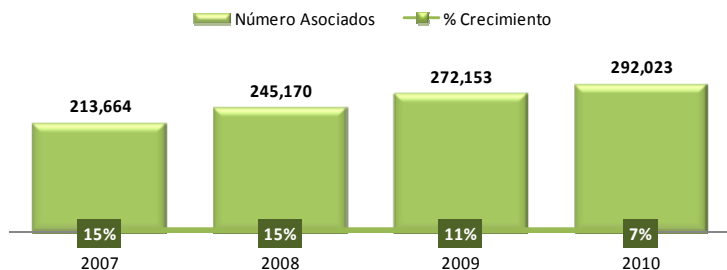
Señales de Confianza

La **Confianza** fue definida como "la convicción recíproca del accionar transparente que existe entre Financiera Comultrasan, sus asociados, sus clientes y la comunidad en general, que forma un vínculo estrecho para el desarrollo mutuo".

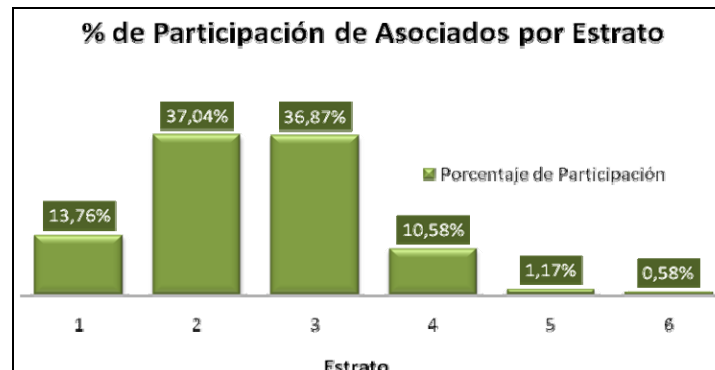
Cifras

El comportamiento favorable de los principales indicadores económicos, es una señal para atraer nuevos asociados. En efecto, el crecimiento del número de asociados, revela el nivel de **confianza** depositado por las personas, al adherirse a la Entidad en forma libre y voluntaria. A octubre de 2010, son 292.023 dueños, es decir, 19.870 asociados más frente al total del año 2009, como se advierte en la siguiente gráfica.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE ASOCIADOS



La composición de la base social de la Cooperativa al 30 de octubre de 2010, clasificada por estratos sociales, permite apreciar que el mayor volumen de dueños está concentrado en los estratos 1, 2 y 3, lo que indica el arraigo popular de la Entidad.



Así mismo, se destaca el saldo de aportes sociales, es decir, el capital social invertido por ellos en toda la historia de la Cooperativa.

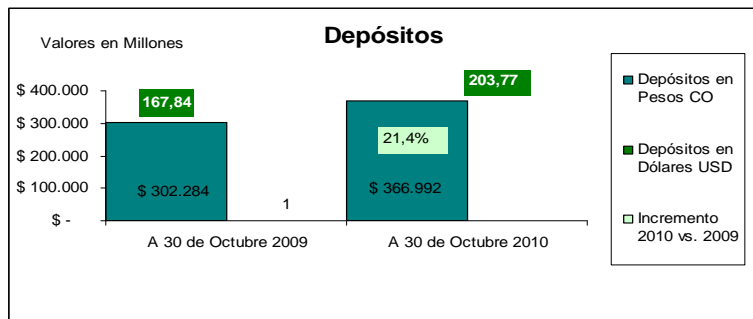
EVOLUCIÓN SALDO DE APORTES



Ahorro

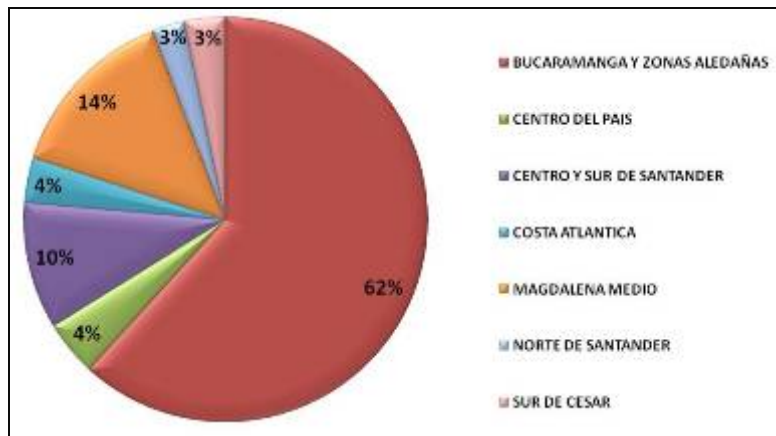
Las campañas permanentes motivando al ahorro, produjeron un incremento del 21.41% en el total de depósitos de la Cooperativa a octubre de 2010, en comparación con el mismo mes de 2009.

Los asociados depositan sus recursos en la Cooperativa, en las diferentes modalidades de ahorro, por la **confianza** en el manejo transparente, profesional y responsable reconocido por la comunidad a Financiera Comultrasan.

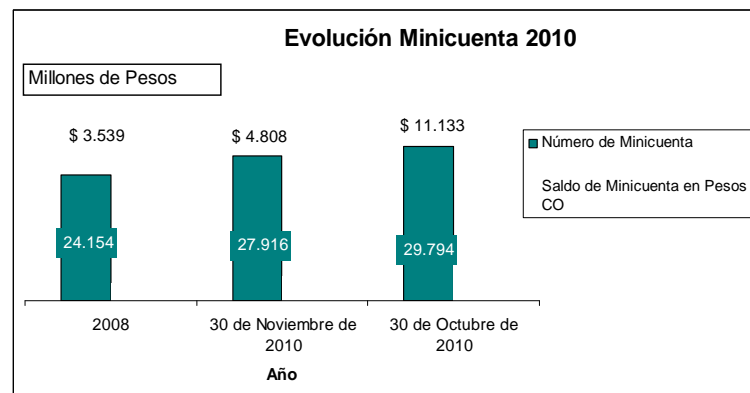


Es oportuno resaltar la composición de los depósitos por zonas geográficas, donde la Entidad hace presencia, destacándose la alta concentración en las agencias ubicadas en Santander y principalmente en el Área Metropolitana de Bucaramanga (capital del departamento) y municipios aledaños, dada la larga trayectoria de la Cooperativa en esos sitios, que le ha permitido ganar reconocimiento y confianza en la comunidad.

