

INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Asociadas y Asociados de **COOPSENA**

Nuevamente cumplimos con la obligación de presentar los logros alcanzados y los resultados sociales y económicos de nuestra Cooperativa por el año terminado al 31 de diciembre de 2019, teniendo ustedes la oportunidad de analizar la consolidación económica de Coopsena durante este último periodo, lo cual permite garantizar con calidad y eficiencia todas las solicitudes y necesidades de nuestros asociados, motivados a seguir trabajando por el fortalecimiento de esta gran empresa.

PANORAMA INTERNACIONAL

Después de la crisis financiera internacional, la cual se viene presentando desde hace un par de años atrás, el año 2020 parece ser el primer año de repunte. La realidad es que, si bien se proyecta que inicie una leve recuperación en materia de crecimiento mundial, esta se proyecta muy lenta y con riesgos importantes que pueden hacer que no se cumpla esta proyección.

El primer riesgo es el aumento de la deuda a nivel mundial y el segundo es la prolongada desaceleración del crecimiento en la productividad, lo cual no contribuye en el principal fin a nivel mundial, que es; la disminución de los índices de pobreza extrema.

Según el Banco Mundial, el crecimiento económico mundial tendrá una variación positiva del 2,5%, lo cual comparado con el 2,4% registrado en el 2019 permite determinar un ligero repunte basado en una recuperación de la actividad comercial y por su parte una leve mejora en la inversión. Se prevé que el crecimiento de las economías avanzadas en su conjunto disminuirá del 1,6 % al 1,4 %, debido principalmente a la persistente debilidad en la industria manufacturera.

Ante lo anterior y con una perspectiva muy contraria a las economías desarrolladas, se espera que para el 2020 los mercados o países emergentes generen un crecimiento del 4,1%, lo cual es muy superior al 3,5% registrado en el 2019.

De otra parte hay que mencionar que se prevé que el crecimiento per cápita se mantenga muy inferior al promedio de largo plazo, lo cual claramente muestra que el impacto que ha tenido el deterioro en la crisis de los últimos años, tendría una recuperación muy lenta que no podrá ser absorbida por el año 2020 y se tendrán que esperar mejores años en el futuro para por lo menos lograr un crecimiento que equipare las fuerzas con respecto a lo que se tenía antes de la crisis. Si se analiza el comportamiento de las regiones más pobres del mundo, se puede determinar que el ingreso no crecerá en los niveles requeridos y que por el contrario arrastra claramente hacia la baja el promedio mundial.

No podemos dejar de lado en este análisis, el impacto que vienen teniendo las tensiones comerciales entre grandes potencias afectando sus negocios y por ende generando una desaceleración en economías muy importantes como la de China. Adicionalmente si tenemos en cuenta la aparición del virus denominado COVID-19 o comúnmente llamado Coronavirus, debemos disminuir las proyecciones de los países de la región (China y alrededores) toda vez que su actividad comercial se va a ver fuertemente afectada, aunque también es cierto que otros sectores se verán beneficiados ante la necesidad imperante del gobierno Chino por contener la propagación, es así como ha hecho esfuerzos muy importantes en infraestructura lo que reactiva de alguna forma, sectores que venían teniendo un comportamiento no muy favorable en los últimos años. Recordemos pues que China es un país íntimamente relacionado con las cadenas de suministros de todo el mundo.

Un aspecto que preocupa en gran manera las perspectivas de crecimiento mundial, es el gran crecimiento de la deuda en las economías y especialmente en las llamadas emergentes o en vía de desarrollo. La deuda total entre dichas economías trepó del 115 % del producto interno bruto (PIB) en 2010 a alrededor del 170 % del PIB en 2018, lo cual muestra claramente un factor a tener en cuenta y que puede ser visto como una traba al crecimiento.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Si bien es cierto que el endeudamiento público tiene como finalidad el impulsar el desarrollo económico, este puede estar siendo utilizado con otros fines no tan directamente relacionados con actividades de infraestructura, educación o salud como sería el ideal, sino atendiendo déficits crecientes en sus economías, lo cual es un factor claramente recesivo.

Según el Banco Mundial, las tres oleadas de acumulación de deuda anteriores acabaron mal: incumplimientos en el pago de deuda soberana a principios de los años ochenta; crisis financieras a fines de la década de 1990; la necesidad de importantes alivios de deuda en la década de 2000, y la crisis financiera mundial en 2008-09. Y si bien hoy en día algunos de los riesgos se ven mitigados por las bajas tasas de interés, el alto nivel de deuda conlleva riesgos significativos. Puede llevar a que los países se tornen demasiado vulnerables a las conmociones externas, limitar la capacidad de los Gobiernos para contrarrestar las recesiones con estímulos fiscales y obstaculizar el crecimiento a largo plazo desalentando la inversión privada que mejora la productividad.

Dicho lo anterior, se puede llegar a concluir que los Gobiernos están obligados a tomar medidas que le permitan minimizar los riesgos asociados a la acumulación de deuda, pues está claramente demostrado con datos históricos que el resultado de dicha acumulación en ocasiones anteriores no ha terminado de la mejor manera y ha generado recesión. Adoptar medidas sólidas de gestión para el tratamiento de la deuda, claramente serían acciones que ayudarían a mantener controlados los costos de su endeudamiento, ayudando así a mejorar la sostenibilidad de la deuda y reducir los riesgos fiscales.

De otra parte, se requiere contar con regulación sólida y supervisión, para evitar crisis como las presentadas en periodos anteriores por falta de control, recordemos pues situaciones como la presentada a finales del 2008 y 2009. Es entonces necesario un enfoque basado en riesgos para garantizar que la deuda se utilice de manera productiva e identificar vulnerabilidades con suficiente antelación a que se presenten los hechos.

Si hablamos de productividad a nivel mundial, debemos tener en cuenta que un trabajador de una economía emergente o en desarrollo, produce menos del 20 % que un trabajador de una economía avanzada, y en las economías de ingreso bajo esta cifra disminuye al 2%. Lo cual es muy decepcionante a la hora de evaluar la posibilidad de obtener un mayor crecimiento al que se ha presentado los últimos 10 años, pues se espera que sean las economías emergentes las que contribuyan de manera importante a mejorar este indicador.

El mundo entero requiere de grandes esfuerzos que le permitan revertir los niveles de productividad actual y esto solo puede ser posible de la mano de la inversión privada, fortaleciendo la infraestructura y la tecnología del sector productivo.

Si hablamos de inflación, la tarea no ha terminado pues aún se requiere mantener niveles de inflación bajos, sobre todo en los países de ingreso bajo, de esta forma se puede mantener niveles más estables de producción y empleo, mejorar la inversión, y disminuir de las tasas de pobreza. Sin embargo, el aumento de los niveles de deuda como se mencionó anteriormente y el de las presiones fiscales podría generar el riesgo de sufrir disrupciones que podrían generar aumentos considerables en los precios.

En conclusión, si bien las perspectivas económicas mundiales para 2020 anticipan una leve tendencia ascendente con riesgos como el aumento de precios (Inflación), existe un alto grado de incertidumbre a nivel comercial, que puede poner en riesgo dichas previsiones.

Fuente: Banco Mundial: Global economic prospects slow growth policy challenges – Enero 2020,
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/01/08/january-2020-global-economic-prospects-slow-growth-policy-challenges>

PANORAMA NACIONAL

Colombia se pronostica como una de las economías más sólidas de Latino América, gracias al impacto que está generando el aumento de la demanda interna, el consumo de los hogares y la inversión privada, lo anterior reforzado con un aumento de la producción industrial cercano al 3%.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Los principales retos que tiene que afrontar nuestro país, están relacionados con la presión inflacionaria ante el aumento de la demanda interna, así mismo desde el punto de vista del déficit fiscal.

Colombia se está acercando al pico más alto de crecimiento de los últimos años debido a lo que ya se ha mencionado relacionado con el aumento de la demanda interna, lo cual se podría revertir, por lo menos en forma parcial ante la presión negativa que podría ejercer el ambiente económico mundial. Los pronósticos locales dicen que Colombia crecerá alrededor del 3,3%, lo cual representa un leve aumento contra el 3,2 registrado en el año 2019.

El consumo interno continuará expandiéndose en 2020, ya que los ingresos reales de los hogares permanecerán estables y que las condiciones de financiamiento sigan siendo favorables o expansivas.

De otra parte, la incertidumbre aumenta ante los cambios que se presentaron con la nueva reforma tributaria o Ley de crecimiento económico, lo cual puede afectar la inversión productiva y generar limitaciones en su crecimiento.

No podemos dejar de lado los problemas actuales a nivel de desempleo, cifra que no se espera que cambie su tendencia o que por lo menos se mantenga en niveles del 11,2%, más con las presiones que se tienen por la inmigración venezolana.

En cuanto a la tasa de cambio, se espera que se mantengan las presiones alcistas con un promedio para el año 2020 alrededor de \$3.310, lo cual puede seguir impactando el aparato productivo del país, pero a su vez mejorando los ingresos de los exportadores.

La inflación para el año 2020 se proyecta en 3,8% por parte de muchos analistas, lo cual a su vez está dentro de las proyecciones del Banco de la República, esta proyección refleja un aumento con respecto al 3,5% presentado en 2019. Se espera que los primeros meses del año sean los que más aporten a la inflación anual, esto debido principalmente a la transferencia de la depreciación del peso, el aumento del salario mínimo y todos los costos asociados a este. Recordemos que el salario mínimo creció un 6%, lo cual es un porcentaje superior a la inflación causada en el año 2019 y que muchos costos de los colombianos están ligados al aumento del Salario Mínimo.

Por otro lado, también debemos analizar el posible comportamiento de las tasas de interés, de la cual aún se espera que haya un aumento de 25 puntos básicos, lo cual es coherente con la necesidad de controlar la inflación y disminuir la liquidez circulante en el mercado, para evitar presiones en el costo de vida de los colombianos.

Fuente: Grupo Bancolombia: Proyecciones económicas Colombia 2020,

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/actualidad-economica-sectorial/proyecciones-economicas-colombia-2020>

El Sector Cooperativo en 2020:

Según cifras presentadas por Confecoop, actualmente hay 3.205 Cooperativas a nivel nacional, las cuales contribuyen de manera importante al empleo en nuestro país, es así como se generan alrededor de 139.000 puestos de trabajo.

El Cooperativismo se mantiene como un sector fundamental de nuestra economía, no solo por su contribución en el crecimiento de la economía colombiana, sino por el fortalecimiento del ámbito social, permitiendo a un sin número de familias satisfacer sus necesidades sociales, económicas y hasta culturales, pues en una nueva Colombia enfocada en lograr la estabilización del proceso de paz, esto se hace absolutamente relevante para el desempeño integral de nuestra economía.

Se estima que a nivel mundial actualmente hay 1.200 millones de personas asociadas a Cooperativas y es justamente por la magnitud de ese grupo poblacional que ha sido reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como un pilar fundamental en el progreso de los países. Además, solo el volumen de ingreso de las 300 Cooperativas más grandes suma cerca de US\$2.200 millones, mientras que en Colombia hay 3.205 Cooperativas que asocian a más de \$6 millones de personas.

El 2020 será un año de muchos cambios en el sector, sobre todo teniendo en cuenta que la Superintendencia de Economía Solidaria viene fortaleciendo el ámbito normativo en materia de administración y gestión de riesgos, lo cual fija nuevas pautas para el desarrollo del sector y le da la importancia que realmente merece una dinámica de crecimiento



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

basada en el control de riesgos. Es así como en el año 2020 se espera que el sector haya implementado el sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL) y se esperan nuevos proyectos normativos en relación al riesgo de crédito y el riesgo operativo. Es por esto que las organizaciones solidarias deben iniciar un nuevo camino y ajustar su estructura organizacional con un enfoque en la administración de riesgos, lo cual a todas luces requiere un esfuerzo económico, pero a su vez se espera que esta nueva perspectiva de administración también les genere valor a las organizaciones.

Fuente: Confecop: El cooperativismo engloba a más de 1.200 millones de personas en el mundo', <https://www.confecoopantioquia.coop/articulo/28/el-cooperativismo-engloba-a-mas-de-1200-millones-de-personas-en-el-mundo>

BALANCE SOCIAL Y ECONÓMICO CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Teniendo en cuenta de la premisa administrativa de "...Lo que no se mide, no se controla y además no se mejora...", las organizaciones empresariales están migrando a dirigir y administrar sus negocios con el enfoque de trabajo basado en riesgos, esto significa que se debe identificar, medir, valorar y mitigar los riesgos asociados a la operación de cada empresa, de tal suerte que puedan fijar políticas, procedimientos, límites de operaciones, establecer el apetito al riesgo, tolerancia al riesgo, hablar de Riesgo inherente y Riesgo residual, Riesgo de liquidez, Riesgo de crédito, Riesgo de Lavado de Activos, Riesgo Operativo, entre otros es el lenguaje técnico que se está absorbiendo en el ADN de COOPSENA.

Durante el año 2019, La Alta Dirección, la Administración y los Empleados, enfocamos nuestra labor a generar políticas, procedimientos y a profundizar nuestros conocimientos en Riesgos y su administración.

Dado lo anterior se ajustó la estructura organizacional, procedimientos, presupuestos, procesos, funciones y productos, para cumplir e incorporar la cultura de la administración basada en Riesgos en la entidad.

Durante el año se adoptaron políticas para Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo, Riesgo de Crédito; se implementaron metodologías de control como Patrimonio Técnico, Relación de Solvencia, Brecha de Liquidez, Límite de Operaciones de Crédito, Captaciones, Inversiones de Capital, así mismo se analizó la concentración de productos de crédito, tasas, líneas, jurisdicción, género, montos. Los resultados de las decisiones anteriormente adoptadas nos permiten hoy en día, contar con información más detallada de la Cooperativa.

Igualmente se aprobó el nuevo Plan de Desarrollo 2019-2023, que nos dará la guía o el norte para este próximo quinquenio permitiendo el desarrollo armónico de la Cooperativa.

Con relación a los asociados, se procedió a segmentar los mismos por nivel de ingresos, jurisdicción, con el fin de analizar y detectar riesgos de operaciones inusuales y sospechosas, fuente y origen de los recursos; los soportes se verificaron y se validaron los datos y las referencias, todo esto con el objetivo de conocer más a nuestros asociados/clientes/proveedores, además de consultarlos en las listas vinculantes, para prevenir y proteger a la Cooperativa, evitando ser usada en el blanqueo de capitales.

Pero no podemos dejar de lado, nuestra principal y única razón de ser en Coopsena: **LOS ASOCIADOS**, la tarea fue mantener y mejorar los servicios de crédito, previsión, asistencia, solidaridad y bienestar para ellos. La Administración gestionó varias medidas y ajustes a los reglamentos de crédito, que nos permitió crecer en la colocación de préstamos a nuestros asociados, crecer en activos y cartera, aumentar en aportes sociales, en número de asociados, destinar recursos para atender una buena gama de servicios de previsión, asistencia y solidaridad, a través de los seguros de vida deudores y aportes, servicios exequiales, auxilios de calamidad, solidaridad y actividades de fidelización y bienestar.

El año 2019 nos permitió llegar a \$27.196 millones en Activos, con un incremento de \$1.978 millones un 7.84%, el Patrimonio por su parte creció \$1.753 millones y los Pasivos por \$2.367 millones aumentaron en \$225 millones un 10%.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Nuestro capital social cerró en \$21.250 millones, creciendo en \$1.606 millones, los cuales se destinaron a atender los créditos de los asociados que crecieron en \$2.784 millones.

Aunque en el año 2018 veníamos de un récord en colocaciones de crédito, fue necesario dinamizar nuevamente el servicio de crédito, mediante una reforma al Manual de Crédito ajustando condiciones para acceder al crédito, mejorando tasas para el asociado, bajando la cuota del servicio de seguro de vida deudores y aportes, permitiendo efectuar novaciones, retanqueando créditos a las tasas más bajas; esto permitió que en el año 2019, llegáramos a superar el presupuesto de colocación estimada, pues se colocaron \$16.192 millones de pesos, en 2.166 operaciones activas de créditos, con un crédito percapita de \$7.48 millones por crédito.

La colocación del año 2019 correspondió a \$16.192 millones de pesos, cifra récord en toda la vida institucional de Coopsena, superó los \$14.838 millones colocados en 2018, lo anterior teniendo en cuenta el crecimiento del número de asociados en 518 asociados en forma neta, aumentando la colocación en \$1.354 millones un 9.1% de colocación.

La rotación de los créditos generó un crecimiento bruto en cartera de \$2.784 millones de pesos, por su parte los ingresos por intereses de crédito disminuyeron \$39 millones durante 2019, debido a la baja en tasas de interés y disminución en la cuota de seguro de vida deudores. En el año 2020 vamos a cosechar la siembra de cartera del segundo semestre del año 2019.

Gracias a la confianza que tiene los funcionarios y trabajadores del SENA en nuestra institución y a la excelente imagen institucional y reputacional que goza la Cooperativa, desde el punto de vista comercial, tuvimos una oportunidad de oro, que aprovechamos al máximo, el SENA vinculó a nivel nacional aproximadamente a más de 3.000 nuevos funcionarios, de los cuales se asociaron a Coopsena 917, es decir un 32% del potencial; esto nos permitió crecer en 518 asociados en forma neta, que prácticamente es como haber hecho afiliaciones de 5 años en un solo año, lo cual nos pone grandes retos y oportunidades, para atender a nuestros nuevos asociados, pues ellos requieren servicio de crédito, solidaridad, previsión, asistencia y bienestar.

