



Responsabilidad **Social** 2013

Financiera

COMULTRASAN



financieracomultrasan



@FComultrasan



FCComultrasan

Contact Center: 01 8000 938 088 | www.financieracomultrasan.com.co



Comprometidos con el Pacto Mundial



Jaime Chávez Suárez

Presidente Ejecutivo - Financiera Comultrasan

¿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 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, en la actividad del ahorro

y crédito, se encuentra muy comprometida con el pacto mundial por el desarrollo social, practicando aquellos principios que le son comunes, pero que los ha adoptado como bandera institucional y símbolo de su compromiso con la noble causa de trabajar por la vigencia de los mismos y su 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!

Las expectativas de paz, que han despertado en los colombianos las negociaciones que adelantan el gobierno nacional y la guerrilla de las Farc, generan un campo de acción al Cooperativismo, como impulsor de políticas públicas de inclusión financiera en las áreas que por muchos años han sufrido los rigores de la guerra y que ante la eventualidad del acuerdo, reclaman unas condiciones especiales de acompañamiento en el postconflicto.

La economía social desempeñará un papel fundamental en la disminución de la desigualdad, brindando mejores oportunidades para todos especialmente para la población vulnerable y víctimas del conflicto, en zonas rurales y pequeños municipios del país; así como en los barrios marginales de las ciudades donde, por causas del enfrentamiento, fueron desplazados miles de compatriotas que sufren cada día las consecuencias de la pobreza y marginación socio económica.





Financiera Comultrasan se configura como una de las cooperativas de ahorro y crédito más importantes del país, afianzando cada año su compromiso permanente con el pacto global y el desarrollo socioeconómico de las comunidades, mediante la incorporación consciente de los principios y valores cooperativos.

Una misión, una visión y unos valores al servicio de las personas y de la colectividad para responder a las necesidades financieras y sociales de los asociados.

visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la Cooperativa modelo del país con actividad financiera.

Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

Valores Corporativos

- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral
- Servicio
- Responsabilidad Social





Cobertura

Llegamos a 32 municipios de 6 departamentos en Colombia, con sede principal en Bucaramanga – Santander. Con 44 agencias de Ahorro y Crédito.



Indicadores económicos

Al cierre del 2013 se presenta una evolución positiva de la entidad, crecimiento equilibrado, solidez, rentabilidad y fortaleza patrimonial.

Indicadores Económicos al 31 de diciembre de 2013			
ITEM	DICIEMBRE DE 2012	DICIEMBRE DE 2013	Variación
Activos Totales	801.858.303.862	842.653.556.377	5,09%
Cartera Total	730.189.367.184	775.824.544.264	6,25%
Aportes Sociales	78.708.908.464	87.104.728.823	10,67%
Patrimonio Total	219.133.998.819	263.788.181.523	20,38%
Captación de Asociados	472.946.957.231	526.371.310.307	11,30%
Fondo de Liquidez	49.409.882.402	53.878.608.263	9,04%
Inversiones temporales y disponible	24.981.043.716	22.165.789.695	-11,27%
Préstamos Otorgados en el mes	47.148.213.554	53.401.459.061	13,26%
Prom.Indiv. Créd.Otorgados en el mes	7.909.447	8.678.930	9,73%
No. de Créditos Otorgados en el mes	5.961	6.153	3,22%
Préstamos Otorgados en el año	535.551.693.411	572.767.977.488	6,95%
No. de Créditos Otorgados en el año	70.575	67.870	-3,83%
No. de Asociados	334.391	347.781	4,00%
Margen de Solvencia	26,75%	30,77%	4,02%
Quebranto Patrimonial*	278,41%	302,84%	24,43%
Razón Fondo Liquidez *	10,45%	10,24%	-0,21%
Indicador de Cobertura*	128,84%	129,00%	0,16%
Margen Financiero Bruto*	83,76%	83,29%	-0,47%
Indicador de Mora de la Cartera*	3,62%	3,44%	-0,18%
Excedentes antes de Reserva Patrimonial	35.932.920.261	35.419.354.332	-1,43%
Reserva Patrimonial	29.830.343.761	28.398.584.332	-4,80%
Excedente neto	6.102.576.500	7.020.770.000	15,05%

La Cooperativa registró buenos resultados con excedentes de **\$7.020.77 millones** un indicador de mora de **3.44%**. El número de asociados se situó en **347.781** con aportes por más de **\$87.104.73 millones** de pesos. Su cartera asciende a **\$775.824.54 millones**.

Es importante destacar el Margen de Solvencia de **30.77%** muy superior al **9%** exigido por los entes de control externos a la Cooperativa.

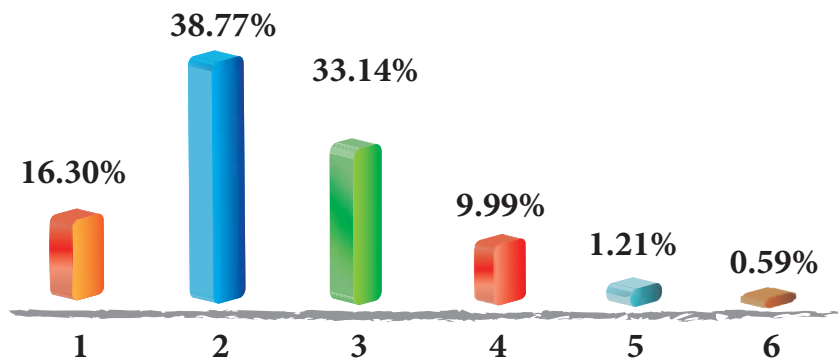
*Nota: en los indicadores porcentuales se realizó una variación absoluta. Que es la Diferencia entre el año 2013 al año 2012.



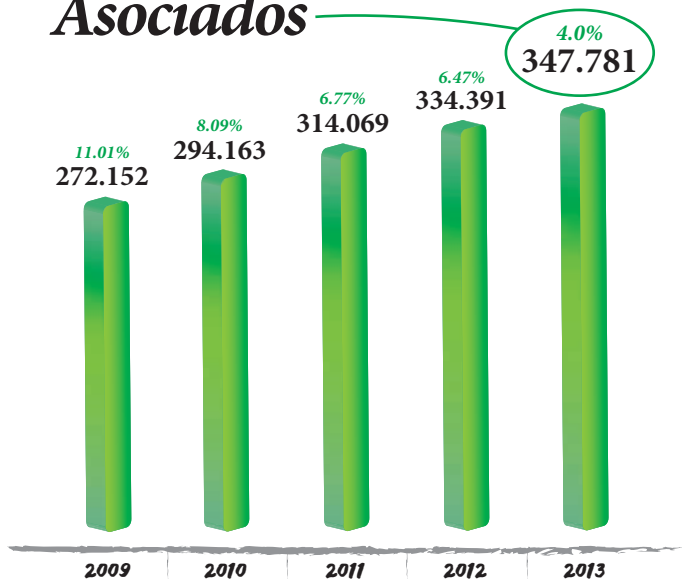
Confianza

La confianza depositada en la cooperativa, se refleja en el incremento de los asociados, quienes de forma libre y voluntaria se integran a la entidad año a año, como se evidencia en las siguientes gráficas.

