

Coopinem Cooperativa de Ahorro y Crédito

INFORME DE GESTION AÑO 2011

El Consejo de Administración y la Gerencia de Coopinem, presentan a la Asamblea General y a los asociados el informe de gestión correspondiente al año 2011, dando así cumplimiento a lo previsto en las normas que regulan la actividad económica y social de la Cooperativa.

La gestión del año 2011 tuvo como eje rector los principios y valores cooperativos y centró su acción desde el Plan de Desarrollo Institucional, teniendo presente los indicadores macroeconómicos de orden nacional.

Es bien conocido que el Banco de la República es la institución que traza las políticas monetarias en Colombia, cuyo objetivo primario es alcanzar y mantener una tasa de inflación baja y estable, y lograr que el producto crezca alrededor de su tendencia de largo plazo.

La inflación en Colombia durante el año 2011, alcanzó el 3.73%, el gerente del Banco de la República, José Darío Uribe, atribuyó el incremento de la inflación y la desaceleración del crecimiento económico al aumento de los precios de los alimentos y de los combustibles. La inflación consiste en un aumento generalizado de los precios debido a una mayor circulación del dinero, que afecta en primera instancia el poder adquisitivo del consumidor. De tal manera que con la misma cantidad de dinero se pueden comprar menos productos que en un contexto ajeno a la inflación. De otra parte, Los préstamos bajarán su precio real. Si no hay un reajuste de los intereses, al reducirse el valor del dinero éstos resultarán más asequibles para los deudores. Pero, la Cooperativa perderá parte de sus excedentes.

Bajo el fantasma de la inflación, los asociados no pueden ahorrar tanto como antes. Se ven obligados a dedicar más dinero a la adquisición de productos y servicios, ya que su precio ha aumentado. En consecuencia, la capacidad de ahorro disminuye y con ello menos actividades económicas con la Cooperativa. A pesar de lo anterior, es preciso resaltar el gran esfuerzo de la administración por consolidar una gestión que le permitió a la Cooperativa: Mejorar sus excedentes en los últimos meses del año 2011, disminuir sustancialmente el índice de la cartera morosa, racionalizar los costos administrativos, mantener su base de asociados, consolidar la agencia de San Antonio de Prado dentro del Polo de desarrollo que es dicho corregimiento, ganar espacio en las agencias de Fredonia y Ebéjico, fomentar los convenios interinstitucionales, formular el Plan de Mercadeo que le va a permitir a la Cooperativa un mayor conocimiento del mercado y unas estrategias para llegar al asociado y poner en acción las políticas

surgidas desde la Asamblea General de Asociados y las directrices trazadas por el Consejo de Administración.

1. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (Cifras expresadas en miles de pesos)

Nombre de la Cuenta	Año 2011	Año 2010	Variación absoluta 2010-2011	Variación % 2010-2011
Activos	11.347.919	11.569.705	(211.786)	-1,92%
Pasivos	4.263.493	4.724.456	(460.965)	-9.8%
Patrimonio	7.084.427	6.845.248	239.179	3,5%
Capital Social	5.528.704	5.447.580	81.123	1,5%
Cartera de Asociados	8.449.832	7,612,904	836.928	10,99%
Depósitos de Ahorros	3.969.338	4.443.295	(473.956)	-10.7%
Ingresos Operacionales	1.566.229	1.598.285	(32.056)	-2,01%
Costos y Gastos Operacionales	1.162.173	1.275.082	(112.889)	-8.86%
Excedentes	225.109	184.447	40.662	22.04%
Índice de cartera morosa	1,06%	3.3%	-	-2,24%

Los activos y los pasivos presentan una disminución con respecto al año de 2010, por los retiros de ahorros por parte de los asociados, los cuales fueron retirados para ser invertidos en compras de propiedad raíz y acciones, entre otros.