Por otra parte, se realizó una Asamblea General extraordinaria en el mes de noviembre de 2019, cuya decisión principal fue reformar el Estatuto con el fin de incorporar nuevas disposiciones y funciones relacionadas con temas de Riesgo, así mismo se aprobó ampliar el vínculo para los hijos de los asociados, decisión que tiene que ver con nuestro Plan Estratégico que nos ayudará a crecer en el futuro en la base social.

Lo anterior, demanda ajustar la estructura organizacional y tener nueva tecnología como un ERP (Software de Gestión Empresarial), más robusto que permita automatizar procesos y procedimientos, para atender el número de operaciones que esperamos crezcan significativamente.

Por su parte la base social como indicábamos anteriormente, pasó de 2.537 asociados al cierre de 2018 a 3.055 asociados al cierre de 2019, creciendo en 518 asociados netos al año con aportes sociales; estos asociados durante el año aportaron \$1.606 millones netos, cerrando con \$21.250 millones en aportes sociales.

Las obligaciones financieras se mantuvieron y aumentaron \$124 Millones, aunque para el mes de agosto de 2019 había disminuido en \$321 millones con respecto a diciembre de 2018, fue necesario recurrir a crédito para atender la demanda de préstamos del último cuatrimestre del año, sin embargo los costos de financiación bajaron en el año 2019 a \$132 millones de pesos una reducción de \$79 millones con relación al cierre de 2018, por su parte los costos de financiación sumaron \$211 millones, las obligaciones financieras en promedio del año sumaron \$1.665 millones.

Los aportes sociales que se recibieron fueron destinados a colocación de cartera por \$1.606 millones, de los \$2.784 millones de crecimiento de la cartera, por lo que utilizamos los excedentes de tesorería de inicio del año y obtuvimos recursos del pasivo sin costo para financiar el crecimiento de la cartera.

El indicador o índice de mora de la cartera fue del 1,77%, que, con respecto al promedio del sector de las Cooperativas de ahorro y crédito, está por debajo en 235 puntos básicos, ya que el sector cerró en 4.77%, lo cual nos permite concluir



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

con gran satisfacción que las medidas adoptadas para la colocación del crédito son adecuadas y que los procedimientos de cobranzas y cobro jurídico funcionan en la Cooperativa de acuerdo a las disposiciones establecidas en los Manuales vigentes e igualmente que la cultura de pago de nuestros asociados es fundamental para mantener una cartera al día.

El Consejo de Administración, recogiendo una sugerencia del Comité Evaluador de Cartera, aumentó el deterioro general del 1.00% al 2.00%, generando un mayor gasto por valor de \$109.8 millones de pesos, el cual será destinado a aumentar el índice de cobertura de cartera, con miras a acogernos al sistema de Riesgo crediticio, el cual busca que se mantengan unos deterioros por pérdida esperada superiores.

En el año 2019 invertimos en programas de bienestar \$502 millones, en solidaridad y asistencia \$453 millones, en educación \$80 millones, para un total de \$1.036 millones de pesos, de los cuales con cargo al gasto se destinaron \$824 millones y la diferencia fueron recursos de excedentes de 2018 y aportes de los asociados.

Cerramos el año 2019 con \$302.6 millones de pesos de excedentes netos, un incremento con relación a los excedentes del año 2018 de \$95 millones, un 46%, fruto de las diferentes decisiones adoptadas por la Administración que mantienen a Coopsena como una entidad solida económica y financieramente.

Coopsena no tiene pendiente ninguna demanda en su contra, se encuentra a la fecha libre de litigios judiciales y no canceló durante el año 2019, suma de dinero alguna derivada de condena proferida por autoridad judicial.

Esperamos en el año 2020 cumplir y fortalecer todos los resultados e indicadores socioeconómicos plasmados en nuestro Plan Estratégico, para continuar con el crecimiento de nuestro Patrimonio, gracias a nuestra base social.

La Administración como política de enfoque social y bienestar a los asociados y anotadas anteriormente, realizó diferentes actividades durante el año 2019, las cuales ampliaremos sus resultados a continuación:

❖ **SOLIDARIDAD Y AYUDA MUTUA**

➤ **Plan Funerario Los Olivos**

Nuevamente aprobado por el Consejo de Administración, se contrataron los servicios de Previsión Exequial con la empresa Olivos-Coopserfun, beneficio para todos los asociados y subsidiado por la Cooperativa en un 100%. En esta renovación se mantiene la cobertura para los asociados y su grupo familiar en los servicios para atender el deceso, velación, cortejo, destino final y servicios post-exequiales; para el caso de conformación del grupo familiar quedó establecido así:

Asociados Casados:

- Afiliado principal y cónyuge: sin límite de edad.
- Hijos sin importar el estado civil: con permanencia hasta los 45 años.
- Hijos en estado de gestación, hijos con incapacidad total y permanente: sin límite de edad.
- Nietos: con permanencia hasta los 45 años. Dos (2) servicios por vigencia, previa comprobación del parentesco.
- Padres y/o suegros: sin límite de edad. Dos (2) servicios por vigencia.

Asociados Solteros:

- Afiliado principal: sin límite de edad.
- Padres: sin límite de edad.
- Hermanos sin importar el estado civil: con permanencia hasta los 45 años.
- Hermanos en estado de gestación, hermanos con incapacidad total y permanente: sin límite de edad.

Coopsena como asociada a los Olivos-Coopserfun y dadas las relaciones comerciales, recibimos apoyos económicos otorgados por dicha entidad por la suma de \$60.1 millones, ingresos que fueron destinados para cubrir gastos de



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

bienestar. Contribuyendo con la formación del talento humano de Coopsena, recibimos la suma de \$4.9 millones, que se destinaron a cubrir en parte el pago del valor de semestres educativos de los empleados de Coopsena que a la fecha se encuentran estudiando en instituciones universitarias.

Al 31 de diciembre de 2019, estaban vinculados al Plan exequial 2.919 asociados, incrementando en 549 nuevos asociados con relación al año 2018. Los olivos atendieron 59 siniestros, se aumenta en 20 servicios con relación al año 2018.

Asociados como asegurado principal: se atendieron con el plan contratado siete (7) siniestros de asociados y con un plan diferente al otorgado por Coopsena cuatro (4) asociados, dado que los familiares de estos asociados decidieron que el siniestro fuera cubierto por otra entidad o plan funerario. En total fallecieron durante el 2019, once (11) asociados.

Familiares de asociados entre los que se encuentran (Cónyuges, hijos, padres y suegros): Los Olivos atendió 52 Siniestros de familiares de nuestros asociados.

El valor de los recursos destinados para el pago del plan integral por el año 2019, ascendió a la suma de \$ 273.2 millones, con un incremento de \$22.3 millones con relación al año 2018 un 8.8%.



Con relación al seguro Grupo Vida que cubre la totalidad de los asociados por valor de \$1 millón de pesos por asociado, nuevamente el Consejo de Administración mantuvo este beneficio adicional para toda la base social. Se invirtieron \$23.2 millones para el 2019, asegurando a 3.055 asociados al final del año; un incremento de 518 asociados con relación al año 2018, que corresponde al 20.4%.

+ ASOCIADOS FALLECIDOS DURANTE EL AÑO 2019

Queremos rendir homenaje a la memoria de nuestros asociados que fallecieron durante el año 2019, a sus familiares y amigos nuestros sentimientos de solidaridad y sentido pésame por la partida de sus seres queridos.

- + HERNANDO LOPEZ BOHORQUEZ
- + JOSE VICENTE GOMEZ COTRINA
- + LUIS EDUARDO QUEVEDO ESPINEL
- + ARNOLDO DE JESUS GALLEGU MUÑOZ
- + RAFAEL ENRIQUE AMAYA BECERRA
- + OMAR DELGADO CORTES
- + PABLO ENRIQUE DUARTE HOYOS



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

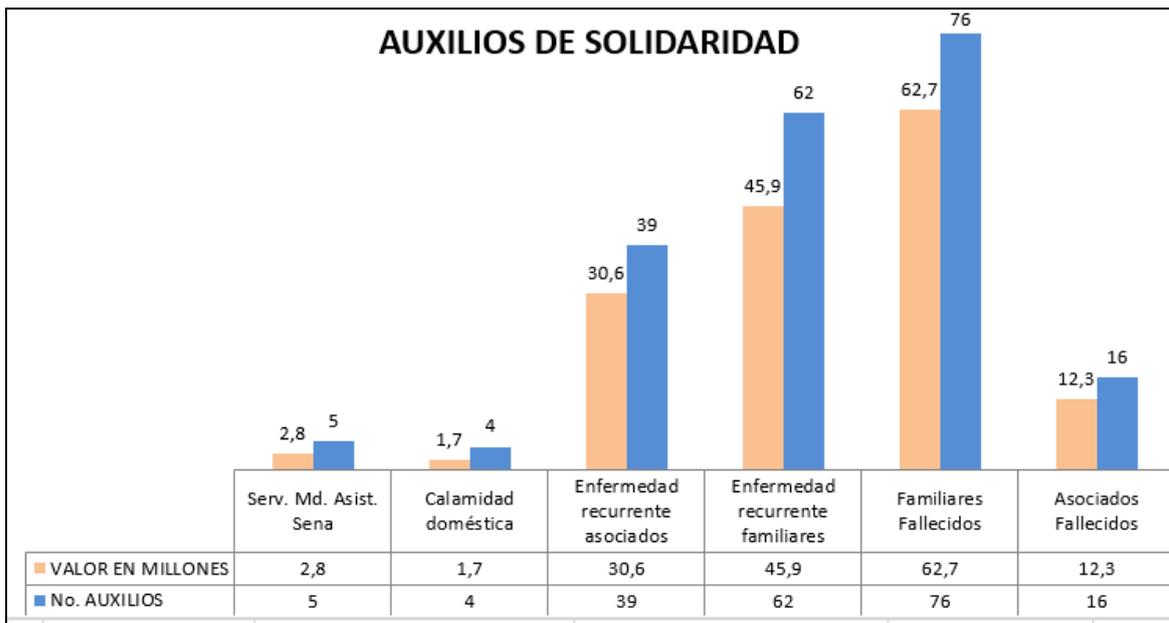
- + DOMINGO CAMARGO RINCON
- + DORA MELANIA GOMEZ DE ARANGO
- + JORGE ERNESTO GARCIA HERRERA
- + ROMERO VASQUEZ JULIO R.

✓ Auxilios de Solidaridad y Calamidad

La Solidaridad está fundamentada en la ayuda mutua que podamos brindar hacia los demás; Coopsena ofreciendo atención oportuna a las necesidades que presentaron nuestros asociados en el año 2019 y cumpliendo con los requisitos exigidos en el acuerdo vigente, otorgó 202 auxilios por valor de \$156.2 millones, incrementando en 27 auxilios un 15,4% y \$9.2 millones un 6.2%, lo entregado con relación al año 2019.

Igualmente acompañando a nuestros asociados y familiares por el fallecimiento de sus seres queridos, hicimos presencia con coronas y arreglos florales por valor de \$633 mil pesos.

La inversión correspondiente al pago del Plan Funerario subsidiado en un 100% por la Cooperativa para toda la base social, el pago de la Póliza grupo vida y la atención de auxilios de calamidad y solidaridad, ascendió a la suma de \$453.2 millones durante el año 2019, superando en \$30.6 millones la inversión realizada en el año 2018, un 7,24%. Se convierte el año 2019 con más recursos del presupuesto destinados para cubrir los servicios de Solidaridad, Calamidad y ayuda mutua.



❖ PARTICIPACIÓN DE LA BASE SOCIAL

✓ Educación

Continuamos el año 2019 cumpliendo con los principios de las entidades de Economía Solidaria capacitando a nuestra base social, empleados, órganos de Administración, Vigilancia y delegados; estas actividades de conformidad con lo establecido en las nuevas normas y aspectos propios de la Cooperativa.

Los asociados que ingresaron a la Cooperativa durante el año 2019, realizaron el curso de Economía Solidaria e Inducción al Cooperativismo, cumpliendo con los requisitos de capacitarse para obtener el certificado correspondiente y así acceder a los servicios en general que ofrece la Cooperativa.

Los empleados se capacitaron en temas de Riesgo Público y Riesgo Biomecánico por parte de la A.R.L Equidad Seguros, se destaca los talleres de Inteligencia Emocional y Riesgo Psicosocial en cumplimiento del Sistema de



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Seguridad y Salud en el trabajo. Así mismo se programó nuevamente en el año 2019, capacitación para los asociados y familiares quienes participaron en el Taller de Fomento Empresarial "Formulación de Proyectos Productivos".

TEMA	No. PARTICIPANTES	CAPACITADOR
PAUSAS ACTIVAS	TODO EL PERSONAL	EQUIDAD SEGUROS
ACTUALIZACIÓN NORMATIVIDAD BRIGADISTAS A.R.L	1	EQUIDAD SEGUROS
TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL	TODO EL PERSONAL	ASESORA SSST
RIESGO PUBLICO A.R.L	TODO EL PERSONAL	EQUIDAD SEGUROS
ESTRATEGIAS PREVENTIVAS EN LA DETECCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO BIOMECANICO A.R.L	2	EQUIDAD SEGUROS
TALLERES DE RIESGO PSICOSOCIAL HACIENDO CONCIENCIA DE LO QUE TENGO	TODO EL PERSONAL	FOOD SERVICE CONSULTING GROUP

Las actividades de Educación realizadas en el año 2019, fueron las siguientes:

ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN	No. DE PARTICIPANTES	DIRIGIDO A
CURSO DE COCINA MEXICANA	20	ASOCIADOS O FAMILIARES
CURSO PACHWORK Y BORDADO EN CINTAS	32	ASOCIADOS O FAMILIARES
ENCUENTRO INTERNACIONAL DE ECONOMIA SOLIDARIA - ASOCOOPH	7	ORGANOS DE ADMINISTRACION Y CONTROL
CURSO FOMENTO EMPRESARIAL PARA ASOCIADOS "FORMULACIÓN PROYECTOS PRODUCTIVOS	19	ASOCIADOS O FAMILIARES
VII ENCUENTRO OFICIALES DE CUMPLIMIENTO - ASCOOP	2	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PRINCIPAL Y SUPLENTE
CURSOS LINEAS DE SEGMENTACION RIESGOS	2	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PRINCIPAL Y SUPLENTE
JORNADA DE OPINION COOPERATIVA - ASCOOP	9	ORGANOS DE ADMINISTRACION Y CONTROL
TALLER SEÑALES DE ALERTA	2	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PRINCIPAL Y SUPLENTE
ENCUENTRO COMITES DE EDUCACION - ASCOOP	1	INTEGRANTE COMITÉ
ENCUENTRO OFICIALES DE CUMPLIMIENTO - ASCOOP	2	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PRINCIPAL Y SUPLENTE
ENCUENTRO JUNTAS VIGILANCIA - ASCOOP	2	INTEGRANTES JUNTA DE VIGILANCIA
ENCUENTRO DE COOPERATIVAS CON ACTIVIDAD CREDITICIA - CONFECOOP	1	GERENCIA
CONGRESO NACIONAL COOPERATIVO - CONFECOOP	7	ORGANOS DE ADMINISTRACION Y CONTROL
CURSO DE BAILE ASOCIADOS	18	ASOCIADOS O FAMILIARES



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



La inversión de las actividades de educación ascendió a la suma de \$38.8 millones. Los asociados que participaron en los cursos de manualidades programados por el comité de Educación, aportaron por concepto de inscripciones el valor de \$3.4 millones.

➤ Bienestar y Recreación

Con una inversión de \$502 millones y en cumplimiento de los objetivos que se trazaron en pro de los asociados, durante el año 2019, se realizaron eventos para dar la mayor participación de nuestra base social, se destacan las siguientes actividades con el acompañamiento del Comité de Bienestar y Recreación, así:

✓ XVII Campeonatos de Tejo y Minitejo

Con la participación de 106 asociados, los cuales integraron 16 equipos de tejo y 6 equipos de minitejo mixto, se llevó a cabo este campeonato en el Club Deportivo el Sanjuanero. La inversión de este torneo fue por valor de \$15.5 millones. El aporte realizado por inscripciones por parte de los participantes fue de \$3 millones.



✓ X Torneo de Bolos Mixto

Cumpliendo una década en la realización de este torneo y con la participación de 108 asociados, se llevó a cabo esta actividad en la Bolera Ricaurte. Se resalta que la gran mayoría de asociados que practican este deporte, nos han acompañado durante estos 10 años. La inversión en este torneo fue por valor de \$18.2 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$4.1 millones.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



✓ IX Campeonato de Fútbol Masculino

Nuevamente y por petición de los asociados que practican este deporte el cual permite la integración entre los diferentes centros de formación del SENA, el Consejo de Administración tomó la decisión de realizar en el 2019 este evento que tiene mucha acogida dentro de la familia SENA con el acompañamiento en cada fecha de los familiares de los jugadores. Se contó con la participación de 9 equipos, con un total de 180 jugadores.

La Cooperativa nuevamente agradece al Centro de Biotecnología Agropecuaria SENA Mosquera, el préstamo de los escenarios deportivos donde se realizó este evento; como contraprestación se hizo una donación de una (1) guadañadora para el mantenimiento de las canchas de fútbol.