Depósitos por Zonas Geográficas

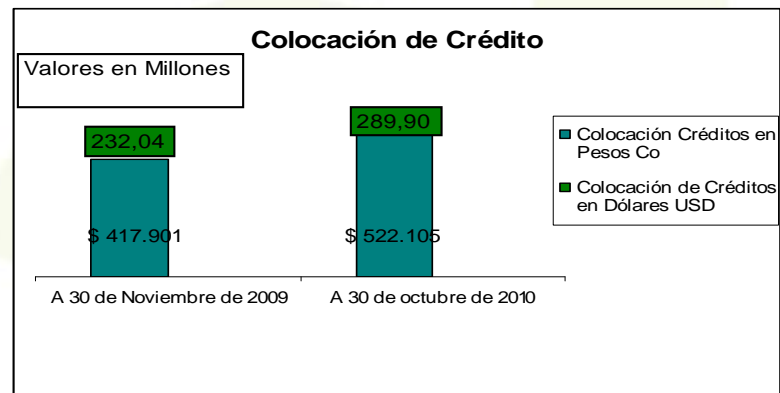


Se aprecia la vinculación permanente del número de menores de edad, que orientados por sus progenitores, ven en Financiera Comultrasan una opción segura y confiable, para depositar sus ahorros; generando una cultura de previsión encaminada hacia la consecución de los sueños.



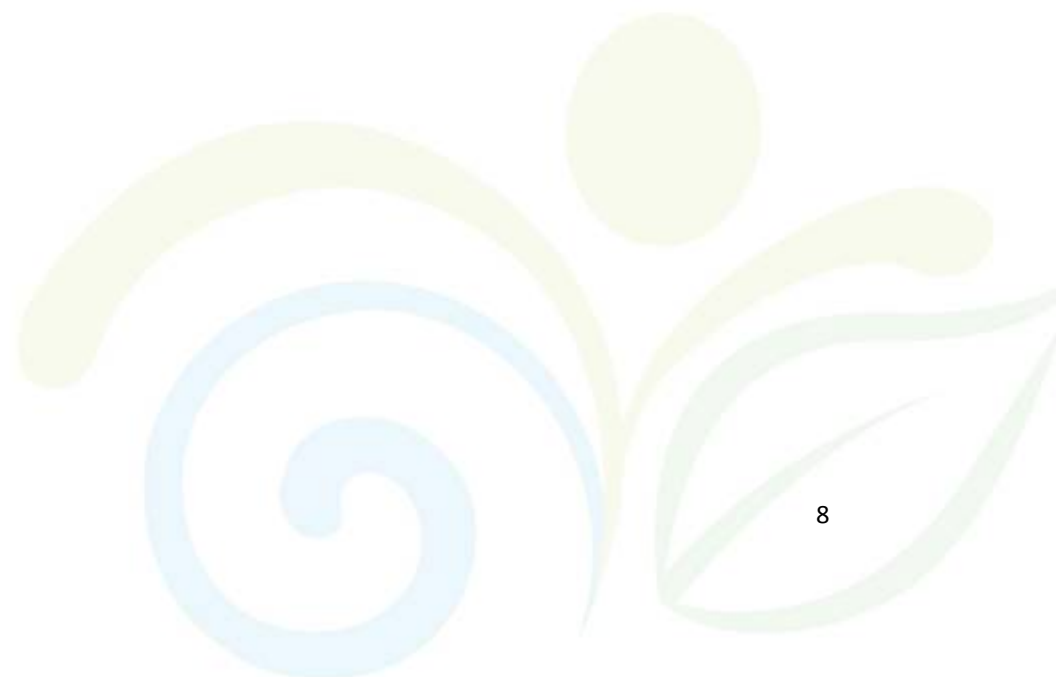
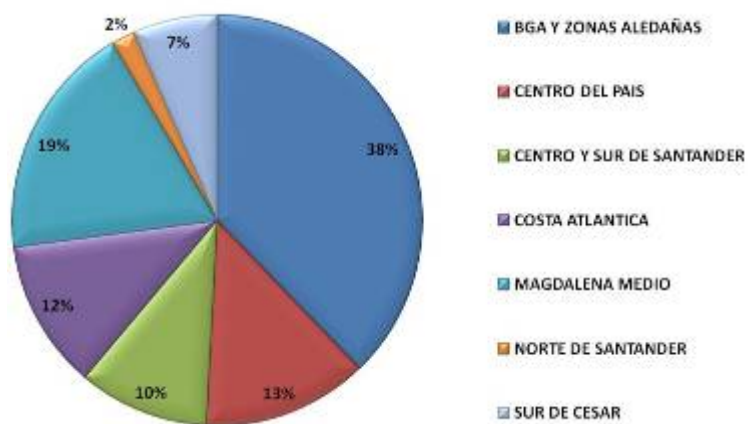
Crédito

Una señal recíproca de **confianza** es la prestación del servicio de crédito. La Cooperativa ha realizado un buen trabajo colocando sus recursos en el segmento del mercado que tradicionalmente ha atendido, en regiones y barrios donde en ocasiones, actúa como la única entidad financiera. Los asociados han cumplido en forma cabal sus obligaciones, manteniendo una adecuada calidad de la cartera, con un indicador a octubre 30 de 2010 del 3.60%. Se observan las cifras:



Así mismo, se muestra la composición de la cartera por zonas geográficas, que mantiene la tendencia de la mayor concentración en la capital del departamento de Santander y su Área Metropolitana, ratificando el arraigo en la región donde está domiciliada la Cooperativa.

Cartera por Zonas Geográficas



Permanente Compromiso

El **Compromiso** se define como *“la creencia y la apropiación de la misión de Financiera Comultrasan que mueve a la práctica permanente por alcanzar la excelencia corporativa”*.

A través de los años la Cooperativa ha ganado reconocimiento en el nororiente colombiano, principalmente en el departamento de Santander, vinculada a los procesos socioeconómicos que trascienden en la comunidad. Esto se ha logrado, gracias a la importancia y apoyo que la Administración ofrece a todos y cada uno de los colaboradores de la Institución.

Equipo Humano

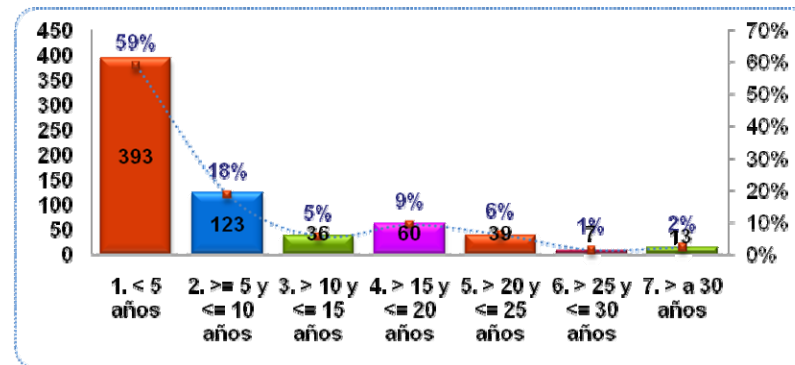
A 30 de septiembre de 2010 la planta de personal de la Cooperativa estaba conformada por seiscientos setenta y uno (671) funcionarios **comprometidos** con el cumplimiento del objeto social, con la claridad suficiente para acatar la normatividad y las políticas establecidas para la prestación de los servicios.