En el comportamiento de la cartera se observa un incremento del 10.99%, el Consejo de Administración aprobó colocar \$ 1.500 millones con motivo de los cuarenta años a una tasa preferencial del 0.95% m.v., esto permitió que se aumentara la cartera con respecto al año 2010.

Los ingresos Operacionales presentaron una disminución del 8,86% ésto debido al control del Banco de la Republica en la tasa de usura, donde cada día se hace más estrecho el margen operacional.

Se pagaron por Impuesto al Patrimonio \$54.092.000, por prima sobre los ahorros de los asociados al FOGACOOOP \$22. 967.770., contribución de sostenimiento a la Superintendencia de Economía Solidaria \$7. 499.269, para un total de gastos de \$ 84. 559.039.

La composición en la forma de pago de la cartera de los asociados está por nómina en un 68.57% y por ventanilla en un 41.63%.

2. GESTION ADMINISTRATIVA

Para el desarrollo del objeto social, la Cooperativa cuenta con cuatro agencias ubicadas en: Medellín, Corregimiento San Antonio de Prado, Municipio de Fredonia y Municipio de Ebéjico. Se tienen además, dos Extensiones de Caja,

ubicadas, en la Institución Educativa Inem José Félix de Restrepo de Medellín y en el corregimiento de Sevilla perteneciente al Municipio de Ebéjico.
Para la atención se cuenta con 25 empleados, incluyendo, a quienes laboran en el área administrativa.

- Para dar cumplimiento al Decreto 2880 de 2004, según el cual las cooperativas para mantener la exención sobre el impuesto a la renta deben invertir en educación formal al menos el 20% de los excedentes obtenidos en el ejercicio del año anterior, Coopinem invirtió estos recursos en el Municipio de Medellín, con una inversión de \$ 36.889.378 en adecuación de aulas, beneficiando a 11 Instituciones Educativas donde se tienen asociados.
- Por concepto del auxilio de educación formal se distribuyó la suma de \$45.000.000 y se beneficiaron 739 asociados que hicieron la correspondiente solicitud y reunieron los requisitos reglamentarios.
- Al evaluar mediante consulta , la satisfacción con los servicios de la Cooperativa, a 183 de asociados, el resultado fue:

	Aspectos evaluados	Nivel de Satisfacción
1	La atención que recibe por parte de los empleados	96%
2	Cuando ha requerido los servicios de crédito	88%
3	. Cuando ha utilizado los servicios de ahorro	90%
4	Cuando ha recibido información referente a los servicios complementarios	90%
5	La atención que recibe mediante comunicación telefónica	95%
6	Respuesta a inquietudes, reclamos o sugerencias	95%
7	Los medios de comunicación que utiliza Coopinem	89%

FICHA TÉCNICA:	
1. Solicitada por:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2009 - 2011
2. Realizada por:	Administración de Coopinem
3. Universo:	2773 Asociados de Coopinem
4. Unidad de Muestreo:	Persona Asociada Coopinem

5. Fecha:	Octubre de 2011
6. Área de Cobertura:	Municipios de Medellín, Fredonia y Ebéjico.
7. Tipo de Muestreo:	Aleatorio Estratificado (MAE)
8. Técnica de Recolección de Datos:	Encuesta entregada por escrito a través del correo Tradicional o entrega personal.
9. Tamaño de la Muestra:	183
10. Margen de error:	7%, NC 93%
11. Objetivo de la Encuesta:	Medir el margen de satisfacción de los asociados
12. N° de Preguntas Formuladas:	Once (11)
13. Composición de la Muestra:	Agencia Centro Medellín 77, San Antonio de Prado 31, Fredonia 37 y Ebéjico 38.