La inversión de este evento fue por valor de \$23.5 millones. El aporte realizado por inscripciones fue por valor de \$9.7 millones.



✓ Actividades y Eventos en Regionales a Nivel Nacional

Manteniendo la política establecida por el Consejo de Administración de incrementar la base social de la Cooperativa con el fin de fortalecer el número de asociados y continuar ofreciendo los servicios de nuestro portafolio, durante el 2019 se visitaron los diferentes centros del Sena a nivel nacional con el fin de hacer conocer más nuestra entidad. Fruto de estas visitas logramos la afiliación de 243 asociados, Coopsena se sigue posicionando en la mayoría de regionales del país.

En cada una de las regionales visitadas se hicieron actividades de bienestar con los asociados, donde participaron un gran número de asociados en cada regional, se hizo entrega del bono de fidelidad y el bono para los hijos de nuestros asociados, se atendieron inquietudes, se entregaron estados de cuenta, se gestionaron créditos y se socializó todo el portafolio que ofrece Coopsena. Nuevamente resaltar y agradecer el apoyo en las diferentes ciudades visitadas de los delegados de cada región, quienes son comprometidos en la organización de estos eventos tan importantes para nuestra base social. La inversión en estas actividades fue por la suma de \$33.1 millones.

Al 31 de diciembre de 2019 contamos con 917 asociados en las regionales las cuales fueron visitadas:

Regional Amazonas (Leticia), Regional Antioquia (Medellín), Regional Boyacá (Sogamoso, Duitama), Regional Caquetá (Florencia), Regional Casanare (Yopal), 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 Santander (Bucaramanga, Girón), Regional Tolima (Ibagué, Espinal), Regional Valle (Cali, Buga, Regional San Andrés (San Andrés).



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

✓ Día de los Niños

Como en años anteriores, el Consejo de Administración aprobó para el año 2019 la entrega de un bono por cada hijo de nuestros asociados por la suma de \$70.000 en edades de 1 día de nacido hasta los 12 años. Al 31 de diciembre de 2019 se entregaron 438 bonos para una inversión por valor de \$30.7 millones, así mismo se continuó entregando bonos pendientes del año 2018 de asociados que no habían reclamado, que sumaron 121 bonos por valor de \$ 9.6 millones para un total de \$40.3 millones.

Los asociados agradecen a Coopsena tener en cuenta a sus hijos con la entrega de este bono, ya que se puede invertir en ropa, elementos de estudio, juguetes, mercado

✓ Obsequio Fidelidad

Premiando la fidelidad de nuestros asociados se hizo entrega de un bono para cada asociado teniendo en cuenta los aportes sociales con que contaba cada uno a 31 de diciembre del año 2018. Esta compra se realizó con un reconocido almacén de cadena a nivel nacional.

Recibieron este obsequio los asociados que cumplían en su momento con las condiciones de entrega definidas por el Consejo de Administración, igualmente se hizo la entrega de bonos pendientes por reclamar por parte de los asociados que corresponden al año 2018.

En total se entregaron en el año 2019, 1.865 bonos para una inversión de \$ 370.6 millones relacionados así:

VALOR BONOS FIDELIDAD	No. BONOS	VALOR
\$ 100.000	232	\$ 23.200.000
\$ 140.000	258	\$ 36.120.000
\$ 170.000	11	\$ 1.870.000
\$ 200.000	468	\$ 93.600.000
\$ 230.000	566	\$ 130.180.000
\$ 240.000	3	\$ 720.000
\$ 250.000	45	\$ 11.250.000
\$ 260.000	261	\$ 67.860.000
\$ 270.000	1	\$ 270.000
\$ 280.000	20	\$ 5.600.000
TOTAL BONOS ENTREGADOS	1865	\$ 370.670.000



✓ Asociados Referidos

Durante el primer semestre del año, contamos con el programa de referidos, con el fin de incrementar la base social de Coopsena con el apoyo de nuestros asociados y las promotoras de servicios que atienden los diferentes Centros de formación del Sena a nivel nacional.

Los asociados que nos brindaron el apoyo durante el primer semestre, recibieron cada uno un bono por valor de \$30.000, se entregaron 615 bonos en 215 asociados con una inversión de \$18.4 millones. Igualmente se realizó un sorteo entre aquellos asociados que refirieron nuevas afiliaciones de funcionarios del Sena, que cumplían con los requisitos exigidos para asociarse a la Cooperativa.

Las felices ganadoras fueron las asociadas Vivian Lorena Galvis Loaiza por referir nuevos asociados e Ingrid Catherine Pinto Castañeda por nueva asociada afiliándose a la Cooperativa las dos funcionarias del centro de Gestión Administrativa, quienes recibieron como premio cada una un televisor LED de 43" Smart tv.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



Todos nuestros asociados que ingresaron durante el año 2019, cumplieron con los requisitos establecidos en el Estatuto vigente y realizaron el curso de formación virtual en Cooperativismo y Economía Solidaria a través de la página Web de Coopsena, recibiendo la correspondiente certificación que les permite acceder a los servicios de la Cooperativa.

✓ Otras Actividades de Bienestar

- La Cooperativa siempre pensando en el bienestar de los asociados, no fue ajena en participar y apoyar las actividades realizadas por las organizaciones (asamblea, día del pensionado) en las cuales la mayoría de sus afiliados son asociados a Coopsena, con rifas, bonos con el fin de ser entregados entre los participantes. Se hizo presencia en los eventos programados por APSENA Y SINTRASENA con una inversión de \$800 mil pesos.
- Igualmente dada la situación presentada por algunos asociados de la regional Putumayo debido a inundaciones presentadas en sus hogares, el Consejo de Administración autorizó la ayuda con una inversión de \$900 mil pesos para tres (3) asociados, quienes lograron adquirir elementos fundamentales para sobrellevar esta calamidad.
- En cumplimiento de la Ley 1857 de 2017 y dentro del marco del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevó a cabo una integración de los empleados de la Cooperativa y sus familias, como parte del desarrollo integral con las personas más allegadas a su entorno familiar.

➤ FOMENTO EMPRESARIAL

Con la coordinación por parte de la Administración y el Comité de Fomento, se llevó a cabo durante el segundo semestre de 2019, el Taller de Formulación de Proyectos Productivos, con el fin de brindar herramientas prácticas a los participantes emprendedores para elaborar modelos y formular plan de negocios para sus ideas empresariales.

Se inscribieron inicialmente 25 participantes y terminaron el taller 19 personas. Los participantes tienen ideas de negocio o proyectos ya en marcha de diversos sectores económicos, se buscará brindarles asesoría para aquellos que la soliciten y quieran culminar su plan de negocios.

Algunos de los participantes manifiestan que las garantías solicitadas al momento del préstamo son muy altas por parte de la Cooperativa, sin embargo, el acuerdo vigente que establece los Servicios de Fomento Empresarial, está diseñado y contempla los montos, plazos y requisitos para que los asociados puedan acceder a esta línea y así garantizar el pago de las obligaciones a favor de la Cooperativa en los préstamos que se puedan colocar.

Durante el año no se presentaron proyectos para analizar o recomendar al Consejo de Administración.

El comité seguirá trabajando, en aras del beneficio de la Cooperativa y apoyando al Consejo, buscando nuevas alternativas de motivación para estimular a nuestros asociados con el fin de presentar proyectos de empresas viables financiera y económicamente.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

A la fecha está activo un crédito de fomento con saldo al 31 de diciembre de 2019 de \$ 31.5 millones.

➤ CRÉDITO Y FINANZAS

El comité de Crédito y Finanzas ejerció sus funciones de conformidad con el acuerdo vigente. Para su cumplimiento realizó el análisis de los Estados Financieros presentados por la Administración observando y ejerciendo el control técnico sobre las operaciones de contabilidad y cartera de forma mensual, igualmente analizó y verificó los diferentes indicadores de gestión financiera de la Cooperativa.

En cada reunión, verificó en forma aleatoria los créditos aprobados por la Gerencia dada la facultad establecida, sin encontrar hallazgos o inconsistencias cumpliendo con lo normado en el Manual de Crédito vigente.

De acuerdo a informes recibidos de parte de la administración, se resalta de forma positiva y con un crecimiento del 9% con relación al año 2018, la colocación de préstamos durante el año 2019, atendiendo 2.166 créditos colocados por valor total de \$16.192 millones de pesos.

❖ BALANCE ECONÓMICO

➤ Resultados Económicos y Financieros de 2019

Gerenciar y dirigir una empresa conlleva diferentes riesgos; Identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, son los retos de la alta dirección; crear una cultura entorno al riesgo, nos permitirá tener éxito en el futuro. En la medida que la alta gerencia busca nuevas formas de agregar valor a los asociados de la Cooperativa, se deben preguntar por los riesgos que conllevará prestar los nuevos servicios, lo anterior nos obliga a pensar que la creación del valor, está ligada a la administración de riesgos.

Debemos reconocer que los riesgos no son simplemente peligros que evitar, sino que en muchas ocasiones son oportunidades que aprovechar.

“...el riesgo en sí mismo no es malo. Lo que sí es malo es que el riesgo esté mal administrado, mal interpretado, mal calculado o incomprendido”¹. De hecho, muchos se están dando cuenta que el riesgo crea oportunidad, la oportunidad crea valor y, por último, el valor crea riqueza para los Asociados. Cómo administrar de la mejor forma los riesgos para obtener ese valor se ha convertido en una pregunta crítica que los administradores de la Cooperativa, deben trabajar día a día para resolver”.

Teniendo en cuenta que la principal actividad de la Cooperativa es la colocación de créditos en los asociados a una tasa de interés, recursos que son financiados con los aportes sociales, vamos a analizar las cifras desde este contexto, identificando riesgos y controles sobre los mismos

CRECIMIENTO DE LOS ACTIVOS

El estado de situación financiera comprende el activo, que corresponde a todos los bienes y derechos de la entidad que puedan generar en el futuro, beneficios o ingresos de recursos, los activos durante el año 2019 cerraron con \$27.196 millones de pesos, incrementando un 7.84% con respecto al año 2018 es decir un crecimiento de \$1.978 millones de pesos.

Llegamos a un nuevo techo histórico de \$16.192 millones en 2019 en 2.166 operaciones 42 más que el año 2018, lo anterior nos generó como resultado un crecimiento en la cartera de crédito de \$2.784 millones en términos bruto, lo cual

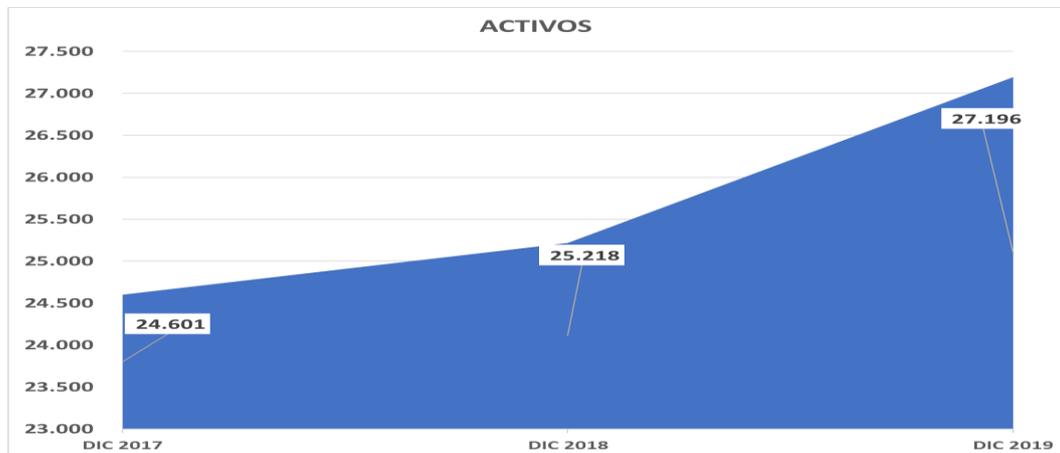
¹ Según Suzanne Labarge, Jefe de riesgos del Royal Bank of Canada.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

es un muy buen resultado, con un 12,87%, es decir que el activo productivo aumento por encima del promedio de los activos, lo cual es un buen síntoma de confianza en los productos de los asociados.



Composición de los Activos

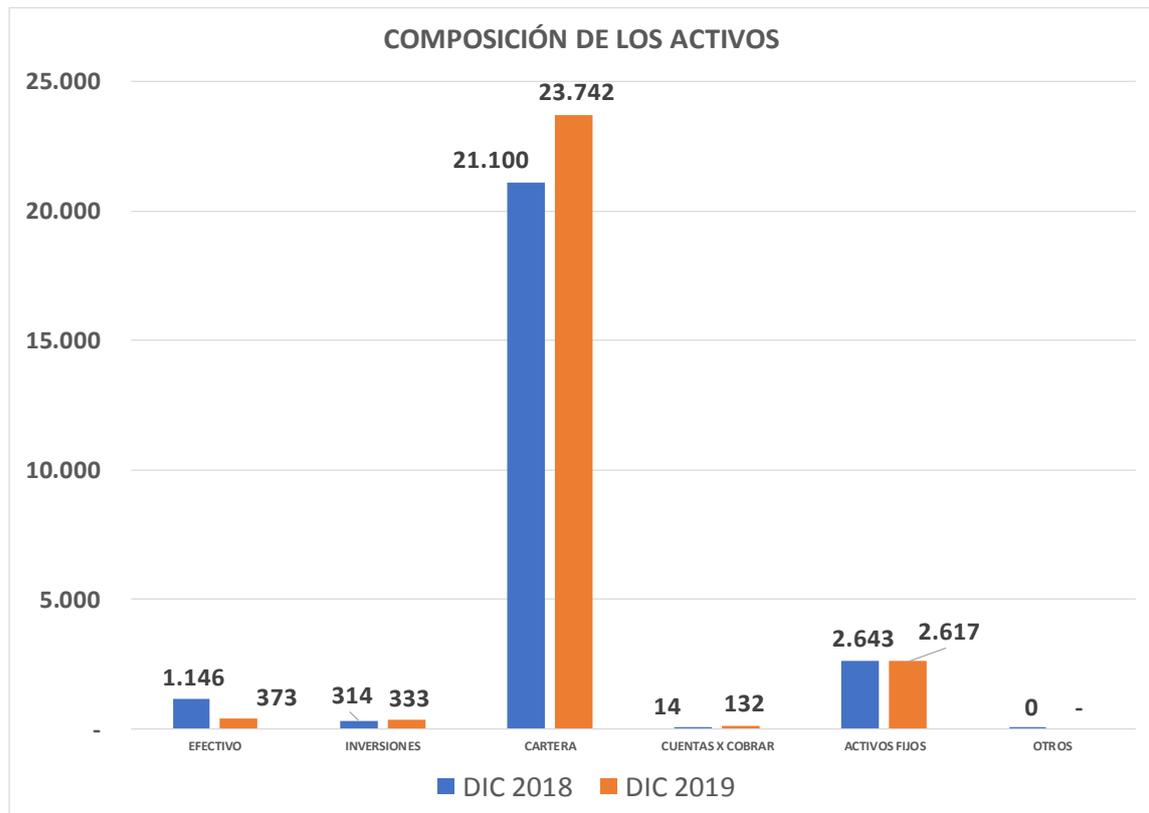
La principal fuente de ingresos de Coopsena está dado por la Cartera de Crédito, la cual representa el 87% de los activos y es el generador del 95% de los ingresos de la operación, es aquí donde revisamos el indicador de estructura, respecto a los activos productivos, tenemos un 87% de activos productivos con la cartera de crédito, un 1% de efectivo y equivalentes para atender la operación, un 1% en inversiones a largo plazo para mantener relaciones comerciales con aliados estratégicos que son proveedores de servicios como: Los Olivos, Banco Coopcentral y Seguros la equidad, además de cumplir con un principio cooperativo de integración entre cooperativas, somos asociados a Ascoop; por su parte el activo no productivo es del 9.62% y corresponde a la sede social donde la cooperativa tiene su oficina principal y presta los servicios, debemos señalar que la sede generó ingresos de \$54 millones en el año 2019, por arrendamiento de los locales del primer piso, este activo contribuye al sostenimiento de la operación de la entidad.

Los anteriores indicadores de estructura financiera, nos permiten concluir que tenemos un indicador de activos productivos adecuado, que no hay activos no productivos y que el activo fijo está dentro de los parámetros de una estructura financiera adecuada.