% Participación de Asociados por Estrato



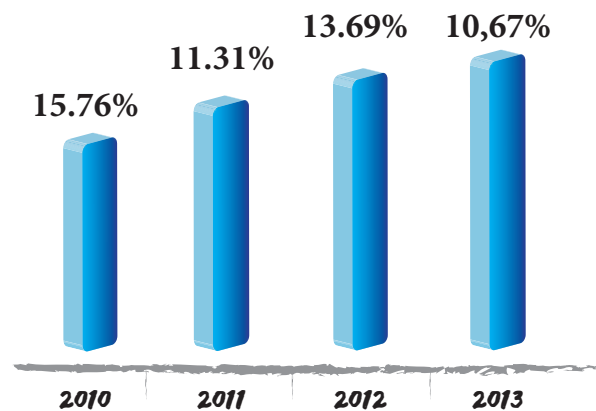
Evolución de Asociados



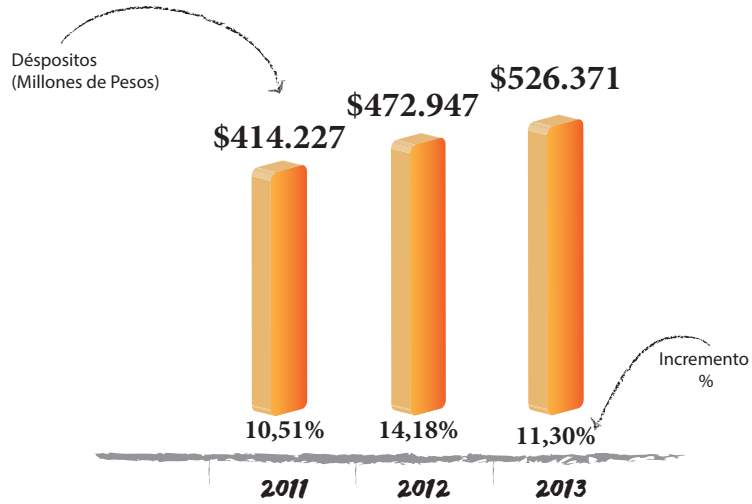
Fuente: Estados Financieros - Financiera Comultrasan.

Aportes Sociales

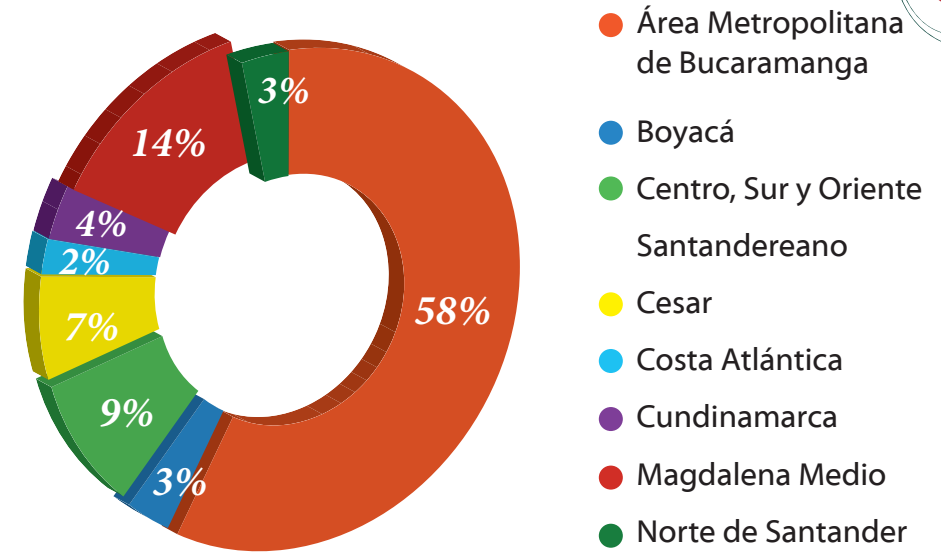
(Millones de Pesos)
%Crecimiento



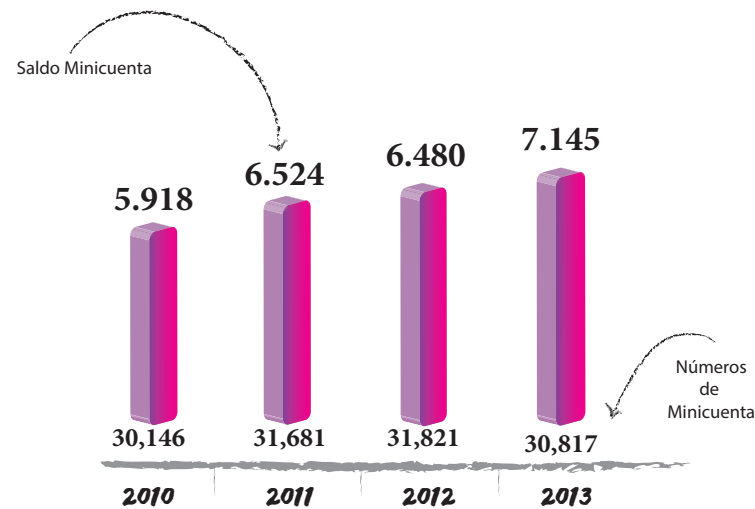
Depósitos (Millones de Pesos)



Depósitos por Zonas Geográficas



Evolución Minicuenta (Millones de Pesos)

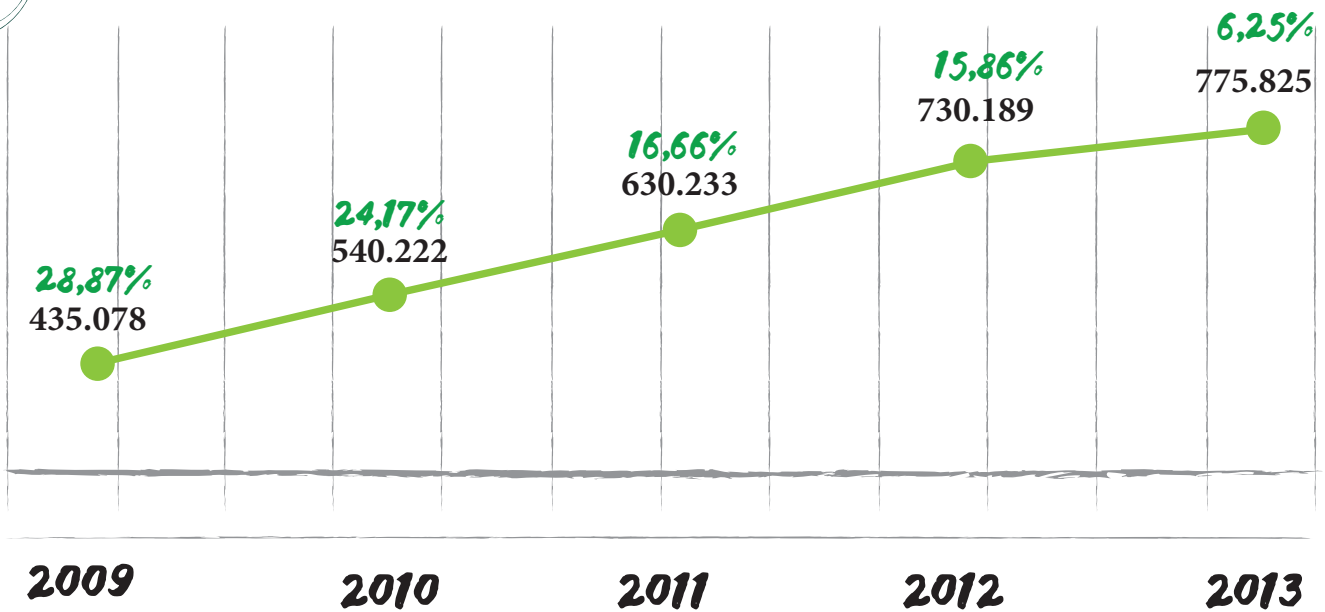


Confianza

El depósito en minicuentas representa la confianza de las familias para construir sus sueños y el de sus hijos, gracias a la cultura del ahorro promovida por la cooperativa.