ÁREA DE SISTEMAS

ÁREA DE SISTEMAS AÑO 2011

- Se continuó con la política de mantenimiento de los equipos de cómputo con el fin de alargar la vida útil de los computadores, servidores, impresoras y elementos de comunicación de la Cooperativa. Debido a que en el año 2010 se había iniciado con el trabajo de optimización de los recursos, en el año 2011 el mantenimiento se enfocó fundamentalmente en prácticas de tipo preventivo.
- Una de las políticas más importantes para el área de sistemas de Coopinem fue la de “Cero impresiones”. Este proceso permitió reducir la cantidad de impresiones, buscando así la economía en los insumos y la protección del medio ambiente.

El mejoramiento de esta política se dio con el aprovechamiento máximo de una herramienta del centro de documentación CAD. La herramienta Work Manager permitió la optimización de los procesos existentes y la creación de nuevos procesos no solamente para optimizar la utilización de papel o recursos, sino también para mejorar los tiempos de respuesta a los asociados.

- Implementación de Políticas de Seguridad y fortalecimiento del manual de procedimientos, para los usuarios de la entidad en todos los procesos relacionados con el área de sistemas, este proceso permitió establecer los límites y alcances de cada uno de los usuarios dentro de los sistemas de información y de los sistemas dentro la entidad.

- Se capacitó a los nuevos empleados en políticas de seguridad y las buenas prácticas.
- Se mejoraron las telecomunicaciones con las agencias, subiendo la velocidad de internet en cada una de ellas. Adicionalmente este cambio redujo notoriamente el costo del mismo.
- Se adquirieron nuevos servidores para la Cooperativa; con esta nueva adquisición Coopinem posee un sistema de servidores virtualizados de última generación con sistema operativo Windows Server 2008 R2 y la plataforma de virtualización Hyper V. Esta nueva herramienta de trabajo permite optimizar los recursos informáticos de la entidad y ofrecer un mejor servicio a los asociados.
- Con la adquisición de los nuevos servidores y con el ánimo de enfocar el área de sistemas de la Cooperativa en un crecimiento continuo, se acondiciono totalmente el cuarto técnico de la entidad, para que cumpliera a cabalidad con los estándares de instalaciones de red y telecomunicaciones. Adicionalmente se proyectó hacia el crecimiento y la implementación de nuevas tecnologías.



- Implementación de herramientas de Email- Marketing: Esta herramienta ha permitido a la Cooperativa establecer una comunicación más directa con el asociado realizando campañas de fidelización de cliente, informando acerca de los nuevos productos y servicios a los asociados.

Esta herramienta de mercadeo a través de correo electrónico envía a cada uno de los asociados de la Cooperativa la tarjeta electrónica de cumpleaños.

- A partir del mes de Noviembre de 2011 se iniciaron las pruebas pilotos para la creación de una contingencia remota de la información de la Cooperativa en una de las agencias. Este sistema dará seguridad a la información de los asociados y de paso, asegurara la continuidad del negocio.

Informe de las Agencias: (Cifras en miles de pesos)

INDICADOR	Agencia Centro Medellín	Agencia San Antonio de Prado	Agencia Fredonia	Agencia Ebéjico	Consolidado
No. Asociados	1.151	446	517	572	2.686
Aportes Sociales	4.369.978	488.820	249.273	275.369	5.528.704
Cartera de Crédito	4.715.868.058	1.773.681.075	1.023.626.338	936.657.074	8.449.832.545
Índice de Cartera Morosa	0.15%	2.25%	2.77%	1.5%	1.06%
Depósitos de Asociados	2.722.100	560.792	215.200	471.246	3.969.338
Excedente o Pérdida	213.606	44.660	(21.067)	(12.089)	225.109

Base Social: (Nótese que trasladé el párrafo después de este cuadro)

AGENCIA	INGRESOS	RETIROS	TOTAL ASOCIADOS
Centro Medellín	126	205	1.151
San Antonio de Prado	101	152	446
Fredonia	162	214	517
Ebéjico	106	92	572
TOTALES	495	663	2.686

La base social presenta una disminución respecto al año de 2010, por estas razones:

CONSOLIDADO		
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
FALLECIDOS	9	1,4%
CAMBIO DE DOMICILIO	17	2,6%
DESVINCULACION LABORAL	38	5,7%
INSATISFACCION CON LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA	35	5,3%
CREDITO CON OTRA ENTIDAD	40	6,0%
REQUERIMIENTO DE APORTES	174	26,2%
EXCLUSION POR MOROSIDAD EN APORTES SOCIALES Y EN COBRO JURÍDICO POR NO PAGO DE LOS CREDITOS.	144	21,7%
CRUCE DE CUENTAS	206	31,1%
TOTAL ACUMULADO HASTA DICIEMBRE 2011	663	100,0%

3. ACTIVIDADES DE LOS FONDOS SOCIALES

3.1 Educación

Consciente de la responsabilidad que tiene el Comité de Educación de impulsar permanentemente la capacitación de todos los asociados en aspectos necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa, considera conveniente destacar la participación de los asociados en las diferentes capacitaciones programadas.

El cuadro siguiente resume la gestión del comité de Educación:

Nombre Evento	EJECUCION	
Delegados:	VALOR	# Beneficiarios
Preasamblea	1.159.540	50
Normatividad de la Cooperativa	1.911.640	22
Directivos:		
Interpretación de Estados Financieros e indicadores de Gestión modelo Fogacoop	1.499.000	11
Actualización del Siplaft	1.000.000	10
Nombre Evento	EJECUCION	Nombre Evento
Empleados:		
Actualización del Siplaft	1.229.102	25
Mercadeo y trabajo en equipo	1.139.000	23
Cursos dictados por el Sector	1.441.368	5
Diplomado oficial de cumplimiento	1.983.600	1
*Capacitación para Capacitadores en Educación Financiera Banca de Las oportunidades	0	1
Asociados:		
Agencias Fredonia y Ebéjico: Inducción para el manejo del negocio	393.000	43
Boletines "El Gestor"	3.600.000	4.000
TRASLADO A INVERSIÓN EN EDUCACIÓN FORMAL	20.000.000	-
INVERSION FONDO	\$35.356.250	-

3.2 Socio-Recreativo

Actividades realizadas en el año 2011:

DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	AGENCIA	COSTO NETO	No Beneficiados	PARTICIPANTES
INTEGRACIÓN ASOCIADO	FREDONIA	9.774.700	350	Asociado y grupo familiar
INTEGRACIÓN ASOCIADO	EBEJICO	10.065.000	213	Asociado y grupo familiar
INTEGRACIÓN ASOCIADO	CENTRO - Medellín SAP	24.903.975	290	Asociado
OLIMPIADAS COOPERATIVAS	TODAS LAS AGENCIAS	1.423.200	25	Asociados
TOTAL INVERSION		\$46.166.875	1.053	

Estrechando los lazos con la comunidad y aplicando el séptimo principio Cooperativo “Interés por la Comunidad”, en varias veredas de los municipios de Fredonia, Ebéjico y los corregimientos de San Antonio de Prado y Sevilla, se realizaron actividades navideñas con una participación de 2.200 personas entre padres y niños para una inversión \$9.092.000.

El Consejo de Administración, teniendo en cuenta que durante los últimos años, la participación en la Fiesta de integración del Asociado que se realiza en las agencias de Centro Medellín y San Antonio de Prado, ha tenido poca asistencia, apenas de un (18%), decidió suspender en forma definitiva la modalidad de Fiesta Nocturna. Se hará una encuesta para conocer opciones distintas a la ya mencionada, y que sean de preferencia de los asociados para el año 2012.

3.3 Solidaridad

Contando con recursos provenientes del 20% de los excedentes del ejercicio año 2011, las cuotas adicionales y el Bono de Solidaridad Voluntario aprobados por la Asamblea General, la Cooperativa en el 2011 a través del Comité de Solidaridad y en concordancia con el reglamento propio, respondió en forma equitativa a las solicitudes manifiestas por los asociados tal y como se observa en el cuadro.