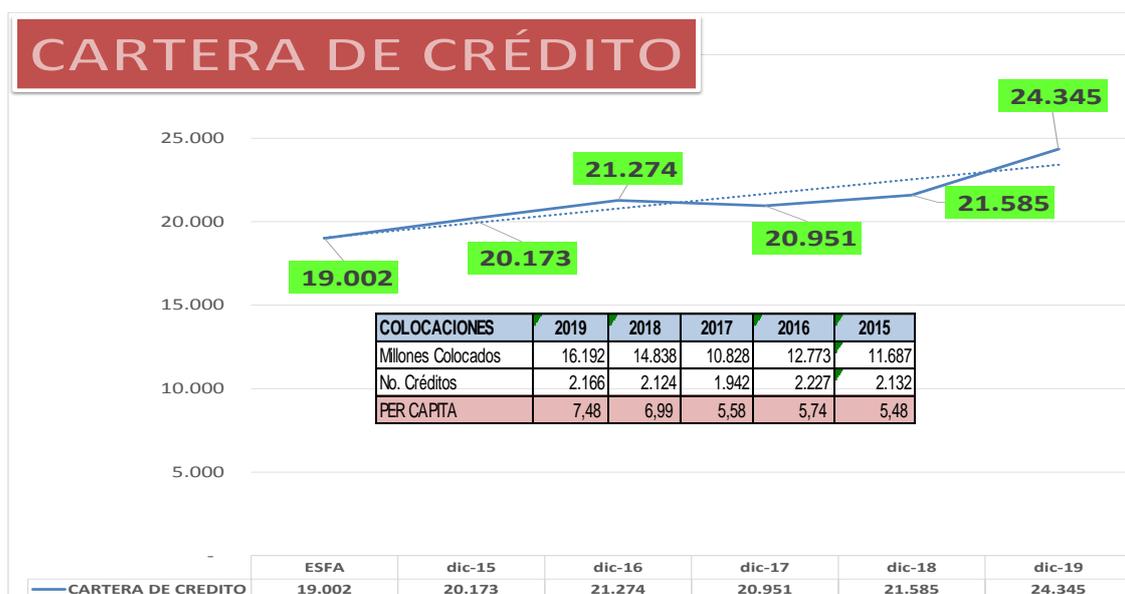
INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



Pasando de lo general a lo particular y teniendo en cuenta que la cartera es el principal activo de Coopsena y generador de los ingresos, financiador de las actividades sociales y que sustenta la operación de la cooperativa, realizamos a continuación un análisis del comportamiento de la misma durante el año 2019.

El año 2019 pasara a la historia de Coopsena como el nuevo mejor año de mayor colocación hasta ahora en los 55 años de vida institucional como se indicó anteriormente, con un préstamo per cápita por asociado de \$7.48 millones de pesos, un crecimiento en la colocación de \$1.353 con respecto a 2018 y \$5.364 millones con respecto a 2017.





INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

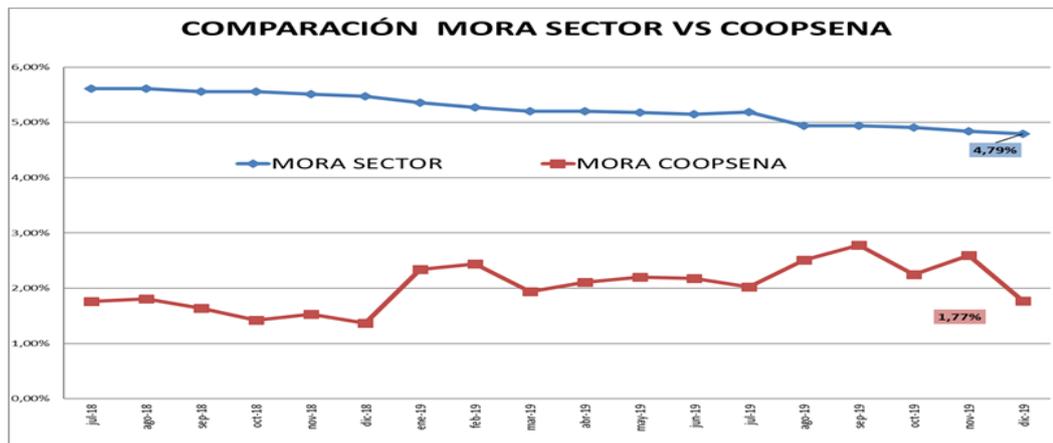
LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Lo anterior nos hace reflexionar en que los nuevos asociados dinamizaron el crédito y que, si queremos crecer en el futuro, debemos tener una base social, robusta, joven, con buena capacidad de pago. Debemos destacar que el Consejo de Administración en el mes de mayo de 2019 adoptó decisiones para dinamizar el servicio de crédito, lo cual generó un efecto positivo, creciendo en las colocaciones.

El Comité Evaluador de Cartera, estuvo atento a los cambios de normatividad legal, en su momento recomendó al Consejo de Administración estabilizar el crecimiento de la provisión general al 2.00% y buscar la asesoría de un experto en temas en matrices de transición y estadística, para que con una adecuada metodología nos permitiera atender la pérdida esperada en forma estadística y analítica; para el año 2020, contamos con esa herramienta, lo que nos permitirá, conocer en forma anticipada el comportamiento de los asociados y administrar mejor el riesgo crediticio, pues se tiene definido el apetito al riesgo, pero aún no la tolerancia al riesgo.

Tenemos 1.747 asociados con crédito de los 3.055 asociados con aportes, es decir que tenemos 1.308 potenciales usuarios de crédito, por identificar necesidades y ofrecer un producto a la medida.

La mora de la cartera paso del 1.37% al 1,77%, índice que está por debajo del promedio del sector solidario cooperativo de ahorro y crédito.



LOS PASIVOS

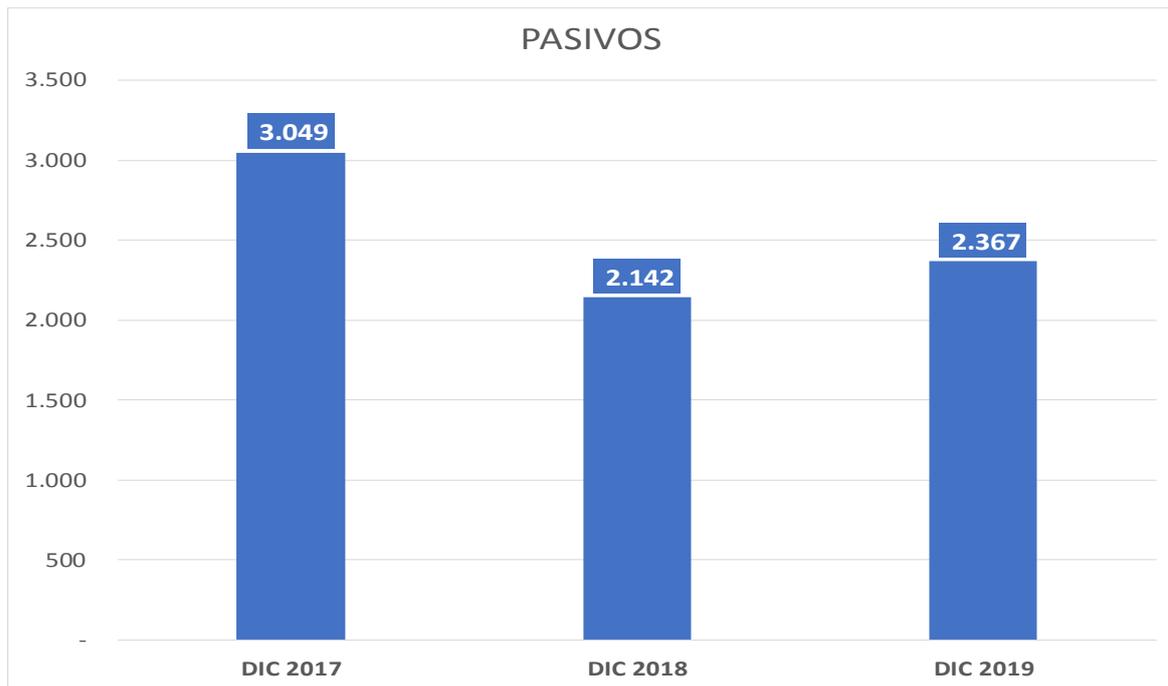
A diferencia del año 2018, fue necesario acudir al crédito para atender la demanda de créditos de asociados en el segundo semestre de 2019; cerramos con una deuda de \$1.728 millones en obligaciones financieras.

Los pasivos crecieron \$225 millones, de los cuales \$124 millones fueron obligaciones financieras. El indicador de endeudamiento cerró con un 8,70%, razonable, lo que nos quiere decir que el crecimiento de la cartera fue con capital de trabajo propio. Por su parte las cuentas por pagar a ex asociados cerraron con \$277 millones creciendo \$70 millones y los ingresos anticipados de cuotas de enero de 2020 cerraron con \$215 millones.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



EL PATRIMONIO

El Patrimonio representa el 91.3% de los activos, es decir que por cada \$100 pesos que tenemos en activos, \$91.3 pesos fueron financiados con patrimonio, lo cual nos permite tener un indicador de solidez.

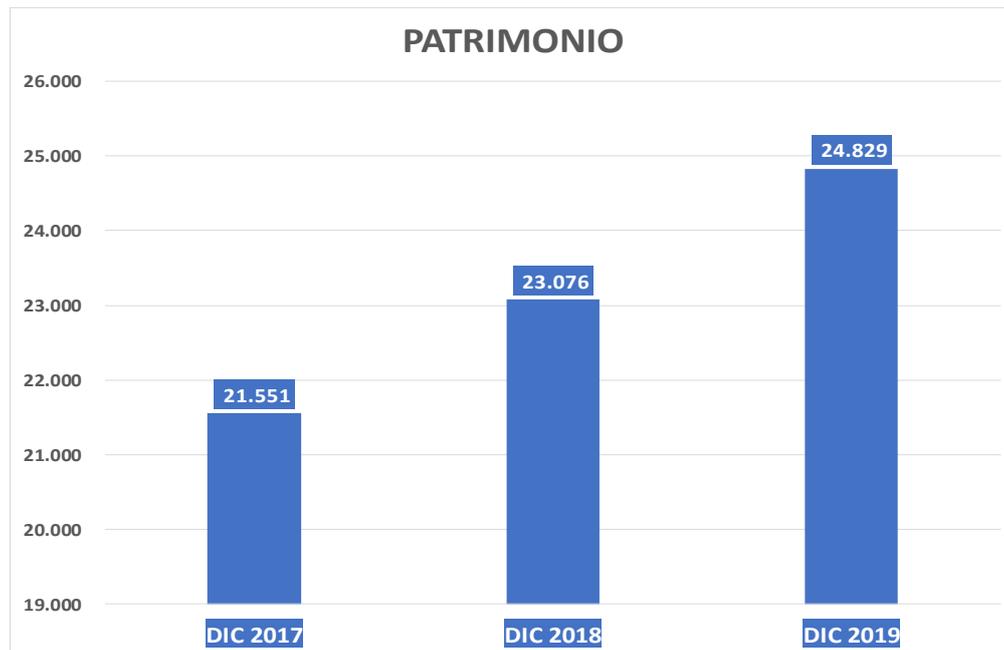
Los aportes sociales representan el 78% de los activos; durante el año 2019 crecieron un 8.18%, es decir pasaron de \$19.644 millones en el año 2018 a \$21.250 millones en el año 2019, un crecimiento absoluto de \$1.606 millones de pesos. Los aportes fueron destinados al servicio de crédito, cerramos con un total de 3.055 asociados, es decir 518 nuevos asociados más que el año 2018 el cual cerró con 2.537 asociados activos.

Las demás cuentas del patrimonio representan el 13.15% de los activos y se constituyen en el capital institucional de la cooperativa incluidos los excedentes del año 2019 por valor de \$302 millones de pesos.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA



RESULTADOS DE LOS INGRESOS MENOS GASTOS

El estado de resultados nos permite analizar la fuente de los ingresos de la entidad y como destina o hace uso de los mismos durante el año gasto, para así llegar a un excedente final.

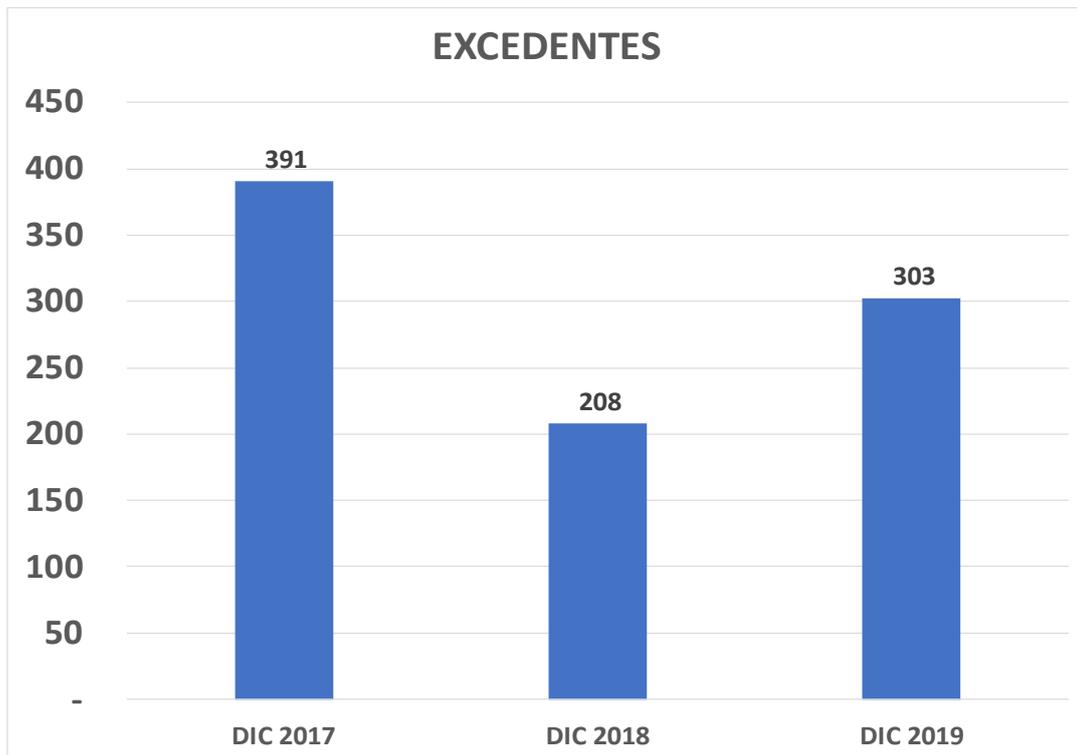
En el año 2019 se obtuvo un total de \$3.956 millones de pesos por ingresos, \$39 millones de pesos menos que el año 2018 que cerró con \$3.973, la disminución de ingresos es principalmente por la baja en la tasa de los intereses beneficio recibido directamente por parte de los asociados, por su parte los arrendamientos nos ayudaron con \$54 millones, el local del primer piso de la Cooperativa estuvo arrendado hasta el mes de agosto de 2019 y fue entregado por parte del arrendatario a la finalización del contrato, manifestando la opción de no renovarlo.

Tenemos un margen bruto del 95% en el año 2019, lo anterior nos permite concluir que fuimos más productivos, ya que en el año 2018 el margen bruto fue de 93%, estos 2 puntos de productividad corresponden al menor gasto de intereses.

Cerramos con un EBITA de \$520 millones de pesos, \$39 millones de pesos más que el año 2018 el cual fue de \$481, generando un indicador de 14% el cual se aumentó con respecto al año 2018 que cerró en 13%.

Los gastos por deterioro acumularon \$310 millones de pesos, de los cuales \$110 millones son por incremento de la provisión general de cartera, explicados en el análisis de la cartera de crédito.

Analizando los gastos generales se destinaron \$955.5 millones de pesos para nuestros asociados así: a) Por el Fondo de Solidaridad para los servicios exequiales y auxilios de solidaridad \$453.2 millones de pesos b) \$502.3 millones de pesos del Fondo de Bienestar, más los beneficios por disminución de tasa de interés y c) \$39 millones de pesos de menos intereses, se acumulan un total de \$994.5 millones de pesos destinados a los asociados de la entidad, lo cual nos daría una rentabilidad del 4.86% promedio sobre el saldo promedio de aportes sociales del año 2019 que fue de \$20.447 millones de pesos.



❖ 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 doce (12) reuniones en el año 2019, evaluando la cartera de cada uno de los meses del año, presentando al Consejo de Administración los resultados de forma mensual, realizando las recomendaciones de forma oportuna; a continuación, se presentan las conclusiones al cierre del mes de diciembre de 2019.

El comité presentó al Consejo de Administración en forma mensual la composición de la cartera y con corte trimestral su informe y recomendaciones, adoptó una metodología de evaluación lo cual consistió en el cumplimiento de la Circular Básica Contable y Financiera en adelante CBFC, numeral 2.4. Proceso de seguimiento y control: el objetivo es identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por disminución de la capacidad de pago del deudor, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito, y determinar la suficiencia en el nivel de cubrimiento de las provisiones, evaluar el índice de morosidad de la cartera, la concentración de los asociados de su cartera y aportes, analizar los casos particulares, así como los saldos de aportes y créditos de los miembros privilegiados.

En desarrollo de la Circular Básica Financiera Y Contable (CBFC), el comité evaluador de cartera ha considerado que la evaluación anual de cartera, debe tener en cuenta información exógena de los asociados, para determinar su comportamiento en el sector financiero tradicional, con el objetivo de medir riesgos ante futuros cambios potenciales en las condiciones iniciales de la cartera de crédito vigente.

Siendo la cartera de crédito el rubro productivo más importante de la entidad. Presentamos los resultados de la evaluación del comité.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

ANÁLISIS EN MILLONES \$ VALORES ABSOLUTOS				ANÁLISIS EN % VALORES RELATIVOS			
MESES	dic-19	dic-18	DIF	MESES	dic-19	dic-18	DIF
TOTAL	24.316	21.550	2.766	TOTAL	100,00%	100,00%	
A	23.885	21.253	2.631	A	98%	98,63%	-0,40%
B	56	88	-32	B	0,23%	0,41%	-0,18%
C	100	77	23	C	0,41%	0,36%	0,05%
D	251	132	120	D	1,03%	0,61%	0,42%
E	24	-	24	E	0,10%	0,00%	0,10%
F	-	-	-	F	0,00%	0,00%	0,00%
MORA	431	296	135	MORA	1,77%	1,37%	0,40%

Se observa que el indicador de cartera cerró con un índice de mora de 1,77%, con respecto al mes de diciembre de 2018, pasó del 1,37% al 1.77%, aumento en 40 puntos básicos. La cartera categoría B, genera el -0,18%, la categoría C genera el 0,05%, la categoría D genera el 0,42%. y la categoría E el 0,10%.