Es importante destacar que el proceso de selección de personal para cubrir nuevos cargos es armónico con el **compromiso** regional. Se ubican personas que vivan en el municipio o región donde está ubicada la agencia que presenta la vacante o el nuevo cargo.

La fase de entrenamiento, inducción y capacitación se desarrolla en las instalaciones administrativas de la Cooperativa en Bucaramanga, a donde se traen los seleccionados con todos los gastos pagos.

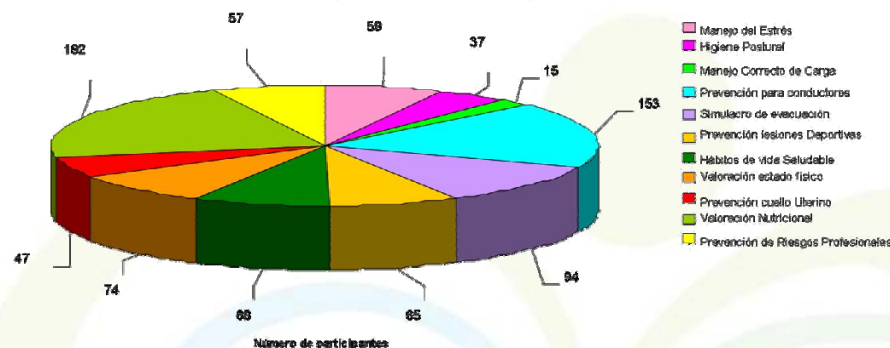
Rango por antigüedad: Del total de la planta de personal, 155 funcionarios hace más de una década, trabajan en la Cooperativa lo que representa el 23%. La mayoría de estos cargos corresponden a la media y alta dirección de la Institución. El 18% de los funcionarios ejercen en la Entidad por un período comprendido entre los 5 y 10 años, los cuales han tenido la oportunidad de crecer profesionalmente en la Organización. Quienes tienen menos de 5 años de antigüedad, son los empleados que en su gran mayoría han sido contratados para cubrir los cargos de las agencias abiertas durante los últimos cinco años así como los nuevos cargos surgidos por el crecimiento de la Cooperativa.

Funcionarios por Antigüedad

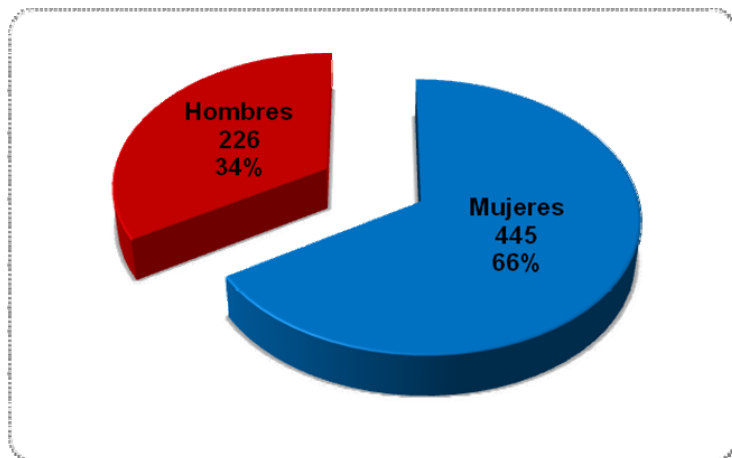


El 66% de la planta de personal de Financiera Comultrasan corresponde a mujeres, según datos a 30 de septiembre de 2010. Esto es evidencia de la no discriminación de género, en concordancia con los principios universales de los derechos humanos.

Programa Salud Ocupacional

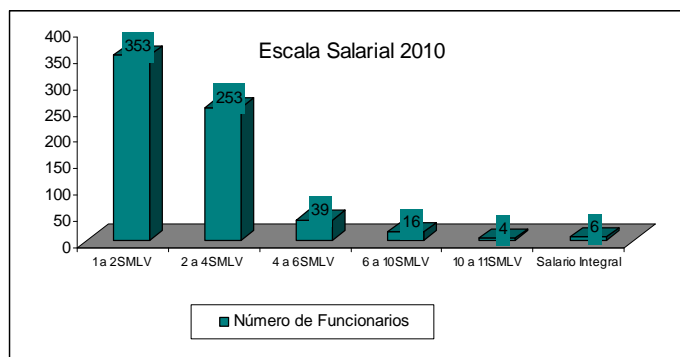


Composición funcionarios según géneros



En cuanto a la prevención en riesgos ocupacionales, fueron desarrollados distintos programas dirigidos a los empleados, con el propósito de evitar eventualidades que impidan el eficiente desempeño de los funcionarios e igualmente para mejorar su calidad de vida.

Escala Salarial



Financiera Comultrasan **comprometida** con el mejoramiento y calidad del empleo y con el propósito de reconocer y estimular el trabajo de cada uno de

sus colaboradores, aumentó en un 6% el salario básico a partir del 1 de enero de 2010, porcentaje muy superior al estipulado por el Gobierno Nacional.

Es importante tener en cuenta que el salario mínimo legal vigente (SMLV) en Colombia para el año 2010 es la suma de \$515.000 COP, mientras que en Financiera Comultrasan el empleado que gana el salario más bajo, recibe mensualmente la suma de \$707.000.

Prevención y control del lavado de activos: La Cooperativa cuenta con un Centro de Desarrollo y Capacitación CDC, donde permanentemente se adelantan capacitaciones a los empleados en diferentes temas, entre los cuales, se destaca el Sistema Integral para la Prevención y el Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SIPLAFT, con el objetivo de dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica y blindar a la Institución del acceso de recursos de origen ilícito. Para este propósito se desarrollaron varias actividades:

- **Olimpiadas del Conocimiento:** En marzo de 2010, se llevó a cabo la COPA SIPLAFT, con la participación de 578 funcionarios de la Cooperativa, en la cual se evaluó el conocimiento del Sistema Integral de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- **Centro de Desarrollo y Capacitación:** Se ha impartido capacitación en el tema del SIPLAFT a 151 funcionarios nuevos y antiguos que han pasado por entrenamiento y re inducción en el CDC; entre personal administrativo y de agencias de ahorro y crédito.
- **Capacitación en oficinas:** Con el fin de reforzar el tema del SIPLAFT en las oficinas, el Oficial de Cumplimiento visitó 10 oficinas con la participación de 116 funcionarios, impartiendo una capacitación y sensibilización en el tema.
- **Capacitación a la Administración:** En el mes septiembre se organizó una capacitación con un conferencista especializado, dirigida a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Directivos de la Cooperativa sobre el Sistema Integral de Prevención del LA/FT, en la cual participaron 32 personas.

De esta manera, Financiera Comultrasan previene las actividades delictivas y terroristas que la puedan perjudicar con el objetivo de continuar brindando un óptimo y transparente servicio a los asociados y a la comunidad en general.