SERVICIO	COSTO SERVICIO	ASOCIADOS BENEFICIADOS
INCAPACIDADES	12.928.279	54
AUXILIO POR MUERTE	22.381.900	47
AUXILIO MEDICINA ESPECIALIZADA	7.497.868	77
AUXILIO TRATAMIENTO ODONTOLOGICO	9.607.567	77
AUXILIO PARA LENTES Y PROTESIS	19.606.050	157
TRASLADO A INVERSIÓN EN EDUCACIÓN FORMAL	16.889.378	-
AUXILIO ESPECIAL APROBADO CONSEJO DE ADMON	535.600	2
TOTAL FONDO DE SOLIDARIDAD	89.446.642	414

El Comité de solidaridad con frecuencia, ha encontrado inconsistencia en las algunas solicitudes de auxilios, por tal motivo se estudiara el reglamento para realizar los cambios y ajustes necesarios, buscando siempre beneficiar a un mayor número de asociados.

4. Crédito

La Cartera de Crédito es el activo más importante de la Cooperativa y también el de mayor riesgo, la Superintendencia de Economía Solidaria en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, establece los principios

y criterios generales para la evaluación del riesgo crediticio de la cartera de créditos.

El Comité de crédito estudio y aprobó las solicitudes que cumplieron con los requisitos establecidos en el reglamento de crédito.

DESTINO	MONTO COLOCADO 2.011	NRO. DE CREDITOS	MONTO COLOCADO 2.010	NRO. DE CREDITOS	VARIACION ABSOLUTA
LIBRE INVERSION	4.097.115.811	912	3.769.355.000	819	327.760.811
VIVIENDA	656.256.000	30	923.300.000	51	(267.044.000)
EDUCACION	61.388.000	21	100.618.000	34	(39.230.000)
PROMOCIONAL	1.487.380.000	185	530.490.000	83	956.890.000
CUPO-AVANCE	766.915.000	2.142	886.899.532	2.557	(119.984.532)
ROTATIVO	106.997.859	678	2.637.426	45	104.360.433
TOTALES	7.176.052.670	3.968	6.213.299.958	3.589	962.752.712

Se presentó un aumento en colocación del 15,49% con relación al año de 2010.

5. COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CARTERA:

La cartera se debe evaluar de acuerdo a la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria así:

- Créditos que incurran en mora de más de 30 días después de haber sido reestructurados
- Créditos cuya sumatoria de los saldos insolutos de todos los préstamos otorgados a una misma persona natural o jurídica exceda los 50 SMMLV.

El Comité evaluó la cartera dos veces en el año los créditos morosos así no excediera los 50 SMMLV., bajo los créditos exigidos por la norma como: Capacidad de pago, solvencia del deudor, garantías y consultas a central de riesgo. El comité realizó siguiente mensual y el cumplimiento del procedimiento establecido por la cooperativa sobre la gestión de cobro de cartera.

6. TRANSFERENCIAS A LOS ASOCIADOS:

Los excedentes que la Cooperativa genera a través del desarrollo de su objeto social, retornaron a los asociados en forma de auxilios o servicios en el año 2010, tal como se aprecian en el siguiente cuadro:

Auxilios Educativos	45.000.000
Auxilios de Solidaridad	89.446.642
Actividades Sociales	46.166.875
Seguro de Aportaciones y Depósitos	41.353.777
Cursos y Capacitaciones	15.356.250
Revalorización de Aportes	27.667.033
Total	\$264.990.577

7. OPERACIONES

Las operaciones celebradas con los asociados y los administradores estuvieron de acuerdo con el objeto social de Coopinem. A los Órganos de Administración, de Control y Comités se les suministró un auxilio de transporte para facilitar la asistencia a las reuniones programadas y ejercer las funciones contempladas en el Estatuto y los Reglamentos de la Cooperativa.