La morosidad durante el 2019 aumentó en 40 puntos básicos en \$135 millones, así mismo la categoría B disminuyó en \$32 millones, la categoría C aumento en \$23 millones, la categoría D aumentó en \$120 millones, la categoría E aumentó en \$24 millones. Actualmente se están llevando a cabo acciones cambiarias que se ventilan a través de procesos ejecutivos en contra de asociados y exasociados que no han honrado sus obligaciones para con la Cooperativa, por la vía de la solución alternativas de conflictos se han recuperado saldos de obligaciones sin recurrir a medidas coercitivas.

PANORAMA DE LA CARTERA MORA PROMEDIO DEL SECTOR VS COOPSENA

De acuerdo con lo señalado por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), la siguiente es la tendencia del sector solidario en lo relacionado al indicador de mora, el cual al 30 de noviembre 2019 cerró en un 4,79%, se realizó un análisis del promedio de cartera del Sector Solidario vs la mora de Coopsena, así;

SEGMENTACIÓN DE APORTES SOCIALES

Al 31 de diciembre 2019 la concentración de aportes por asociado, estaba segmentada en los siguientes rangos:

RANGO	VALOR	%	ASOCIADO	%
HOMBRE	12.278.284.384	58,03%	1639	54%
MUJERES	8.859.620.743	42%	1414	46%
JURIDICA	21.120.178	0,1%	2	0%
TOTAL	21.159.025.305	100%	3.055	100%

30 MAYORES APORTANTES AL 31 DE DICIEMBRE 2019				
TOTAL APORTES	21.159.025.305	100,00%	3.055	100,00%
30 MAYORES APORTANTES	904.278.344	4,27%	30	1%
TOTAL CARTERA	24.315.760.920	100,00%	1.747	100,00%
DEUDA	649.048.524	2,67%	22	1%

Revisando los 30 asociados con mayores aportes, estos acumulan \$904 millones de pesos, que representan 4,27% del total de los aportes. Se evidencia igualmente de estos 30 asociados, que 22 tienen deuda que representa el 1% de total de la cartera y 8 no tienen deuda.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

COMPOSICIÓN DE CARTERA EN MORA POR FECHA DE OTORGAMIENTO.

COMPOSICION DE LA CARTERA EN MORA POR FECHA DE OTORGAMIENTO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2019										
CATEGORIA										
Año	B	Monto	C	Monto	D	Monto	E	Monto	F	Monto
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	0	0	1	30.808.407	0	0	0	0
2014	2	55.174.623	0	0	0	0	0	0	0	0
2015	0	0	1	1.459.972	2	26.746.269	3	28.284.418	0	0
2016	1	389.128	1	4.660.309	3	19.733.181	1	2.870.469	0	0
2017	1	24.927.559	2	11.938.636	4	8.658.257	2	2.460.233	0	0
2018	7	32.033.239	0	0	6	95.028.447	0	0	0	0
2019	3	10.707.334	1	779.913	6	56.117.189	0	0	0	0
TOTAL	14	123.231.883	5	18.838.830	22	237.091.750	6	33.615.120	0	0

Se hizo un análisis de la mora por cosecha del año de desembolso, y se puede concluir que los créditos otorgados en el año, 2017, 2018 y 2019 son los que tiene mayor concentración de morosidad.

❖ INFORME ANUAL GESTIÓN DE RIESGOS SARLAFT Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

La gestión del Riesgo en Coopsena, constituye una de las principales herramientas gerenciales para asegurar el propósito misional, es así que en el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo "SARLAFT", este ha sido sin duda un sistema que ha tenido relevancia en la Cooperativa, donde los directivos y su equipo de trabajo se encuentran altamente comprometidos para cumplir los objetivos de las Políticas Generales y de Procedimiento propuestos.

Existe un avance en la cultura de nuestros asociados para tener la disposición en la actualización de datos, y más allá que sea una norma que se debe cumplir, el conocimiento del asociado para su Cooperativa es lo más importante al momento de realizar una operación.

Se ha construido y evaluado el proceso de implementación de los diferentes Sistemas de Administración de riesgos "SIAR" y en cumplimiento de la Circular Externa No. 015 de 2015 emanada por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria, donde nace el proceso de implementación del SIAR y aunque la Circular Externa No. 014 de 2015 no establece la aplicación a Cooperativas de Aporte y Crédito como Coopsena, esta administración consciente de los beneficios que trae consigo, consideró que gestionar los riesgos nos permite generar valor a la entidad.

Para ello, el Comité de Riesgos ha trabajado en la construcción de Manuales de Políticas y Procedimientos para el Sistema Integral de Administración del Riesgo - SIAR, dentro de estos, se ha establecido en el Riesgo de Liquidez "SARL", herramientas de control como límites de operaciones por colocaciones e inversiones según el patrimonio técnico, cumplimiento de la relación de solvencia, análisis de la brecha de liquidez y flujos de caja.

En el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio "SARC", la Cooperativa tiene un comité Evaluador de Cartera, donde se realizan las evaluaciones de cartera, se cuenta con un control de origen de créditos y se tiene certificación de calidad ISO 9001-2015 con ICONTEC en el proceso de Colocación y Recaudo de Crédito, de igual forma, se ha implementado los límites de operaciones: activos de crédito, se realiza seguimiento a los productos por las diferentes variables como tasa, plazo, líneas de crédito, género, edad del asociado, jurisdicción, tipo de garantía, forma de pago y se está construyendo la matriz de riesgo, el apetito de riesgo y la política de SARC.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

En cuanto al Sistema de Riesgo Operativo "SARO", se está levantando información para las matrices y así adoptar controles en el sistema operativo de las actividades propias de cada área. Mediante capacitaciones al equipo de trabajo de Coopsena se han socializado los Manuales de las Políticas y Procedimientos de SARL, SARC y SARO.

ACTIVIDADES REALIZADAS

- El comité de riesgos realizó nueve reuniones durante el año 2019.
- Realizó seguimiento de las actividades del empleado de cumplimiento
- Evaluó la necesidad de un nuevo software contable
- Construyó manuales de políticas y procedimientos para SARL, SARC, SARO

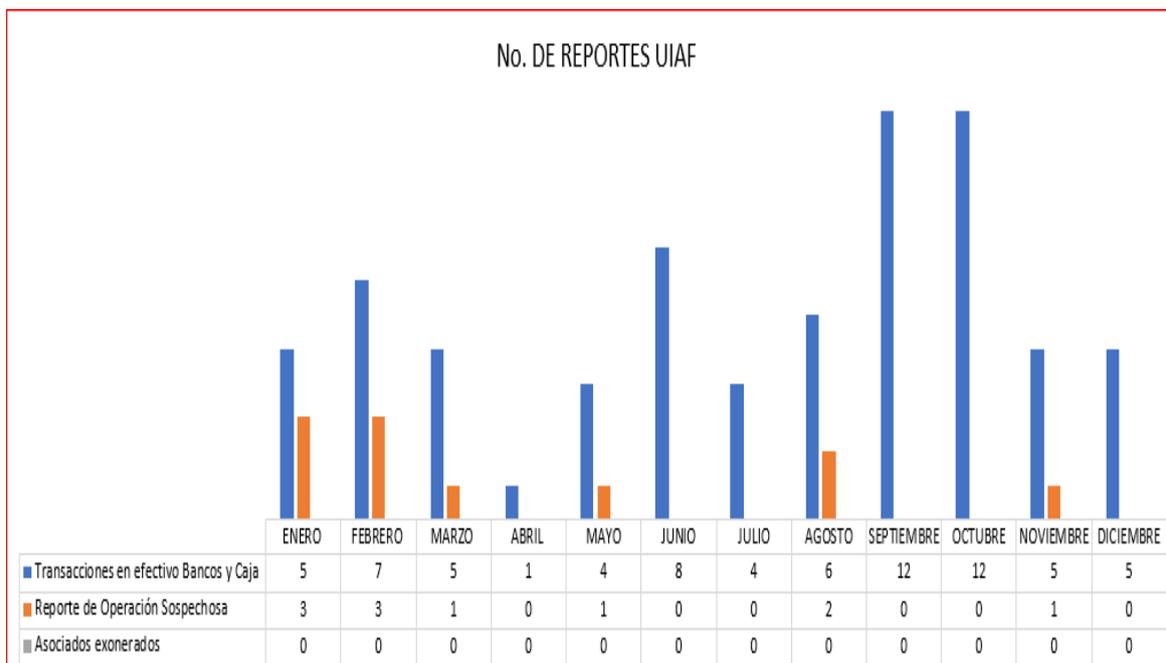
➤ INFORME ACTIVIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Se cuenta con un Manual de Políticas Generales y un Manual de Procedimientos como directrices para el cumplimiento del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT ajustado a las normas vigentes.

CUMPLIMIENTO DE REPORTE DE LA UIAF

Se efectúan los reportes ante la UIAF de conformidad con las normas y fechas establecidas para nuestra entidad, con los siguientes resultados durante el 2019



- Reporte Positivo de ROS (11)
- Transacciones en efectivo superiores a \$10 millones, (74), estas operaciones fueron validadas, constatando la existencia de la correspondiente Declaración de Origen de Fondos y los Documentos Soportes que sirven para justificar la procedencia de los recursos depositados en las cuentas de los asociados.
- Se han actualizado regularmente los proveedores
- Se han realizado las consultas efectivas



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

PERSONAS EXPUESTAS PUBLICAMENTE – PEP: La Cooperativa cuenta con quince (15) asociados catalogados como PEPS, por manejar recursos públicos, se realiza seguimiento de las operaciones con monitoreo mensual y se evidencia que su transaccionalidad es normal.

ACTUALIZACION DE INFORMACION

Físicos: Se adecuó satisfactoriamente el formato No. 5 emanado de la Supersolidaria a nuestra entidad, el cual esta implementado en las afiliaciones que se han recibido durante el año, soportado con los documentos requeridos, de conformidad con la política establecida en los manuales de SARLAFT.

Software: En el proceso de adecuación de las características y atributos en el sistema para la actualización de la información, se implementó un programa vía Web. De igual forma, en el software se ha venido actualizando la información del asociado continuamente en la medida que solicitan servicios en la Cooperativa.

Por otra parte, la Administración viendo la necesidad de actualizar el Software contable para la captura de la información, autorizó un proyecto de compra con el fin de modernizar y hacer los procesos más eficaces, para ello contamos con la asesoría de un consultor especializado en construir los términos de referencia para este fin, proceso que inicio en diciembre de 2019.

Data: Cada cierre se evalúa la información del sistema la cual se encuentra capturada y custodiada mediante el software contable, para asociados/clientes/ proveedores; nuestra Base de Datos se encuentra en un 80% actualizada.

Validación de datos: Los responsables de esta labor dejan evidencia con firma, fecha y hora de la verificación y validación de datos tanto proveedores como afiliaciones.

ACCIONES

- Se realizó en un 80% la actualización de datos de los asociados mediante herramienta desarrollo web.
- Se inicio trabajos en el software para actualizar algunos campos necesarios en la operación.
- Se evidencia que las señales de alerta van disminuyendo, debido a que se afianza la base de datos y se pueden identificar con más facilidad cada transaccionalidad.
- Se implemento el formato del beneficiario Final y el formato de identificación de PEPS mejorada.
- Se ajustaron los manuales de políticas y procedimientos de conformidad con los cambios establecidos en la normatividad de la Superintendencia.
- Se realizo la debida diligencia de los nuevos asociados/clientes/proveedores.
- Se presentaron los informes ante la UIAF y el Consejo de Administración de conformidad con la normatividad vigente.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

FACTORES DE RIESGO

1.1. Asociados/Clientes/proveedores:

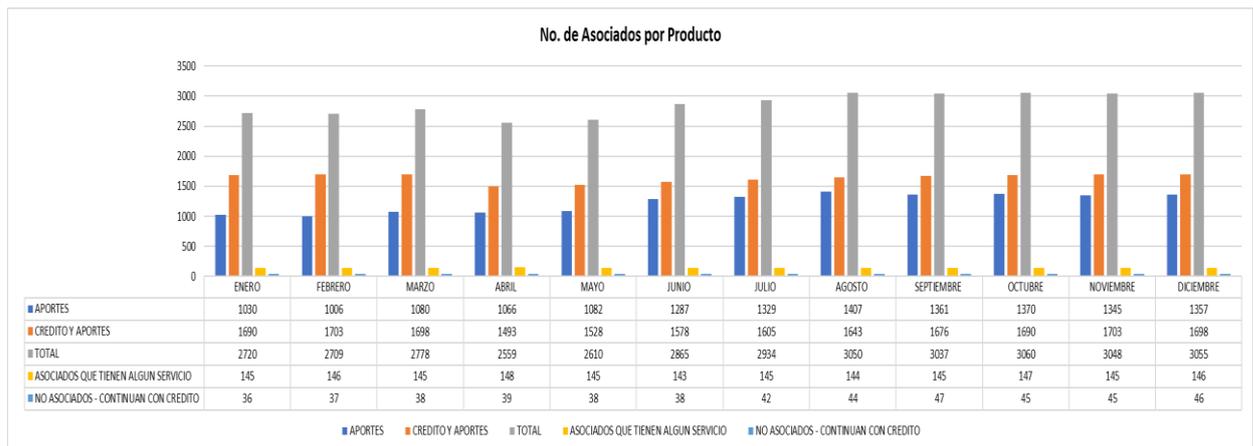
	AFLIACIONES	BENEFICIARIOS FINAL	PROVEEDORES	TOTAL CONSULTAS
ENERO	135	2	0	137
FEBRERO	52	5	0	57
MARZO	46	2	0	48
ABRIL	359	1	0	360
MAYO	133	7	11	151
JUNIO	109	9	5	123
JULIO	62	2	3	67
AGOSTO	45	1	1	47
SEPTIEMBRE	25	6	7	38
OCTUBRE	16	12	5	33
NOVIEMBRE	30	1	0	31
DICIEMBRE	20	4	2	26
TOTAL	1032	52	34	1118

Se efectuaron 1118 consultas efectivas para cada uno de nuestros asociados/ clientes /proveedores que realizaron alguna operación en Coopsena.

De igual forma se realizó consulta masiva a 3.171 registros a Asociados/clientes/proveedores el pasado 23 de diciembre de 2019 de conformidad con la normatividad vigente.

Estadísticas del Proceso		
Total de Registros Procesados	3171	
Total de Registros Recibidos	3171	100%
Validaciones de Personas Naturales y Jurídicas		
Total de Personas Naturales	3082	97%
Total de Personas Jurídicas	89	3%

1.2. Productos: Comportamiento de los productos que tiene Coopsena según número de asociados



1.3. Canales de distribución: Los canales utilizados para la operación de la Cooperativa son recibos de caja y consignaciones de Bancos, estos se analizan mensualmente donde se verifica que su frecuencia con un resultado constante.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

1.4. **Jurisdicciones:** Con corte al 31 de diciembre de 2019, se observa un 82% de concentración de asociados jurisdiccionalmente en el riesgo bajo y un 5% de asociados que se encuentran en ciudades de riesgo alto, sin embargo, su transaccionalidad es por nómina por lo cual se ve con normalidad.

Con el crecimiento de asociados a nivel nacional los riesgos van incrementando.

Cuenta de APORTES DICIEMBRE CIUDADES					
Etiquetas de fila	ASALARIADO	INDEPENDIENTE	PENSIONADO	PERSONAJURIDICA	Total general
⊕ RIESGO ALTO	419	19	35		473
⊕ RIESGO BAJO	1600	121	771	2	2494
⊕ RIESGO MEDIO	79	4	5		88
Total general	2098	144	811	2	3055

MEDICION, CONTROL Y MONITOREO

Segmentación de factores: Mediante el modelo de segmentación se extraen cada señal de alerta donde se identificaron los siguientes conceptos que por su condición se observa la normalidad de la transacción.

- Compras de cartera
- Seguimiento de los Pep
- Créditos aprobados de mayor cuantía.

