

INFORME DE GESTIÓN



Multiportal

BALANCE
SOCIAL

2019

ci Cooptenjo

ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Nuestro desafío es su felicidad!

Presentación	4
Análisis del entorno	5
Organismos de dirección y control de Cooptenjo	8
Comités de apoyo	9
Resultado de la gestión según los principios cooperativos	11
Principio 1:	
Membresía abierta y voluntaria	12
Principio 2:	
Control democrático	17
Principio 3:	
Participación económica	30
Principio 4:	
Autonomía e independencia	46
Principio 5:	
Educación, formación e información	50
Principio 6:	
Cooperación entre cooperativas	70
Principio 7:	
Compromiso con la comunidad	81
Cumplimiento de normas	104
Erogaciones a órganos de administración y control	106
Agradecimientos	109

¿Quiénes somos?



NEGOCIO



Somos un modelo cooperativo de desarrollo social que brinda servicios de ahorro y crédito, generando experiencias de felicidad a los asociados y sus familias.



MISIÓN



Trabajamos con pasión para el bienestar de nuestros asociados y sus familias, mediante servicios cooperativos de ahorro y crédito.



VISIÓN



Mantenemos como la mejor experiencia cooperativa en ahorro y crédito, con inclusión social y posicionada en el territorio.



ESTRATEGIA



Gestionar eficientemente el modelo de negocio, con orientación integral al asociado.

CORPORATIVA

Presentación

De manera conjunta el consejo de administración y la gerencia general de COOPTENJO, presentamos el informe de gestión balance social, correspondiente al ejercicio socioeconómico del año 2019.

Como entidad de la economía solidaria actuamos en consonancia con los siete principios universales del cooperativismo, motivo por el cual el presente informe hace un recorrido por cada uno de ellos, ilustrando de manera resumida las principales actividades y logros enmarcados en cada uno de estos principios.

Cómo entidad democráticamente controlada por los asociados, el presente informe va dirigido en primera instancia a los delegados elegidos por ellos y posteriormente extensivo a todos los asociados y comunidad en general.

Con la satisfacción del deber cumplido, dejamos en sus manos el presente informe con el ánimo de dar a conocer los resultados obtenidos, fruto de la cooperación, ayuda mutua, disciplina y trabajo continuo del equipo humano, directivos, funcionarios y colaboradores, en pro de nuestros Asociados, encaminado al cumplimiento de la misión y visión que nos hemos propuesto.

Análisis del entorno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tenjo, culminó un año más de actividad dentro del sector cooperativo del país, año que se vio marcado por aspectos económicos, sociales, políticos y culturales que impactaron de forma directa a la región; en cuanto a estos aspectos la economía de América Latina y el Caribe finalizó con un crecimiento de casi (0.1%), lo cual representa una desaceleración económica considerable en comparación con el año 2018, la región en ese entendido presenta una generalizada desaceleración; esto como quiera que aspectos económicos y sociales han desencadenado en una realidad muy compleja en el marco de los diferentes gobiernos nacionales y territoriales; este caos social obedece a presiones y exigencias sociales relacionadas con la búsqueda de disminuir la desigualdad, la prestación de los servicios básicos y la falta de oportunidades educativas y laborales a favor de la población Latinoamericana; sin embargo, en el caso de Colombia se presentó un incremento considerable en relación con las economías pares de la región, pese a las diferentes manifestaciones de protesta social que impactaron el último trimestre del año 2019, por su parte, para el comienzo del año 2020 la Cepal, espera un incremento del 1.3% en la economía de la región.

“El último trimestre del año 2019 en Colombia, se presentó un mantenimiento en la tendencia de crecimiento del país cercana a los 3.3%, este incremento se apalanco en consideración a la demanda interna más que a la externa”, pues según la revista Dinero esta última contribuyó de forma negativa a los indicadores de crecimiento de los trimestres anteriores.

Con respecto al crecimiento esperado para el año 2020 según el Circulo de Estudios Latinoamericanos, se prevé que Colombia presente un crecimiento cercano al 3.3% sobre el esperado de la región, puesto que si bien el crecimiento nacional es superior al de los países pares, el estado de las economías internacionales afectarán de forma directa al país, menguando así la posibilidad de llegar más allá del índice de crecimiento antes referido, para el año 2020 los analistas creen que

aspectos como la inclusión financiera y la correcta administración de la cartera, prometerán un año de desarrollo en el sector económico del país.

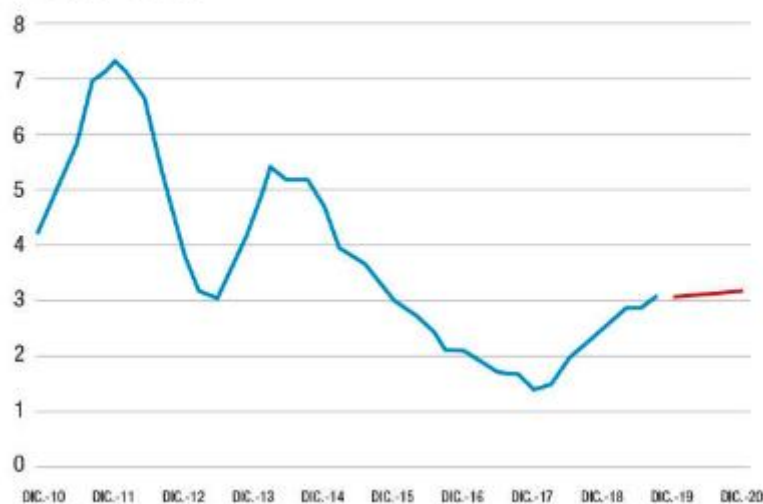
Para el 2020, “habrá también que monitorear los efectos del expediente de protestas-paros no solo sobre el desempeño económico del cierre de año sino sobre la capacidad del gobierno para tramitar soluciones estructurales en los complejos frentes laborales, pensionales y fiscales” Circulo de Estudios Latinoamericanos.

Pese al balance positivo de la economía colombiana en el 2019, Colombia atraviesa por una época de indicadores sociales altos, ejemplo de ello es el desempleo el cual está cerca del 11%, situación agravada en consecuencia de la tasa de desocupación juvenil la cual oscila en un 20%, la tasa de pobreza viene en aumento, es contexto de lo antes referido, la situación social del país se está deteriorando, la población siente un descontento notable acompañado de la falta de confianza en el sistema financiero y el modelo económico del país; siendo necesario resaltar que el 2020 comienza con el cambio de todas las administraciones de los diferentes entes territoriales, adicionalmente a ello, el pasado 26 de diciembre de 2019, se aprobó mediante Decreto Presidencial el reajuste anual del salario mínimo, el cual se ubicó en \$877.803, aumentando en un 6% el valor total de tal retribución económica, respecto del año 2019; aumento que generó un descontento marcado en la fuerza laboral del país y las centrales que lo representan, debido a que el mismo no corresponde a los costos de vida de una familia colombiana promedio.

Consolidando las perspectivas del estado económico del país, los diferentes especialistas están plenamente convencidos que el año 2020, será una vigencia fiscal de crecimiento y expansión económica moderada respecto de las economías pares de la colombiana; sin embargo, este crecimiento se verá afectado por el contexto global de decrecimiento económico.

La recuperación seguirá a paso lento

En 2020, la economía colombiana crecerá alrededor de 3,14 por ciento.



Tomado de Revista Semana

Como retos del 2020, se espera que en el mes de enero se comiencen a presentar las alzas de los productos y servicios que actualmente consumen los hogares colombianos, aumentos que muy seguramente no encontraran correlación con el reajuste salarial mencionado en la parte antecedente del presente informe; entre las alzas de más impacto se encuentran los comparendos de tránsito, servicios notariales, transporte, alimentación, cánones de arrendamiento, matriculas estudiantiles, la canasta familiar y los peajes.

La inflación del 2019 se ubicó en 3,80%

Según el Dane en diciembre de 2019 la variación anual del IPC se ubicó en del 3,8%. Este resultado se encuentra dentro del rango meta del Banco de la República (entre el 2% y 4%). Alimentos y educación lo que más se encareció.

Organismos de dirección y control de Cooptenjo

Consejo de Administración

Presidente:

Silvino Antonio Salguero Forero

Vicepresidente:

Johanna Tibaquirá Bernal

Secretario:

José Misael Chacón Letrado

Principales

Iván David Nemocón Espinosa

German Orlando Yazo

Jairo Rodríguez Forero

Efrén Eduardo Rojas Burgos

Francisco Mosquera Quinto

José Gamaliel Zapata Viracachá

Suplentes

Jhon Mauricio Rodríguez Pérez

Edgar Santiago Arévalo

Héctor Hernán Acuña Infante

Diego Alexander Granados Acosta

Jairo Gómez Muñoz

Gerente General

Principal:

Víctor Hugo Camacho Correa

Primer Suplente:

Bibiana Piñeros Gutiérrez

Segundo Suplente:

Carolina Forero Higuera

Junta de Vigilancia

Presidente:

Daniel Eduardo Cárdenas Linares

Vicepresidente:

Rafael Antonio Garzón Contreras

Secretario:

Jorge Enrique Leguizamón Toloza

Suplentes

Héctor Hernán Ferrucho Medrano

Pedro Nel Guerrero Camacho

William Becerra Pinzón

Revisor Fiscal

Opine S.A.S

Delegados

Principal:

Pedro Pablo Chacón Hernández

Primer suplente:

José Enrique Prieto Arias

Segundo suplente:

Yolanda Bermúdez Zamora

Comités de apoyo

Comité de crédito

Principales:

Jairo Rodríguez Forero

Francisco Mosquera Quinto

José Gamaliel Zapata Viracachá

Suplentes:

Edgar Santiago Arévalo

Jairo Humberto Gaitán Ballesteros

Comité de educación y solidaridad

Principales:

Johanna Tibaquirá Bernal

Iván David Nemocón Espinosa

Germán Orlando Yazo

Suplentes:

Ana Silvia Góngora de Pinilla

Miguel Alfonso Zapata Segura

Comité de proyectos

Principales:

Silvino Antonio Salguero Forero

José Misael Chacón Letrado

Efrén Eduardo Rojas Burgos

Suplentes:

Jhon Mauricio Rodríguez Pérez

José Gamaliel Zapata Viracachá

Comité de riesgo de liquidez

Representantes Consejo de Administración:

Principal: José Misael Chacón Letrado

Suplente: Carlos Julio González Vargas

Representantes de la Administración:

Gerente General

Director Financiero y Contable

Coordinador de organización métodos y
gestión de riesgo

Comité integral de riesgos

Representantes Consejo de Administración:

Principal: José Misael Chacón Letrado

Suplente: Fredy Armando Castañeda Pulido

Representantes de la Administración:

Gerente General

Coordinador de organización métodos y
gestión de riesgo

Comité de evaluación de cartera

Representante Consejo de Administración:

Principal: Silvino Antonio Salguero Forero

Suplente:

Efrén Eduardo Rojas Burgos

Representantes de la Administración:

Gerente General

Director Financiero y Contable

Director Crédito, Cartera y Cobranza

Comité de apelaciones

Adelmo Sánchez Campos

Jairo Humberto Gaitán Ballesteros

Ricardo Orjuela Calderón

Comisión de elecciones y escrutinios
(vigente hasta declaratoria de elección de
delegados – febrero 23 de 2019)

Principales:

Olga Clemencia Cabrera González

Fredy Armando Castañeda Pulido

Alfredo Camelo Latorre

Suplentes:

María Isabel Arévalo Suárez

Carlos Alfredo Acevedo Rincón

Resultado de la gestión según los principios cooperativos

Entorno a los siete principios cooperativos, El Consejo de Administración y la Gerencia General de Cooptenjo en cumplimiento de sus funciones como órganos permanentes de administración y dirección, presentan el informe social y económico, resultado del esfuerzo y la gestión conjunta del equipo humano de directivos, comités de apoyo, funcionarios y colaboradores, para responder favorablemente a la creciente confianza depositada por nuestros asociados.

PRINCIPIO

#1



MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

CI Cooptenjo

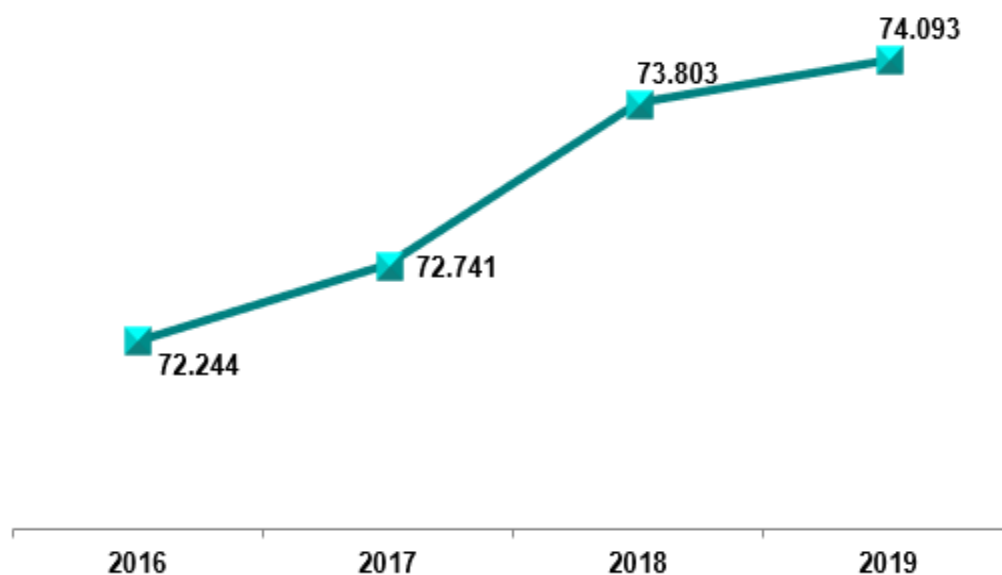
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Nuestro desafío es su felicidad!

Cooptenjo con el fin de cumplir con las normas y disposiciones legales vigentes, verifica el perfil de las personas que desean asociarse a la Cooperativa y una vez vinculadas se encarga de brindarles la debida inducción al maravilloso mundo del cooperativismo. Así mismo, en cumplimiento al principio cooperativo de la adhesión libre y voluntaria, a sus asociados que por circunstancias de la vida solicitan desvincularse de la Cooperativa, les garantiza un proceso amable y transparente.

Reflejo de lo anterior, son los resultados que obtiene año tras año, manteniendo una base social sólida y en crecimiento constante.

Evolución de la base social



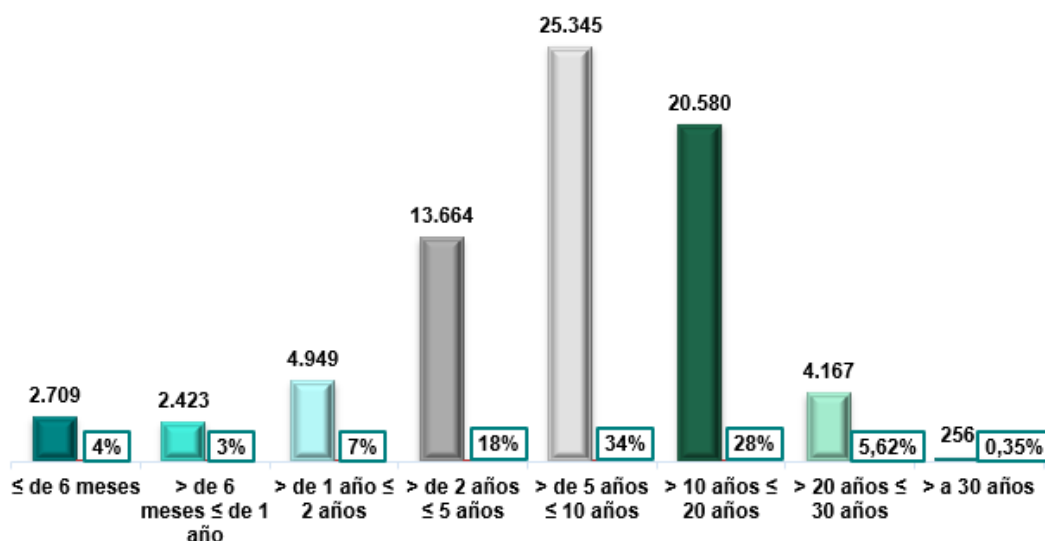
La base social en los últimos 4 años ha tenido un incremento del 2.51%, equivalente a 1.849 asociados que vieron en Cooptenjo la mejor opción cooperativa en ahorro y crédito.

Para el año 2019 incrementó en 290 asociados, buscando el mantenimiento de la base social a través del trabajo en beneficio tanto de los asociados y la comunidad donde la Cooperativa hace presencia.

Permanencia de la base social

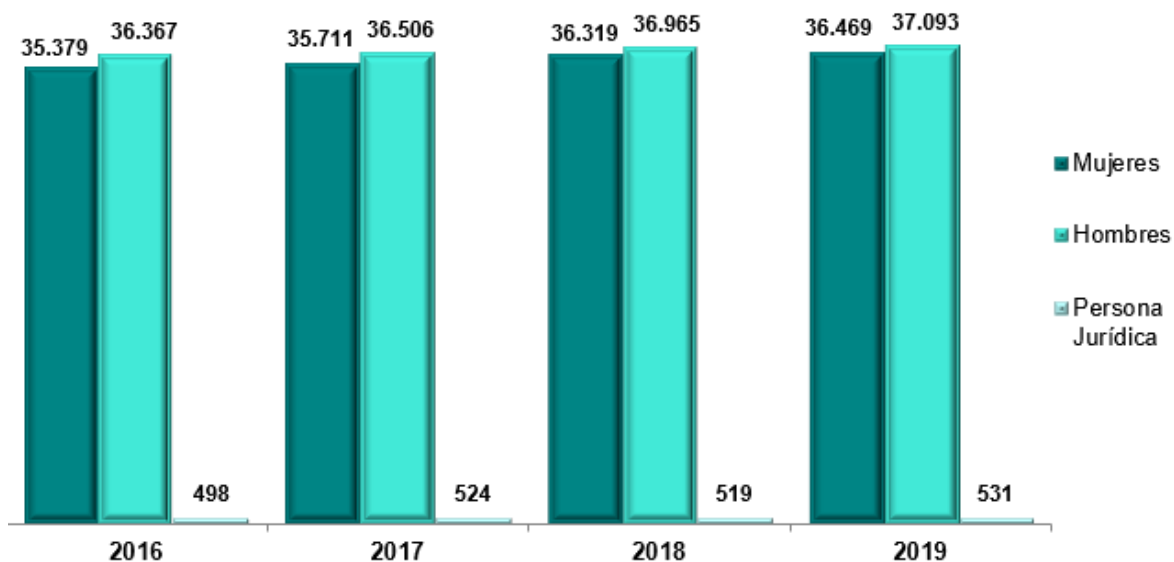
A través del mejoramiento del modelo de servicio y del diseño adecuado del portafolio de productos y servicios; así como de incrementar cada vez más los beneficios que encuentran los asociados en la Cooperativa, estos continúan fielmente acompañándola en el transcurrir de los años.