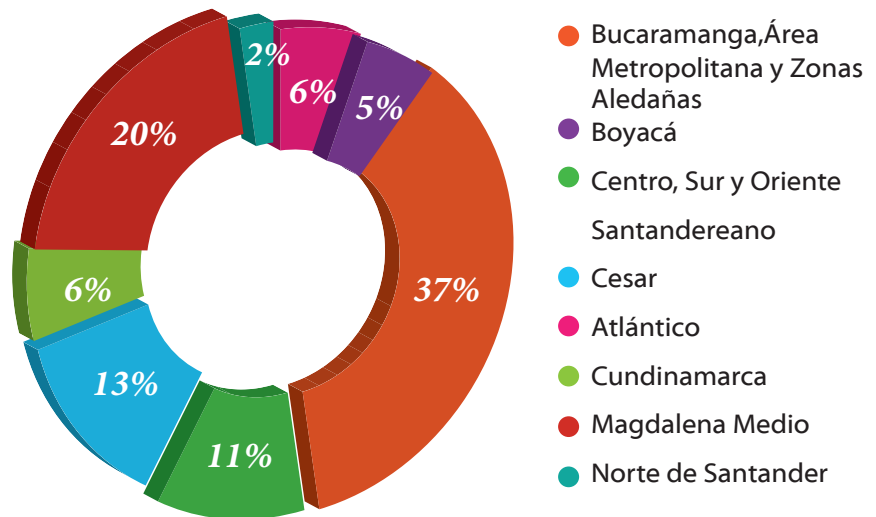
Evolución de la Cartera de Crédito



Cartera por Zonas Geográficas

Confianza

La cartera se ha incrementado un 6,25% representado en 67 mil 870 créditos colocados a nuestros asociados, contribuyendo de esta manera a su desarrollo económico.



Confianza

La cooperativa orientó su estrategia comercial hacia la ampliación de la cobertura, posicionamiento, penetración del mercado y fidelización de sus asociados.

La confianza de nuestros asociados ha permitido:

Apertura
de **3**
nuevas
oficinas

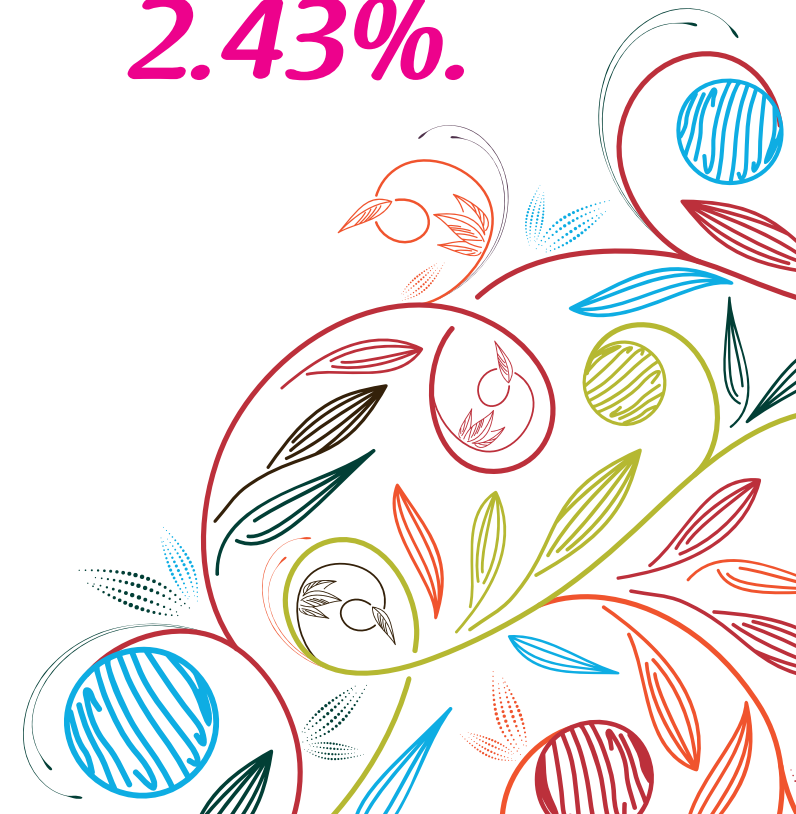
Atender a más
de **18 mil 865**
microempresarios

Desembolsar
más de **\$572 mil 767**
millones
en préstamos.

Realizar más de
23 mil 174
operaciones de
créditos vigentes.

Vincular a **4 mil 900**
nuevos asociados

Mantener el
indicador
de mora del
2.43%.





Confianza

La cooperativa amplió su cobertura a través de:

Tarjeta débito

Con chip de seguridad y franquicia VISA, que facilita la realización de operaciones monetarias a nivel nacional e internacional.



Agencia virtual

Donde los asociados pueden realizar pagos y transferencias desde su cuenta de ahorro a los diferentes productos, así como recibir notificaciones en tiempo real de los movimientos débito que están afectando su cuenta.

Alfabetización Digital

Por medio de asesores ubicados en las agencias de Bucaramanga y su área metropolitana, atendiendo más de 5 mil 500 asociados.



Confianza

Pasantías

Financiera Comultrasan se ha convertido en un modelo empresarial en la región y el país, por eso, nos llena de orgullo que durante el 2013, entidades reconocidas visitaran las instalaciones del edificio administrativo y la universidad corporativa para tener una experiencia cercana de nuestros servicios.





Compromiso

Oportunidades laborales generadas:

Orientados por la misión institucional, buscamos la excelencia corporativa por medio de un equipo humano altamente capacitado, brindándoles oportunidades laborales dignas e incluyentes, lo cual se representa en las siguientes tablas:

67%^{EL}
de los **funcionarios**
tiene menos
de **35 años**
de **edad**

87%^{EL}
cuentan con
estudios superiores
o están en la
universidad

SEXO	(AÑO 2013)	(AÑO 2012)
Mujeres	568	534
Hombres	327	283
Total general	895	817

Nombre Tipo Contrato	(AÑO 2013)	(AÑO 2012)
Aprendiz	45	40
Termino Fijo	151	141
Termino Indefinido	699	636
Total general	895	817

84%^{EL}
Tienen
menos de
10 años de
antigüedad



Compromiso

Bienestar y Salud Ocupacional:

Los colaboradores son el motor que hace posible el alcance en cada acción de la cooperativa, por eso, se asume un fuerte compromiso en la promoción del bienestar integral en cada área de la institución.

Año 2013

Concepto	Nº de Colaboradores
Prevención de Riesgos	
Capacitación riesgo vial	55
Preservación auditiva y anejo de la voz	35
Prevención de acoso laboral	120
Entrenamiento trabajo seguro en alturas	7
Plan de emergencias y evacuación	950
Prevención de lesiones deportivas	60
Masajes terapéuticos	988
Pausas activas	399
Bienestar	
Día de la familia	834
Día del Niño	493
Programación de orientación Psicológica	14
Programa de Pre Pensionados	8
Vacunación contra Influenza	600



Compromiso

Club Deportivo

El Club Deportivo de Financiera Comultrasan, gestiona espacios de integración en torno a la cultura física, el deporte y la recreación.