Seguimiento que se realiza teniendo en cuenta los documentos establecidos para este fin. (formato declaración de origen de fondos y/o soportes de la entidad donde realizan la transacción)

Matriz De Riesgos Se presentó al Consejo de Administración la actualización semestral de la matriz de riesgo de SARLAFT identificando siete (7) riesgos descritos a Continuación:

No. Riesgo	RIESGOS	Controles	Severidad del Riesgo Residual	Matriz Riesgo Inherente y Residual																														
R001	Perdida Económica por sanción legal del ente de control, debido a la no detección de operaciones inusuales y/o sospechosas de los asociados/clientes/proveedores que no fueran debidamente identificadas, documentadas y reportadas ante la UIAF	8	Alto	<table border="1"> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Ri</td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Rr</td></tr> </table>	Ce						Pr						Po					Ri	Im						Ra					Rr
Ce																																		
Pr																																		
Po					Ri																													
Im																																		
Ra					Rr																													
R002	Perdida Económica por sanción legal del ente de control, debido a que posterior al proceso de vinculación el asociado/cliente/proveedor fuere incorporado a las listas vinculantes y no fuere detectado.	4	Moderado	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td></td><td></td><td>Ri</td><td>Rr</td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po					Im					Ra			Ri	Rr
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po																																		
Im																																		
Ra			Ri	Rr																														
R003	Perdida Económica por sanción legal del ente de control, debido a realizar operaciones asociados/cliente/proveedor cuya residencia o zona de influencia o lugar de operación corresponde a una zona geográfica de alto riesgos, permitiéndole realizar operaciones LAFT	2	Bajo	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td>Ri</td><td></td><td></td><td>Rr</td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po					Im					Ra	Ri			Rr
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po																																		
Im																																		
Ra	Ri			Rr																														
R004	Perdida Económica por sanción legal del ente de control, debido a que a través de desembolsos de créditos o pago de proveedores se giren a un beneficiario final que se dedique a actividades ilícitas	3	Bajo	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td>Ri</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po					Im					Ra	Ri			
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po																																		
Im																																		
Ra	Ri																																	
R005	Perdida Reputacional o sanción económica por vinculación de un asociado PEPS sobre los cuales se vincule y no se identifique.	2	Bajo	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td>Ri</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po					Im					Ra	Ri			
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po																																		
Im																																		
Ra	Ri																																	
R006	Perdida Reputacional o sanción económica por vinculación de un asociado/cliente/proveedor que se encuentre reportado en listas restrictivas	2	Bajo	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td>Ri</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po	Ri				Im					Ra				
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po	Ri																																	
Im																																		
Ra																																		
R007	Sanciones legales y económicas por no realizar reportes externos o efectuarlos de forma extemporánea debido a falta de programación y/o fallas en tecnología	1	Moderado	<table border="1"> <tr><td>In</td><td>Me</td><td>Mo</td><td>Ma</td><td>Ca</td></tr> <tr><td>Ce</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pr</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Po</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Im</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Ra</td><td></td><td></td><td>Ri</td><td></td></tr> </table>	In	Me	Mo	Ma	Ca	Ce					Pr					Po					Im					Ra			Ri	
In	Me	Mo	Ma	Ca																														
Ce																																		
Pr																																		
Po																																		
Im																																		
Ra			Ri																															



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

REQUERIMIENTOS GUBERNAMENTALES

De conformidad con la circular Externa 014 de 2018, se realizaron modificaciones a los Manuales de Políticas Generales y Procedimientos Específicos, se actualizó la matriz de riesgo, se consolidó un formato para el beneficiario final en los servicios que adquiere el asociado, se determinó un formato para los PEPS y realizar la debida diligencia mejorada.

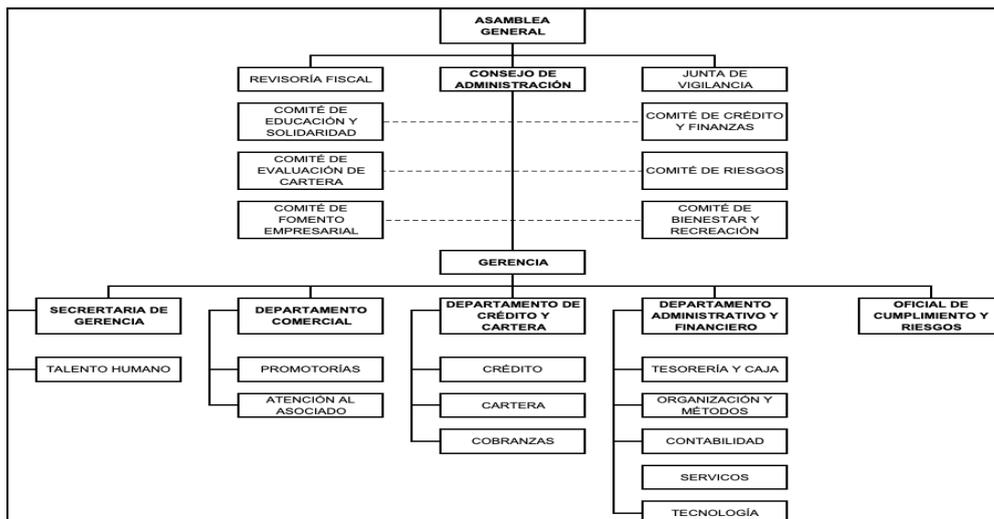
En el mes de julio, previa convocatoria realizada por la Supersolidaria, Coopsena respondió el cuestionario publicado como parte del inicio de la Evaluación Nacional de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo 2019.

DOCUMENTACIÓN

- ✓ Se está llevando a cabalidad los formatos establecidos en los manuales de SARLAFT.
- ✓ Se tiene en custodia del oficial de cumplimiento los documentos requeridos a los asociados/clientes/proveedores cuando la operación lo amerite.
- ✓ Se mantienen en el sistema papeles de trabajo donde se documentan las operaciones de Coopsena.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se evaluó la estructura organizacional en el plan de desarrollo quedando de la siguiente manera:



ÓRGANOS DE CONTROL

La Revisoría Fiscal en sus actividades, presentó los informes de auditoría del SARLAFT tanto al Consejo de Administración como a la Superintendencia de Economía Solidaria.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La Cooperativa cuenta con un software contable bajo la plataforma Windows, adquirido en el año 2002, el cual se encuentra funcionando, en el nuevo Plan de Desarrollo se generó la necesidad de adquirir una nueva herramienta tecnológica que se ajuste a los nuevos requerimientos que debe cumplir la Cooperativa. Es así que la Administración se encuentra adelantando un proceso para la adquisición de un nuevo sistema contable que sea más automatizado y acoja las necesidades del SIAR con una proyección superior a 10 años.

Se elaboró un programa vía web para la actualización de datos básicos de nuestros asociados. Así mismo contamos un modelo de segmentación en Excel para el desarrollo de algunas actividades del SARLAFT.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro de la gestión del SARLAFT se realizó divulgación al equipo de trabajo de las actividades a seguir de conformidad con los Manuales de Políticas y Procedimientos establecidos.

Se presenta informes trimestrales al Consejo de Administración y la Gerencia por parte del Oficial de Cumplimiento, dando a conocer el funcionamiento del sistema y las necesidades que se han presentado.

CAPACITACION

Las capacitaciones se realizaron de conformidad con los temas previstos para los empleados y directivos, de igual forma, paulatinamente se ha venido desarrollando el curso de UIAF para el equipo de trabajo. Se ha trabajado con el Comité de Riesgos la implementación del SIAR, divulgando los proyectos de manuales de Riesgos SARO, SARL, SARC.

De esta forma, la Cooperativa cumple con la política de brindar capacitación y entrenamiento en materia de gestión del riesgo de LA/FT a sus Directivos, empleados, Órganos de Control y contratistas, para el año 2019.

SEGUIMIENTO INFORMES REVISOR FISCAL

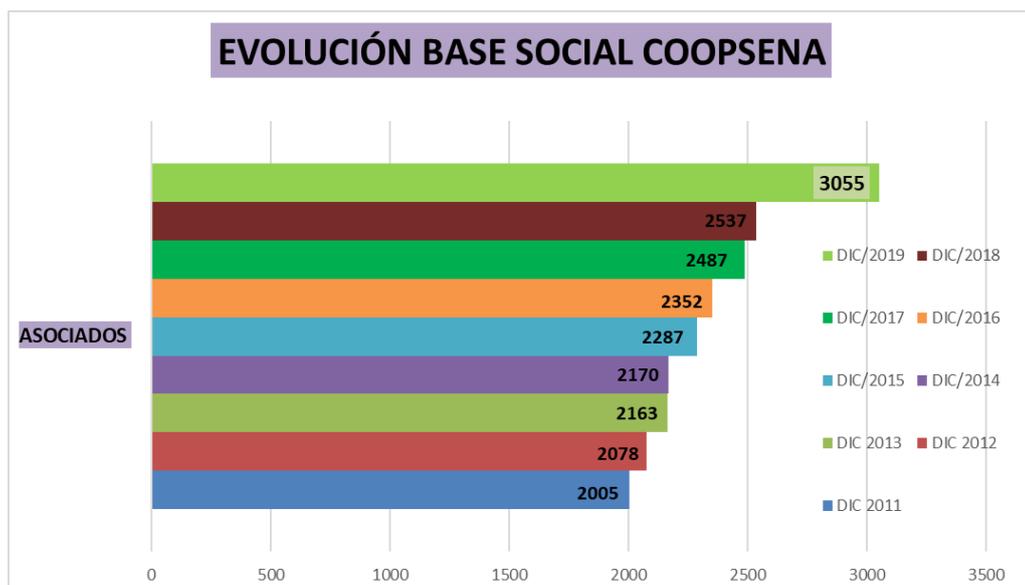
Se analizó el informe de Revisoría Fiscal presentado a la Superintendencia de Economía solidaria donde informó la aplicación de la normatividad y presentación de reportes ante la UIAF. Se continuará trabajando con este organismo de control, con el fin de fortalecer los procedimientos contra el LA/FT. En este informe se observan resultados positivos, equilibrados a los esfuerzos e importancia que Coopsena y el equipo de trabajo le otorgan al SARLAFT.

De igual forma se realizaron observaciones de fortalecimiento para los controles internos de evaluación en SARLAFT, las cuales fueron acogidas por parte del Oficial de Cumplimiento y la Gerencia con el equipo de trabajo.

CONCLUSION GESTIÓN DE RIESGOS Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

En el periodo informado y de acuerdo con las pruebas realizadas, es muy importante informar que Coopsena no ha sido utilizada por parte de terceros para Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

❖ BASE SOCIAL

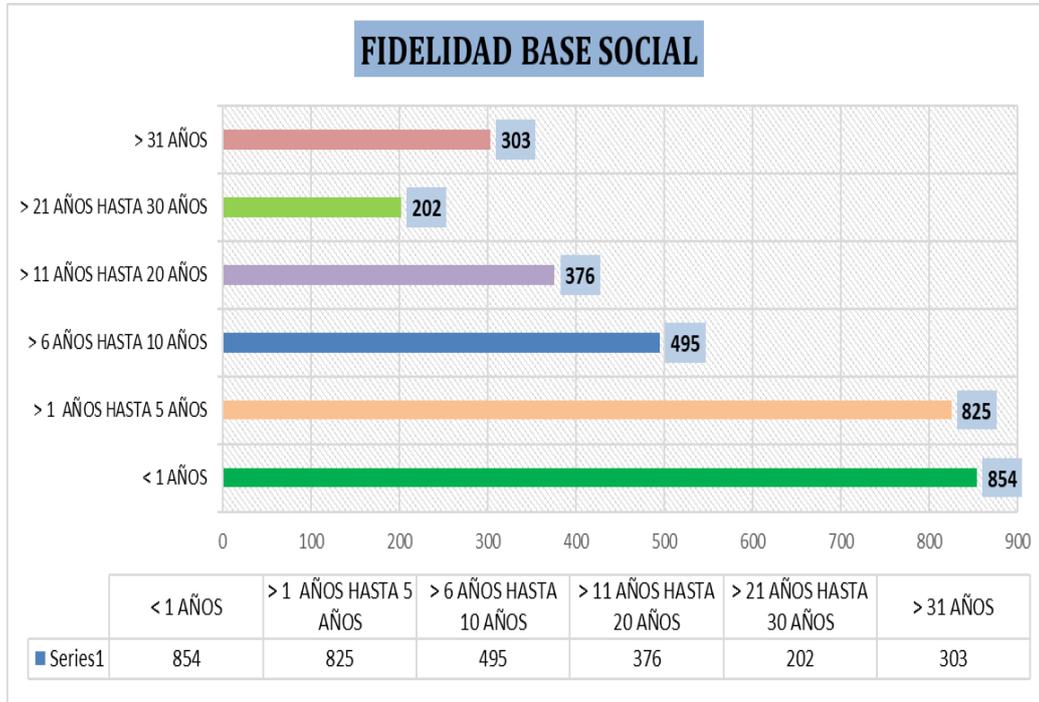




INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

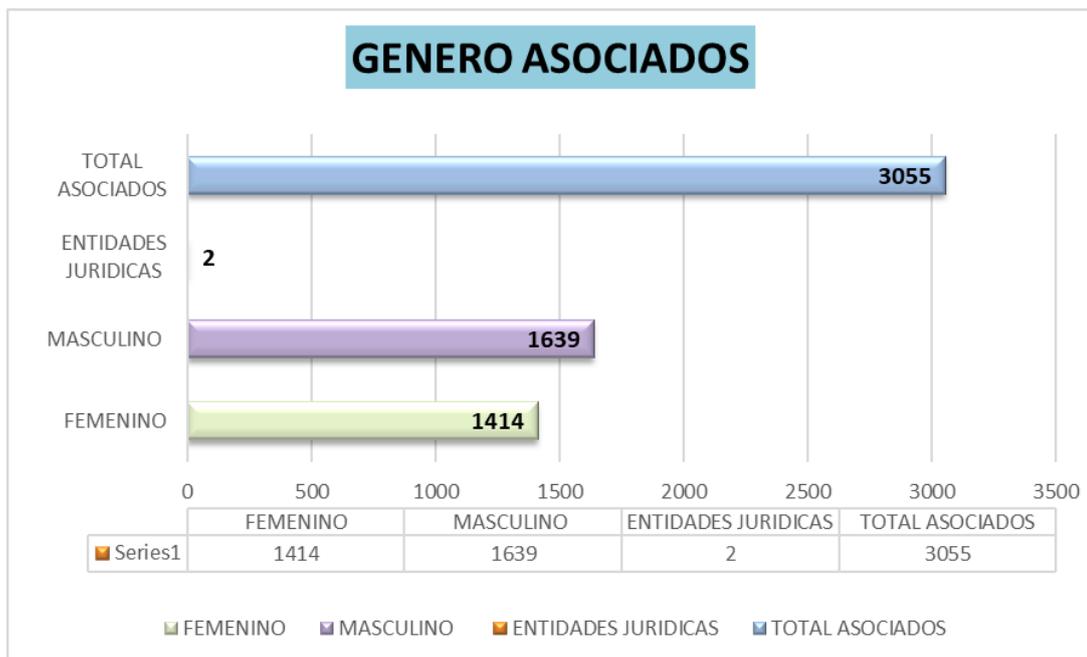
LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

En el año 2019 ingresaron a la Cooperativa 917 de los cuales 33 no realizaron aportes antes del 31 de diciembre quedando un neto de 884 nuevos asociados, se retiraron 348, así mismo fallecieron 11 asociados y 7 fueron excluidos, quedando nuestra base social al 31 de diciembre de 3.055 asociados con aportes sociales. Los retiros de los asociados en su mayoría obedecieron a situaciones económicas, motivos personales, desvinculación del Sena entre otros.



La concentración más alta de asociados está en el rango de menos de 1 año a 5 años de permanencia con 1.679 asociados; 202 asociados tienen más de 21 años de afiliados a la Cooperativa y 303 han demostrado su fidelidad y recibiendo los beneficios de la Cooperativa por más de 31 años. Los asociados afiliados entre 6 años a 20 años son 871.

Los asociados que tiene menos de un año de afiliados son 854 frente al cierre del año 2018 que fueron de 254, se incrementó en 600 nuevos afiliados.