El 67% de los asociados a Cooptenjo, hacen parte de la Cooperativa desde hace más de 5 años, lo que le permite evidenciar el nivel de satisfacción de sus miembros frente al cumplimiento de las expectativas que tenían al momento de su vinculación.

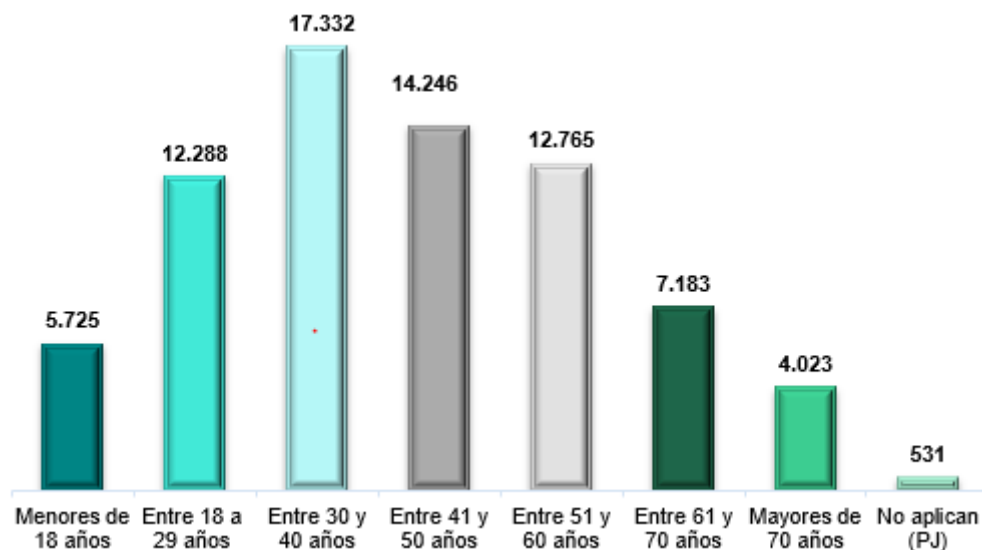


Composición de la base social

Se evidencia que, para la composición de la base social en 2019 hay una igualdad de género donde el 49% de los asociados son mujeres y el 50% son hombres, adicional a esto un 1% corresponde a personas jurídicas lo que indica que Cooptenjo es una entidad incluyente y abierta a nuevos asociados.



Rango edades base social



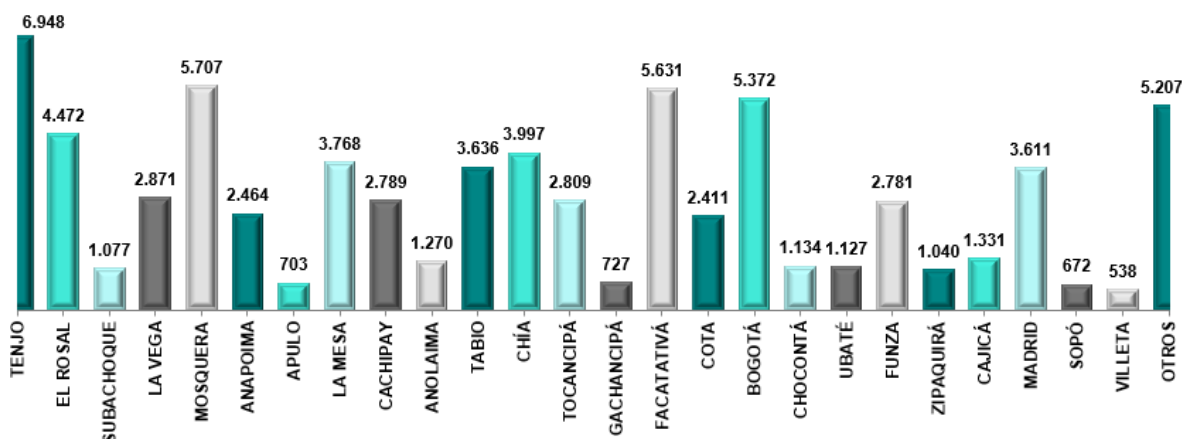
El 7,73 % de los asociados son menores de 18 años y el 39,98% se encuentran en un rango de edad entre los 18 a 40 años, esta cifra indica que un porcentaje significativo de la base social son jóvenes, factor que contribuye al relevo generacional.

La mayor concentración de los asociados se encuentra en el rango de 30 a 40 años, definido como adultez mediana, esta es la etapa en la que los individuos buscan aliados financieros para la consecución de sus sueños y aspiraciones materiales, característica que es aprovechada por la Cooperativa para consolidarse como el mejor aliado en servicios cooperativos financieros para estas personas.

A su vez, Cooptenjo sigue fortaleciendo el ingreso de asociados personas jurídicas, enfocando esfuerzos en la creación de un portafolio que supla las necesidades de los micro y pequeños empresarios de la zona donde tiene influencia.

Ubicación geográfica de la base social

En el 2019, la Cooperativa continúa atendiendo las necesidades de sus asociados en los diferentes municipios donde hace presencia, Cooptenjo es fuerte en los municipios tradicionales y en los que recientemente hace presencia.





CONTROL DEMOCRÁTICO

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Cooptenjo cuenta con una Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal, con el fin de garantizar una participación y representación integral de los asociados y de esta manera responde al principio cooperativo de control democrático.

Con el fin de velar por el cumplimiento de este principio, la Cooperativa continuó adoptando prácticas avanzadas de Gobierno Corporativo en línea, atendiendo las recomendaciones del código de buen gobierno, dichos procedimientos basados en la transparencia empresarial y la confianza mutua con sus asociados y comunidad en general.

Composición de los órganos directivos

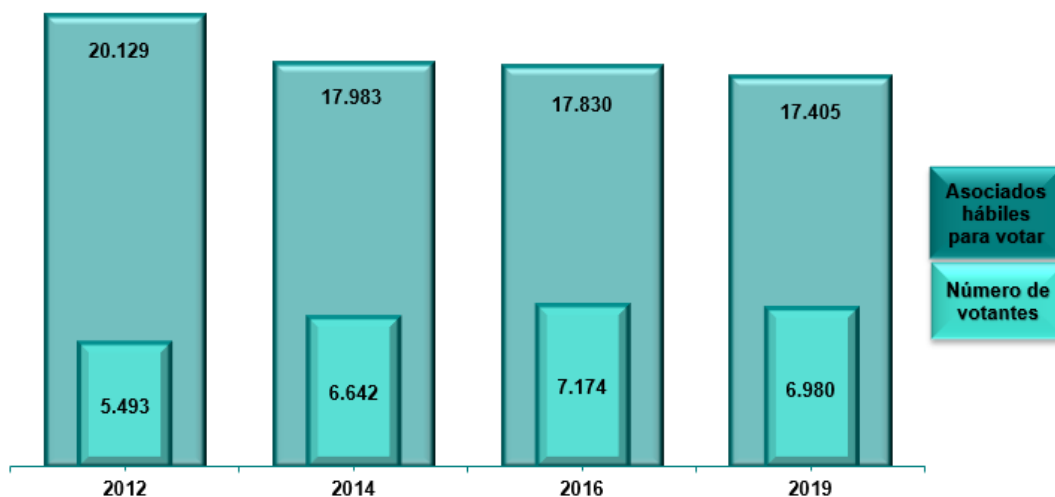
COMPOSICIÓN POR GÉNERO DE LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS				
Estamento	Mujeres		Hombres	
	Principal	Suplente	Principal	Suplente
Asamblea general	28	6	32	14
Gerencia general	0	2	1	0
Revisoría fiscal	0	1	1	1
Consejo de Administración	1	0	8	5
Junta de Vigilancia	0	0	3	3
Comité de Crédito	0	0	3	2
Comité de Educación	1	1	2	1
Comité de Solidaridad	1	1	2	1
Comité de Proyectos	0	0	3	2
Comité de Riesgo de Liquidez	1	0	3	1
Comité integral de Riesgo	0	0	3	1
Comité de Evaluación de Cartera	1	0	3	1
Comité de Apelaciones	0	0	3	0

Proceso elección delegados a la Asamblea General Cooptenjo 2019-2021

Con el fin de garantizar la adecuada participación y representación de todos los asociados, teniendo en cuenta la estructura orgánica y el Estatuto de la Cooperativa, esta estableció cuatro (04) zonas electorales y el número de delegados a elegir en cada una de ellas:

ZONAS	AGENCIAS	Nº DE DELEGADOS PRINCIPALES	Nº DE DELEGADOS SUPLENTE
Zona N° 1	Tenjo, Tabio, La Punta, Tocancipá, Cota, Ubaté, Chocontá, Cajicá, Sopó	20	7
Zona N° 2	Mosquera, Funza, Cachipay, La Mesa, Anapoima, Madrid	20	6
Zona N° 3	El Rosal, La Vega, Facatativá, Bogotá, Chia, Villeta, Zipaquirá	19	6
Zona N° 4	Funcionarios	1	1
Total delegados		60	20

Del 18 al 23 de febrero, se llevó a cabo la jornada del proceso electoral de delegados 2019-2021, a través de una plataforma tecnológica para el proceso de votación electrónica, aprobada por el Consejo de Administración y asesorada por la Comisión de elecciones y escrutinios. Para ello, se establecieron puestos de votación electrónica en cada una de las veintidós (22) agencias, cumpliendo con los objetivos propuestos, especialmente en el de agilidad en la entrega de resultados, uso de la tecnología al servicio del elector, disponibilidad - continuidad del proceso durante la jornada de siete (7) días. El proceso se desarrolló con gran éxito y generó un impacto positivo con el uso de la herramienta tecnológica, contando con el siguiente nivel de participación:



Reunión informativa de delegados Cooptenjo

Los delegados principales y suplentes participaron en la Reunión Informativa de delegados Cooptenjo, la cual se celebró el día 16 de marzo en la Hacienda el Jardín Secreto en el municipio de Tenjo – Cundinamarca desarrollando temas como:



- Presentación proponentes Revisoría Fiscal 2019
- Síntesis Informe de gestión - Balance social 2018
- Presentación de estados financieros 2018
- Presentación aplicación de excedentes cooperativos 2018
- Propositiones de la administración a la Asamblea General 2019

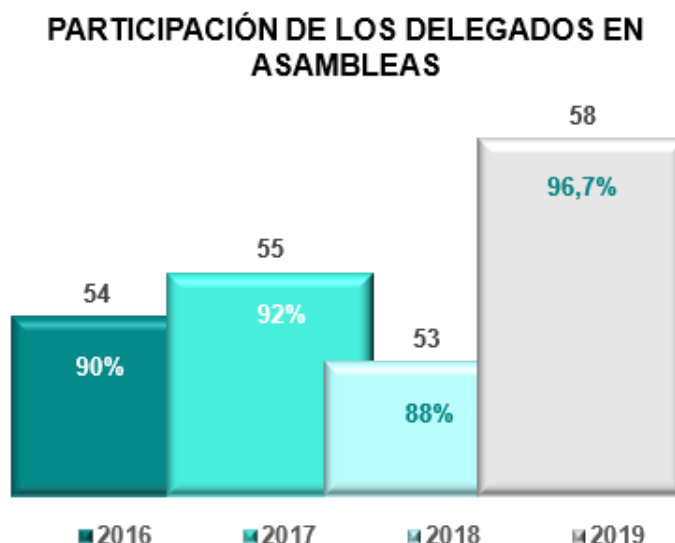
Asamblea General Ordinaria de Delegados



El 31 de marzo, se llevó cabo la –LV- Asamblea General Ordinaria de Delegados en el municipio de Tenjo Cundinamarca, con una participación del 96.7% de los delegados principales. En la Asamblea se aprobaron el informe de gestión - balance social, el balance general, estado de ingresos y gastos comparativos, estado

comparativo de la situación financiera, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo de la Cooperativa con corte a diciembre 31 de 2018.

Para el 2019, se contó con una mayor participación de los delegados en este evento en comparación con el año inmediatamente anterior, lo que refleja un alto nivel de compromiso por parte de los asambleístas, tanto con Cooptenjo, como con todos los asociados a quienes representan.



La Asamblea General eligió los siguientes estamentos:

- **Consejo de Administración:** Compuesto por 9 integrantes principales y 5 suplentes numéricos.
- **Junta de Vigilancia:** Compuesto por 3 integrantes principales y 3 suplente numéricos.
- **Revisoría Fiscal** con su respectivo suplente
- **Comité de Apelaciones:** Compuesto por tres integrantes.

La Cooperativa a través de un tercero brindó acompañamiento tecnológico en el proceso de votación electrónica y controles de elección masiva dentro de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, cumpliendo con los objetivos de agilidad, independencia e innovación en el proceso.

Gestión de órganos de administración y comités de apoyo

Gestión del Consejo de Administración y la Gerencia General

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de Cooptenjo, sujeto a la Asamblea General y responsable de la dirección general de los negocios y operaciones de la Cooperativa.

Dentro de las funciones de este estamento, se destaca la designación de los integrantes de los siguientes comités de apoyo:

- Crédito
- Educación
- Solidaridad
- Proyectos
- Riesgo de liquidez
- Integral de riesgos
- Evaluación de cartera

Mensualmente la gerencia general presenta al Consejo de Administración el informe periódico sobre los principales aspectos del balance general de la Cooperativa, responde a los asuntos pendientes delegados por el Consejo, además de informar otros aspectos de relevancia ocurridos en el mes inmediatamente anterior, así como la presentación del informe financiero y contable, informe de gestión y resultados y retroalimentación de los informes de revisoría fiscal, entre otros.

Gestión comités de apoyo

Comité de educación

Es la instancia de la Cooperativa que cumple con las funciones establecidas en la Ley 79 de 1988 sobre educación cooperativa, tiene carácter de órgano auxiliar del Consejo de Administración y en consecuencia responde por la elaboración y

ejecución del P.E.S.E.M. (Proyecto educativo socio empresarial) y del presupuesto correspondiente al fondo de educación. Su gestión se podrá ver en el V Principio: *Educación, formación e información.*

EJECUCIÓN FONDO DE EDUCACIÓN	
Concepto	Valor (\$)
Saldo a diciembre 31 del 2018	\$ 66.530.712
(+) Valor aprobado por la Asamblea General 2019	\$ 490.829.292
(-) Inversión de excedentes en programas de educación superior y pago de renta (Decreto 2150 de 2017)	\$ 319.535.033
(-) Ejecutado 2019	\$ 85.649.652
Saldo a diciembre 31 del 2019	\$ 152.175.320

Comité de solidaridad

El comité de solidaridad es la instancia que cumple funciones designadas por el Consejo de Administración, al cual los asociados pueden acudir para recibir apoyo en circunstancias especiales de calamidad o situaciones de particular dificultad, tiene carácter de órgano auxiliar del Consejo de Administración y en consecuencia responde por la ejecución del presupuesto del Fondo de Solidaridad. Su gestión se podrá ver en el VII Principio: *Compromiso con la Comunidad.*

EJECUCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD	
Concepto	Valor (\$)
Saldo a diciembre 31 del 2018	\$ 78.236.410
(+) Valor aprobado por la Asamblea General 2018	\$ 258.046.415
(-) Inversión de excedentes en programas de educación superior y pago de renta (Decreto 2150 de 2017)	\$ 106.511.678
(-) Ejecutado 2019	\$ 209.545.977
Saldo a diciembre 31 del 2019	\$ 20.225.171

Comité de riesgo de liquidez

El comité de riesgo de liquidez, con el apoyo de la gerencia general, la dirección contable y financiera y el área de riesgos, en cumplimiento de la normatividad vigente, específicamente el Decreto 1068 de 2015 y las Circulares 004 de 2008 y 14 de 2015 emitidas por la Supersolidaria, así como el decreto 961 de 2018 y 704

de 2019, efectuó durante la vigencia del año 2019 reuniones mensuales en las cuales se realizó el análisis del riesgo de liquidez y se presentaron las recomendaciones respectivas al Consejo de Administración para la toma de las decisiones del caso, cuyo resultado se detalla a continuación:

- Se efectuó de manera continua y permanente seguimiento a la gestión y administración del riesgo de liquidez por parte de la Cooperativa.
- Se evaluó de manera permanente si se presentaba exposición al riesgo de liquidez por parte de Cooptenjo y se realizaron las recomendaciones que permitieron establecer procedimientos y mecanismos adecuados para la gestión y administración del riesgo de liquidez.
- Se realizaron recomendaciones que permitieron optimizar el manejo de los recursos de la Cooperativa y adecuar las políticas a la reglamentación vigente.
- Se realizó medición del riesgo de liquidez bajo la metodología basada en los lineamientos establecidos en el anexo 1 de la Circular Externa No. 14 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a “Modelo estándar de medición del riesgo de liquidez”
- Se confirmó el reporte mensual a la Superintendencia de Economía Solidaria dentro de los términos y fechas establecidos conforme a la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, de los formatos F27-Fondo de Liquidez y F29-Evaluación del riesgo de liquidez de la Cooperativa, debidamente certificados por la Revisoría Fiscal.
- Se presentaron los informes mensuales respectivos en las reuniones ordinarias del Consejo de Administración conforme a las normas vigentes.
- Se realizó capacitación permanente al personal en cuanto a los temas relacionados al riesgo de liquidez.

Comité evaluación de cartera

Acatando las directrices establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en lo referente al proceso de Evaluación de Cartera, Circulares Externas No. 003 de 2013 y No. 004 de 2008, el comité designado para adelantar dicha labor

ejecutó en su reuniones ordinarias las actividades programadas para la vigencia del año 2019 efectuando cinco (5) evaluaciones a la cartera de crédito, la cual tuvo lugar en los meses de enero, abril, julio, octubre y diciembre del 2019; en esta última se revisaron 18.120 operaciones de crédito correspondientes a un capital de \$129.537.226.589 (saldo a noviembre de 2019), los resultados de dicha evaluación, posteriores recalificaciones y por ende sus respectivos cálculos en provisión fueron registrados contablemente de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable al caso.

Comité de crédito

Es la instancia de la Cooperativa que, en razón a su competencia establecida en la reglamentación, analiza, evalúa y aprueba las solicitudes de crédito de acuerdo con la normatividad vigente.