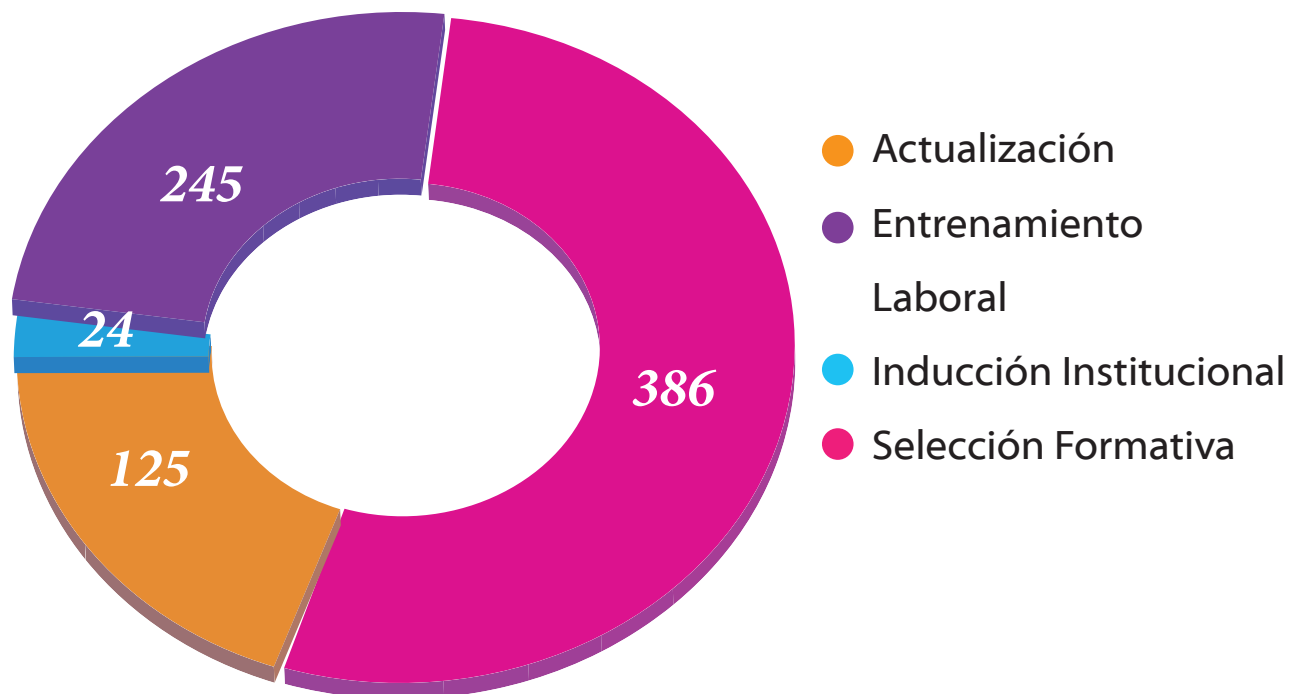


Actividad Recreativas y Culturales Internas	Beneficiados
Voleibol mixto	168
Caminatas ecológicas	560
Programas de gimnasio "Pongamonos en forma"	115
Festival de bolo criollo	128
Futbolito	130
Minitejo	88
Paintball	90
Grupo de danzas	12
Teatro	15
Baile de salón	30



Compromiso

Personal capacitado

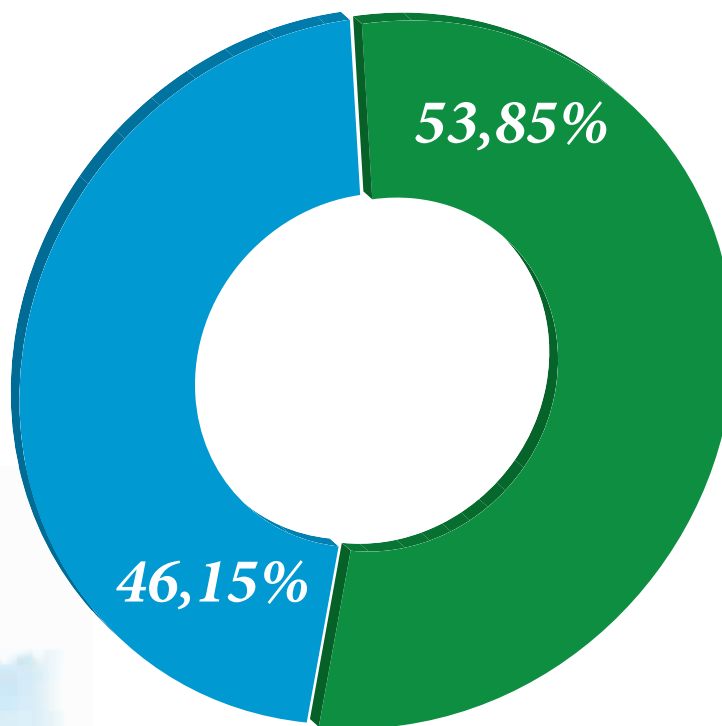




Compromiso

Se realizaron 1.265 capacitaciones a funcionarios en lo transcurrido de este año, atendiendo 462 requerimientos del área metropolitana y 803 requerimientos de fuera del área metropolitana.

Geografía



- Área Metropolitana
- Fuera del Área Metropolitana



Compromiso

Selección Formativa por Cargos

Se han capacitado hasta el momento a 310 personas en Selección Formativa, registrándose el cargo Asesor Comercial con el 32,90 % como el de mayor requerimiento.

Se realizaron 256 procesos de entrenamiento laboral, evidenciándose la Formación inicial como el proceso ejecutado con mayor frecuencia.

Se realizó inducción institucional a 27 funcionarios, sobresaliendo la capacitación realizada a los cargos de Practicantes Sena y Practicantes Universitarios

La Universidad Corporativa ha realizado en lo transcurrido del año 2013, 32 procesos de Entrenamiento Laboral e Inducción Institucional, debido a promociones internas.



Compromiso

En el año 2013 se desarrolló el curso virtual de "Soy Embajador", en el cual se evidencian los cinco valores corporativos de la cooperativa, siendo la metodología E-learning el medio para que los más de 900 colaboradores puedan vivenciar estos valores de manera personal.

Soy
EMBAJADOR

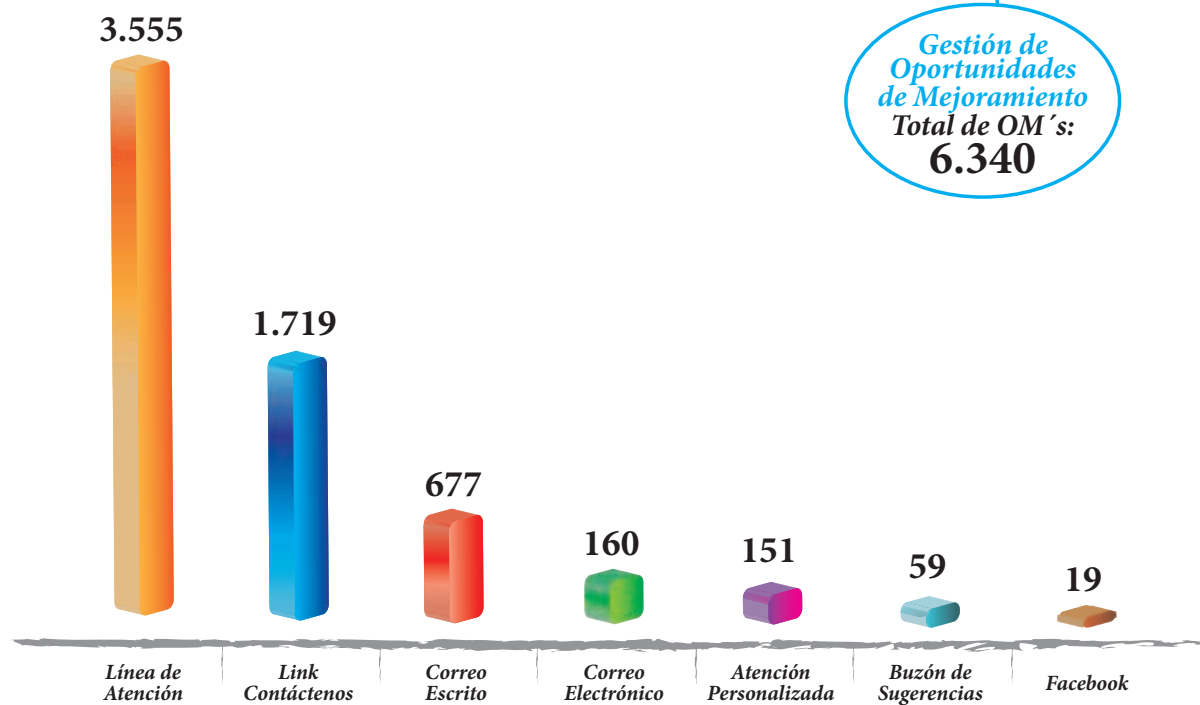


Servicio

Tenemos dispuestos diferentes canales como medio de contacto, para los asociados y el público en general, a través de los cuales pueden expresar sus inquietudes, sugerencias, comentarios y solicitudes de información sobre la cooperativa, sus servicios y productos.