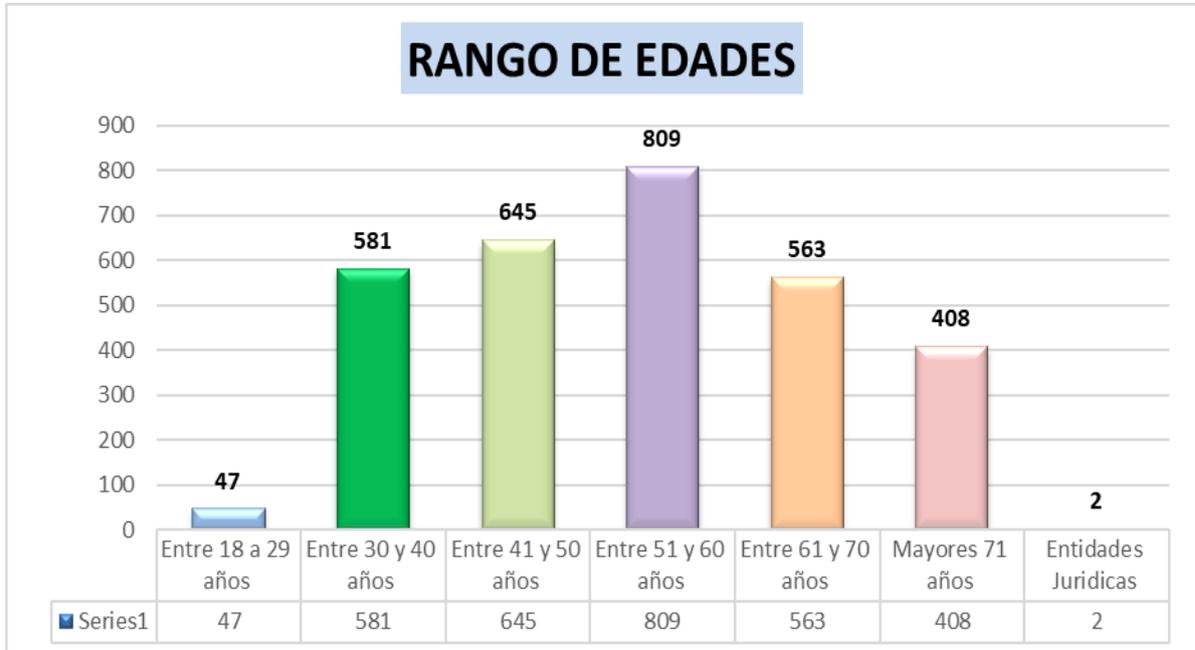




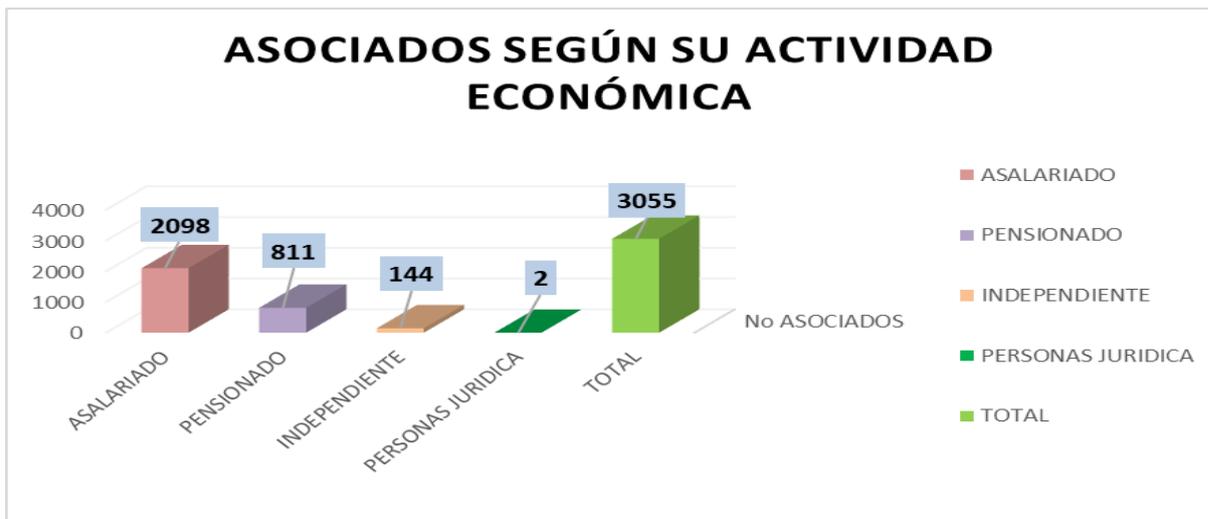
INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Al 31 de diciembre de 2019, contamos con 262 nuevas asociadas frente al año 2018, quienes conforman en un 46% el género femenino. 256 asociados nuevos terminaron con aportes al 31 de diciembre, conformando el 54% del total el género masculino. Se mantiene 2 entidades jurídicas asociadas SINDENSENA Y SINTRASENA.

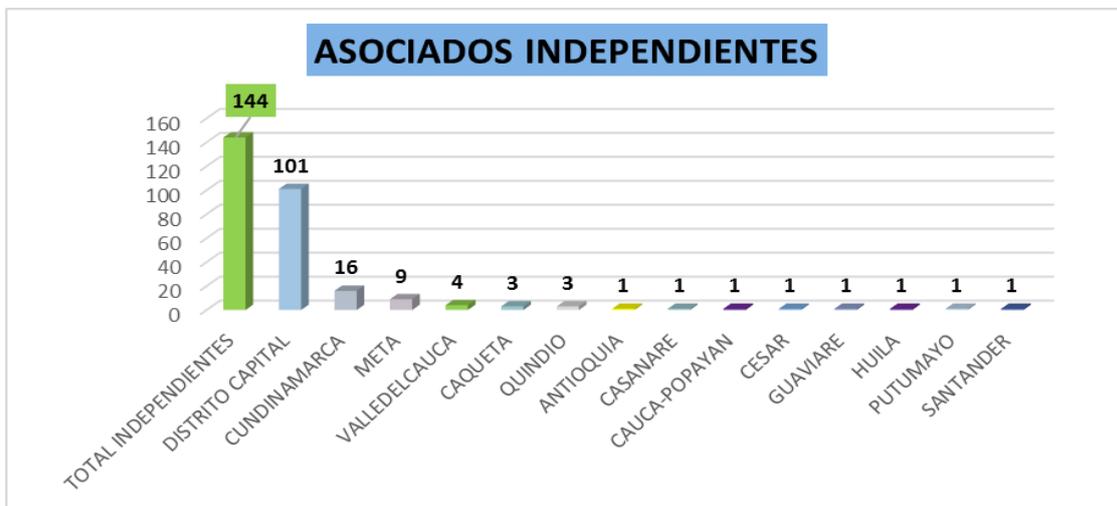


Al 31 de diciembre de 2019, 1.780 afiliados tienen una edad superior a los 51 años de edad, esto corresponde al 58% de total de afiliados, sin embargo, frente al 2018, tenemos 416 asociados más en el rango de menores de 50 años de edad que corresponden al 42%.





ASOCIADOS POR JURISDICCIÓN GEOGRÁFICA SEGÚN SU ACTIVIDAD ECONÓMICA



Con la estrategia de buscar incrementar la base social visitando las regionales fuera de Bogotá, hemos logrado ampliar nuestros servicios y beneficios a la mayoría de centros del Sena a nivel nacional, esto obedece al trabajo mancomunado de toda la administración, con el apoyo de la base social y promotoras de servicios a través del plan de referidos, también



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

por el buen posicionamiento de Coopsena financiera, económica y socialmente. Así mismo en la ciudad de Bogotá estamos fortaleciendo en los centros, las visitas con el fin de buscar nuevos asociados.



❖ INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Importante para Coopsena es la de mantener las mejores relaciones comerciales con entidades del Sector Solidario, es así que se participó en eventos programados por la Confederación Colombiana de Cooperativas CONFECOOP en su reconocido Congreso Nacional Cooperativo con la presencia de más de 1.000 Cooperativistas, con la Asociación de Cooperativas ASCOOP de la cual somos asociados, estuvimos presentes en la importantísima Jornada de Opinión Cooperativa la cual reúne directivos de más de 250 entidades del sector solidario, con el Banco Coopcentral utilizando los diferentes cupos de créditos aprobados por dicha entidad para la colocación de préstamos en momentos que se requiere apalancamiento financiero, con Equidad Seguros en capacitaciones para nuestro grupo de colaboradores especialmente en temas relacionados con la A.RL, con los Olivos Coopserfun entidad de la cual somos asociados y dueños con el servicio de Plan Funerario el cual es un gran beneficio para toda la base social y con VIACOOOP entidad del sector con la cual tenemos convenio en todo lo relacionado con el Turismo y la Recreación.

Estas alianzas y convenios que se han establecido durante los últimos años, han permitido que Coopsena sea una entidad reconocida en el Sector Solidario, seguiremos afianzando más vínculos comerciales con otras entidades del sector.

❖ REGLAMENTOS INTERNOS

Luego del estudio realizado por parte del Consejo de Administración y la Gerencia y recibiendo las sugerencias de algunos comités de apoyo con el fin de realizar una revisión, análisis y actualización a algunos acuerdos, acordes con las normas y el Estatuto, se realizó la modificación y adecuación de los siguientes acuerdos, para dar una mejor atención a nuestros asociados:

MANUAL POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SARLAFT: Se realizaron ajustes de conformidad la Circular Externa 014 de 2018, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria que compila y modifica las instrucciones del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de las organizaciones de la Economía Solidaria, así como funciones que son propias del Consejo de Administración, Oficial de Cumplimiento y Revisor Fiscal.

MODIFICACIÓN Y AJUSTES CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO: Se realizaron modificaciones para ser incorporadas al Código de Ética y Buen Gobierno relacionadas con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley, en cuanto al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, con relación al cargo de Oficial de cumplimiento en cuanto a condiciones y requisitos de nombramiento, igualmente frente a las situaciones prohibidas para los administradores y empleados de Coopsena.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

ACUERDO No. 003 DE 2019 “Por el cual se establece el Manual de Crédito y su Reglamentación”. Se hizo necesario realizar un estudio, revisión y análisis al Manual de crédito vigente, con el fin de dar claridad, modificar e incluir requisitos de algunas líneas de crédito, se ampliaron plazos, se incrementaron montos de préstamos, condiciones y reciprocidad para la atención de créditos de nuestros asociados.

ACUERDO No. 004 DE 2019 “Por el cual se Reglamentan los Auxilios de Solidaridad de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA “COOPSENA”. Se hizo necesario realizar un estudio, revisión y análisis del acuerdo de Servicios de solidaridad, con el fin de dar claridad en cuanto a los montos de auxilios y requisitos como auxilios por enfermedad terminal y calamidad doméstica, reduciendo el monto a otorgar para dar mayor cobertura, eliminación de auxilios por excedentes del Servicio Médico del Sena y claridad y modificación de los requisitos y periodo de afiliación para acceder a estos auxilios.

ACUERDO No. 005 DE 2019 “Por el cual se Reglamenta el Funcionamiento del Comité de Evaluación de Cartera de Créditos de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA “COOPSENA”. Se hizo necesario realizar un estudio, revisión y análisis al Acuerdo por el cual se Reglamenta el funcionamiento del Comité Evaluador de Cartera, lo anterior teniendo en cuenta la Carta Circular No. 003 de 2019 expedida por la SES, que instruye a las entidades vigiladas a ajustar el reglamento del Comité Evaluador de Cartera, en cuanto a sus funciones, periodicidad, metodología de evaluación, criterios de evaluación y recalificación de la cartera de crédito; el objetivo de la evaluación de la cartera de créditos es desarrollar un proceso de seguimiento y control, identificando el riesgo de los créditos que puedan desmejorarse por disminución de la capacidad de pago del deudor, la solvencia o la calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito, así como determinando la suficiencia en el nivel de cubrimiento de las provisiones.

ACUERDO No. 006 DE 2019 “Por el cual se Reglamenta el Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR y los Manuales de SARC-SARL-SARO de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA “COOPSENA”. Se aprobó el acuerdo teniendo en cuenta las circulares externas 014 y 015 de 2015 expedidas por la Superintendencia que establecen instrucciones para la implementación de los sistemas SIAR, dado que la Cooperativa en desarrollo de sus actividades puede estar expuesta a riesgo de liquidez, de crédito, operativos, adoptando mecanismos que permita realizar una efectiva gestión de estos riesgos.

❖ PÓLIZA VIDA DEUDORES Y APORTES

Con el fin de continuar con la cobertura en cuanto a edades de ingreso y permanencia, incapacidad total y permanente, así como las cláusulas de preexistencias para los asociados que soliciten préstamos y tenga aportes sociales, la Cooperativa adquirió nuevamente las pólizas de Vida Deudores y Vida Aportes.

Dadas las condiciones ofrecidas, estas pólizas fueron contratadas nuevamente por medio de la aseguradora Seguros del Estado. Igualmente se aprobó renovar la póliza vida grupo (seguro de vida) para toda la base social de la Cooperativa, por valor de \$1.000.000 de cobertura siendo el asegurado principal el asociado, póliza completamente gratis asumiendo Coopsena el valor total del pago de la misma.

Con 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 2019, ascendió a la suma de \$578.2 millones. En cuanto a las reclamaciones presentadas, la aseguradora indemnizó en el 2019 por concepto de Vida Aportes y Vida Deudores la suma de \$363.2 millones, y por vida grupo \$17 millones, sin objetar ninguna reclamación.

❖ INVERSIÓN EDUCACIÓN FORMAL LEY 1819 DE 2016

En desarrollo de la ley 1819 de 2016 el Ministerio de Educación Nacional, emitió la circular externa No. 26 del 17 de julio de 2018, mediante la cual determinó los criterios para destinar los excedentes de manera autónoma por las Cooperativas; estableció la circular que la inversión podrá hacerse en: Instituciones de educación superior públicas o a través del ICETEX mediante el establecimiento de fondos de administración individuales por entidad o mediante un



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

fondo en administración común. Dado lo anterior se propuso realizar dicha inversión se realice a través de una institución de educación superior pública.

Según lo establecido en la circular externa No. 26 del 17 de julio de 2018, expedida por el Ministerio de Educación Nacional para la aplicación de los párrafos transitorios 1 y 2 del artículo 19-4 del Estatuto Tributario, modificado mediante el artículo 142 de la ley 1819 de 2016, la Cooperativa dio cumplimiento a dicha normatividad, aportando el valor de \$10.382.332 para ser aplicados a la financiación de los programas de formación ofertados y desarrollados por parte de la Universidad Pedagógica Nacional según certificación enviada por dicha entidad a Coopsena.

❖ IMPLEMENTACIÓN SIAR

En cumplimiento de la Circular Externa No. 015 de 2015 emanada por parte de la Supersolidaria, Coopsena inició la implementación de los siguientes sistemas de administración de riesgos:

SAR	SAR	SAR	SAR
L: LAVADO DE	L: LIQUIDEZ	C: CREDITICIO	O: OPERATIVO
A: ACTIVOS Y			
F: FINANCIACIÓN DEL			
T: TERRORISMO			

SIAR: Se adoptó las políticas de SIAR, las cuales integran todos los sistemas, durante el año 2018 y 2019, se llevó a cabo el proceso de implementación de los sistemas de riesgos anteriormente señalados, a cada sistema se le realizó una identificación de riesgos, los cuales son medidos en forma inherente, es decir en forma natural y sin controles, aplicando matriz de impacto y frecuencia, posteriormente se incluyen los controles existentes y se llega a la conclusión del riesgo residual o riesgo después del control, allí se clasifica en una matriz de calor los riesgos residuales y se realizan acciones para mitigar los mismos. Esta metodología se realiza en forma semestral, para ir actualizando los diferentes escenarios de riesgos y los controles existentes.

Por lo expuesto realizaremos un breve resumen de las actividades realizadas y los avances por cada sistema:

SARLAFT: Se elaboró un diagnóstico y medición de cada riesgo midiendo su impacto tanto operacional, como reputacional y se identificaron los factores de riesgos asociados a las actividades y sus fuentes, como los asociados, terceros y proveedores, los productos, los canales y la jurisdicción donde se realizan las operaciones.

En desarrollo de la asesoría, se implementaron los Manuales de Políticas y Procedimientos de SARLAFT, se ajustaron formatos, se evaluó y ajustó la estructura organizacional, se ajustaron procesos y procedimientos de reportes, se capacitó el personal en el sistema de gestión integral de administración de riesgos con respecto a la norma ISO 31.000 y en el conocimiento de sus funciones y responsabilidades, se efectuaron el diseño de los reportes interno y externo; fue necesario ajustar el Reglamento Interno de Trabajo, para armonizar las políticas y procedimientos al sistema, se revisó el estado de la base de datos, para identificar como estaba poblada la DATA y el nivel de confiabilidad e integridad de la misma, la base de datos se segmentó por clúster o grupos homogéneos, identificando segmentos de asociados por operaciones y riesgos, se identificaron los clientes PEPS, en la parte de tecnología se solicitó al proveedor del software ajuste de reportes de operaciones.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Podemos señalar que Coopsena tiene una cultura administrativa enfocada a la identificación de riesgos y que el conjunto de políticas, procedimientos, cultura organizacional, infraestructura tecnológica, estructura organizacional, procesos de capacitación, señales de alerta, generación de reportes internos y externos, nos permiten concluir que contamos con un SARLAFT eficaz, es decir que en conjunto todas las herramientas implementadas, le permiten a la Cooperativa estar blindada para evitar ser utilizada para lavar activos o financiar el terrorismo.

SARL: Se implementó Manual de Políticas para administrar el Riesgo de Liquidez, además de las herramientas de control y seguimiento como brecha de liquidez y patrimonio técnico, estableciendo límites de operaciones activas, de captación y de inversiones, se establecieron rangos de apetito y tolerancia al riesgo y escenario de nivel de estrés de la liquidez.

SARC: Se implementó Manual de Políticas para administrar el Riesgo Crediticio, se ajustó el Manual de Políticas de crédito, se realizaron simuladores de scoring de créditos, se revisó el proceso de originación de los créditos, procesos de cobranzas y evaluación de la cartera, identificando mediante un modelo estadístico la probabilidad de la pérdida esperada, se establecieron límites de operaciones, apetito al riesgo a nivel de mora de la cartera y tolerancia al mismo.

SARO: El Sistema de Riesgo Operativo, también fue reglamentado por el Consejo de Administración, mediante el respectivo manual de políticas, el sistema tiene establecidos actividades de control y acciones para mejorar el sistema de control interno.

PERIODO DE TRANSICIÓN: El Consejo de Administración, consiente del impacto operacional y funcional que conlleva la ejecución de los sistemas, generó un periodo de transición para los sistemas de SARL, SARC Y SARO, con el objetivo que los mismos se vayan incorporando en la cultura corporativa en forma natural, para después ser evaluados y administrados, a partir del segundo semestre de 2020.

❖ PÁGINA WEB – ENCUESTAS - PQRSF

Coopsena cuenta con 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, Sarlaft, Estatuto, y todo lo relacionado con el funcionamiento de la Cooperativa.

Midiendo la calidad de los servicios ofrecidos en cuanto a créditos, actividades y beneficios, se realizó una encuesta con el objetivo de medir la satisfacción de los asociados frente a estos servicios.