El comité de crédito, atendiendo la designación de funciones efectuadas por el Consejo de Administración en cumplimiento de su principal objetivo y de acuerdo al compromiso de crecimiento institucional sostenible en concordancia con lo estipulado en la misión y la visión de la Cooperativa, ejecutó durante el año 2019 las siguientes actividades:

1. Análisis, evaluación y/o aprobación de solicitudes de crédito en razón a su competencia establecida en la reglamentación vigente atendió 43 solicitudes de crédito por valor de \$3.522.302.000. A su vez el Consejo de Administración de acuerdo con la normatividad vigente evaluó 21 solicitudes de crédito por valor de \$1.427.078.000.
2. Revisión al proceso de castigo de cartera previo a la aprobación por parte del Consejo de administración, realizado en los meses de marzo y agosto.
3. Propuesta de ajuste a los aportes sociales vía crédito.
4. Aprobación de las bases para las campañas de aumento de cupo rotativo en el mes de febrero, fidelización funcionarios Cooptenjo en el mes de junio y consolidación de cartera para campeones de cumplimiento en septiembre.
5. Evaluó la táctica para retención de asociados en el mes de octubre de 2019.

Uso de los productos de crédito

Teniendo en cuenta el contexto económico y político colombiano de 2019 y los retos que tiene la Cooperativa para el año 2020:

- Se focalizó el plan de normalización de cartera, bajo el plan diferencial de condonación, en búsqueda de mitigar el impacto de la depuración de la cartera, que se realiza conforme al análisis integral e individual de cada operación de crédito y atendiendo los requisitos normativos en cuanto a garantías, recuperabilidad y días de mora.
- Se efectuó la depuración de la cartera en los meses de mayo y octubre de 2019, esto último con la finalidad de sanear la cartera vigente, donde se utilizó el “Plan choque precastigo”, herramienta determinada en el plan de normalización de cartera.
- Se implementó la estrategia denominada “Recaudemos esfuerzos”, dentro de la cual se generó una interacción entre 6 agencias de la entidad y un representante del departamento de crédito, cartera y cobranzas, en dicho ejercicio se aplicaron una serie de estrategias tendientes a la recuperación de la cartera vencida de la entidad.
- Creación de la metodología de cobranzas denominada “Gamificación”, la cual está relacionada con un planteamiento diferencial de gestión y la generación de metas diarias a los auxiliares de cobranzas.
- Se desplegaron estrategias de localización e investigación de bienes, en búsqueda de generar la recuperación por la vía judicial y así poder contrarrestar el impacto, para tal ejercicio generó una verificación caso a caso de las agencias cuyo indicador fue preocupante o impactó de forma negativa el indicador general de la Cooperativa.
- Se generó una política de mayor exigencia frente a las metas diarias de gestiones y la implementación se siguió con seguimientos diarios relacionados con la recuperación de capital en mora, estas apreciaciones permitieron generar metas grupales diarias.

- Se implementaron una serie de brigadas con las cuales se apoyó la gestión de cartera partiendo del acercamiento con el asociado y la generación de mecanismos personalizados de cobro, dichas brigadas, recuperando un porcentaje significativo de la cartera con moras altas.
- Se modificó la Política de Crédito en el mes de enero de 2019.
- En el 2019 se continuó trabajando la estrategia de colocación “Fidelización funcionarios Cooptenjo”, donde se brindó una asesoría personalizada por parte de la coordinación de crédito y financiamiento con agilidad en el trámite y documentación, beneficios según perfil de riesgo, consolidación de pasivos en otras entidades, todo esto con el fin de incentivar, reconocer la labor de los funcionarios e incrementar la colocación de créditos y tarjetas débito, dando como resultado 45 operaciones de crédito por \$1.177.800.000.
- Se implementó una estrategia con el fin de minimizar el indicador de devoluciones que impacta en el tiempo de respuesta a las solicitudes de los asociados y que genera reprocesos en el otorgamiento de los créditos. Por lo cual se estableció el escalafón de devoluciones mensual para retroalimentar a los funcionarios cuyo indicador es superior al 50% de las operaciones radicadas.
- Dando continuidad al proyecto agropecuario, se inició la colocación de recursos mediante el cupo aprobado por Finagro por un valor de \$3.200.000.000, además se incluyó la oficina de El Rosal para trabajar esta metodología. Durante el último semestre de 2019 se colocaron 49 operaciones de crédito por un valor de \$581.269.994. Así mismo, se desplegaron capacitaciones focalizadas de acuerdo a la región donde se presentan prospectos e incursión para fortalecer y evolucionar con tal proyecto.
- Gracias al convenio establecido con DID y Finagro, se logró que la Cooperativa sea piloto para trabajar un nuevo aplicativo de análisis agropecuario denominado Decisión, para lo cual se iniciaron trabajos en la parametrización de la misma, en base a la política de crédito establecida por la entidad, así como la capacitación y creación de usuarios para los funcionarios activos en el proceso.

- La Cooperativa contribuyó con el proyecto de Finagro denominado “Red de Marcos de Referencia Agroeconómicos MRA - AgroGuia”, a través de la construcción de 19 Marcos de Referencia Agroeconómicos de la zona de influencia, buscando incentivar la colocación del crédito agropecuario y apoyando al emprendimiento de diferentes ciclos de producción, generando una alianza y cooperación mutua con Finagro. Es de resaltar que esta iniciativa logró el premio Nacional de Alta Gerencia en la categoría de Emprendimiento.
- Se trabajó en un motor de análisis denominado Preselecta, para dinamizar el proceso de crédito y dar una herramienta de fácil manejo a los ejecutivos comerciales, buscando reducir la operatividad permitiendo fortalecer la venta en las oficinas.

Comité integral de riesgos

El comité integral de riesgos es un órgano de apoyo para el Consejo de Administración, quien vela por la autonomía e independencia, permitiendo bajo las directrices del estado y entes reguladores dar cumplimiento y lograr así un periodo libre de recomendaciones y/o sanciones.

Con la implementación del comité integral de riesgos Cooptenjo realiza seguimiento al control democrático en cada una de las reuniones mensuales, permitiendo la identificación de riesgos inherentes a la entidad a través de las diferentes matrices de riesgo y sus respectivos controles.

La gestión mensual del comité de riesgos está encaminada a mitigar riesgos que desvíen a la entidad del cumplimiento de los objetivos trazados, es así como para el cierre del año se materializa un IRL – índice de riesgo de liquidez - promedio superior a 1.8 veces, lo cual permite tener seguridad sobre la participación económica y estabilidad de la confianza de los asociados con la Cooperativa.

A través de las auditorías internas, se logró en el 2019 optimizar los diferentes procesos de la entidad, mitigando y mejorando controles relacionados con el riesgo operativo; entregando a todos los asociados productos ajustados a sus necesidades con los estándares de calidad ajustados a la política definida.

Adicional, por medio del Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR) reglamentado en la circular No. 015 de 2015 de la Supersolidaria, la Cooperativa trabajó bajo la premisa del cumplimiento de los principios cooperativos con un enfoque de mitigación del riesgo; el cual esta inherente en la ejecución de cada una de las actividades que por el objeto social ejecuta.

En el último trimestre de 2019, Cooptenjo dio inicio a la implementación del software de riesgo de crédito, aplicable a cada uno de los segmentos definidos por la Cooperativa. Lo anterior con la premisa de entregar a los asociados tiempos oportunos de repuesta a las solicitudes de crédito, sin dejar de lado el riesgo inherente en cada operación.

Comité de proyectos

Este comité es el encargado de analizar y hacer seguimiento mensual a los proyectos aprobados por el Consejo de Administración con impacto al objeto social de la entidad. Durante el 2019 se realizó seguimiento a seis (6) de estos con énfasis a la mejora continua de la entidad; teniendo como premisa la metodología PMI (Project Management Institute), para trabajar en el seguimiento puntal al objetivo, tiempo, costo y alcance de cada uno de ellos, a saber:

- Plan estratégico 2017-2020
- Gestión del Servicio (SISAS - UNGA) - equipo de ventas de alto rendimiento.
- Proyecto tecnológico para la diversificación de canales de venta.
- Proyecto de apoyo al sistema financiero agropecuario en Colombia – PASAC.
- Sistema Integral de administración de riesgos – SIAR.
- Proyecto construcción de nuestro centro administrativo y agencia Tenjo 50 años Cooptenjo.



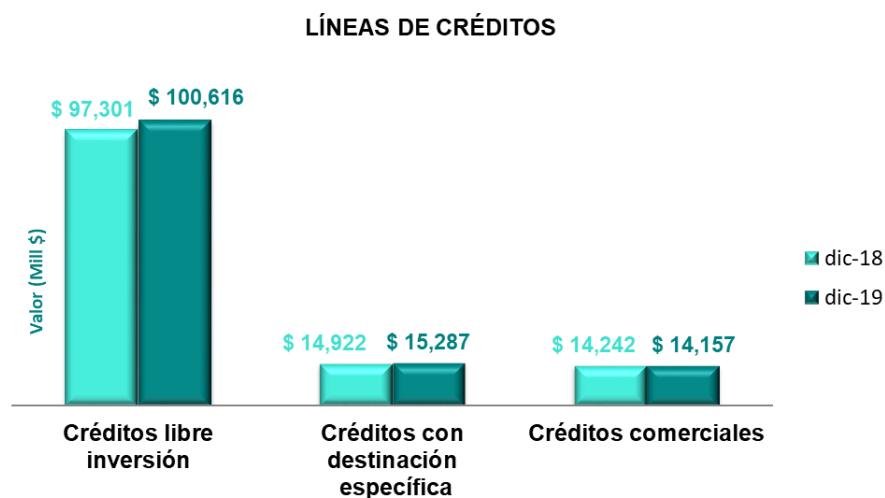
PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

En busca de consolidar el buen posicionamiento regional, el desarrollo económico de sus asociados y garantizar el cumplimiento del principio de la participación económica, Cooptenjo a través de su portafolio de productos y servicios les transfiere grandes beneficios tanto económicos como sociales.

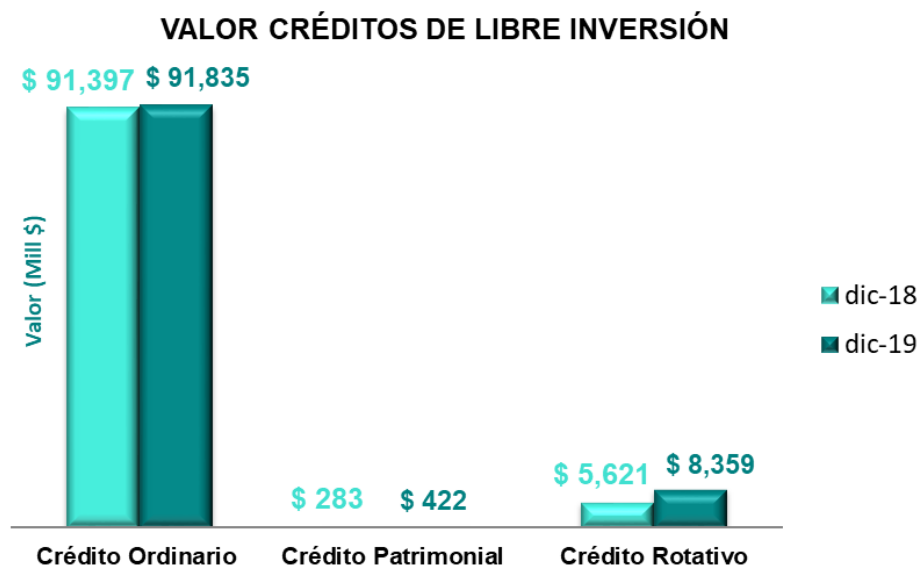
Uso de productos de crédito



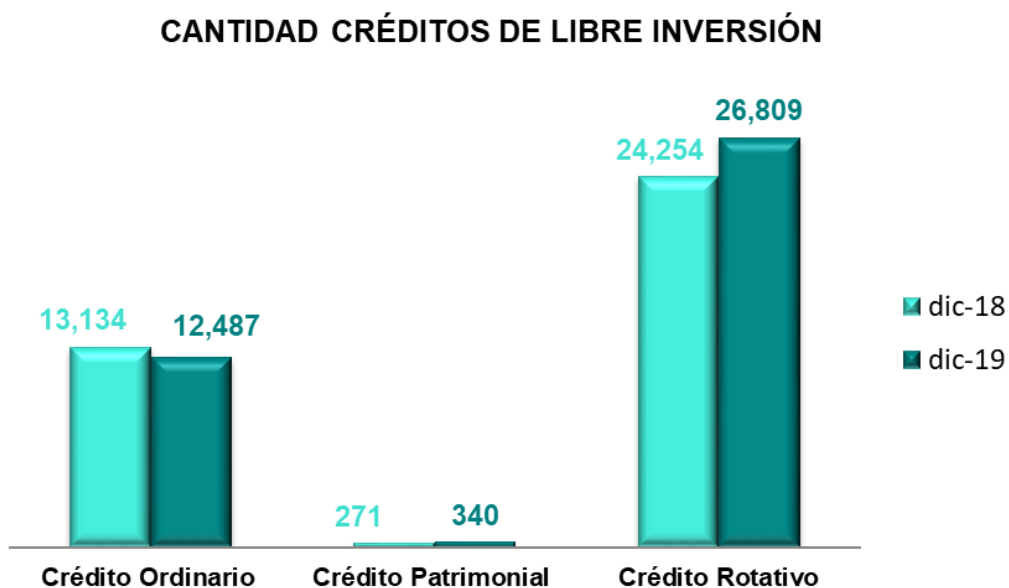
La línea de crédito más usada por los asociados fue la de libre inversión, la cual representa un 77,36% de los \$130.060 millones colocados en crédito durante este año, luego se encontraban las de destinación específica con un 11.75% y las operaciones pertenecientes a créditos comerciales con un 10.88%.

Créditos con libre destinación

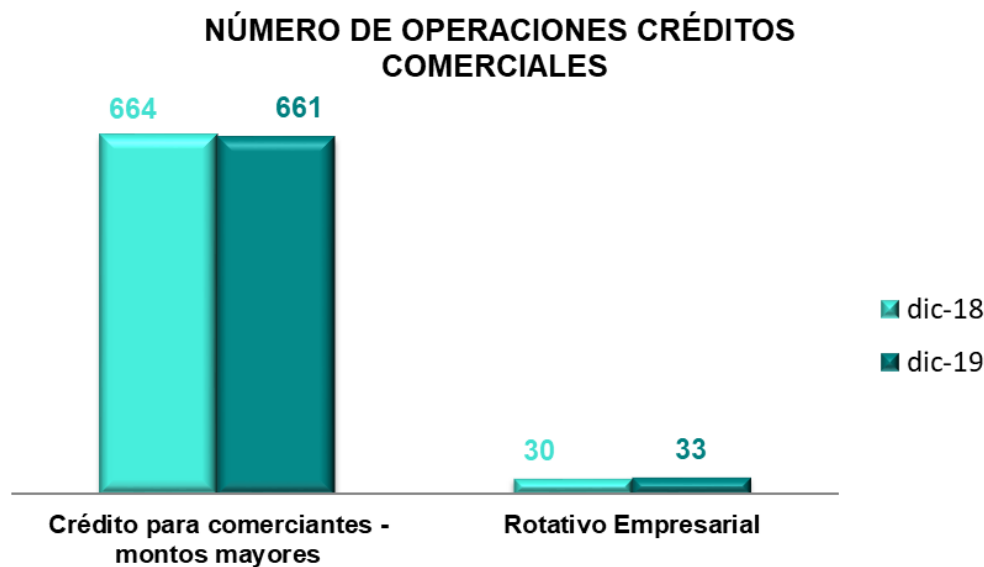
La línea de crédito ordinario para el 2019 continuó ocupando una participación mayoritaria dentro del consolidado de créditos de libre destinación con un 70.6%, la Cooperativa trabajó en la diversificación del portafolio con el fin de fortalecer las demás modalidades de crédito con que cuenta.



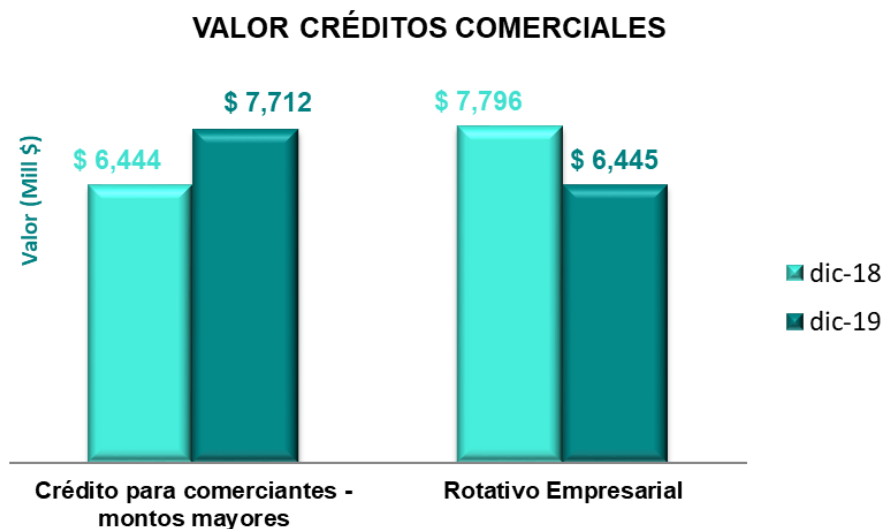
Muestra de lo anterior, es el aumento en la participación del crédito rotativo dentro del portafolio activo de la Cooperativa en un 6,4% respecto al año inmediatamente anterior.



Créditos comerciales

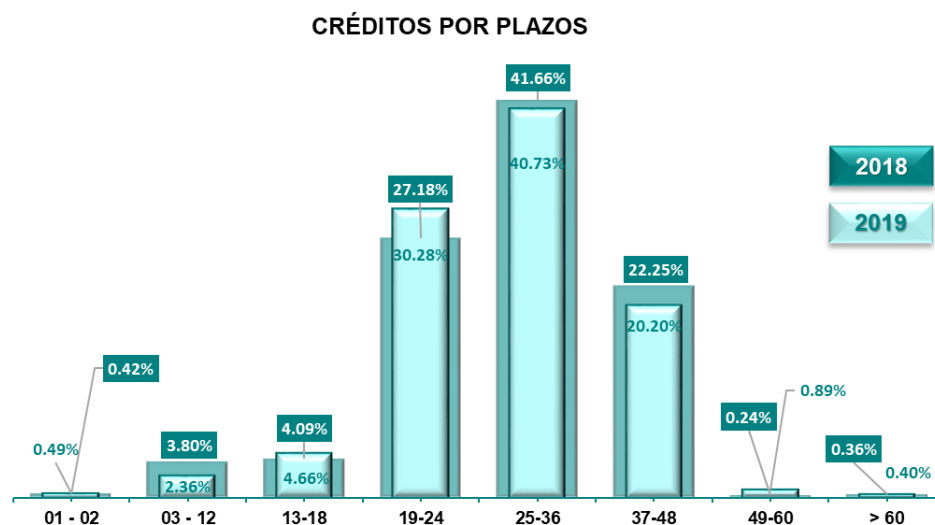


La diversidad sectorial del mercado objetivo ha repercutido positivamente en la gestión de la cartera colocada en el sector comercio, consolidándose como una de las líneas de crédito más desembolsadas durante el año 2019.