Competitividad

La Cooperativa en cabeza del gerente general forma parte del comité de competitividad de Santander, aportando ideas a favor de la región. Esta participación ha generado el reconocimiento gremial y con tal motivo, en dos ocasiones fue galardonada Financiera Comultrasan durante el año 2010 por la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO). En el mes de agosto se destacó la gestión empresarial de la Cooperativa en pro del desarrollo del comercio santandereano y en el mes de noviembre FENALCO le otorgó a la Financiera el Mérito Comercial por su sobresaliente trayectoria y liderazgo, lo cual ha convertido a la cooperativa en ejemplo para el Nororiente colombiano.

Estos reconocimientos, ratifican el trabajo **comprometido** de la institución con el progreso de la región.

Décimo aniversario con la región

Con motivo de la celebración del décimo aniversario, la Cooperativa generó un espacio de discusión –a través del Foro “Infraestructura Regional”- entre los gobernantes del nororiente colombiano para visualizar proyectos de infraestructura vial, que permitan conectar y facilitar el intercambio comercial, cultural, académico, turístico y generar desarrollo y progreso a las comunidades rurales y urbanas de la región.

En la jornada participaron los Gobernadores del Atlántico y Santander, así como Alcaldes de los municipios de Málaga, Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Wilches, Aguachica, Barbosa, San Gil, Pamplona, Sabana de Torres, San Vicente de Chucurí, Güepsa y Puente Nacional.

Con esta actividad la Cooperativa contribuye para que, junto con el sector público, se proyecte la competitividad del nororiente colombiano, se tenga una brújula común y se consolide el **compromiso** de trabajar por el desarrollo económico y social de la región.

Responsabilidad social, el fundamento

La **Responsabilidad social** fue definida como *"la determinación consciente y cotidiana de Financiera Comultrasan, que nos impulsa a proyectar la institución en el tiempo, mediante el desempeño social, económico, político y ambiental, encaminado al mejoramiento en la calidad de vida de todos los actores vinculados a la Cooperativa y al entorno regional"*.

Este compromiso es muy claro en la Cooperativa y bastante apreciado por lo que hace a favor de la comunidad. De esta manera, la Organización impacta favorablemente mediante actividades como:

Inversión en el sector educativo

En el 2010 se realizaron dotaciones dirigidas al sector educativo de los estratos 1, 2 y 3, invirtiendo 768 millones de pesos en esta causa, valores correspondientes al Fondo de Educación como parte de los excedentes cooperativos del año 2009.

Más de 37.000 estudiantes de Instituciones públicas de 10 municipios de Santander fueron beneficiados con tableros acrílicos, baterías sanitarias y auxilios educativos para el proyecto "Universidad del Pueblo" de la ciudad de Bucaramanga.

Mejorar el ambiente físico donde los niños reciben su formación académica, es uno de los fundamentos de la **responsabilidad social** que la Cooperativa ha asumido con su entorno, entendiendo la importancia que para cualquier sociedad representa el ambiente donde la niñez se desarrolla; por ello, la Financiera Comultrasan brinda posibilidades de elevar la calidad de vida de los infantes y jóvenes.

>>Colegio Universitario de Vélez

Antes



Después



Para dichas donaciones, la Cooperativa contó con el aval de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander, así como de los municipios de Bucaramanga, Girón, Barrancabermeja y Floridablanca y la aprobación del Ministerio de Educación Nacional.

Cultura de responsabilidad social empresarial

La celebración del décimo aniversario de la Cooperativa en el mes de julio de 2010, convocó a los empresarios, asociados y gremios a dos eventos académicos, sobre la **responsabilidad social** empresarial incluyente, con interrelación armónica y sinérgica de tres elementos a saber: persona, empresa y sociedad, para avanzar hacia un desarrollo humano integral participativo.

La importancia de las conferencias radicó en el llamado a los dirigentes empresariales santandereanos para que en la cultura organizacional se incorporen valores éticos que mejoren la convivencia entre todos los actores sociales.

Concurso de Pintura



Así mismo en el marco de su décimo aniversario, la Cooperativa promovió un concurso de pintura infantil por todas las agencias en el que participaron 1200 niños asociados en dos categorías: de 7 a 10 años y de 11 a 13 años.

La temática del concurso fue la recuperación del medio ambiente. Se puede ver en cada una de las expresiones artísticas de los niños la preocupación y la claridad que tienen sobre la importancia de cuidar el planeta.

Los seis niños finalistas pertenecen a las agencias de Curumaní, Torcoroma, San Martín, Sabana de Torres y Floridablanca fueron los municipios ganadores.



Reciclaje

En respuesta a los principios asumidos en el Pacto Mundial sobre cuidado del medio ambiente, Financiera Comultrasan, fortaleció en el 2010 la política de gestión integral de residuos sólidos, diseñando acciones encaminadas a promover el manejo adecuado de los residuos que la Cooperativa genera en cada una de sus áreas.

Para el efecto, fueron convocados los funcionarios a través de mensajes del Gerente General a ingresar en esta cultura del reciclaje y se introdujeron los elementos necesarios, en cada uno de los puestos de trabajo, para facilitar esta práctica por todos y cada uno de los empleados.



Canecas metálicas en cada uno de los puestos de trabajo con segregación de residuos.

Reconocimiento por reciclaje: Hewlett-Packard (HP) le entregó en el año dos reconocimientos a Financiera Comultrasan como permanente colaborador en recolección y reciclaje de suministros de impresión HP Planet Partner.

La Cooperativa participa desde mayo del presente año en el programa de recuperación del medio ambiente organizado por HP.

El programa es voluntario y consiste en reunir 5 cartuchos de impresora, que han sido usados solamente una vez, y entregarlos a HP Planet Partner para que éste los someta al proceso de reciclaje.

Mensajes institucionales

Así mismo fue implementado un mensaje de audio, que se emite dos veces al día por el altavoz 10 minutos antes de la hora de salida, invitando a los funcionarios a apagar las luces, todos los equipos y desconectar aparatos que no están en uso, con el propósito de colaborar con el cuidado del medio ambiente reduciendo el consumo de energía eléctrica.

Fundación Comultrasan

La Fundación Comultrasan, brazo social de Financiera Comultrasan, promueve, estimula y divulga actividades encaminadas a generar desarrollo integral a través de las diferentes líneas de acción como gestión educativa, fortalecimiento empresarial, cultura y arte, vivienda social, salud y medio ambiente, dando cumplimiento a las políticas de **Responsabilidad Social Empresarial**.

La Fundación influye en las comunidades de estratos 1, 2 y 3 donde hacen presencia las agencias de ahorro y crédito, gracias al aporte económico que le ofrece la Cooperativa a través de sus Fondos de Educación y Solidaridad.

Mediante la Gestión educativa se apoya la educación formal, apoyando la labor del colegio Gimnasio Superior, y no formal a través de actividades como:

Día de la familia: en la cual se generan espacios de convivencia, aplicando estrategias alrededor de la formación en valores cooperativos.