Se registraron 440 encuestas respondidas por los asociados con una muestra del 14% del total de la base social.

La encuesta refleja que la Cooperativa tiene un alto compromiso con los asociados, logrando una satisfacción de comunicación, frente a los servicios prestados, generando una calificación significativa entre excelente, muy bueno y bueno, con un porcentaje de 95,23%, con relación a las líneas de crédito que ofrece Coopsena, agilidad y tiempo de respuesta frente a las solicitudes de crédito, servicio y atención e información del personal que asesora en las solicitudes presentadas.

Los servicios calificados como regular y no conforme, comparado con el año anterior, podemos identificar que obedecen a razones similares registradas en la encuesta del año 2018 entre ellas están:

Negación de créditos, falta de capacidad de endeudamiento y requisitos adicionales de los cuales ellos no pueden demostrar el asociado, obteniendo un porcentaje del 4,77% de insatisfacción.

El servicio de atención e información con el asociado, se puede determinar que se está realizando un buen trabajo gracias al compromiso que tiene el personal para con la empresa, comparado con el año anterior se mejoró el servicio, esto obedece a los planes de capacitación y mejoramiento continuo para generar mayores estándares de calidad en el servicio.



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Frente a los aspectos que la Cooperativa debería mejorar referente al portafolio de servicios de crédito, manifiestan:

- Más facilidad en los requisitos para el crédito de vivienda, mejorar las tasas de interés.
- Ampliar los convenios, analizar la tasa de interés para el crédito de compra de cartera debería ser más baja.
- Mejorar en el tiempo de respuesta de los créditos, Tener más acompañamiento en las Regionales

Esto nos permite generar estrategias de mercadeo para ser más competitivos y satisfacer a nuestros asociados, sin dejar de observar que la Cooperativa está implementando los Sistemas de administración del Riesgo los cuales llevan a conocer mejor al asociado/cliente /proveedor, enmarcados en los requisitos exigidos por los acuerdos vigentes.

Frente a si recomendaría o no los servicios de crédito que ofrece la Cooperativa: el 93,3% de los encuestados manifiestan que si recomendarían los servicios de crédito de la Cooperativa.

¿Por qué lo recomendaría?, mayormente por la confianza que tienen en la entidad con un porcentaje del 31,2%, servicio 25% y tasas de interés 21,8% para un total del 80%. Esto confirma que el personal de Coopsena presta un servicio fiable y responde a sus necesidades, resultado del trabajo en equipo del talento humano calificado y con disposición para atender a nuestros Asociados.

Plan Exequial: El 70,4% de los encuestados manifiestan que si conocen los beneficios que ofrece el plan exequial con los Olivos - Coopserfun. El 29,6% no conocen los beneficios por lo cual nos invita a realizar campañas de información por medio de correos, página web, carteleras y de forma personalizada con las promotoras en los centros de formación del Sena.

Actividades de Bienestar: El 82,3% de los encuestados manifiestan su interés en las actividades de bienestar y recreación, frente a un 17% que no manifiesta querer participar.

Que actividades le gustaría que la Cooperativa desarrollara: Dentro de la variedad de respuestas enviadas por nuestros Asociados podemos resaltar: Fiesta de fin de año, Cursos de aprendizaje, Salidas campestres, Cine familiar, Reuniones ambientales fuera de la ciudad, Salidas fuera de la ciudad con el grupo familiar, Campeonatos deportivos en las Regionales, Teatro, Conciertos de música clásica, Salidas a museos, Alianzas con gimnasios y centros recreativos

Servicios de Solidaridad: El 76,14% de los encuestados conocen uno de los servicios más importantes y de mayor recordación entre los Asociados es el Servicio Exequial con los Olivos, gratuito para todos los asociados y su grupo familiar, lo cual reafirma la necesidad de continuar con este gran servicio para todos; y lo han utilizado en el momento que se ha requerido, El 23,86% responde que no conoce el servicio o no lo ha necesitado.

❖ CERTIFICACIÓN ISO 9001-2015

Dentro del Direccionamiento Estratégico de Coopsena, se mantiene como estrategia generar confianza y credibilidad a los asociados por medio de la prestación de servicios de calidad y que mejor manera de demostrarlo que a través de la certificación en Norma ISO 9001:2015, es por ello que en este momento la Cooperativa se encuentra en proceso de recertificación ante el ICONTEC.

Adicionalmente con esta certificación, se persigue mantener los procesos internos bien estructurados, para conseguir la homogeneidad de criterios, mejora continua, prestigio interno, reducción de costos, evitar reprocesos y concentrarse efectivamente en prestar servicios de calidad al asociado.

Actualmente se realizó visita por parte del ICONTEC con el fin de obtener la recertificación del Sistema de Calidad, estamos en espera de su respuesta favorable.

Previamente a la auditoria, se revisaron cada uno de los procesos buscando la mejora continua y haciendo la actualización correspondiente de la documentación y la respectiva alineación de la política y objetivos de calidad al nuevo Plan de Desarrollo 2019-2023 para brindar un mejor servicio a nuestros asociados y generar el crecimiento y desarrollo económico de nuestra entidad.



❖ NUEVO PLAN DE DESARROLLO COOPSENA 2019 – 2023

Como compromiso estipulado en el informe de gestión presentado en el año 2019, se implementó un nuevo Plan de Desarrollo, el cual será el nuevo punto de partida para el direccionamiento, crecimiento y fortalecimiento de nuestra entidad durante los próximos años. Los aspectos desarrollados en la elaboración del nuevo plan fueron:

1. EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO QUE TERMINÓ: Se hicieron análisis de cada uno de los objetivos estratégicos planteados y se evaluó su nivel de cumplimiento, evaluación de Brechas entre lo planeado y lo ejecutado y evaluación de la vigencia o continuidad de los objetivos.

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y DEL ENTORNO: Se realizó una evaluación de la Cooperativa en cada uno de sus cargos, análisis de los Estatutos y reglamentos actuales, análisis del entorno desde el punto de vista: i) Financiero; ii) Comercial; iii) Tecnológico, y se elaboró y presentó un documento de la situación actual.

3. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO: se elaboraron actividades por área, espacios de interacción, Indicadores para cumplimiento de logros, cronogramas, Indicadores de gestión, estrategias, metas.

4. SOCIALIZACION: por último, se llevó a cabo la socialización del nuevo plan con la presencia de los órganos de Administración, Vigilancia y Control y empleados. El nuevo plan contiene:

- a) Diagnostico Estratégico: Matrices DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas
- b) Análisis Interno: Historia, Estructura organizacional, Diagnostico en Cifras,
- c) Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión, Política de Calidad, Valores Cooperativos, Metas Comerciales, Objetivos Estratégicos, Estrategias Corporativas, Planes de Acción.

Esta herramienta será fundamental para el desarrollo armónico de todos los ejes de la Cooperativa dentro de su proceso de planeación para los siguientes cuatro (4) años.

❖ CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno es un instrumento de normatividad interna que incluye principios, políticas y prácticas encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia institucional, mitigar los riesgos inherentes a la toma de decisiones y mantener unas adecuadas relaciones y actuaciones entre los asociados, sus empleados, Organismos de Administración, Vigilancia y Control.

Como se indicó anteriormente se realizaron modificaciones para ser incorporadas al Código de Ética y Buen Gobierno relacionadas con el Cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley, en cuanto al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, con relación al cargo de Oficial de cumplimiento.

De conformidad con lo establecido en el Código de Ética y Buen gobierno, el Consejo de Administración realizó la autoevaluación sobre la gestión de los Administradores, este ejercicio permitió conocer el cumplimiento de sus obligaciones de cada uno de los consejeros, haciendo una labor autocrítica de aspectos como puntualidad en la asistencia a las reuniones, compromiso, participación y conocimiento de la Cooperativa.

❖ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.

Coopsena, comprometida con el bienestar de sus trabajadores y mantenimiento de su salud integral, promueve entornos de trabajo seguro y saludable para su equipo de trabajo.

Durante el 2019 se dio alcance a los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019, durante visita de la ARL Equidad, en el mes de junio de 2019 se obtuvo un puntaje de cumplimiento del 92% y en auditoría realizada por parte de la Revisoría Fiscal en el mes de diciembre de 2019, el cumplimiento fue del 96%.

Actualmente el SG-SST se ha venido desarrollando de acuerdo a los lineamientos de las políticas del estado y legislación vigente, con el fin de garantizar la preservación de la salud integral de los trabajadores. Con el fin de abordar



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

el riesgo Psicosocial se desarrolló el taller HACIENDO CONCIENCIA DE LO QUE TENGO, por parte de la empresa FOOD SERVICE CONSULTING GROUP, durante los meses de julio y agosto de 2019; igualmente se realizó salida en el mes de agosto de 2019 para los empleados junto con su grupo familiar al parque Piscilago, en un día donde se logró la integración de los empleados.

Es así como queda evidenciado el compromiso y el interés de la administración por la conservación de la salud física y mental de sus colaboradores y a su vez dar alcance a los requerimientos de tipo legal enmarcados en el decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019.

❖ REQUERIMIENTOS SUPERSOLIDARIA

En el mes de agosto del año 2019, se recibió comunicación por parte de la Superintendencia, cuyo objetivo fue, realizar una Evaluación Financiera en las cuentas de efectivo y equivalente de efectivo, inversiones, cartera de crédito, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, ingresos y gastos, relacionadas con la gestión financiera adelantada por los órganos de administración de la Cooperativa, correspondientes a los resultados financieros obtenidos por la Coopsena con corte a diciembre 31 de 2018 y revelados a la SES a través del formulario oficial de rendición de cuentas establecida en el Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008.

Cabe resaltar que las observaciones recibidas fueron de carácter general e informativo y se remitieron a la Cooperativa por parte de la Superintendencia con el propósito de que Coopsena, efectuara una evaluación interna y adoptara las medidas preventivas conducentes a mitigar posibles situaciones de riesgo.

Igualmente, en el mes de septiembre de 2019, se recibió comunicación por parte de la Supersolidaria referente a la radicación para el control de legalidad de la LXXI Asamblea General Ordinaria de Delegados realizada en el mes de marzo de 2019, se realizaron los comentarios correspondientes sobre algunos aspectos solicitados en el sentido que dicha información ya había sido presentada con anterioridad en los términos estipulados.

La Gerencia y su equipo de trabajo con el apoyo del Consejo de Administración, dio respuesta a la solicitud de información y posteriormente realizó el envío de las respuestas dentro de los términos establecidos.

❖ PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES LXXI ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

El Consejo de Administración, cumpliendo con las obligaciones establecidas en el Estatuto Vigente procedió a revisar y atender cada una de las recomendaciones y proposiciones presentadas por nuestros delegados en la pasada Asamblea General realizada en el mes de marzo de 2019.

Los temas analizados según las recomendaciones presentadas fueron relacionados con: cobrar intereses más bajos en la solicitud de préstamos hasta el monto de aportes sociales, otorgamiento de créditos para pensionados, creación de un sistema de ahorros, aumento del presupuesto de bienestar para vigencias futuras.

El Consejo de Administración dentro de las facultades establecidas en el Estatuto, dio respuesta a cada uno de los delegados manifestando ajustes entre otros que se hicieron al Manual de Crédito, que se tiene en cuenta lo aprobado en el presupuesto para la nueva vigencia y recordando que Coopsena es una Cooperativa de Aporte y Crédito.

❖ REFORMA ESTATUTARIA AÑO 2019

De conformidad con el Artículo 108 del Estatuto y teniendo en cuenta las reuniones realizadas por parte de la Comisión nombrada por el Consejo de Administración para la reforma del Estatuto y los aportes recibidos por parte de la Junta de Vigilancia con el apoyo de la Administración, el Consejo de Administración conjuntamente con la Junta de Vigilancia presentó una propuesta de reforma parcial al Estatuto en algunos artículos, los cuales fueron puestos a disposición de los delegados para su análisis y aprobación. Se convocó a una Asamblea Extraordinaria la cual se llevó a cabo el día 29



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

de noviembre de 2019 donde se debatieron y fueron aprobados los artículos presentados. Se resaltan los cambios más importantes a continuación:

ARTÍCULO 7: Se aprobó que se puedan asociar a la Cooperativa los hijos de los asociados, con las condiciones y requisitos que en su momento se determine en la reglamentación que haga el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 10: Se aprobó el deber que tiene todos los asociados de actualización de forma permanente sus datos personales.

ARTÍCULO 12: Se aprobó garantizar el cobro de los saldos de las obligaciones con los aportes sociales para los asociados que se retiren, dando prioridad a obligaciones que no cuenten con garantías, como codeudores o garantía real.

ARTÍCULO 22: Se aprobó que el delegado asume compromisos de recibir inducción en Economía Solidaria.

ARTÍCULO 35: Se aprobó que, de conformidad con la implementación del SARLAFT, se adicionan las nuevas funciones que son propias del Consejo de Administración, las cuales están establecidas en las circulares expedidas por la SES.

ARTÍCULO 37: Se aprobó que, de conformidad con la implementación del SARLAFT, se adicionan las nuevas funciones que son propias del Gerente, las cuales están establecidas en las circulares expedidas por la SES.

ARTÍCULO 45: se aprobó que, de conformidad con la implementación del SARLAFT, se adicionan las nuevas funciones que son propias del Revisor Fiscal, las cuales están establecidas en las circulares expedidas por la SES

ARTÍCULO 79: Se aprobó que, quienes integren los órganos de administración, vigilancia y comités, solo lo puedan hacer en Coopsena y no en otra organización que se relacione con el Sena.

ARTÍCULO 92: Se aprobó, modificación en el régimen disciplinario observando el debido proceso, ampliando y equiparando los términos y prorrogas en todo el procedimiento.

ARTÍCULO 108: Se establece que se puedan presentar propuestas de reforma del Estatuto por parte de todos los asociados, sin condicionar fecha determinada.

ARTÍCULO 109: Se establece la facultad al Consejo de Administración, de reglamentar aquellos artículos que se requieran y que el mismo Estatuto lo disponga.

❖ EXCLUSIÓN ASOCIADOS ATENDIENDO RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia, recomendó al Consejo de Administración dada la solicitud recibida por parte de la Gerencia de la Cooperativa, la exclusión de asociados teniendo en cuenta que presentaban mora superior a 120 días, de conformidad con el Estatuto Vigente artículo 91 literal F, en concordancia con el artículo 90 literal i, y de conformidad con la Circular Básica Contable y Financiera; toda vez que los asociados, vulneraron el Estatuto, muy a pesar de los múltiples requerimientos realizados para que se pusieran al día con las obligaciones pendientes con Coopsena.

realizando cruce de cuentas de sus obligaciones con aportes sociales en los casos que se requería. Las recomendaciones se hicieron,

Luego de surtir los procedimientos contemplados en el Estatuto Vigente teniendo en cuenta el debido proceso, el Consejo de Administración tomó la decisión de excluir a siete (7) asociados durante el año, teniendo en cuenta que se agotó el debido proceso previa a la intervención del organismo de vigilancia y control de la Cooperativa y del asesor jurídico, quienes concluyeron los trámites prescritos en el Estatuto vigente de Coopsena frente al título de procedimiento competencia y recursos, contemplado en los artículos 93 y siguientes a efectos de proveer el debido derecho de



INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2019

LXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

defensa y contradicción, igualmente se envió la resolución motivada a los asociados y contra la misma procedieron los recursos establecidos en el Estatuto Vigente.

PROSPECTIVA

1. Continuar la ampliación de la base social a nivel nacional y consolidar el portafolio de productos y servicios.
 2. Continuar con el desarrollo actividades de Bienestar, Recreación y Educación para el beneficio de toda nuestra base social
 3. Dar cumplimiento al nuevo Plan de Desarrollo, en cuanto a las metas propuestas para el crecimiento de Coopsena.
 4. Implementación de un nuevo Software Contable y Financiero.
- Dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, se informa que el software que utiliza la Cooperativa, está debidamente licenciado.
 - La cooperativa no restringe o tiene políticas sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de Coopsena para su pago, en cumplimiento de la Ley 1676 de agosto de 2013.
 - Coopsena ha dado cumplimiento a la Ley de Protección de datos personales “Ley de Habeas Data”, Ley 1581 de 2012, respecto a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

El Consejo de Administración agradece a los integrantes de la Junta de Vigilancia, así mismo el apoyo brindado por todos los integrantes de los comités durante este último año, lo cual permitió llevar a cabo diferentes actividades de bienestar, recreación y educación cumpliendo con objeto social de la Cooperativa, al Revisor Fiscal el acompañamiento en todas la reuniones del Consejo de Administración en la presentación de sus informes y asesoría en temas normativos expedidos por el Gobierno y los entes de control, al Contador Público por sus informes contables y financieros, al Asesor Jurídico y a nuestros empleados, por el trabajo y los resultados alcanzados en la vigencia del año 2019, buscando como siempre mantener el mejor servicio y el crecimiento de Coopsena.

Un abrazo solidario para todos.

Original firmado

JOSÉ FERNANDO FRANCO HINCAPIE
Presidente Consejo de Administración

Original firmado

EDGAR EDWIN POLANCO BOTELLO
Gerente General Coopsena

El presente Informe de Gestión Coopsena 2019, fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración en forma unánime, en sesión del día 24 de febrero de 2020, según Acta No. 003-2020.