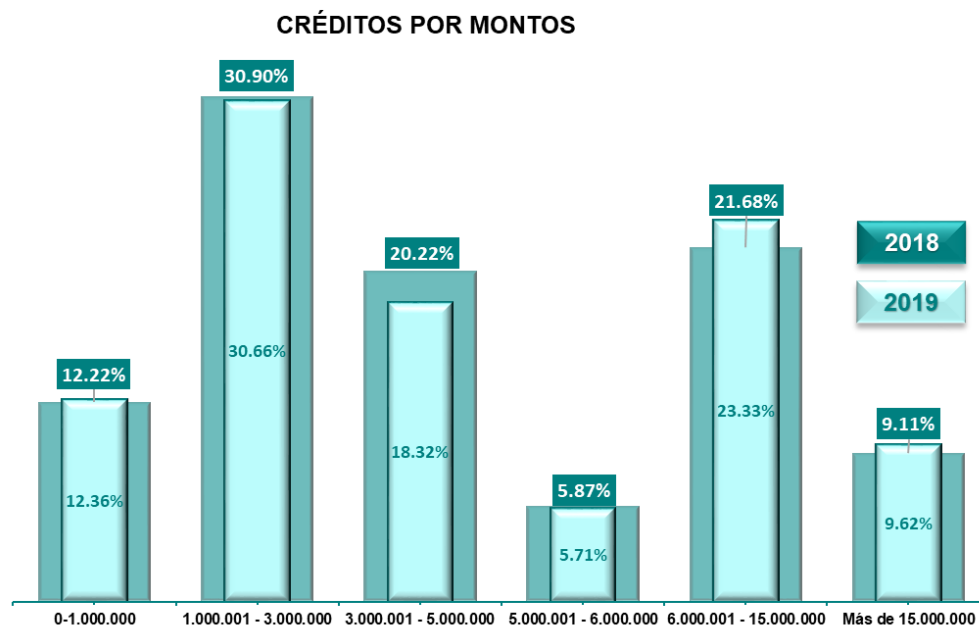
Créditos por plazos

La mayor cantidad de operaciones de créditos se encuentran en el rango de 25 a 36 meses de plazo en concordancia con las necesidades de los asociados y a su vez garantizando una rotación adecuada de los capitales otorgados.



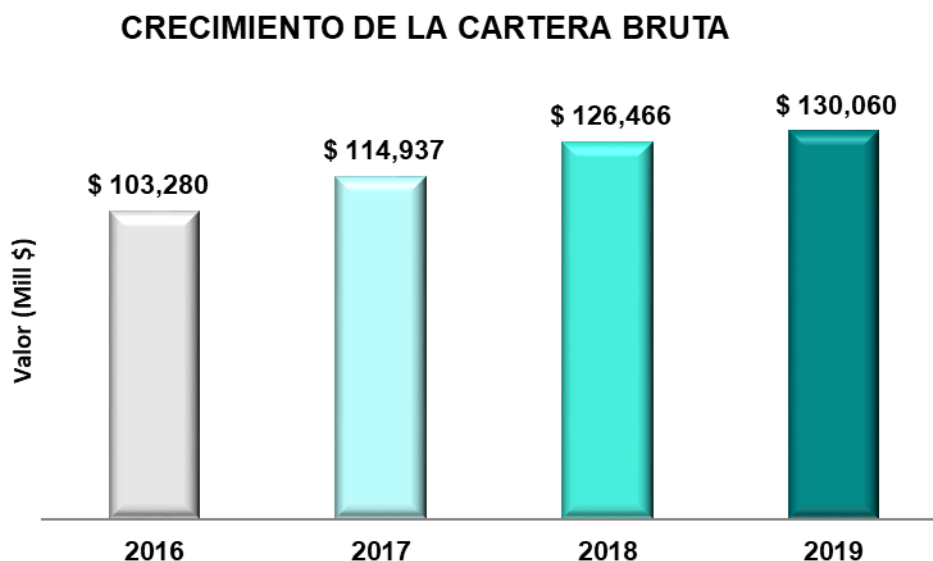
Créditos por montos

Los créditos entre los rangos de \$1.000.000 a \$3.000.000 se mantienen respecto del cierre del año inmediatamente anterior, con base a las campañas desarrolladas como: fidelización de funcionarios, aumento y asignación de cupos rotativos, consolidación de cartera, entre otras. Adicionalmente los créditos entre \$6.000.001 y \$15.000.000 continúan con su tendencia al crecimiento denotando el despliegue de dichas campañas.



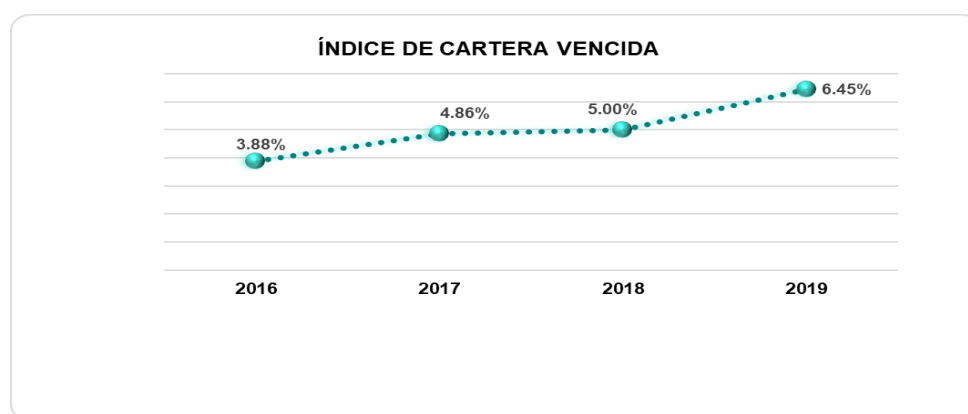
Cartera bruta

Para este año la cartera bruta presentó una desaceleración en su comportamiento mostrando un incremento del 2,84% respecto del cierre del año inmediatamente anterior.



Cartera vencida

Se implementaron nuevas estrategias como la gamificación y recaudemos esfuerzos, campañas que fueron dirigidas al mejoramiento de la calidad de la cartera, con el fin de mitigar el impacto de los factores socioeconómicos y políticos que afectaron a los asociados, y que podían obstaculizar la recuperación de la misma.



Cartera por categorías

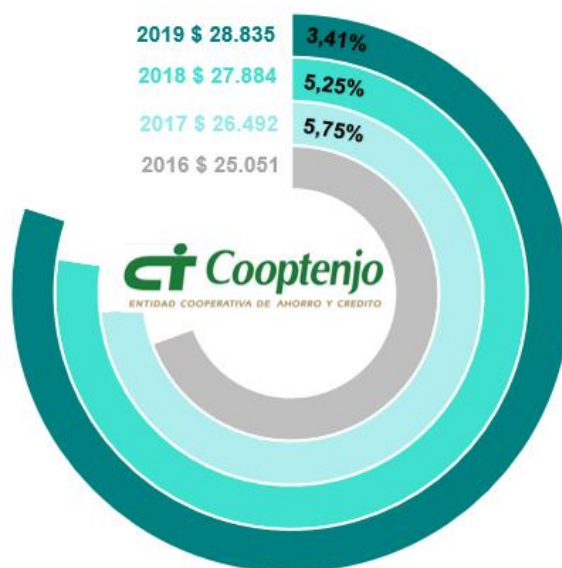


Se tiene un 93,55% de cartera en niveles de riesgo normal. Las estrategias para la recuperación de cartera se actualizaron constantemente frente a las condiciones que presentaron los asociados y el mercado.



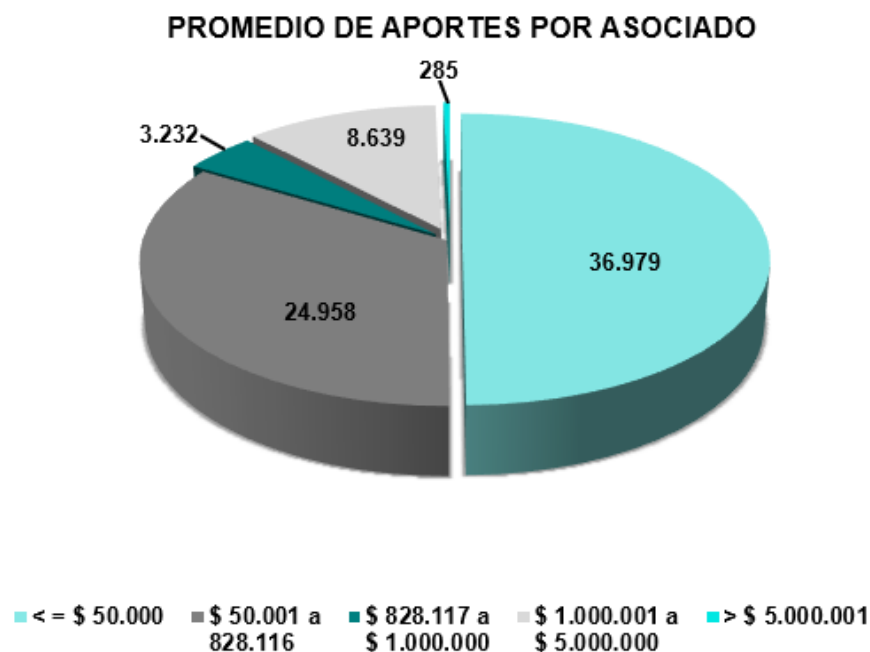
Uso de productos de ahorro

Evolución de aportes



Cooptenjo a través de los años ha presentado una tendencia positiva respecto a la evolución de sus aportes sociales, lo cual es muy importante, debido a que estos son los que convierten a una entidad cooperativa en grande, fuerte y confiable, además de ser el reflejo del apoyo y la confianza de sus asociados.

Se presentó movilidad positiva en materia de aportes sociales para la Cooperativa, donde cerramos con \$28.835 millones con un incremento del 3.41% con respecto del año inmediatamente anterior

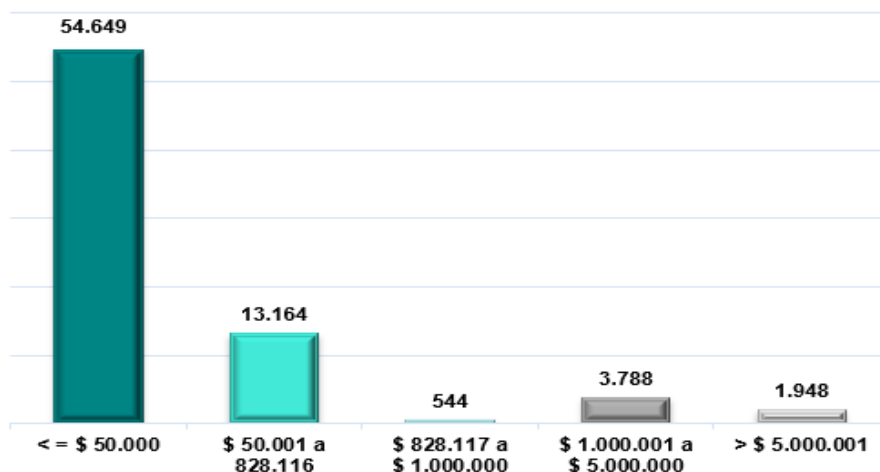


Promedio de ahorro

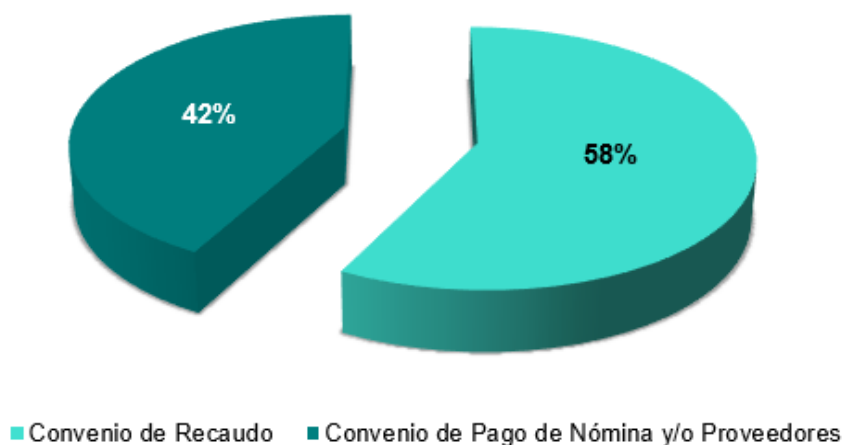
En comparación con el 2018, 616 asociados incrementaron sus ahorros a un promedio menor al salario mínimo.

La Cooperativa trabajó en el fortalecimiento de la cultura del ahorro entre sus asociados, teniendo un efecto multiplicador entre ellos, que siguieron mejorando el valor de los ahorros como mecanismo para el cumplimiento de sus sueños.

PROMEDIO DE AHORROS POR ASOCIADOS



Convenios



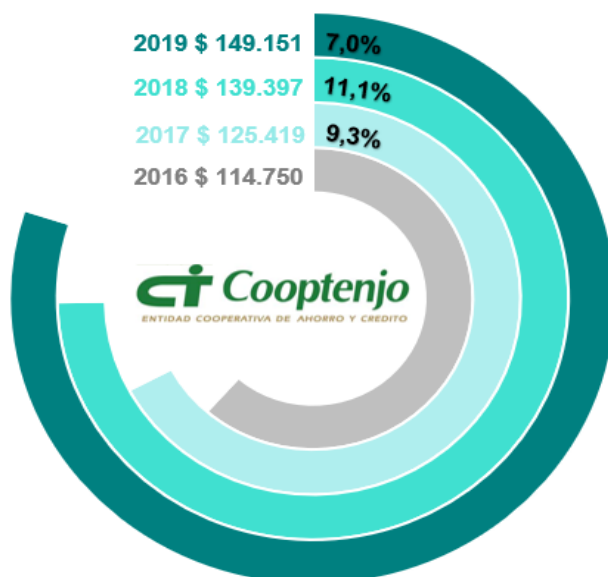
Gracias a la confianza depositada por parte de las empresas presentes en los municipios de cobertura, y bajo una estrategia focalizada en la consecución de nuevos convenios y el mantenimiento de los ya existentes, al cierre de este año la Cooperativa registró 138 convenios en total.

Estos convenios permitieron atender las necesidades de recaudo, pago de nómina, y proveedores bajo excelentes estándares de calidad y precio justo.

Desempeño económico y financiero

Evolución económica

Activos

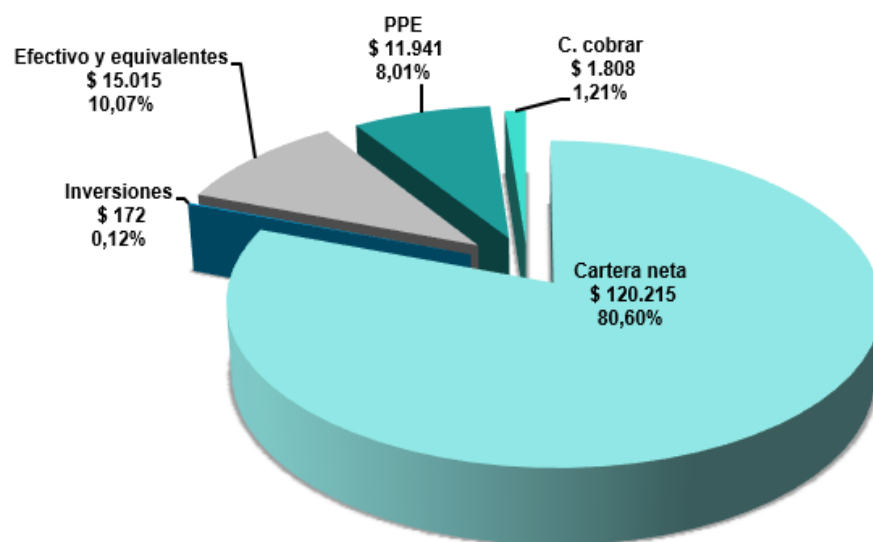


Los activos de la Cooperativa presentaron un incremento a cierre de año del 7 % con respecto al año 2018, alcanzando un valor de \$ 149,151 millones de pesos.

Composición del activo

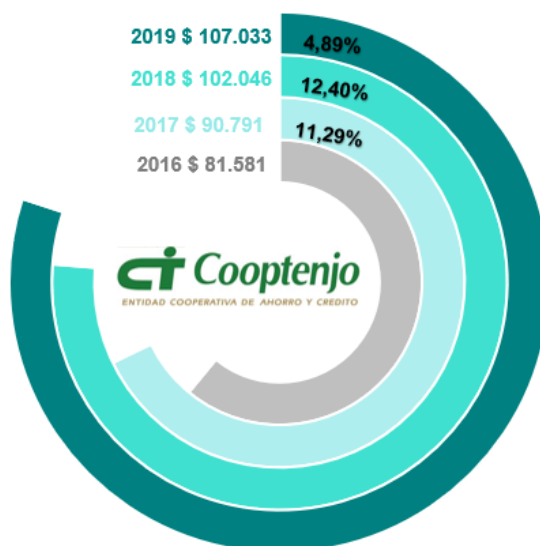
El activo más representativo de la Cooperativa está compuesto por la cartera, que, al cierre de año, alcanzó la cifra de \$120.215 millones de pesos, suma que compone la cartera neta.

El activo está compuesto, además por el efectivo y equivalentes al efectivo, este rubro contiene los valores en bancos y el disponible en agencias, así como también las inversiones que la Cooperativa mantiene para cumplir con el requerimiento del fondo de liquidez y otras inversiones que se realizan para manejar los excesos de liquidez.