Talleres de líderes solidarios: donde jóvenes de diferentes instituciones educativas reciben formación en liderazgo, cultura del ahorro y solidaridad a través de jornadas de participación, reflexión y construcción colectiva.



Charlas de sexualidad y drogadicción: dirigidas a las poblaciones más afectadas del casco urbano de la ciudad de Bucaramanga, a partir de las cuales se orienta a jóvenes estudiantes en sus respectivos planteles

educativos, sobre prevención de drogadicción y manejo responsable de la sexualidad.

Bienvenida a nuevos asociados: consiste en un caluroso recibimiento a los nuevos asociados que empiezan a hacer parte de la familia Financiera Comultrasan, a través de diferentes manifestaciones artísticas y culturales, brindando un espacio de sano esparcimiento e integración.

Cooperativismo básico: se brinda apoyo a diferentes entidades cooperativas a través de una formación certificada según resolución Número 163 del 22 de abril de 2008 del Dansocial, en principios y valores cooperativos y aspectos legales, económicos y sociales que involucran la estructura de la empresa cooperativa.

Por otra parte la Fundación Comultrasan genera desarrollo sostenible a través de su línea de acción de **Fortalecimiento empresarial** en la que se orienta a los asociados microempresarios sobre el manejo de empresas de manera que sean negocios productivos.



Cultura y Arte: son grandes escenarios de transformación social y por ello se vincula en las diferentes celebraciones municipales, con muestras de danza, teatro, cine, malabares y presentaciones musicales dirigidas a la sana recreación y disfrute de las familias, niñas y niños, fomentando la Cultura y el Arte.

Programas de salud: Se desarrollan brigadas de salud que llegan a poblaciones vulnerables, quienes se benefician de servicios médicos gratuitos con entrega de medicamentos, optometría, examen antígeno prostático, citologías, examen de osteoporosis e higiene oral.

Estaciones saludables: servicio ofrecido a los asociados que visitan diariamente las oficinas de la Cooperativa en Bucaramanga y su área metropolitana, en donde se hacen controles de riesgo cardiovascular, crecimiento y desarrollo.



ACTIVIDADES FUNDACIÓN FEBRERO- SEPTIEMBRE 2010					
	ACTIVIDAD	BENEFICIADOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS	INVERSIÓN	TOTAL INVERSIÓN
EDUCACIÓN	FAMILIA	2,660	17	42,790,212	
	LÍDERES	575	20	6,568,750	
	CAP COOPERATIVISMO	173	10	1,622,444	
	TEATRO AL PARQUE	1,650	5	13,434,444	
	SEXUALIDAD	1,442	30	58,773,000	211,976,050
	DETALLES			34,572,175	
		5,058		157,761,025	
SOLIDARIDAD	BRIGADAS DE SALUD	12,603	24	358,837,847	
	ESTACIONES SALUDABLES	150	9	4,680,000	569,523,706
				14,014,000	
		12,753			
	TOTALES	17,811		377,531,847	
TOTAL SALUD Y EDUCACIÓN					781,499,756

Corporación Gimnasio Superior



Como medio de contribución al crecimiento y desarrollo económico, en el Colegio Gimnasio Superior se forman estudiantes como gestores de ideas empresariales en búsqueda de su propio desarrollo y el de la región.

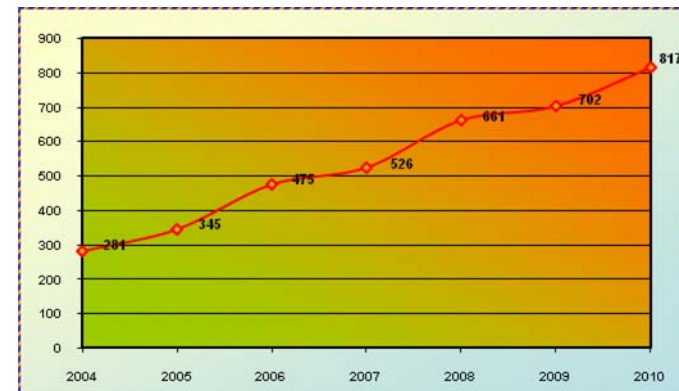
Basados en la filosofía de la cultura empresarial, los estudiantes están llamados a la generación de empleo, a la incursión del desarrollo económico mediante el incremento de los niveles de igualdad –siendo éste un principio del pacto mundial- y oportunidad social, disminuyendo así los índices de subempleo; mejorando de manera óptima el ambiente social y contribuyendo a la autorrealización como seres autónomos.

En los tres programas educativos que el colegio ofrece –proyecto del área empresarial, proyecto articulación SENA y programa de

bilingüismo- los estudiantes adquieren la capacidad de afrontar los escenarios que presenta la globalización.

Desde el 2008 ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001, como herramienta para garantizar el éxito de cada uno de sus proyectos educativos y cumplir con los requisitos legales, normativos e institucionales. Adicionalmente, el colegio Gimnasio superior está clasificado por el ICFES en el Nivel Superior.

Evolución número estudiantes



Fundamentados en los valores humanos, la cultura solidaria y la excelencia educativa, el colegio Gimnasio Superior registra un incremento en el número de estudiantes año tras año. En el 2010 el total de estudiantes se situó en 817.

Es importante señalar que los recursos con los cuales se auxilian los costos educativos de la mayoría de los estudiantes son aportados por la Financiera Comultrasan. Los niños y jóvenes beneficiarios de este apoyo son todos asociados de la Cooperativa.

Club Deportivo Financiera Comultrasan



A través del Club Deportivo, la Cooperativa promueve entre los asociados y funcionarios la recreación y el deporte, buscando mejorar la calidad de vida.

El Club Deportivo hace presencia en los diferentes escenarios deportivos, donde es reconocida la participación de la cooperativa, con sus programas de voleibol, bolo criollo, gimnasio, danzas, teatro, caminatas y fútbol.

Cuenta con una participación del 52.86% de los colaboradores de la Cooperativa en las distintas modalidades deportivas, a las cuales también se vincula la comunidad, formando equipos y organizando campeonatos.

De igual forma, con el propósito de permanecer más cerca del asociado, el Club patrocina equipos deportivos –mediante uniformes, balones y trofeos- en diferentes actividades desarrolladas en diversos barrios.

150 jóvenes entre 16 y 18 años de las comunidades de escasos recursos, integran la escuela de fútbol que apoya el Club Deportivo, mediante en la Liga Santandereana de fútbol.

En el 2010 participaron cerca de 1645 personas entre asociados y comunidad en general.