En la gráfica se puede observar el uso de los diferentes canales en el 2013, los cuales son denominados Oportunidades de Mejoramiento (OMs).

Canales de Atención





Servicio

En una muestra de 4 mil asociados, encuestados, el 97% calificó el servicio entre bueno y excelente.

A través del Contact Center, la cooperativa adelantó gestiones telefónicas, que superaron un millón doscientos mil llamadas orientadas a la oferta del portafolio, invitaciones, bienvenida a los nuevos asociados y cobro de cartera.



Desarrollo Integral

Aportando al progreso socioeconómico de las personas involucradas con la organización, el entorno y la comunidad; se ofrecen alternativas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida.

Se benefició a más de 200 asociados con créditos para la adquisición o remodelación de su vivienda.





Desarrollo Integral

Gestión Educativa

La educación es el eje transformador que permite construir una mejor sociedad, por eso, desde la Fundación Comultrasan, generamos diversos procesos de formación formal y para el trabajo, a toda la población involucrada con la cooperativa.

A través de diversos programas educativos como cursos cortos, capacitaciones, talleres formativos, etc., se han beneficiado a más de cien mil personas en los últimos tres años.



Programa	(BENEFICIADOS POR AÑO)	
	2012	2013
Educación	41171	45524

Desarrollo Integral

Vivienda

Desde la Fundación Comultrasan promovemos el fortalecimiento del tejido social mediante la construcción de proyectos de vivienda digna. Logrando beneficiar a más de 420 Familias.



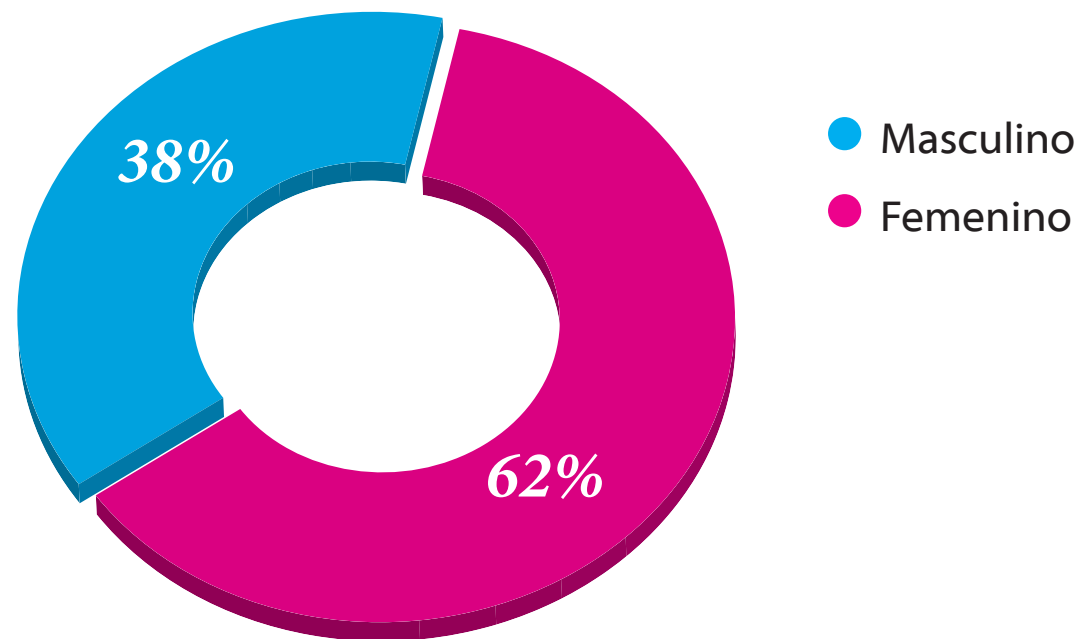


Desarrollo Integral

Línea de Microcrédito

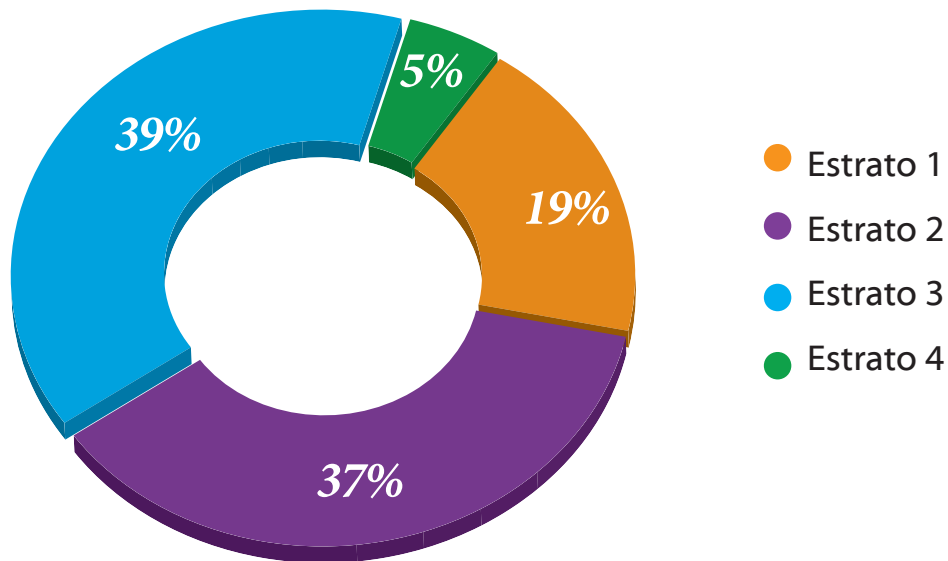
La cooperativa ofrece a los microempresarios la oportunidad de ampliar, renovar e invertir en su negocio, a través de productos y servicios financieros, de la mano de asesorías y acompañamiento técnico, en cada estructura de negocio, logrando un desarrollo integral al microempresario y su familia.