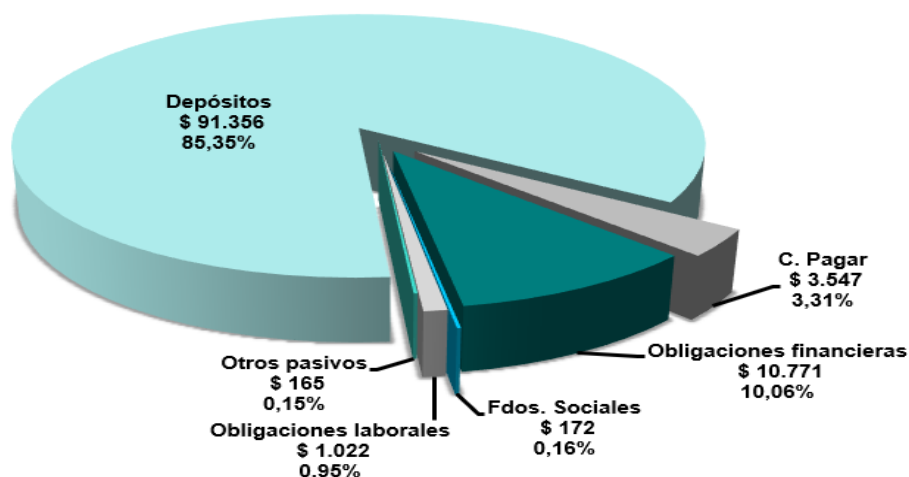


El activo también comprende la propiedad, planta y equipo y las cuentas por cobrar a los asociados.

Pasivo

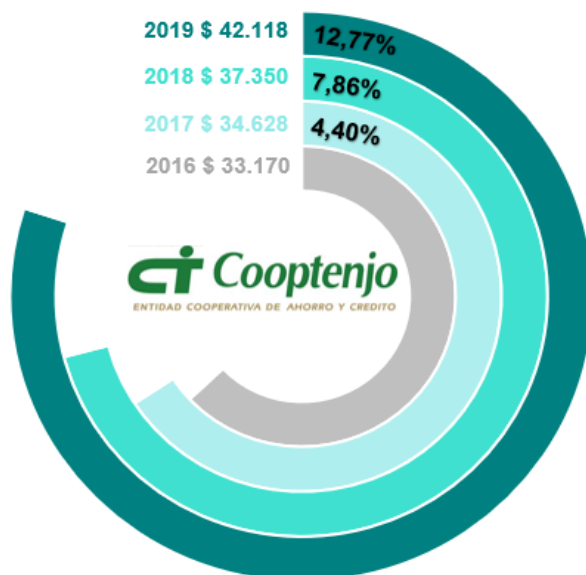


Los pasivos de la Cooperativa registraron un incremento del 4.89%, alcanzando la cifra de \$107.033 millones de pesos, lo que significa un crecimiento de \$4.987 millones de pesos, con respecto a diciembre de 2018.



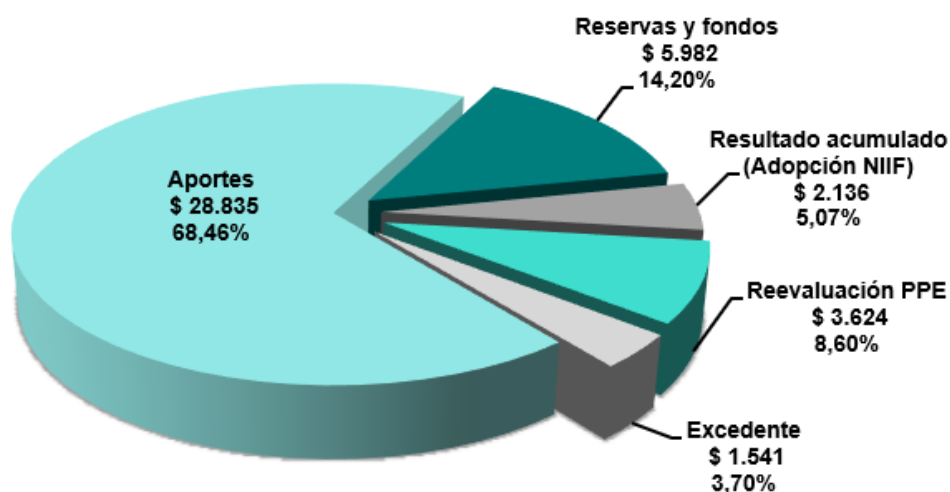
El pasivo esta principalmente representado por los depósitos de los asociados, los cuales al cierre alcanzaron la cifra de \$ 91.356 millones, también está compuesto, entre otros, por las obligaciones financieras \$10.771 millones, obligaciones laborales \$1,022 millones, cuentas por pagar y otros pasivos \$ 3,712 millones y fondos sociales \$172 millones.

Patrimonio

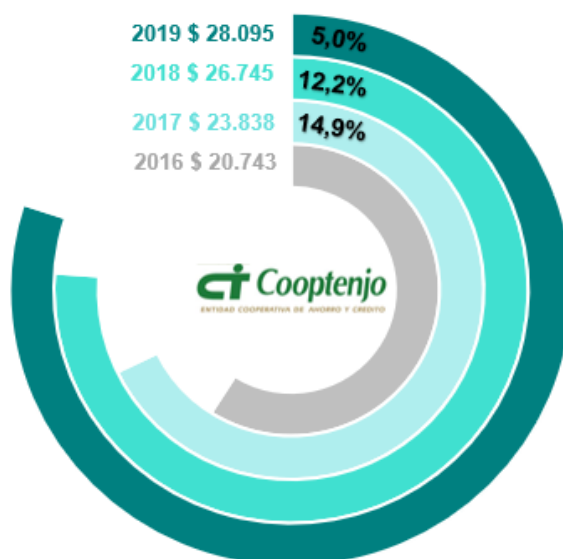


El patrimonio de la Cooperativa registró un aumento del 12.77 %, alcanzando la suma de \$42.118 millones, lo que reflejó un incremento de \$ 4.768 millones, el patrimonio está constituido principalmente por los aportes sociales que suman un

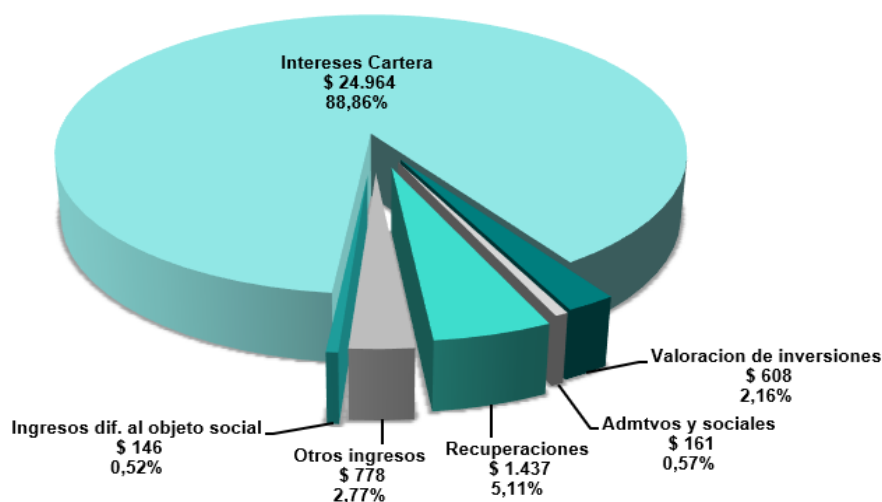
valor de \$ 28.835 millones, también está compuesto por las reservas, creadas como protección y fortalecimiento del patrimonio, el valor de las reservas y fondos presenta al cierre de año la suma de \$5.982 millones y la revaluación de los activos fijos por un valor de \$ 3,624 millones.



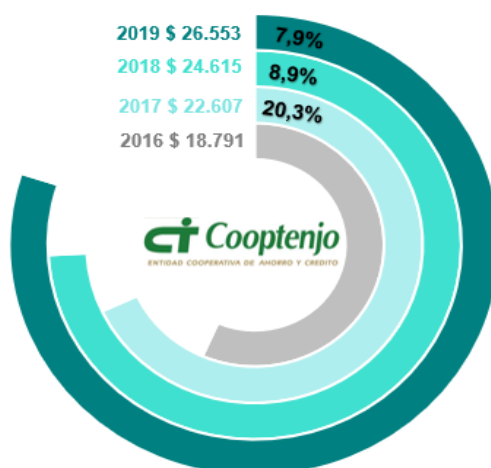
Ingresos



Los ingresos de la Cooperativa alcanzaron la cifra de \$ 28.095 millones, distribuidos de la siguiente manera:



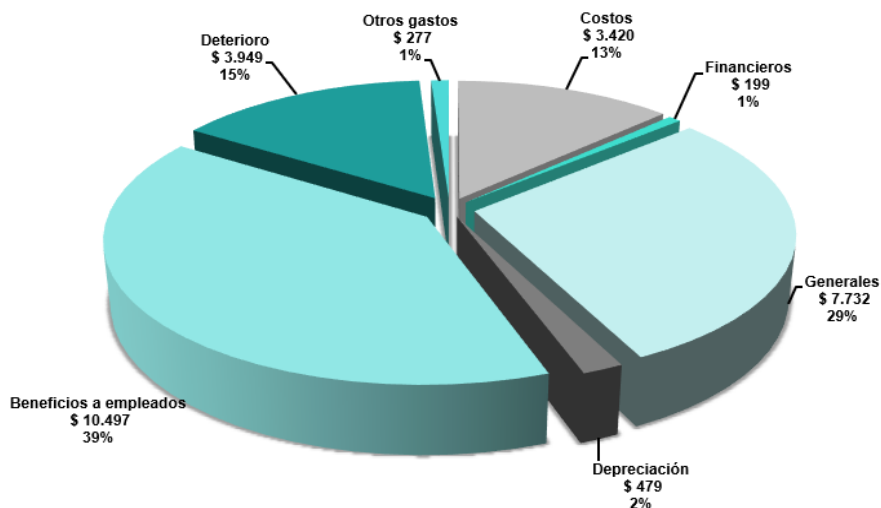
Costos y gastos



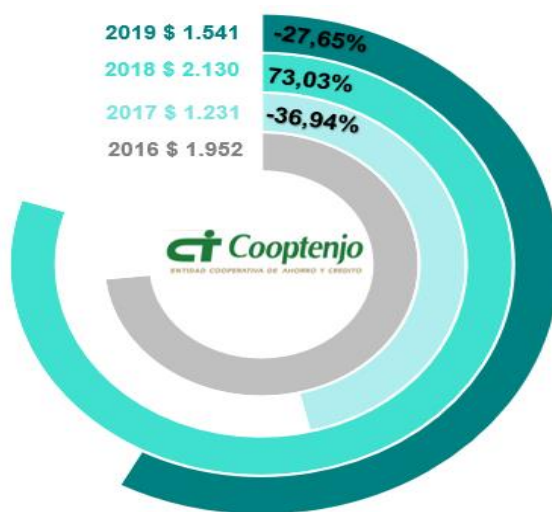
El total de gastos y costos de la Cooperativa para este año fueron de \$ 26.553 millones de pesos; los costos representan un 13% de este total, con un valor equivalente a \$ 3.420 millones de pesos y simbolizan los intereses que se reconocieron a los asociados por los depósitos en cuentas de ahorro y CDAT durante el año, así como el costo del endeudamiento.

En relación con los gastos de la Cooperativa, están principalmente representados por los beneficios a los empleados \$ 10.497 millones de pesos, este rubro registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes, así como los beneficios contemplados, teniendo en cuenta que el talento humano es el principal recurso de la Cooperativa.

Los demás gastos que registró la Cooperativa surgen por el giro normal del negocio, como son gastos generales por \$ 7.732 millones de pesos, deterioro de la cartera de crédito por \$ 3.949 millones, gastos de depreciación \$ 479 millones y gastos financieros \$ 199 millones.



Excedentes



El ejercicio registró un excedente de \$ 1.541 millones.

PRINCIPIO

#4



AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

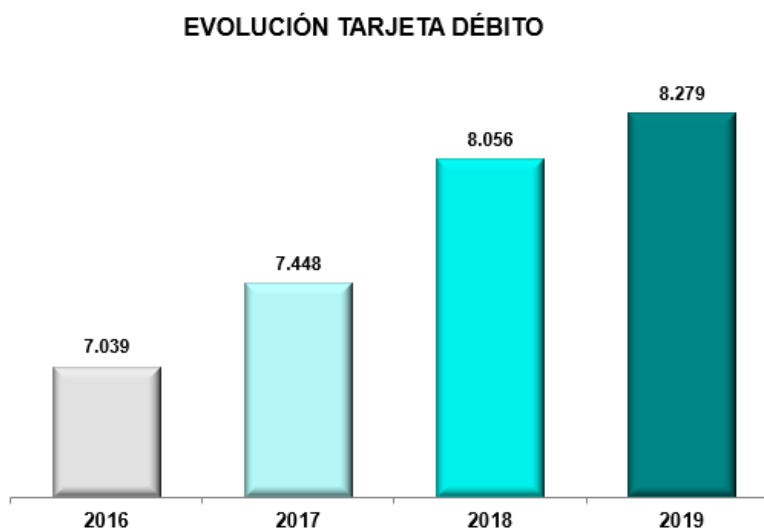
Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

CT Cooptenjo
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Nuestro desafío es su felicidad!

La Cooperativa une esfuerzos con otras organizaciones, para generar productos y servicios acorde a las necesidades de sus asociados, dichas alianzas se realizan manteniendo el control democrático y la autonomía de la entidad.

Tarjeta débito de afinidad

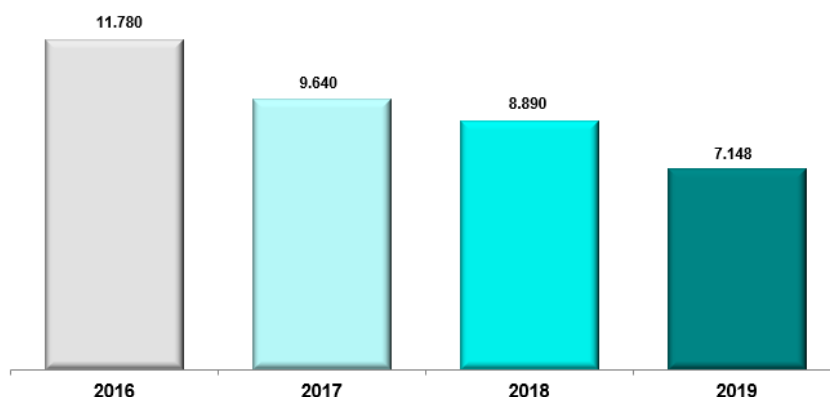


El efectivo sigue siendo el medio de pago más usado en los municipios donde la Cooperativa hace presencia se fortalecieron los programas y las jornadas de capacitación entre estos asociados, con el fin de divulgar las bondades del uso de la tarjeta débito como medio para proteger y disponer de los recursos. La asignación de tarjetas débito dentro de la base de asociados ahorradores, en este año presentó un 2,69% de crecimiento.

Planes de previsión exequial

La Cooperativa continuó promoviendo los beneficios que trae para las familias tanto de sus asociados como de terceros, la adquisición de planes de protección exequial, a través de estrategias encaminadas a concientizar sobre la importancia de estar asegurados frente a este tipo de calamidad.

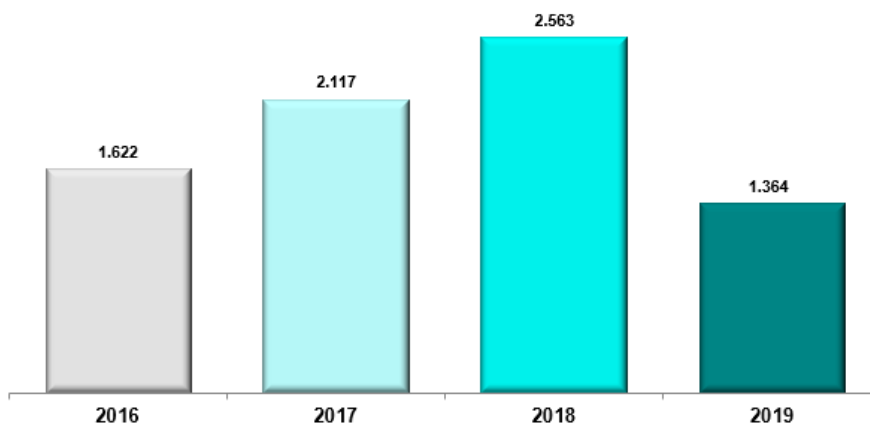
NÚMERO DE PLANES DE PREVISIÓN EXEQUIAL



Seguro obligatorio de accidentes de tránsito

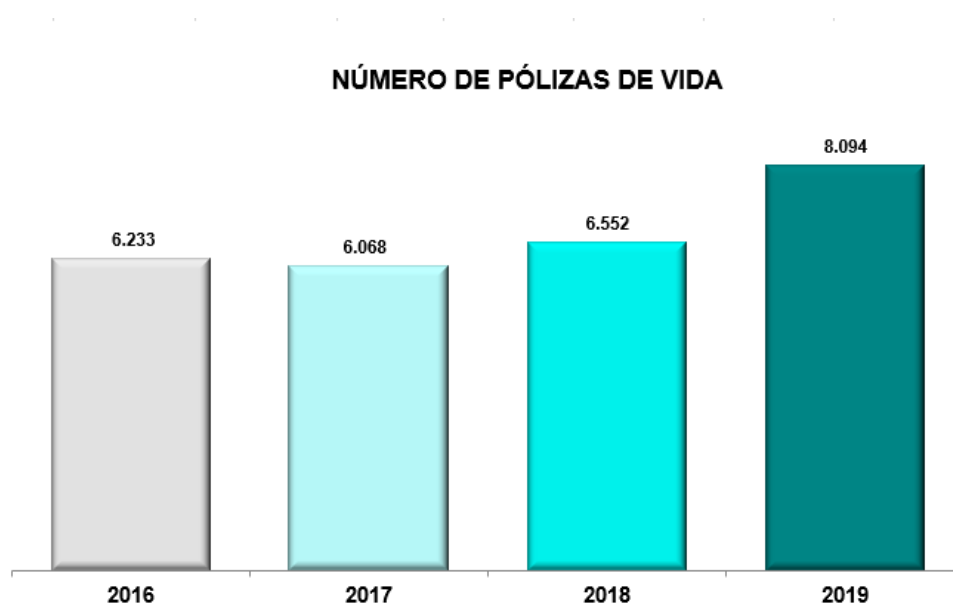
La Cooperativa para continuó generando conciencia entre los asociados y comunidad en general sobre lo importante que es contar con un seguro vehicular, ya que los accidentes de tránsito representan uno de los peligros más comunes a los que se encuentran expuestos constantemente peatones y conductores en Colombia, es por esto que Cooptenjo en busca de procurar el bienestar tanto de asociados y no asociados, proporcionó diferentes mecanismos para la adquisición del SOAT y con el fin de aumentar el número de personas que adquieran este beneficio fortalecerá la gestión comercial a través de diferentes medios virtuales.