Reflejos del Desarrollo Integral

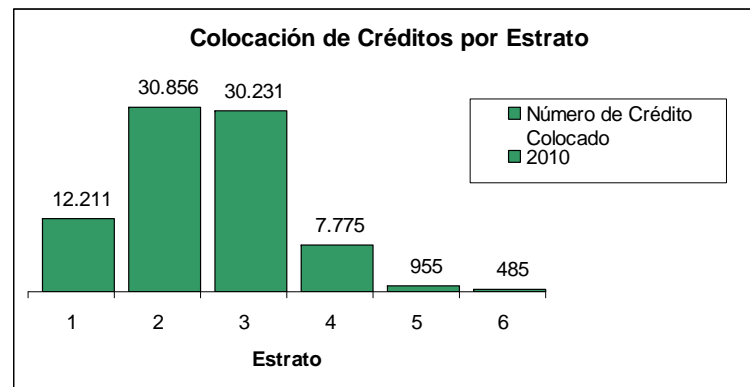
"Es el progreso socioeconómico forjado por cada una de las personas relacionadas con la organización, mediante las diversas oportunidades de crecimiento facilitadas por Financiera Comultrasan"

Para Financiera Comultrasan trabajar por el **desarrollo integral** de la comunidad, sus asociados y colaboradores, significa forjar en cada una de las personas relacionadas con la Organización, la realización de su proyecto de vida personal así como el proyecto institucional.

Créditos para crecer

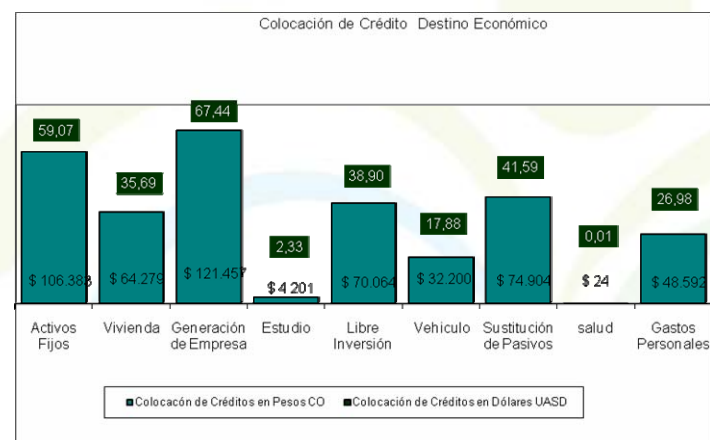
Vale destacar la colocación de la cartera por estratos socioeconómicos, indicador que permite ratificar la vocación de la Cooperativa por atender nichos de población que realmente requieren de este tipo de servicios, contribuyendo así a elevar el nivel de vida de los asociados.

Las propuestas de trabajo en equipo y el compromiso en la colocación de créditos, ha generado cada vez más crecimiento y posibilidad de inversión, dirigidas a los nichos vulnerables, con el propósito de que las poblaciones con menor capacidad adquisitiva pueda acceder al sector cooperativo, como se puede expresar en la gráfica (*Número de créditos colocados por estrato*). Los estratos 1, 2 y 3 son los sectores donde se evidencia mayor concentración en colocación de créditos. De los 82.513 créditos colocados a octubre de 2010, el 88% fue tomado por asociados pertenecientes a estos estratos de la población.



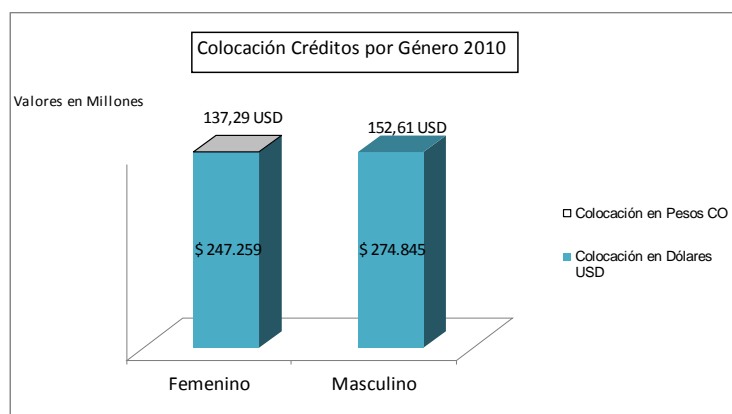
Así mismo, se destaca la utilización de los recursos por parte de los asociados, de acuerdo con la clasificación que por destinos económicos se muestra en la siguiente tabla, donde se observa que los créditos están contribuyendo en mayor porcentaje a la generación de empresa o microempresa de asociados, como a la adquisición de activos fijos y sustitución de pasivos.

En términos generales, esto significa: dignificar las condiciones de vida de los asociados, porque con los créditos se está propiciando la generación de empleo y de ingresos para las familias, mejorar las condiciones de vida y aliviar el pago de sus obligaciones con mejores tasas de interés.



Créditos por género

Es particularmente significativo el equilibrio entre los géneros en la toma de los créditos. La tendencia sugiere que día a día la mujer está asumiendo el papel que le fue vedado históricamente, se compromete y cumple con sus obligaciones, en la mayoría de las ocasiones tomadas para iniciativas de microempresas para mejorar y dignificar las condiciones de vida de su familia.



Microfinanzas

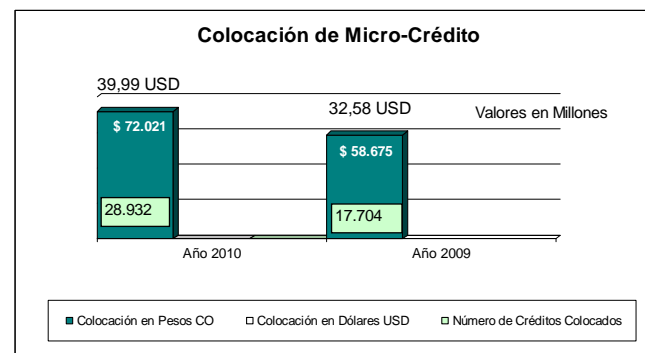
Una de las formas más expeditas de propiciar el **desarrollo integral** de las personas, es facilitar el acceso a los servicios financieros, bien sea para depositar sus recursos o para obtener créditos de bajos montos para iniciativas de microempresa. Se puede afirmar que este nicho de mercado ha sido tradicionalmente atendido por la Cooperativa.

Microcrédito

Es importante revisar el comportamiento de los préstamos de montos pequeños que permiten el fácil acceso a las personas que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional. Así mismo, es un factor importante de generación de progreso económico en los sectores

de bajos ingresos, puesto que producen rentabilidad, valor agregado y generación de **desarrollo** empresarial.

Se aprecia el significativo incremento del número de microcréditos, como también el monto colocado en este importante segmento.



Se debe mencionar, que las microfinanzas también tuvieron su espacio académico en la celebración del aniversario, con dos conferencias dictadas por el Director de la Banca de las Oportunidades en los municipios de Aguachica (Cesar) y Barrancabermeja (Santander) dirigida a los asociados microempresarios, con muy buena asistencia de público, con el propósito de darles a conocer las bondades de este programa que ha tenido un apoyo significativo de tal Entidad.