Participación por género

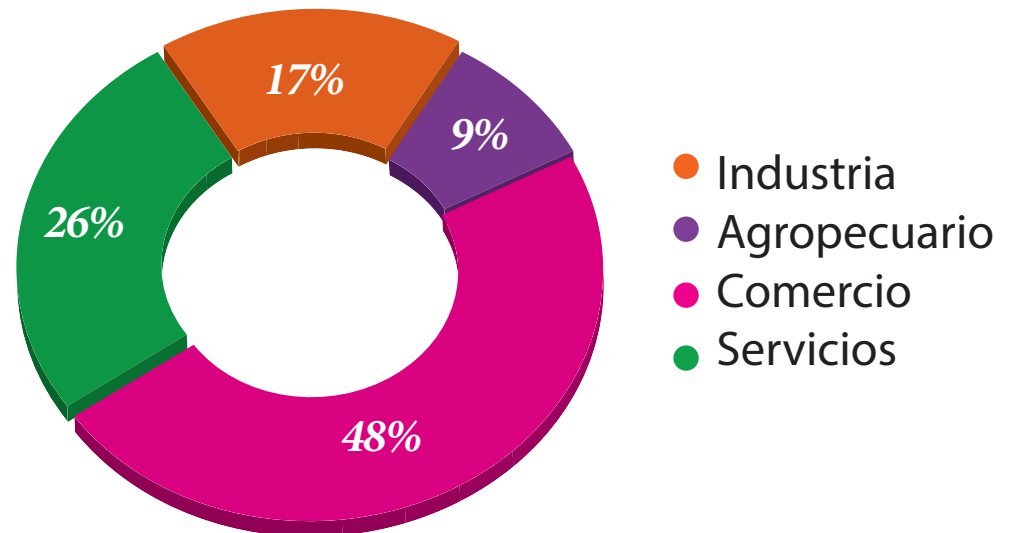


Desarrollo Integral

Microempresarios por estrato



Microempresarios por actividad económica



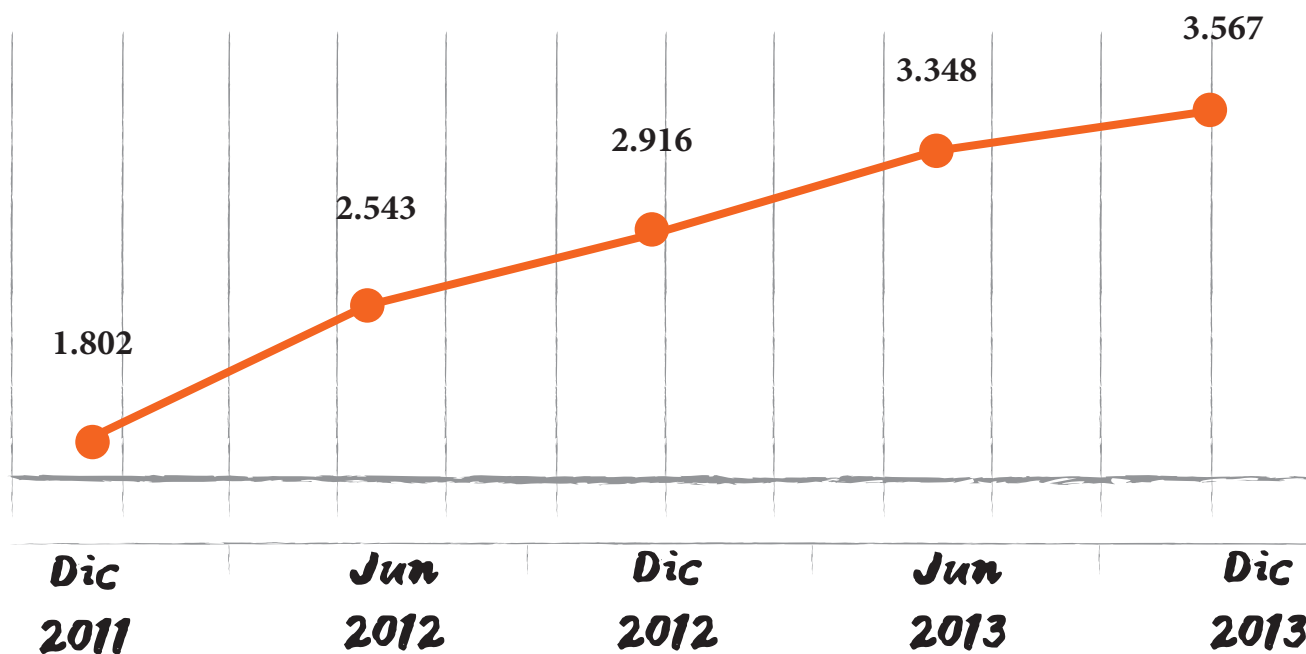
Desarrollo Integral

Microfinanzas Comunes

Microfinanzas Comunes: es el préstamo grupal que busca bancarizar a microempresarios con requerimientos de crédito pequeños, que por razones de rentabilidad, no son atendidos individualmente y no son sujetos de crédito.



Personas vinculadas a Microfinanzas



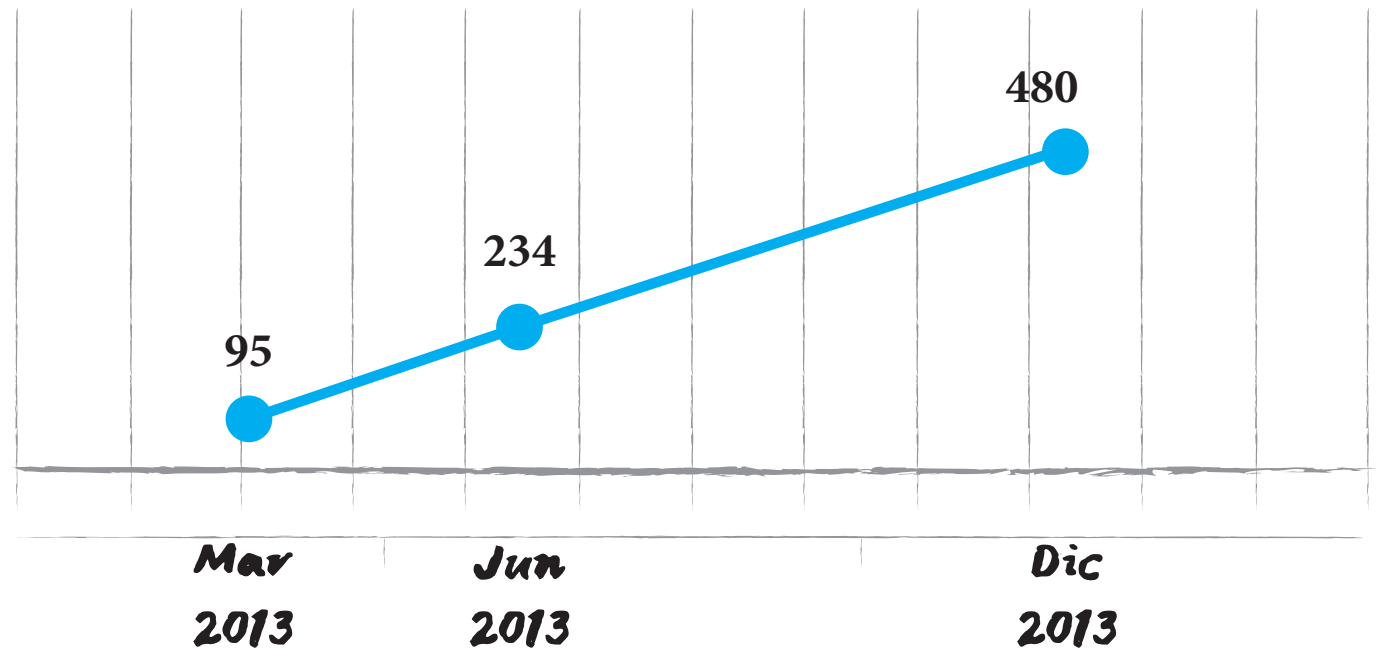
Desarrollo Integral

Semilla Cooperativa

Los asociados de estos grupos reciben su capacitación de educación financiera con el fin de inculcarles el buen manejo de sus finanzas y recursos para tener unas finanzas prósperas y solidas.



Personas vinculadas a Semilla Cooperativa





Desarrollo Integral

Ahorro Domiciliario

Movilizar ahorros “in situ” con menores costos y mayor eficiencia usando tecnología, en el área rural.



Responsabilidad Social

La cooperativa asume un fuerte compromiso con el desarrollo de la región a través de diferentes dimensiones que buscan generar bienestar integral.



Responsabilidad Social

Fondos Sociales 2013

En el 2013, fueron ejecutados los Fondos Sociales con recursos del 2012, conforme a lo establecido en la Asamblea General, en aras de continuar el accionar social de la cooperativa.