NÚMERO DE SEGUROS OBLIGATORIOS CONTRA ACCIDENTES DE TRÁNSITO



Póliza de vida

Cooptenjo ofrece un amplio y variado portafolio en lo que respecta a las pólizas de vida con planes que se ajustan a las necesidades y expectativas de quienes se interesan en proteger a sus familias en caso de llegar a faltar, lo anterior se ve reflejado en el incremento de un 24% en la adquisición de pólizas de vida por parte de asociados y terceros en el año 2019.



PRINCIPIO

#5



EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

CI Cooptenjo

ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Nuestro desafío es su felicidad!

Cooptenjo invierte grandes esfuerzos y recursos en la formación de todos los miembros de la Cooperativa, porque sabe que, sin conocimiento no se puede hacer frente a los retos de la vida. Por esto se preocupa por formar a sus asociados con calidad y profesionalismo.

Publicaciones

Lanzamiento Nuestro Libro de Oro, Confianza, Familia y Desarrollo

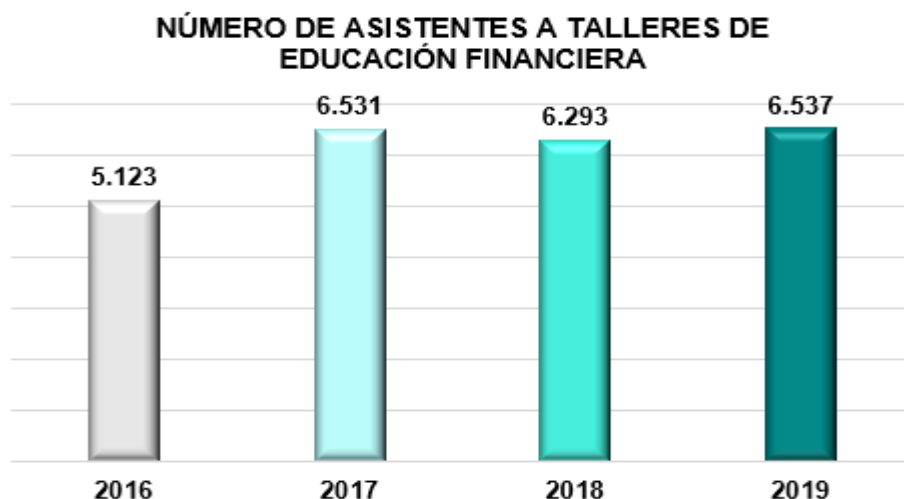


Cerca de 236 asistentes entre delegados y directivos principales y suplentes, gerentes fundadores, funcionarios antiguos, autoridades municipales, representantes de agremiaciones y demás invitados especiales acompañaron a Cooptenjo al emotivo y exitoso lanzamiento de “Nuestro Libro de

Oro, Confianza, Familia y Desarrollo”, con un almuerzo de integración, se recibieron innumerables manifestaciones de gratitud y felicitación por parte de los asistentes.

Taller de educación financiera

Para Cooptenjo es muy importante la educación financiera de sus asociados y de la comunidad en general, ya que esta beneficia a las personas en todas las etapas de su vida: a los niños, haciéndoles comprender el valor del ahorro; a los jóvenes, preparándolos para que ejerzan una ciudadanía responsable y a los adultos, ayudándoles a planificar decisiones económicas de gran importancia para el desarrollo de sus vidas. La suma de todo lo anterior, contribuye a que las familias puedan ajustar sus decisiones de ahorro e inversión de acuerdo con sus necesidades.



Cooptenjo a través de los talleres de educación financiera, ofrece en toda su red de agencias un espacio de formación al servicio de los asociados y sus familias, en el cual aporta información útil sobre finanzas personales y cooperativismo, con el fin de poner a disposición de los asistentes las herramientas básicas para la toma de decisiones financieras más inteligentes, así mismo da a conocer el portafolio de productos, servicios y beneficios que la Cooperativa tiene a disposición de todos sus asociados y comunidad donde tiene influencia.



Adicional a esto y con el fin de fortalecer el proceso educativo que se maneja en la red de agencias, se comenzaron a implementar una serie de talleres con metodología Pasac en convenio con el Banco Cooperativo Coopcentral, actividad que tiene como objetivo fortalecer habilidades y conocimientos relacionados con la educación financiera, así como de incentivar el cooperativismo y liderazgo en los asistentes, de tal

manera contribuir al desarrollo económico y personal de cada uno de ellos y de la

comunidad. Para este año se contó con la participación de 468 personas en estos talleres con metodología Pasac. Los talleres ofrecidos son los siguientes:

- Taller A: Finanzas familiares
- Taller B: Manejo de crédito agropecuario
- Taller C: Educación financiera en microfinanzas

Inducción cooperativa

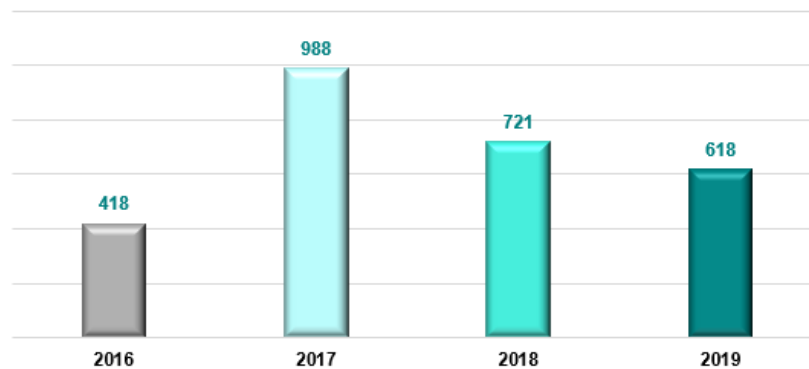
Con el objetivo de reforzar los principales conceptos del modelo cooperativo a través de las bondades de este, se vinculó al proyecto de inducción cooperativa a 4.835 asociados nuevos a través de la socialización del texto “Bienvenido a Cooptenjo” de los cuales 227 lo recibieron en físico y a 4.608 se les indicó como descargarlo en la página web de Cooptenjo, este busca una mayor identificación de los asociados en su rol como miembros de la Cooperativa.

Global Money Week



Entre el 25 y el 31 de marzo, Cooptenjo se unió a los más de 132 países que apoyan “Global Money Week” con talleres pedagógicos para crear conciencia en los niños y jóvenes sobre la educación financiera acertada y responsable con estudiantes de los grados quinto en instituciones educativas en los municipios donde la Cooperativa tiene presencia

PARTICIPACIÓN EN GLOBAL MONEY WEEK

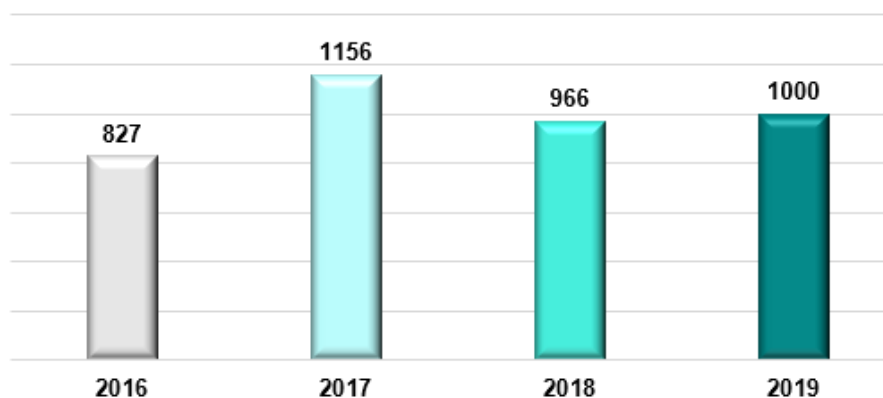


Encuentro de asociados emprendedores



Con el fin de contribuir al desarrollo en la zona de influencia de la Cooperativa y brindarles a los asociados nuevas alternativas que les permitan desarrollar sus habilidades manuales, aprender un arte u oficio y motivar la creación de proyectos de desarrollo social, se realizaron 2 talleres con la metodología “Hágalo y llévelo”, en las 22 agencias con que cuenta Cooptenjo

NÚMERO DE ASISTENTES A ENCUENTROS DE ASOCIADOS EMPRENDEDORES



Yo amo mi vida y pedaleo con responsabilidad



Promoviendo en la comunidad los principios básicos del buen uso de la bicicleta y el fortalecimiento de eje familiar como núcleo de la sociedad, se llevó a cabo la campaña “Yo amo mi vida y pedaleo con responsabilidad” en el marco de las actividades de cierre del cincuentenario en los meses de enero y febrero en las agencias de

Chía, Ubaté, Tocancipá, Quirigua y El Rosal, donde se vinculó a 431 personas a través de las actividades:

- Taller de sensibilización de la campaña con el acompañamiento de la secretaria de movilidad y transporte de la Gobernación de Cundinamarca.
- Ciclo-paseo pedagógico recreativo.

Festival de expresión “Talentos Cooptenjo 2019”



Con el objetivo de fomentar el desarrollo de destrezas, la creatividad y estimular una mayor sensibilidad y compromiso con la construcción de un mejor país; la Cooperativa realizó por quinto año consecutivo el “Festival de Expresión Talentos Cooptenjo”.

En la versión 2019 reconoció y premió a asociados menores e hijos de asociados, artistas que participaron de los siguientes concursos:

- V Concurso de música instrumental solista
- III Concurso de canto solista
- VI Concurso de cuento cooperativista
- VIII Concurso de pintura
- XII Concurso de oratoria
- I Concurso de danza folclórica

Este año el concurso logró convocar a 1.322 participantes, residentes en 44 municipios de Cundinamarca.



El día 16 de noviembre, en el auditorio Nhora Matallana Forero del municipio de Tenjo, se reunieron 314 personas entre participantes, invitados, funcionarios, delegados y directivos de la Cooperativa, con el fin de

dar cierre a esta gran experiencia que inició el 15 de abril de 2019.

Capacitación Directivos

Capacitación Gobernabilidad

El 9 de marzo se realizó la capacitación sobre el tema de gobernabilidad, basada en los lineamientos del manejo de los roles directivos, la participación de los miembros y el sistema de gestión en las cooperativas para el fortalecimiento de las competencias de gobierno en las entidades solidarias, donde asistieron directivos del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Gerencia General.

XXVI Encuentro de comités de educación – Ascoop

El 10 de mayo miembros del comité de educación de la Cooperativa, asistieron al XXVI Encuentro de comités de educación de Ascoop, en el cual se actualizaron en los siguientes temas:

- Educación e innovación social.
- PESEM y proyectos pedagógicos cooperativos.
- Niños y jóvenes con conciencia solidaria.
- Mujeres y emprendimiento.
- Mujeres vinculadas a Ascoop articuladoras de Proyectos de Innovación Social

Jornada Técnica – Fecolfin

El 04 de julio Cooptenjo asistió a la jornada técnica realizada por Fecolfin, quien durante el año 2018 realizó una encuesta detallada de las plataformas tecnológicas de las entidades participantes. Durante la jornada tecnológica de Fecolfin se presentaron los resultados correspondientes. Adicionalmente, se presentó el proyecto del Banco Mundial a través de Fecolfin para orientar la transformación digital de las entidades que decidan formar parte del proyecto.

XVIII Encuentro nacional de juntas de vigilancia – Ascoop

La junta de vigilancia de la Cooperativa participó el 19 de julio en el XVIII encuentro nacional con el fin de fortalecer sus competencias y habilidades de control y seguimiento interno, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, reafirmando el conocimiento de las regulaciones existentes, las funciones de cada uno de los miembros y las actividades que se deben realizar.

Taller – Seminario: Fortaleciendo el Gobierno Corporativo para tomar mejores decisiones

El Presidente del Consejo de Administración y la Gerencia, asistieron el pasado 13 de noviembre al taller denominado “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo para tomar mejores decisiones”, donde se tuvo oportunidad de analizar los beneficios de fortalecer las buenas prácticas de buen gobierno, así como los aspectos de legislación y responsabilidades de los órganos de control y la gestión con socios y accionistas; taller que fue desarrollado con el apoyo de expertos temáticos del CESA y del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo; asistieron también Javier Díaz, director de Bancoldex y Hernando Castro director de Microfinanzas de Bancoldex.

Jornada Regional de Capacitación sobre Prácticas de Buen Gobierno y Gestión de Riesgos FOGACOO

Cooptenjo a través de la asistencia del Presidente del Consejo de Administración, Presidente de Comité de Riesgos, Coordinador de organización, métodos y gestión de riesgos y la gerencia, participó, el pasado 26 de noviembre de 2019, en la jornada regional de capacitación sobre “Prácticas de Buen Gobierno y Gestión de Riesgos” que el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – FOGACOO llevó a cabo en la ciudad de Bogotá, D.C., dentro de su programa anual de capacitaciones al sector cooperativo, con estas capacitaciones se da continuidad a las acciones llevadas a cabo desde el año 2016 en el marco de cooperación interinstitucional con la participación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la Unidad

de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, la Superintendencia de la Economía Solidaria y FOGACOOOP, estuvo presente la nueva Directora de Fogacoop, la señora Maria Elena Grueso. De igual manera se destinó un espacio para la conmemoración de los 20 años de FOGACOOOP.

Capacitación SARLAFT

El 27 de noviembre se llevó a cabo en el municipio de Tenjo, Cundinamarca la capacitación de SARLAFT y otros riesgos, dictada por Ascoop, dirigida a los miembros principales del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal, Gerencia General, y un total de 23 funcionarios representantes de cada una de las áreas de la Cooperativa incluidas las agencias.

Seminario taller riesgo de liquidez, crédito, cartera y ley de insolvencia

El 04 de diciembre Cooptenjo asistió al Seminario taller riesgo de liquidez, crédito, cartera y ley de insolvencia, realizado por Fecolfin en la ciudad de Bogotá, en donde se trataron temas como Circular Externa No. 06 de 2019, conceptos básicos de riesgo de crédito, normativa vigente de la Supersolidaria en la administración de cartera de crédito, SARC, proceso básico de cobranza, segmentación en la cartera, indicadores de medición, ley de insolvencia y sus efectos

Gestión de la información

Cooptenjo a través del departamento de tecnología informática, administra los recursos tecnológicos con el fin de proporcionar la plataforma que la Cooperativa requiere para alcanzar los objetivos estratégicos, teniendo como marco de referencia la planeación, la adquisición e implementación de tecnología, entrega de servicio, soporte y monitoreo de los procesos tecnológicos de la entidad.

Proceso de tecnología informática

Gestión de Canales de Comunicación:

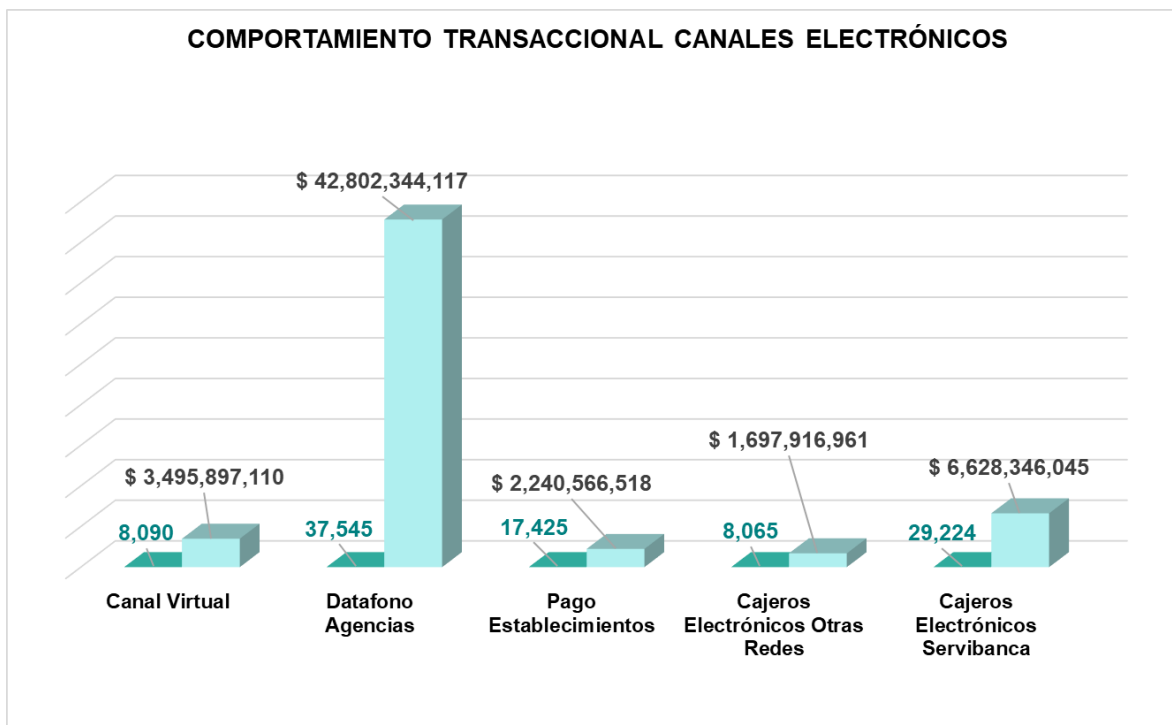
Dentro del proyecto de Continuidad de Tecnología y de acuerdo al análisis de capacidad de los canales, se gestionó la ampliación de canales, la eficiencia del servicio y la respectiva contingencia.

Gestión de Canales transaccionales:

- Multiportal transaccional:** Se llevó a cabo la integración transaccional con el único sistema de pagos de bajo valor del sector Cooperativo, Visionamos. Brindando a los asociados un canal electrónico que permite el manejo integral de sus productos con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad, a través de: compras y pagos PSE, transferencias Intercooperativas e interbancarias, entre otros beneficios.
- App Ejecutivo móvil:** App al servicio de la fuerza comercial, se liberó la herramienta móvil que permite gestión desde el lugar que lo requiera la dinámica del negocio.
- App Asociados:** Aplicativo orientado al asociado y la gestión de sus productos activos. Se puede instalar en teléfonos inteligentes y/o tabletas con acceso a internet.
- IVR:** A través de este canal los asociados con clave de ingreso personalizada tienen acceso a la información de productos, saldos, fechas de vencimiento de sus productos de ahorro y crédito, así como la consulta de su tarjeta débito y el bloqueo en caso de requerirlo.



A continuación, se plasma en cifras el comportamiento transaccional por canales electrónicos:



Gestión página web

Se desarrolló permanentemente formatos de inscripción a los diversos eventos y actividades de gestión social de la Cooperativa y que lidera el área comercial.

Adicional se cuenta con un área para publicar información interna, a través de un usuario y clave personalizado. Agilizando la socialización de temas que requieren toma de decisión oportuna.