Convenio con Fundación Bavaria

Se consolidó la alianza entre Financiera Comultrasan y Bavaria, para colocar créditos en los tenderos de los estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana. Fueron desembolsados 481 créditos a tenderos con un saldo de \$882.881.065 (490.214, 42USD) con el objetivo de crear oportunidades para ellos, fortalecer su unidad de negocio, facilitar condiciones que le permitan su **desarrollo** y progreso a través del



microcrédito, dinamizando la economía local y promoviendo un espíritu emprendedor.

Ahorro domiciliario

Esta es una nueva modalidad de capitalizar que brinda la Cooperativa, ofreciendo estrategias que permiten que los asociados incorporen el hábito de ahorro al canalizar los excedentes de dinero en forma continua y disciplinada, con el fin de planear las finanzas familiares, para proyectos de corto, mediano y largo plazo.

Los colaboradores de la Entidad se desplazan a los lugares de residencia o domicilio de los asociados, prestando el servicio para la apertura de la cuenta y el recaudo de las cuotas de ahorro que se realizan día a día, semanales, quincenales o mensualmente.

Este servicio inició en el municipio de Lebrija, y en el presente año se ha expandido a los municipios de San Gil y Socorro, presentándose una gran acogida, al haberse concretado en el transcurso del último trimestre, 1.105 planes de ahorro domiciliario con un saldo de \$634.877.000 (352511,64 USD).

Microfinanzas Comunes



Por medio del programa "Microcrédito Comunal", en convenio con la Banca de las Oportunidades de la Presidencia de la República de Colombia, la Cooperativa inició en el mes de noviembre de 2010 la prestación de este servicio, mediante el cual se otorga crédito y se promueve el ahorro en bajas sumas, con el fin de fomentar la bancarización en sectores de la población de bajos ingresos. Los bajos montos de los créditos, que por razones de rentabilidad tradicionalmente no son atendidos en forma individual, son facilitados por Financiera Comultrasan. Este producto inició en las agencias de Vélez y Barbosa.

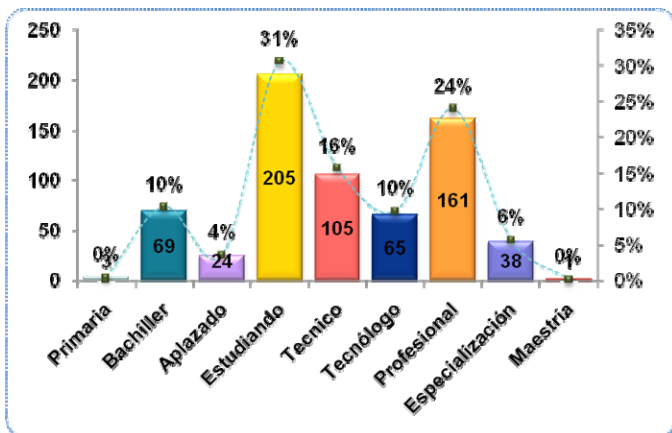
Nivel de vida de los funcionarios

La Administración de la Cooperativa tiene claro que si el nivel de vida de cada uno de los colaboradores mejora, también tendrá la actitud para imprimir calidad al desempeño y prestación del servicio. Por tal razón, ha implementado varios beneficios con el propósito de contribuir al mejoramiento de aspectos básicos, tales como: nivel académico, vivienda, vehículo, entre otros.

En cuanto a la preparación académica de los colaboradores, Financiera Comultrasan destinó \$62.767.360 como auxilios educativos para 78 de sus funcionarios, quienes están adelantando estudios profesionales y de postgrados. A continuación se presenta el nivel de escolaridad de la planta de personal, a 30 de septiembre de 2010.

Valga aclarar que en la barra "estudiando" se clasifican empleados que adelantan carreras profesionales y especializaciones. En este orden de ideas, es satisfactorio señalar que el 61% del personal está en el nivel profesional.

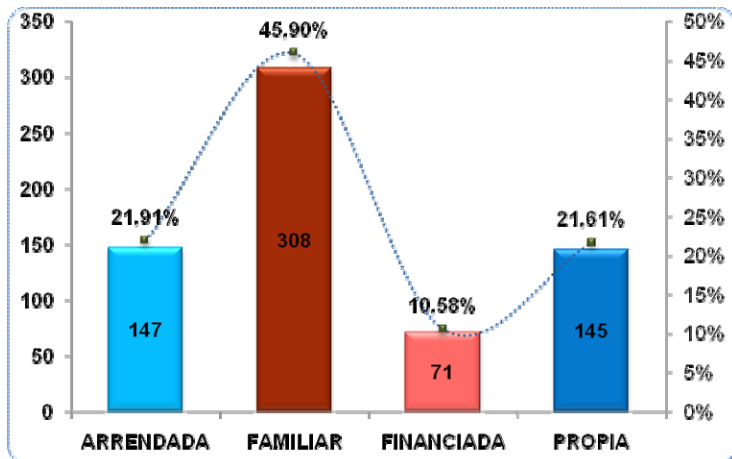
Escolaridad



Vivienda empleados

El desarrollo integral se mide también por las condiciones habitacionales de las personas. En la siguiente gráfica se observa el estado actual de los funcionarios de la Cooperativa, en cuanto a si poseen o no vivienda propia.

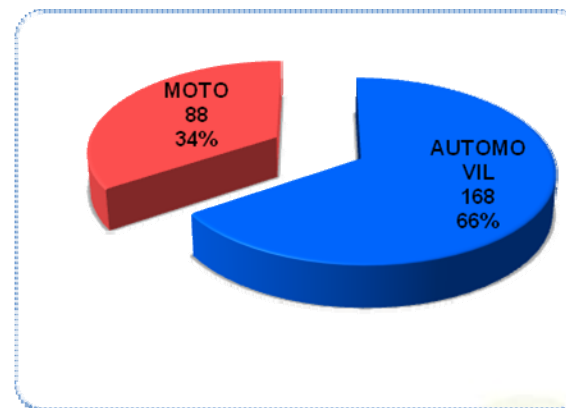
Vivienda



Medio de transporte

Es también un factor de medición del crecimiento de la calidad de vida la forma como los empleados se movilizan. Se aprecia que del total de funcionarios 256 poseen un vehículo propio para su desplazamiento, es decir el 38%.

Transporte



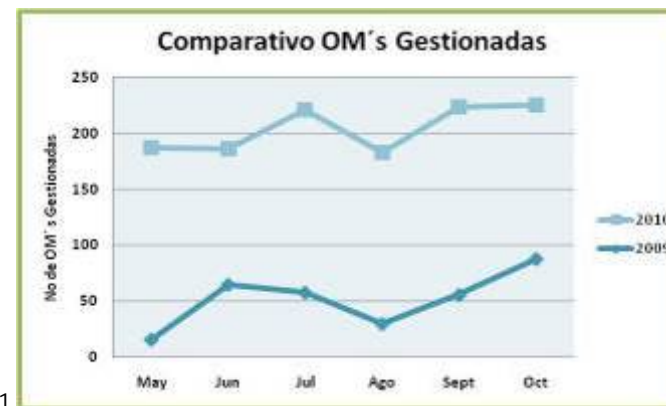
Vocación de Servicio

El servicio fue definido como "la disposición cálida y eficiente demostrada permanentemente por los funcionarios, orientada a gestionar los requerimientos de quienes demandan su atención y asesoría".