Cuenta	Saldo por Ejecutar a 31-12-12	Apropiación de Excedentes 2012	Traslado de Retornos Decretados	Presupuesto año	Ejecución Acumulada 31-12-13	Saldo por Ejecutar 31-12-13
FONDO EDUCACIÓN						
Educación Formal Ley		1.220.515		1.220.515	1.220.515	0
TOTAL FONDO EDUCACIÓN		1.220.515	0	1.220.515	1.220.515	0
FONDO DE SOLIDARIDAD	0					
Pólizas		139.393		139.393	139.393	0
Protección social		13.865		13.865	13.865	0
Auxilios		374.356	38.689	413.045	413.045	0
Desarrollo Económico		82.644		82.644	82.644	0
TOTAL FONDO SOLIDARIDAD	0	610.258	38.689	648.947	648.947	0
TOTAL FONDOS SOCIALES		1.830.773	38.689	1.869.462	1.869.462	0

Cifras expresadas en miles de pesos

Responsabilidad Social

Inversión en el Sector Educativo (Fondo de Educación)

Más de 6 mil niños adscritos a instituciones educativas del sector rural y urbano, fueron beneficiados con \$1.220 millones de pesos del Fondo de Educación con el accionar social desarrollado por la cooperativa, mediante los diferentes proyectos aprobados por el Ministerio de Educación Nacional:



Nombre entidad beneficiaria	Municipio	Número de beneficiarios	Proyecto ejecutado	Monto recursos desembolsados
Institución Educativa Colegio Nuestra Señora de La Merced	Musticua (Norte de Santander)	389	Centro Recreacional Integral	688.907.566,00
Institución Educativa Inem Custodio García Rovira	Bucaramanga (Santander)	3250	Remodelación Edificio Ciencias y dotación de laboratorios física y química	404.244.869,00
Institución Educativa Inem Custodio García Rovira, Sede F, Toledo Plata.	Bucaramanga (Santander)	432	Adecuación aula múltiple y de lectura	35.080.732,00
Colegio Balbino García	Piedecuesta (Santander)	1500	Remodelación y dotación aulas para formación en tecnología y electrónica	78.300.000,00
Institución Educativa Empresarial y Agropecuaria Los Andes "Inseandes"	Sogamoso (Boyacá)	790	Dotación laboratorios de física y química	13.982.133,00
Valor total inversión.				1.220.515.300,00

Cifras expresadas en miles de pesos / Fuente Obras Civiles



Responsabilidad Social

Brigadas de Salud & Estaciones Saludables

Cada año, la Fundación Comultrasan lleva a 30 municipios servicios médicos especializados en salud que buscan prevenir y detectar enfermedades en los asociados a la cooperativa, sus familias y comunidad en general, mediante servicios gratuitos como: examen de osteoporosis, electrocardiograma, audiometría, glucometría, optometría, entrega de gafas, chequeos médicos, entrega de medicamentos, higiene oral para niños, etc.



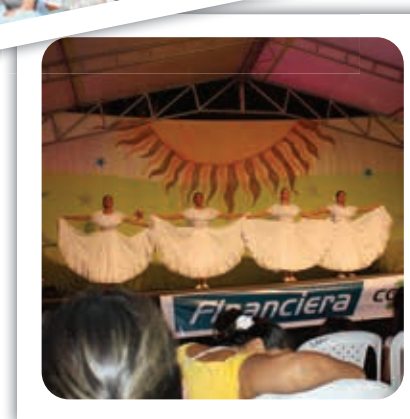
Programa	(BENEFICIADOS POR AÑO)	
Salud	2012	2013
	22500	22600



Responsabilidad Social

Cultura y Arte

La Fundación Comultrasan genera espacios de integración familiar en torno a manifestaciones artísticas y culturales, promoviendo el sano entretenimiento.



Programa	(BENEFICIADOS POR AÑO)	
Cultura & Arte	2012	2013
	28200	11750



Responsabilidad Social

Club deportivo

Desde el Club Deportivo se impulsa la cultura física, el deporte y la recreación, como estrategias que ayudan a consolidar el compromiso social con la comunidad y lo asociados a Financiera Comultrasan.



ACTIVIDAD	BENEFICIADOS
Escuelas de formación (jóvenes de estrato 1, 2 y3)	220
Futbolito, fútbol y Microfútbol en barrios	205
Participación en Interempresas: Futbolito, fútbol, voleibol, minitejo, bolo criollo y bolo americano.	61

Responsabilidad Social



Gimnasio Superior

Desde la Financiera Comultrasan, se brinda apoyo educativo a través de becas en los niveles de preescolar primaria y bachillerato de estratos 1, 2 y 3 del Área Metropolitana de Bucaramanga, enfocados en cuatro pilares fundamentales como: bilingüismo, cultura de buenos ciudadanos, manejo de tics y enfoque empresarial.





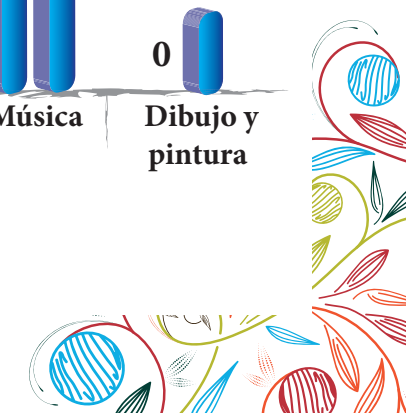
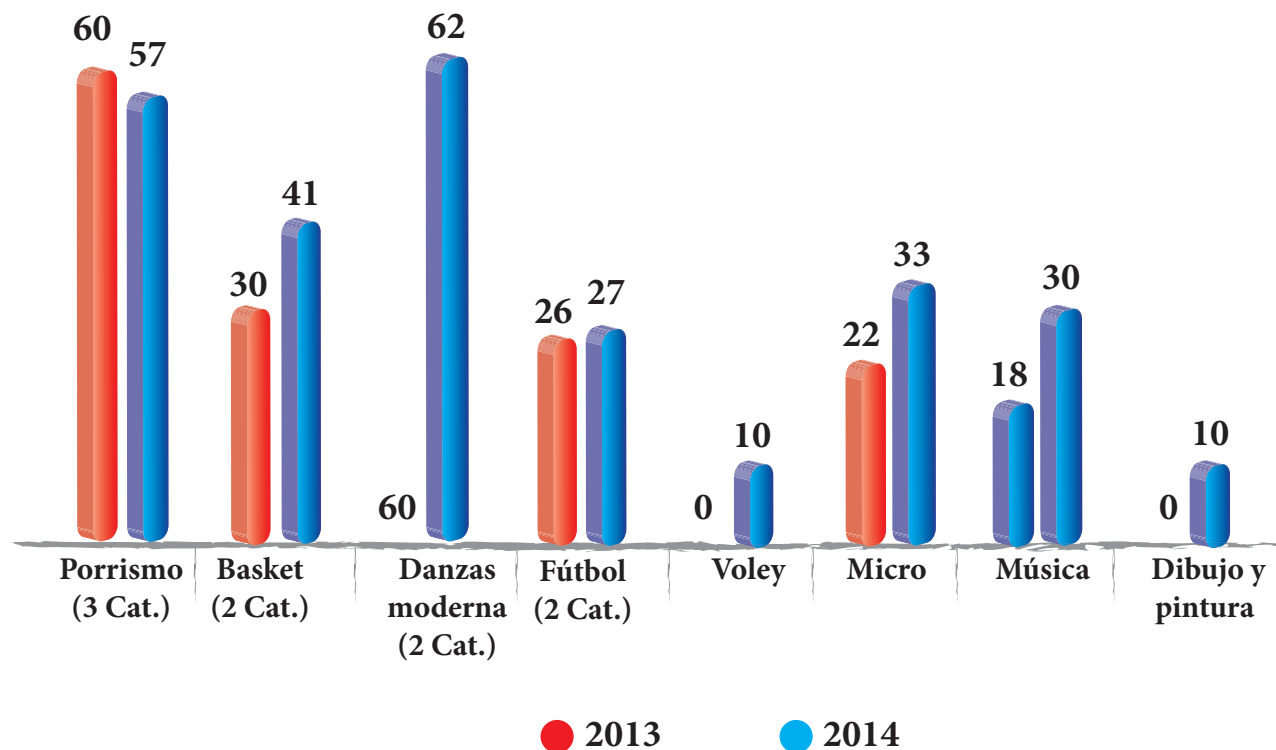
Responsabilidad Social

El colegio Gimnasio Superior con apoyo de la Financiera Comultrasan brinda a los estudiantes formación integral motivándolos a vincularse en actividades sociales y culturales.

Programa Vive Digital

En la sexta interacción del programa VIVE DIGITAL, los estudiantes de decimo y undécimo grado del Colegio Gimnasio Superior obtuvieron el primer puesto en los concursos de Idealización y Prototipación, inscritos con SANTANDER APPS.