8. RIESGO

Las empresas día a día están más expuestas a diferentes riesgos que debe monitorear y controlar en forma permanente, en este sentido el Comité de Control y Evaluación de Riesgos se reunió en forma permanente y evaluó las variaciones que presentó la cooperativa en su liquidez, en la concentración de sus depósitos y el efecto que tenía la disminución de tasa en los ingresos de la cooperativa.

Cumpliendo con sus funciones de comité de apoyo presento al Consejo de Administración mensualmente recomendaciones tendientes a mejorar las situaciones presentadas.

De acuerdo a lo estipulado en la circular 007 de Octubre del 2008 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, mediante la cual se establecen los principios generales para el control del lavado de activos y financiación del terrorismo y considerando la gestión de administración de lavado de activos la cooperativa durante el 2011 veló por dar cumplimiento al diligenciamiento de los formatos de vinculación y actualización, la evaluación de transacciones realizadas a través de cuentas de ahorro y Cdats, el seguimiento a operaciones en efectivo.

La Cooperativa realizó el proceso con un cumplimiento estricto de las políticas adoptadas para la prevención del lavado de activos y la coherencia de las operaciones en relación con la actividad económica y patrimonial de los asociados a Coopinem.

Se dio cumplimiento de los reportes a las entidades de control y vigilancia como

la UIAF y Supersolidaria.

Durante el 2011 se continuara trabajando en la implementación del SIPLAFT en el tema de alertas; se está a la espera de que el proveedor del software I.F.C efectúe el montaje del modulo para que el control sea sistematizado y no manual como se efectúa actualmente. Logrando así mayor control, eficiencia y optimización de los recursos.

9. MARCO LEGAL

Se cumplió oportunamente con los reportes de información requerida por la Superintendencia de Economía Solidaria y el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, Fogacoop.

El pago de las prestaciones sociales a los empleados de la Cooperativa, los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, fueron efectuados en las fechas establecidas y dando estricto cumplimiento a la normatividad vigente. Igualmente se cumplió con el pago y reportes de la información ante la DIAN y la Unidad de Información de Análisis Financiero.

Jurídicamente la Cooperativa desarrolla sus operaciones conforme a las normas legales vigentes, sus estatutos y reglamentaciones internas.

Conforme lo exige la Ley 603 de 2000, mediante este informe el Gerente de la Cooperativa, en su carácter de Representante Legal de la misma, certifica el cumplimiento por parte de su representada de todas las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

10. EVOLUCION PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA.

Para el año 2012 la Cooperativa se traza como referencia para su acción de trabajo los siguientes parámetros:

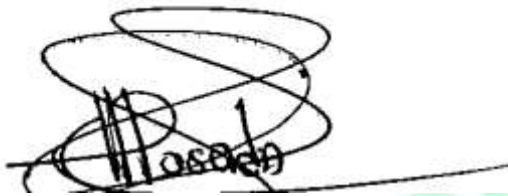
- . Formular el Plan Estratégico 2012-2014
- . Incremento de los activos en un 20%
- . Índice de la cartera morosa por debajo del 4%
- . Incrementar la cartera productiva en un 15%
- . Incrementar la base social en un 15%

11. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUES DEL EJERCICIO.

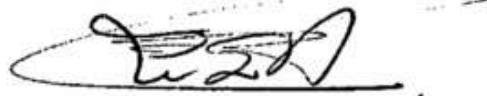
En atención a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 se deja constancia de que con posterioridad al cierre del ejercicio del año 2011 y hasta la fecha de aprobación de este informe, no han sucedido acontecimientos relevantes.

12. APROBACION DEL INFORME

Este informe fue aprobado por unanimidad en la reunión ordinaria del Consejo de Administración celebrada el día 26 de Enero de 2012, acta 609.



HECTOR POSADA ATEHORTUA
Presidente Consejo de Administración



LUZ STELLA ARRUBLA GOMEZ
Gerente