Durante el mes de abril del 2010, Financiera Comultrasan dio a conocer a todos los empleados y público en general la estrategia de servicio al cliente, que consiste en ofrecer una excelente atención personalizada, facilitar el acceso al portafolio de productos y realizar una gestión social responsable en las regiones donde actualmente hace presencia la Cooperativa.

Para alcanzar los resultados deseados, los funcionarios de la institución fueron capacitados por los líderes de servicio a través de talleres. Así mismo, se desarrollaron 3 campañas de servicio, dos de las cuales se realizaron con el objetivo de fortalecer la cultura de la calidad del servicio en la Institución y la tercera buscaba involucrar a los asociados en la identificación de aquellos funcionarios que se caracterizan por ofrecer un servicio sorprendente.

De igual forma, en el marco de la implementación de la estrategia fue importante mantener la comunicación con los asociados a través de los canales de contacto (Línea de atención al cliente y link "contáctenos" en la web), con el objetivo de conocer sus inquietudes y gestionar las Oportunidades de Mejoramiento (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y agradecimientos) que estos desearan comunicar respecto al servicio. El anterior hecho, permitió que durante el 2010 se aumentara en un 150% el número de Oportunidades de Mejoramiento gestionadas respecto al año 2009, tal y como se evidencia en la Gráfica



1.

Las categorías más frecuentes de Oportunidades de Mejoramiento



Tipo de Cliente que comunica la OM



No de OM's según la categoría

Conviene anotar que el excelente servicio también debe prestarse al cliente interno. Para el efecto, el gerente general ha invitado a que "independientemente del rango que se tenga en la Organización, se debe expresar una voluntad abierta a servir a los demás, hacerlo de manera natural; así se puede observar la voluntad de las personas a trabajar en equipo".

Remodelación de instalaciones y tecnología

Se adelantaron esfuerzos importante para mejorar el software que permita realizar transacciones más ágiles, también para contar con unos equipos con un hardware que muestre no sólo unas máquinas de mejor presentación sino también dispuestas y modernas para hacer el trabajo.

Adicionalmente, se remodelaron las instalaciones tanto del edificio administrativo como de las agencias de Aguachica, San Martín, Valledupar y Bogotá, con el propósito de que siempre estén acondicionadas para que el trabajo y el encuentro entre los colaboradores y asociados sea agradable. También, las normas de seguridad, las telecomunicaciones y en general, todo lo que la Entidad encierra, para que la calidad del servicio sea de excelente calidad.

Innovación y Desarrollo

Los cambios que se están observando en el entorno empresarial, mercado financiero, quehacer cooperativo, temática social, negocios y relaciones internacionales, propició que en la Cooperativa en el 2010 se creara y entrara en funcionamiento la Gerencia de Innovación y Desarrollo

De esta manera, desde la Gerencia de Innovación y Desarrollo se aspira a que con la colaboración de todas las áreas, se preste una valiosa asesoría a cada una de las actividades que realiza la Cooperativa, encontrar nuevos proyectos y servicios, plantear formas de mejorar los procesos y prácticas empresariales para responder satisfactoriamente a las expectativas de los asociados, para garantizar la profundización en el mercado de la institución y ampliar la participación.

Se vislumbra esta gerencia como un canal expedito y adecuado para presentar inquietudes, sugerencias o recomendaciones de mejoramiento para la incorporación de nuevas prácticas. Es un espacio abierto para que todos en Financiera Comultrasan, desde los primeros hasta los últimos niveles, puedan presentar por escrito, correo o de manera verbal las sugerencias, ideas o recomendaciones para que sean analizadas y compartidas en la Gerencia de Innovación; de manera se puedan ejecutar aquellas que le puedan servir a la Entidad.

Comunicación con los Grupos de Interés

La Cooperativa mantiene activos los tradicionales canales de comunicación tanto con los asociados como con los funcionarios y la comunidad en general

GRUPOS DE INTERÉS	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Órganos de administración y control	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones ordinarias y extraordinarias.
Asociados, Empleados y público en general	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo Institucional "Impulso Solidario", que en 25.000 ejemplares, circula mensualmente con el periódico regional Vanguardia Liberal. • Capsulas televisivas en los canales regionales • Participación en medios radiales
Asociados, delegados de la Cooperativa y comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión, revista interna que se publica anualmente, con el fin de informar a los asociados de los eventos y logros obtenidos de cada área de la cooperativa. • Eventos masivos institucionales con propósitos comerciales, lúdicos y recreativos.
Empleados de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • InfoClick, medio ágil y novedoso que pretende informar a los funcionarios de la empresa sobre las novedades de la Cooperativa y del Sector, el cual circula todos los miércoles por la intranet. • Intranet corporativa. Es un medio de comunicación desarrollado en HTML, que facilita la gestión de la información; permite consultar, capacitar y comunicar procesos específicos en los colaboradores; generando una visión concentrada y organizada de los flujos de información en la cultura organizacional



	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones Gerenciales.• Correo electrónico medio que permite el envío de noticias y novedades a todos los funcionarios de la Cooperativa
--	---



Bibliografía

- INFORME DE GESTIÓN 2009. Financiera Comultrasan.
- DOCUMENTO DE PROSPECTIVA 2010. Departamento de Planeación, Financiera Comultrasan
- IMPULSO SOLIDARIO. "Manejo Ambiental con Principios Sólidos" No. 29 (septiembre – octubre de 2009). Financiera Comultrasan. ISSN: 1794-8339 P.8
- INFORME DE GESTIÓN 2009. Fundación Comultrasan.
FINANCIERA COMULTRASAN. InfoClick. [en línea]. Ediciones 2010
- FINANCIERA COMULTRASAN. Estatutos 2009. P. 44
- INDICADORES ECONÓMICOS INTERNOS 2010. Gerencia Comercial, Departamento de Planeación, Financiera Comultrasan, Departamento de Servicio al Cliente.
- www.globalreporting.org
- www.unglobalcompact.org



Los stakeholders de la empresa pueden encontrar la CoP en el sitio web de Financiera Comultrasan “www.comultrasan.com.co” y en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas “www.unglobalcompact.org”

Para más información:

E-mail: margarita.otalora@comultrasan.com.co

P.B.X: (01157) (7) 6802000

Esta memoria fue preparada por la Secretaria General y diseñada por el Departamento de Comunicación de Financiera Comultrasan.