A través de la página web de la Cooperativa www.cooptenjo.com.co se publicó Información relevante como: Tasas de interés, Elección de delegados, Órganos de dirección, actualización cuadro directivos, política de tratamiento de datos personales, portafolio de productos y servicios, tarifas de productos propios, publicidad de campañas, política de calidad, estatuto de la Cooperativa, Multiportal transaccional, portafolio social, noticias y eventos, identidad Cooptenjo.

Gestión Voz sobre IP

La Cooperativa cuenta a nivel general con comunicación de voz sobre IP, brindando comunicación interna a través de la red privada de datos, sin generar costos adicionales, comunicación externa a fijos y celulares, con el control y gestión del servicio a todo nivel con funcionalidades administrativas de la planta telefónica con el fin de brindar herramientas de acompañamiento a la gestión efectuada a través de la plataforma. Control de recurso a nivel de extensión, con uso racional y eficiente del servicio.

Para ello, se gestionó actualizaciones permanentes a la planta telefonía IP, en el servicio principal y de contingencia.

Gestión de equipos de cómputo y licenciamiento

- Se ejecutó mantenimiento preventivo general a toda la infraestructura tecnológica de la entidad, donde se incluyeron desde los puestos de trabajo hasta los servidores y equipos de comunicaciones, de acuerdo a la planeación planteada.
- Los equipos de cómputo que cumplieron su vida útil fueron reemplazados con el fin de mantener puestos de trabajo que cumplan con los estándares de servicio.
- Se dotaron los puestos de trabajo con los requerimientos tecnológicos de acuerdo con la planeación establecida.
- Se dotaron los puntos de atención y agencias con la infraestructura correspondiente en equipos y canales de comunicación.

- Se gestionó la actualización de licenciamiento de acuerdo con el mercado del software vigente y como requerimiento para proyectos como el de continuidad de tecnología. Durante el año 2019 se avanzó en las actualizaciones del Centro de Datos Interno programadas, conforme a las mejores prácticas en continuidad del negocio y recuperación servicio.
- Se fortaleció la seguridad gerenciada y perimetral de la red, a través de, dispositivos físicos y lógicos, mitigando el riesgo operativo.



Implementación de aplicativos de gestión

- Se administró la plataforma de envío masivos de correos electrónicos y SMS – gestión comercial y otros, generados automáticamente de acuerdo a parametrización en aplicativo transaccional.
- Se implementó la minería de datos, de acuerdo a requerimientos específicos del negocio para obtener patrones de comportamiento con base en volúmenes de datos.
- Se ofreció interface y soporte técnico para aplicativos complementarios, cobranza de cartera.
- Se implementó una segmentación, de acuerdo con la política SARLAFT, como apoyo a los líderes funcionales y al área de gestión de riesgos.

Se desarrolló módulo de sorteos al servicio de las diversas actividades de la Cooperativa que requieran de una herramienta aleatoria y segura para la

adjudicación de premios, con la auditoría y certificación por parte de la Revisoría Fiscal y Control Interno.

Aplicativo corporativo – Sistema Financiero Cooperativo – SFC

Dentro de las labores de apoyo y soporte que presta el Departamento de Tecnología Informática, se administró el aplicativo corporativo desde el punto de vista técnico, proporcionando la infraestructura física y lógica para el funcionamiento de este.

Se brindó apoyado técnico en la gestión de requerimientos, parametrización, pruebas y puesta en producción de productos adicionales y/o mejoras que fortalecen el portafolio de la Entidad y le permite cumplir con la normatividad vigente.

Se gestionó la mejora continua del aplicativo, permitiendo la optimización de los tiempos de respuesta en operativas de caja y en general en procesos de alta exigencia en infraestructura.

Implementación de nuevos módulos y/o funcionalidades

- Diseño preliminar del cuadro de mando y administración de fuerza de ventas.
- Conectividad a Multiportal transaccional, el cual acercará a los asociados al mundo transaccional virtual, manejando integralmente sus productos, permitiéndoles hacer un uso ágil y oportuno de sus recursos desde y hacia Cooptenjo frente a diversos servicios financieros, convenios, compras y demás opciones que el mercado pueda ofrecer, desde cualquier computador o celular, vía internet.

Servicios que se brindan por medio de la plataforma tecnológica de Cooptenjo

La Cooperativa ha crecido en asociados, en productos y servicios, buscando la mejora continua en efectividad, seguridad y continuidad; soportados por una plataforma tecnológica que exige un continuo mantenimiento de su infraestructura física y lógica:

- Conectividad a través de Multiportal transaccional, canal electrónico que permite el manejo integral de los productos del asociado con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad, a través de: compras y pagos PSE, transferencias intercooperativas e interbancarias, entre otros beneficios. APP y página web.
- APP Sucursal Virtual, herramienta transaccional para implementar en los Corresponsales Solidarios y Ejecutivo Móvil.
- APP Cooptenjo, herramienta transaccional orientada al asociado y la gestión de sus productos activos. Se puede instalar en teléfonos inteligentes y/o tabletas con acceso a internet.
- Transacciones en línea para los productos y servicios del portafolio desde cualquier agencia de la Cooperativa (según Reglamentos de los mismos).
- Tarjeta débito en línea para la cuenta de ahorros a la vista, 7x24 (7 días a la semana, 24 horas al día), para uso en cajeros nacionales, internacionales y/o establecimientos comerciales a nivel mundial. Adicionalmente, se dio inicio a la gestión de transacciones inusuales con la tarjeta débito, permitiéndole disfrutar de su dinero las 24 horas del día, ofreciéndole mayor seguridad en el uso de este servicio.
- Gestión de transaccionalidad inusual, a través de mensajes de texto SMS, correos electrónicos y llamada personal en caso de ser reportada la transacción dentro de los parámetros de inusualidad del convenio de afinidad por medio del cual prestamos este servicio transaccional

- Manejo de cupo rotativo de crédito a través de la tarjeta débito.
- Pago de obligaciones de crédito desde cualquier agencia sin importar donde esté radicado su producto de crédito.
- Pago de obligaciones de crédito a través de aliado de recaudo externo a nivel nacional. Con usuario y clave por asociado, consulta telefónica de saldos de productos y bloqueo de tarjeta débito a través de Audio Respuesta Cooptenjo (IVR: (1) 5-939966)
- Recaudo de servicios públicos y privados, con tecnologías agilizadoras.
- Manejo de servicios en convenio con entidades aliadas, tales como planes/póliza de seguros, planes turísticos, entre otros, a través de su red de agencias.
- Administración segura de la información a través de perfiles y roles donde se limita el acceso a la información sensible de la entidad y sus asociados.
- Identificación biométrica de asociados.

Oportunidad de crecimiento personal y profesional de los colaboradores

Plan de capacitación a funcionarios

Para la Cooperativa los funcionarios son un recurso valioso, por esto la necesidad de invertir en ellos proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades y cualidades por medio del desarrollo personal, lo cual incluye aquellas actividades designadas a capacitar, formar y motivar al funcionario logrando que sea más competente y hábil. Durante este año se desarrolló un plan de capacitación anual el cual se ejecutó mes a mes:

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS		
TEMA	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS IMPACTADOS
Habilidades blandas	Son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del ser humano dentro de las cuales encontramos la capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación y actitud positiva entre otras que debe poseer un líder.	47
Normatividad financiera	Actualización de las diversas leyes marco, mediante las cuales se dictan los objetivos y criterios a los cuales debe someterse la Cooperativa.	17
Temas Cooperativos	Conocimiento y fortalecimiento de los funcionarios en temas cooperativos, normatividad vigente e inducción, incrementando el sentido de pertenencia por la institución.	266
Temas relacionados con la naturaleza del cargo	Capacitación específica en los cargos que lo requieran, con el fin de fortalecer e incrementar la productividad, capacidad y experiencia dentro de la labor que desempeñan en la Cooperativa.	49
Fortalecimiento Escuela de la Felicidad ESFACOO	Socialización proyecto de formación y capacitación virtual continua para los funcionarios, que permite superar problemas de disponibilidad de tiempo y costos, utilizando como herramienta la administración de contenido virtual y la tecnología de punta.	268
Temas Sarlaft	Actualización en normatividad del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo acorde a la normatividad vigente.	268
Temas Comerciales	Afianzamiento de los conocimientos de la fuerza de ventas de alto rendimiento con el fin de desarrollar relaciones de asesoría, oportunidad y satisfacción, para gestionar eficientemente el modelo del negocio con orientación integral al asociado.	127
Temas SGSST	Formación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el fin de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los funcionarios.	42
Transformación digital	Capacitación en los nuevos procesos digitales aplicables a los procesos, productos y servicios, para mejorar la eficiencia, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de servicio al asociado.	10

SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)

Cumpliendo con el quinto principio cooperativo, Cooptenjo ofreció información oportuna para sus funcionarios en pro de la mejora continua y cumplimiento de la política y objetivos de calidad, a través de la creación y actualización de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Gestión de riesgos

Con el fin de brindar oportunas soluciones, con controles orientados a la mitigación del riesgo y el cuidado de los activos de los asociados, para el 2019 se realizó la actualización de procedimientos, manuales y tips de seguridad, los cuales se relacionan a continuación:

- Diversificación de Riesgos por Portafolio_v2
- Formato Consentimiento Informado Riesgo Psicosocial_v1
- Manual Riesgo Reputacional_v1
- Acuerdo N° 04-2019 Reglamento Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez
- Medición del riesgo_v2
- Identificación de Factores de Riesgo_v2
- Aplicación de batería riesgo Psicosocial
- Ejecución Plan de Contingencia Riesgo de Liquidez_v3

Los anteriores encaminados a brindar oportunas soluciones a los asociados, con los controles orientados a la mitigación del riesgo y cuidado de los activos de todos los asociados.

Se trabajó en la sensibilización del riesgo LAFT mediante la gestión de actualización de datos y recomendaciones dadas por parte de la Revisoría Fiscal y Superintendencia de la Economía Solidaria.

Se continuó con el seguimiento del riesgo de liquidez y demás riesgos propios de la ejecución del objeto social de la entidad, con el enfoque transversal de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, aplicables al desarrollo de nuevos productos, canales y mercados para ofrecer mejores servicios a todos los asociados.

Los diferentes planes de contingencia fueron desarrollados con metodología basada en riesgos, estos permitieron atender situaciones que impactaban la ejecución de

labores y así se pudo entregar a los asociados el mejor servicio, estos planes contaron con la actualización correspondiente.

Gestión documental

Workmanager es la herramienta para el manejo del sistema de gestión documental en Cooptenjo, esta permite la administración y control de la información de los procesos operativos y administrativos de la Cooperativa permitiendo a los funcionarios ofrecer un servicio óptimo y con calidad a los asociados, con la disposición oportuna de la información.

- Permite a los usuarios de manera individual y autónoma, integrar la información de la Cooperativa y de esta forma garantizar su almacenamiento y facilitar su consulta.
- Adicional permite llevar un control sobre toda la información que fluye desde el momento en que se recibe a través de documentos, ya sea mediante la radicación o digitalización de estos, lo que permite su evaluación, revisión y remisión a otras personas o áreas dentro de la organización.
- Permite libremente crear ilimitados procesos de flujo de trabajo de documentos electrónicos y crear ilimitadamente formularios (metadatos) de captura para procesos específicos.
- Permite administrar los documentos del Sistema de Gestión Integrado con control de versiones y notificación de publicación de documentos y administración de registros en cada uno de los expedientes de la entidad.

PRINCIPIO

#6



COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

CI Cooptenjo

ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Nuestro desafío es su felicidad!

La cooperación entre cooperativas genera experiencias memorables que contribuyen al logro de los resultados, es por esto que Cooptenjo aplicando este principio cooperativo hace presencia en diferentes entidades del sector, contribuyendo al fortalecimiento del modelo y garantizando un mejor servicio para sus asociados.

Sello 100% Cooperativa



El 18 de junio la Confederación de Cooperativas de Colombia – Confecoop - remitió oficio otorgando a Cooptenjo la renovación del “Sello 100% Cooperativa”, por tratarse de una renovación del Sello, este tiene una vigencia de tres (3) años.

Presencia en el sector

Cooptenjo a través de su representante legal forma parte como asociado en las siguientes entidades:



La Asociación Colombiana de Cooperativas, Ascoop es un organismo de integración y representación de las cooperativas, caracterizado por su liderazgo gremial y su presencia permanente como interlocutor sectorial ante las diferentes instancias públicas y privadas. En virtud de lo anterior desarrolla actividades en diversos frentes, tales como la salvaguarda de un marco normativo adecuado para el sector, la incidencia ante las instancias de gobierno, nacional, regional o local, la promoción de la integración gremial y económica de las cooperativas y la difusión de las ideas y el pensamiento cooperativo.

Cooperativa constituida para fomentar cultura de previsión y asegurar a las personas, sus familias, sus bienes y sus empresas. De propiedad de las cooperativas, entidades sin ánimo de lucro y sus propios trabajadores, promovemos el fortalecimiento del cooperativismo y la práctica de sus principios y valores.



Asociación de industriales y residentes del occidente de la sabana, es una asociación que tiene como misión respaldar a sus empresas afiliadas ante cualquier organización pública o privada, canalizando las necesidades de las empresas y creando sinergia para unir fuerzas e implementar proyectos que beneficie a las compañías integrantes. Asooccidente está conformada por empresas ubicadas en Bogotá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Gachancipá, Nemocón, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.

Incubadora empresarial del sector solidario cuyo propósito es fomentar el emprendimiento y espíritu empresarial a través de la pre-incubación, incubación y pos-incubación de empresas orientando y dando asistencia técnica especializada.



Es la Cooperativa de servicios funerarios mediante la cual se prestan planes de previsión exequial para nuestros asociados y comunidad en general.

La federación colombiana de cooperativas de ahorro y crédito y financieras tiene como principal objetivo integrar económicamente las cooperativas de ahorro y crédito y Financieras, contribuir al fortalecimiento de las mismas y representarlas en el ámbito internacional. Las entidades fundadoras son: Comultrasan, Juriscoop, Congente, Alianza, Credicoop, Comerciacoop, Creafam, Financiar, Coofisam, Norboy, Cofincafe y Cooptenjo.



Asistencia a eventos cooperativos

Reunión Informativa Coopcentral – Zona Bogotá.

El 04 de febrero se llevó a cabo la reunión informativa y elección de delegados a la Asamblea General para la zona Bogotá Cundinamarca en la que se dieron a conocer los resultados económicos, sociales y financieros del Banco Cooperativo Coopcentral. La gerencia general de Cooptenjo fue elegida delegado principal para el periodo 2019 – 2020.

Asamblea General Asooccidente

El 21 de febrero, Cooptenjo asistió a la Asamblea General de afiliados de Asooccidente. (Asociación de industriales, comerciantes y residentes del occidente de la sabana). La gerencia general de Cooptenjo fue elegida miembro principal de la junta directiva para un periodo de un año

Reunión de distrito de La Equidad Seguros O.C.

El día 26 de febrero se realizó la reunión de Distrito por parte de la Equidad Seguros O.C en la Ciudad de Bogotá, en la cual se presentaron los resultados y gestiones de esta entidad correspondientes al año 2018.

Asamblea General Coopcentral

El día 27 de marzo, se realizó la Asamblea General de Delegados del Banco Coopcentral, en la ciudad de Bogotá, la gerencia general fue elegida como miembro principal de la Junta de Vigilancia, en representación de Cooptenjo para un periodo de un año. Los resultados de esta y las cifras del Banco pueden consultarse en www.coopcentral.com.co

Asamblea Fecolfin

El 11 de abril se realizó en la ciudad de Bogotá la Asamblea General ordinaria de la federación en la que se trataron los temas habituales. Los resultados y demás pueden consultarse en fecolfin.coop

XXXIV Jornada de Opinión Cooperativa de ASCOOP

En los días 24, 25 y 26 de abril se realizó la XXXIV Jornada de Opinión Cooperativa, promovida por la Asociación Colombiana de Cooperativas ASCOOP, la jornada de este año se estructuró en tres ejes que expresaron elementos indispensables de la transformación empresarial y digital: transformación de las personas, transformación de los procesos y transformación de las herramientas.

LVIII Asamblea General Ordinaria de ASCOOP

El 26 de abril, se llevó a cabo la LVIII Asamblea General Ordinaria de Ascoop con la participación de Cooperativas de todo el país.

3er. Congreso Red Coopcentral

Los días 12 y 13 de junio se llevó a cabo el 3er Congreso Red Coopcentral “15 años de aprendizaje, integración y transformación tecnológica del sector, cuyo propósito fue consolidar una oportunidad de integración, generación de proyectos y trabajo conjunto por el fortalecimiento de la Red Coopcentral y el Sector Cooperativo y Solidario, además de celebrar 15 años de vida empresarial de Visionamos.

Celebración del Día Internacional de las Cooperativas

El 05 de julio Cooptenjo participó con más de 150 dirigentes cooperativos de Colombia en el inicio de la celebración del Día Internacional de las Cooperativas con un desayuno académico organizado por Ascoop y Confecoop, evento que tuvo como acto central la conferencia de Carolina Trevisi, coordinadora del programa Scory de la Organización Internacional del Trabajo en Colombia, cuyo tema fue “El futuro del trabajo y las cooperativas”, en la cual hizo un interesante análisis de los desafíos que el mundo y Colombia tienen frente al trabajo digno y la estrategia que propone la OIT para afrontarlos, tales como el aumento de la inversión en las capacidades de las personas, el aumento de la inversión en las entidades de trabajo, el aumento de la inversión en el trabajo decente y sostenible. El 06 de julio, Cooptenjo se unió a esta gran celebración a través de diferentes actividades en sus agencias y publicaciones en las redes sociales de la Cooperativa.

Encuentro de comunicaciones y redes sociales – Fecolfin

El 09 de julio Cooptenjo participó en el encuentro de la comunidad informativa y de comunicaciones organizada por Fecolfin que tuvo como objetivos, crear estrategias para el sector cooperativo por medio del trabajo conjunto en redes sociales; generar contenidos de alta calidad para obtener un posicionamiento positivo y confiable del sector ante la opinión pública y en general aportar al fortalecimiento de las comunicaciones de las cooperativas afiliadas e invitadas. Adicionalmente, el evento compartió la experiencia de tres cooperativas (Febor, La Equidad Seguros, Coopbelén) que tienen fortalezas en temas relacionados a comunicaciones, marketing y redes sociales, y que podrán servir de referente para aquellas entidades que están incursionando en estas áreas.