Número de estudiantes en lúdicas 2013 - 2014



Medio Ambiente

La Cooperativa en aras de aportar en el control y la consciencia sobre los aspectos que impactan los recursos naturales, el cambio climático y la biodiversidad; ha implementado aplicativos proyectados a construir un comité que vele y capacite a toda la organización sobre el cuidado del medio ambiente desde nuestro quehacer.

Se cuenta con:

1. Plan de Gestión Ambiental.
2. Gestión de proyectos o actividades para concientización.
3. Actividades preventivas para minimizar el impacto ambiental.
4. Sistema de evaluación periódica.



Iniciativas para promover la responsabilidad ambiental en la organización



1. Procesos basados en normas ICONTEC, y legislación colombiana.
2. Capacitación para el manejo de residuos
3. Se garantiza el manejo limpio en las cadenas de producción.

Igualmente se ha venido actualizando en nuevas tecnologías en materia ambiental según las necesidades de la empresa en búsqueda de contrarrestar los impactos ambientales.



Medio Ambiente

Preocupados por la protección del medio ambiente, a través de la Fundación Comultrasan, se realizan diversas actividades orientadas a la sensibilización de toda la población como caminatas ecológicas, jornadas de arborización y entrega de plantas a colaboradores, asociados y toda la comunidad.



Programa	(BENEFICIADOS POR AÑO)	
Medio Ambiente	2012	2013
	7800	32



Implementaciones

Gestión de Proyectos

La dinámica de la cooperativa y la versatilidad para adaptarse a las circunstancias del momento y del mercado le permitieron gestionar 27 proyectos, de los cuales 10 se finalizaron con éxito, 13 se encuentran en etapa de desarrollo y 4 se postergaron teniendo en cuenta las prioridades y estrategias planteadas por la organización

En alianza estratégica con la empresa de tecnología Shareppy, se logró completar el desarrollo, pruebas y puesta en marcha la fase I de la herramienta denominada "Sig-Microfinanzas", que opera desde dispositivos móviles –Tablet, encaminada a la mejora y optimización de los tiempos de respuesta frente al microempresario. En los meses de noviembre y diciembre permitió la radicación de más de 2 mil operaciones de crédito. Otro logro de esta alianza fue las mejoras a la aplicación de recaudo móvil, consiguiendo soportar nuevas plataformas como son: los dispositivos Android.





Implementaciones

Gestión Tecnológica

En el 2013 se apoyaron los proyectos institucionales encaminados al óptimo servicio en la funcionalidad de las aplicaciones vigentes y conservar activa toda la infraestructura.

Se consolidó el servicio de pago de crédito, aportes y Plan de Ahorro Programado en convenio con Efecty. En el transcurso del año 2013 se recibieron más de 70 mil pagos de cartera por un valor cercano a los 19 mil millones de pesos por este canal.

Se realizaron avances en el servicio de agencia virtual enfocados a la seguridad y autocontrol transaccional, permitiéndole al asociado programar notificaciones por cantidad de transacciones y por valor, pudiendo elegir el medio receptor del mensaje entre correo electrónico o celular.



Implementaciones

Gestión Tecnológica

Se realizaron varios cambios apoyando los procesos de mejora de la cooperativa buscando disminuir la operatividad en las agencias.

Se renovaron las plataformas de infraestructura tecnológica de servidores y conectividad que soportan los servicios entregados por la institución a los asociados y a los clientes internos, fortaleciendo las capacidades de procesamiento y llevando los sistemas a las últimas versiones disponibles, con el fin de mejorar las condiciones de funcionamiento y soportar el crecimiento de la entidad.

Se realizaron mejoras a los procesos de recuperación de tecnología ante desastres y, en el centro de datos alterno se efectuaron implementaciones de soluciones de contingencia a procesos de producción, mejorando los tiempos de recuperación establecidos en el manual del DRP (Plan de Recuperación de desastres) institucional.

Se fortalecieron las herramientas tecnológicas de monitoreo, seguridad y auditoría orientadas a prevenir la fuga de información, asegurar el uso de los dispositivos móviles y proteger la información sensible de los asociados.



Implementaciones

Gestión Administrativa

Se culminó la construcción de la agencia Cúcuta, se inauguró las nuevas instalaciones de las agencias Calle 35 de Bucaramanga y Sabana de Torres. Se amplió la agencia Barrancabermeja Nororiental.

El archivo central de la cooperativa fue trasladado al edificio ubicado en la calle 41 con carrera 13 de Bucaramanga, dando espacio así a la remodelación del edificio Centenario.

En el área de Comunicación Organizacional se lanzó el nuevo sitio web de la cooperativa que soporta las transacciones en línea y brinda completa información a los usuarios, el cambio generó un incremento de más de 115 mil visitas en solo siete meses.

Se desarrollaron más de 20 campañas internas con el fin de alinear a los funcionarios respecto a las estrategias planteadas por la institución y se llegó a más de 100 mil lectores a través de la publicación Impulso Solidario, que circula con Vanguardia Liberal.



Implementaciones

Gestión Administrativa

Auditoría Interna

La Auditoría Interna desarrolló su trabajo basado en el modelo de gestión de riesgos y evaluación de controles relacionados; conllevando a que predominara la ejecución de programas de auditoría apoyadas con herramientas tecnológicas y metodológicas, priorizando las auditorías a las agencias como control preventivo, realizando las siguientes actividades:

Evaluación de los cinco elementos del sistema de control interno "SCI":

1. Ambientes de control.
2. Proceso de evaluación de riesgos en toda la entidad.
3. Actividades de control.
4. Sistemas de información pertinentes a la emisión de informes y la comunicación.
5. Monitoreo.

Auditorías al 100% de las agencias de la cooperativa, y auditorías a los procesos de nómina y gestión de seguros.

Auditorías a la Gestión de Tecnología, tendientes a evaluar el grado de madurez en el establecimiento, desarrollo, documentación y comunicación de políticas de tecnología y definición de los recursos, procesos, procedimientos, metodologías y controles necesarios para asegurar su cumplimiento, logrando la evaluación de los siguientes procesos:

La dirección de Auditoría Interna verificó que en la cooperativa existe un grado razonable de confianza en cuanto a la consecución de objetivos corporativos, teniendo como base la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, gestión de riesgos, control y gobierno.





Implementaciones

Proyectos y planes de acción de mejora

- Acompañamientos agencias
- Programa de seguimiento de Coaching para los líderes de la fuerza comercial y microfinanzas: Change America´s
- Educación financiera – Banca de las oportunidades
- Desarrollo de Competencias Comerciales: Valores integrados, entrenamiento al próximo nivel.
- Virtualización de Contenidos



Implementaciones

Gestión Humana

Creación de la cartilla para la Prosperidad Financiera como instrumento que facilite la enseñanza de la Educación Financiera.

Se dio inicio al programa que busca estandarizar los procesos de venta en cada uno de los canales comerciales, implementando metodologías que permitan mejorar la productividad, e incrementar el volumen de ventas enfocado en un excelente servicio hacia el asociado.

Modelo de competencias (levantamiento y descripción) se realizó el levantamiento y actualización en el modelo de competencias de los colaboradores de la cooperativa el cual beneficiará a todos los empleados.





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.• Reuniones Gerenciales.• Correo electrónico medio que permite el envío de noticias y novedades a todos los funcionarios de la Cooperativa



Premios & Reconocimientos

PREMIOS	RECONOCIMIENTO	AÑO
Calificación AA(DobleA) otorgada por la calificadora Value and Risk Rating S.A.	Fortaleza Financiera e Institucional de la Cooperativa.	2013
Premio Interamericano para el Desarrollo de la Microempresa	Mejor institución de Micro Ahorro	2012
Microfinance 100 Latin America and the Caribbean	Puesto 33 - 43.	2011 2010
MICROCREDIT SUMMIT CAMPAING	Plan de acción institucional y miembro activo campaña de la cumbre de microcrédito.	2011