10° Congreso Asomicrofinanzas

El 24 de julio Cooptenjo asistió como ponente al 10° Congreso Asomicrofinanzas, Innovación y equidad un camino hacia la inclusión, invitados por el proyecto DID Pasac para compartir experiencias sobre crédito agropecuario en Colombia. El

evento que convocó a más de 450 personas de nivel ejecutivo en representación de instituciones nacionales y extranjeras, donde pudieron compartir y conocer nuevas tendencias, retos, conocimientos y encontrar soluciones a diferentes desafíos del sector. De igual manera tuvieron la oportunidad de compartir y hacer redes con los participantes del evento, tener visibilidad frente a los principales actores de la industria microfinanciera, e identificar oportunidades que permitan fortalecer la misma.

Congreso Nacional Cooperativo – Confecoop

Con más de 1.100 dirigentes del sector cooperativo nacional e internacional, Cooptenjo asistió al 18° Congreso Nacional Cooperativo: Confianza y Acción, evento organizado por la Confederación de Cooperativas de Colombia – Confecoop. En la apertura, el presidente de la República de Colombia, Iván Duque Márquez, se dirigió al sector cooperativo mostrando su amplio interés en el fortalecimiento del modelo cooperativo y solidario como fuente de inclusión social y superación de la pobreza, a través de sus servicios de ahorro, crédito y beneficios. La presidenta de Cooperativas de las Américas, Graciela Fernández, firmó un acuerdo de para el fortalecimiento de la juventud cooperativa. Por primera vez se dedicó un espacio exclusivo para los jóvenes, gracias al Foro Juventud y Cooperativas, que contó con más de 100 participantes. La vicepresidenta de la República de Colombia, Martha Lucía Ramírez clausuró el evento, afirmando el compromiso del Gobierno Nacional para sacar adelante el Pacto por la Economía Cooperativa y Solidaria

Comité zonal y de mercadeo – Red Coopcentral

El 18 de septiembre, Cooptenjo asistió al comité zonal de la Red Coopcentral en el cual se trataron temas relacionados con el comportamiento de los canales en las cooperativas afiliadas, la planeación comercial y de mercadeo para el último trimestre 2019 y el año 2020; que busca posicionar a la Red Coopcentral como el instrumento tecnológico y transaccional del sector cooperativo y solidario.

VI Convención Financiera Cooperativa

Durante los días 2 y 3 de octubre se desarrolló la **VI Convención Financiera Cooperativa** en la ciudad de Bucaramanga, donde reunió cerca de 700 dirigentes, entre directivos, gerentes, colaboradores, asociados y jóvenes de las cooperativas con actividad financiera en Colombia, además de un grupo de invitados de federaciones de Norte, Centro y Sur América, en un territorio con marca cooperativa, como lo es el Gran Santander, el eslogan oficial elegido fue **"2020 década de las oportunidades"**.

Aniversario No. 55 de Coopcentral

El pasado 23 de octubre, el Banco Cooperativo Coopcentral celebró su aniversario número 55 en San Gil, Santander, en compañía de funcionarios y directivos del Banco, junto con una jornada de planeación estratégica y prospectiva del banco. En el acto solemne de celebración, se resaltaron las diferentes etapas en la vida de la entidad y realizaron homenaje a sus directivos.



Encuentro Solidario Cooperativas

El 06 de noviembre la Superintendencia de la Economía Solidaria realizó el Encuentro Solidario con las Cooperativas; evento que se llevó a cabo en el Hotel Tequendama, fue un espacio de diálogo, que permitió conocer las inquietudes de los diferentes actores del Sector Solidario, visibilizar la gestión e incrementar los recursos de autoridad y legitimidad de la Supersolidaria; haciendo explícito su

aporte al posicionamiento y avance de la Economía Solidaria. Así mismo, proporcionó herramientas para la producción continua de información y conocimiento, que faciliten la toma de decisiones y el liderazgo sectorial, como lo fue el lanzamiento de la plataforma SISBRE - Sistema de Información Basado en Riesgos y Evidencias, a este evento asistió la gerencia general.

Aniversario 50 de Coopidrogas

El 20 de noviembre Coopidrogas celebró su aniversario No. 50 de historia de la cooperativa de droguistas detallistas más grande del país, quienes emitieron una revista virtual, en nombre de Cooptenjo se envió un pergamino a esta institución por la conmemoración de su cincuentenario.

Compartiendo experiencias con otras Cooperativas

Reunión con la Cooperativa Cooptraiss

El día 15 de febrero se realizó una reunión con funcionarios de la Cooperativa de los trabajadores del instituto de Seguros Sociales - Cooptraiss, cuyo objetivo fue conocer el desarrollo del proyecto Pasac.

Reunión Cooperativa Utrahuilca

Los días 3, 4 y 5 de abril se realizó una reunión con funcionarios de la Cooperativa Utrahuilca, cuyo objetivo fue conocer el desarrollo del proyecto Pasac.

Pasantía 4ta Inmersión en Silicón Valley

Con la participación de 14 dirigentes de diferentes cooperativas de Colombia, Cooptenjo asistió en la ciudad de San Francisco a la quinta inmersión liderada por Fecolfin sobre temas de desarrollo digital innovación y transformación digital.

En las conferencias participaron representantes de Uber, Walmart y científicos de datos, quienes presentaron modelos predictivos basados en algoritmos matemáticos con el fin de crear sistemas de alerta para fidelizar y retener clientes.



Reunión Canapro Boyacá – Cooptenjo

De acuerdo a una solicitud realizada por el Banco Cooperativo Coopcentral y Visionamos, se llevó a cabo el día 20 de septiembre una reunión con la Cooperativa Canapro Boyacá, siendo el tema central compartir las experiencias de Cooptenjo en el proyecto de interconexión a la Red Coopcentral, especialmente la parte operativa, financiera, comercial y tecnológica, toda vez que ellos también cuentan con el aplicativo transaccional – Integrador SFC de OPA SAS y ya se encuentran en etapa de producción.

Adicionalmente, se trataron temas como: sensibilización de los funcionarios en el uso de los nuevos canales transaccionales, experiencia del asociado frente al portal transaccional, solicitud de plásticos – tarjetas débito, costos transaccionales, Visionamos como autorizador transaccional, entre otros.

Proyecto Piloto para la app PASAC

En convenio de Cooperación suscrito entre Finagro y Cooptenjo, la Cooperativa trabaja de la mano con esta entidad para apoyar el plan piloto de la herramienta DECISION para el análisis de crédito agropecuario.

Decisión, es una herramienta diseñada por Finagro que logra la consolidación del análisis de los créditos agropecuarios en la misma, pasando de un análisis

en una herramienta de Excel a un aplicativo 100% web. Adicionalmente esta cuenta con acceso mediante App para realizar las visitas de campo sin requerir la conexión a internet, permitiendo una mayor cobertura para el ofertamiento y colocación de las líneas agropecuarias de la Cooperativa.

Se resalta que dicho piloto obedece a diferentes espacios académicos y prácticos entre las dos entidades al igual que con la Cooperativa canadiense Desjardins, quienes nos visitaron los días 16 y 17 de octubre para la presentación oficial de la herramienta y algunas pruebas en campo de la misma, las cuales se efectuaron con éxito en la agencia Cooptenjo El Rosal.

Alianzas estratégicas – Convenios

Cooptenjo busca fortalecer las relaciones empresariales y comerciales con entidades públicas o privadas, por medio de convenios de recaudo, pago de nómina o libranza con el fin de brindar más beneficios a nuestros asociados.

- **Convenio de Recaudo:** es un servicio pensando en beneficio de nuestros asociados, con el fin de ofrecer la infraestructura necesaria que facilite la operación de recaudo y la eficiente administración de sus recursos. a corte de diciembre de 2019 se cuentan con 81 convenios de recaudo.
- **Convenio de pago de nómina y/o libranza:** servicio diseñado para asociados que deseen realizar el pago de la nómina de sus empleados en forma automática; mediante un convenio previamente establecido, entre la entidad y Cooptenjo (negociación previa). a corte de diciembre de 2019 son 27 los convenios de nómina.

PRINCIPIO

#7



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

| La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su
| comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

CT Cooptenjo

ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

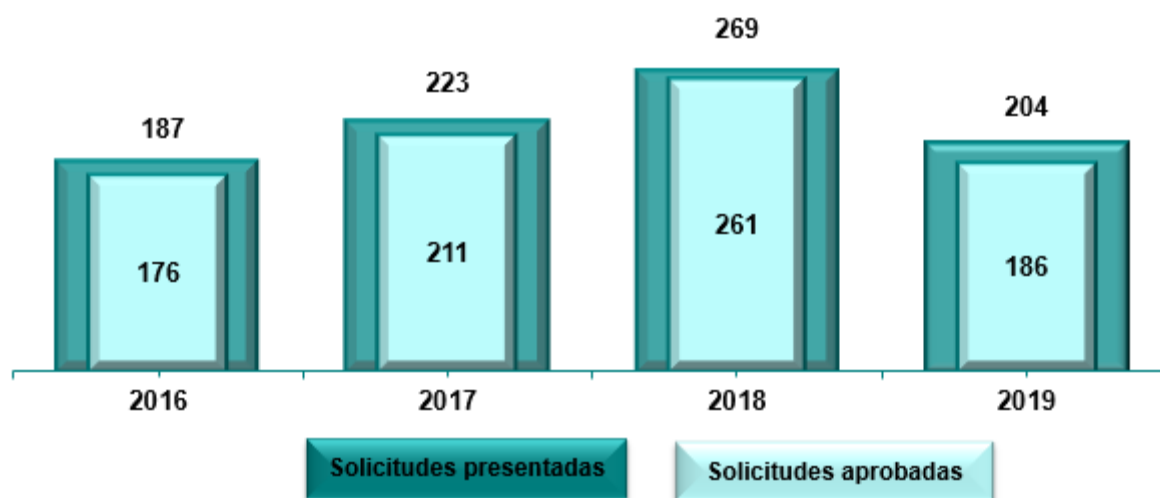
¡Nuestro desafío es su felicidad!

La responsabilidad social empresarial cooperativa no solo se limita a una simple donación con fines benéficos, sino que, por el contrario, se asume un compromiso social como integrantes de la comunidad a la que pertenecen los asociados, sus familias y la comunidad en general. Es por esto por lo que para Cooptenjo la solidaridad es la esencia de su compromiso con la comunidad

Gestión comité de solidaridad

El comité de solidaridad durante este año, dando cumplimiento a la reglamentación analizó 204 solicitudes presentadas por los asociados que por circunstancias especiales de la vida requirieron una ayuda, aprobando un 91.18% de las solicitudes radicadas.

SOLICITUDES A FONDO DE SOLIDARIDAD



Banco elementos ortopédicos

La Cooperativa cuenta con un banco de elementos ortopédicos compuesto por sillas de ruedas, muletas, caminadores y bastones canadienses, al servicio de los asociados y sus familias, lo cuales se entregan en calidad de préstamo o donación. En 2019 se prestaron 44 de estos, los cuales apoyaron la recuperación de quienes presentaron una situación médica.



Salud y bienestar



Con el objetivo de promover comportamientos y conductas físicas y/o mentales que contribuyan al equilibrio del ser humano, Cooptenjo desarrolló diversas actividades en el marco del cierre de su cincuentenario vinculando a 821 personas en enero y febrero a través de:

- Zumba
- Copy te alimenta
- El arte de los deportes tradicionales a través de muestras y competencias internas.

Bono solidario

Aplicando el valor de la equidad y en busca de sembrar el sentido solidario en los asociados, la Cooperativa a través del Fondo de Solidaridad, proyecta beneficiar a 8.009 miembros de la familia Cooptenjo, otorgándoles un bono para la renovación de sus planes exequiales o pólizas de vida, con el fin de concientizarlos sobre el uso del portafolio de protección y prevención como mecanismo para garantizar su tranquilidad y la de sus familias.



Educación formal

De conformidad con la Ley 863 de 2003 y en cumplimiento del Decreto 2880 de 2004 y la Carta Circular del 28 de junio de 2005 emanada del Ministerio de Educación Nacional sobre inversión de excedentes cooperativos en educación formal, Cooptenjo en convenio con el ICETEX desarrolló el proyecto educativo denominado: “Cooptenjo apoya tu educación superior”.

INVERSIÓN EN EDUCACION FORMAL		
VIGENCIA	INVERSIÓN	DESTINACIÓN
2016	\$ 354.451.222,73	7.367 kits Escolares a 130 instituciones educativas
2017	\$ 390.382.306,39	7.000 kits Escolares a 91 instituciones educativas
2018	\$ 123.078.891	Cooptenjo apoya tu educación superior
2019	\$ 106.511.678	Cooptenjo apoya tu educación superior

Comunidad interna

De acuerdo con la normatividad colombiana vigente, se gestionaron las actividades necesarias para mantener el mejor equipo humano al servicio de la Cooperativa en los ámbitos inherentes al desempeño humano organizacional.

De igual manera se realizó en forma oportuna el proceso de liquidación de nómina, vacaciones, aportes a seguridad social y parafiscales entre otros relacionados con el equipo de colaboradores de la Cooperativa.

Sistema de gestión de calidad (SGC)

Se continuó con el proyecto actualización de procedimientos, así como la creación e inclusión en el aplicativo de ISOLUCIÓN y S.G.C de formatos, instructivos, manuales y documentos externos que requieran las diferentes áreas; brindando información oportuna para los funcionarios en pro de la mejora continua cumpliendo con la política y objetivos de calidad.

Sistema de control interno (SCI)

El Sistema de control interno de Cooptenjo busca proveer seguridad razonable en el logro de los objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos y el aseguramiento de la efectividad de sus controles, tomando como referencia las prácticas recomendadas por el marco de referencia internacional COSO (Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, por sus siglas en inglés).

El Control Interno está fundamentado en los pronunciamientos del Consejo Técnico de la Contaduría, así como los de la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales, aunque no tienen la calidad de obligatorios, sí corresponden a un proceso investigativo que bien puede ser tenido como premisa básica para el desarrollo de este enfoque de control en proceso de universalización.

Marco teórico de los componentes del control interno de la Cooperativa

Los componentes del control interno se interrelacionan; se derivan de la visión de la Cooperativa, y se integran a los procesos administrativos. Estos son:

- ✓ **Ambiente de control:** Al cual se asocian elementos como la integridad, valores éticos, y la competencia o conocimientos, así como las habilidades que poseen las personas para cumplir adecuadamente sus funciones.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos, los cuales representan la orientación básica de recursos y esfuerzos, y se constituyen en el camino para identificar factores críticos de éxito. Los riesgos incluyen factores externos e internos.
- ✓ **Actividades de control:** Son las que realiza la gerencia general y demás personas de la Cooperativa, para cumplir directamente con las actividades asignadas, las cuales están representadas en políticas, sistemas y procedimientos y se incluyen entre estos controles, los relacionados con los sistemas de información.
- ✓ **Información y comunicación:** Para lograr los objetivos es necesario disponer de información adecuada y oportuna.
- ✓ **El seguimiento y la supervisión:** Estos pueden ser ejecutados por el personal encargado de los propios controles (auto evaluación) y se aplica mediante cuestionarios o entrevistas comunicando las debilidades u oportunidades de mejoramiento.

Durante el 2019 la Coordinación de Control Interno dio cumplimiento al plan anual de auditoria interna a los 20 procesos que componen el Sistema de Gestión de La calidad de la Cooperativa: (P01) Control de Gestión, (P02) Gestión de Calidad, (P03) Gestión Financiera y de Presupuesto, (P04) Gestión de Planeación estratégica, (P05) Gestión de Mercadeo, (P06) Gestión de Riesgos, (P07) Gestión de Ahorros, (P08) Gestión de Convenios Comerciales, (P09) Gestión de Alianzas

Comerciales, (P10) Gestión de Crédito, (P11) Gestión de Cartera, (P12) Gestión del Servicio, (P13) Gestión de Cooperativismo, (P14) Gestión Contable, (P15) Gestión de Tecnología Informática, (P16) Gestión Administrativa, (P17) Normatividad e Informes Externos, (P18) Gestión de la Información, (P19) Gestión Humana, (P20) Operativo Agencias.

Como resultado de la ejecución del plan anual de auditoría, las áreas responsables diseñaron los planes de mejoramiento orientados a mitigar las observaciones de la de auditoría interna, estos han sido objeto de seguimiento permanente por parte de la gerencia general, para asegurar su aplicación y efectividad.

En ese contexto, el SCI se encuentra alineado con la estrategia y los procesos de la Cooperativa, el cual no solo impone deberes a la administración en el ejercicio de controles, sino que obliga y hace responsables a todos los funcionarios de asegurar la gestión de riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

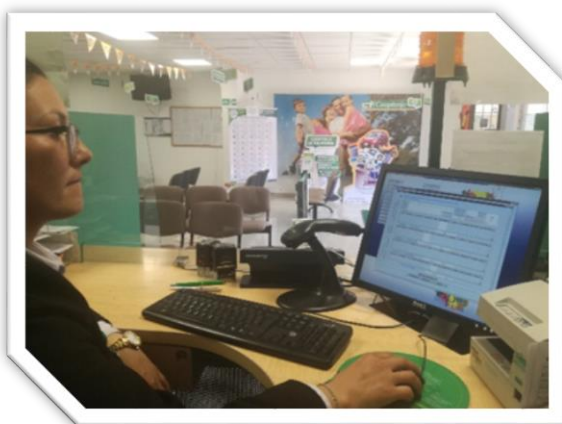
Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo - SGSST

A través de la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social en todas las labores que ejercen en su día a día los funcionarios, la Cooperativa busca prevenir lesiones y enfermedades causadas por las condiciones laborales, y a su vez vela por la protección y promoción de la salud de estos.

Motivo por el cual, el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de Cooptenjo desarrolló un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua incluyendo la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo.

A continuación, se describen las diferentes actividades realizadas por el SGSST durante el 2019:

- **Inspecciones de seguridad:** Las inspecciones de seguridad tuvieron como finalidad identificar, localizar, analizar y controlar situaciones o condiciones subestándar, que encerraban la posibilidad de generar alteraciones a la dinámica normal de la Cooperativa, dichas inspecciones fueron realizadas y una vez identificados los riesgos prioritarios, se recomendaron las medidas correctivas en los respectivos informes que fueron entregados.



Durante lo transcurrido del 2019 se realizaron inspecciones de seguridad en las agencias de Chía, La Vega, Tenjo, Chocontá, Sopo, Villeta, Anapoima, Mosquera, Funza, Quirigua, Facatativá, El Rosal, Cota, Cachipay, La Mesa, Madrid, Tocancipá, Quirigua, Cajicá y en el área de crédito, cartera y cobranzas

- **Comité de convivencia laboral:** El comité tiene como finalidad dar solución a las inquietudes de los funcionarios, respecto a posibles casos de acoso laboral.
- **Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST):** El comité se reunió mensualmente con el fin de supervisar y vigilar el cumplimiento de las actividades programadas de SST, teniendo como base el manual del SGSST. Se publicó un Noti Copasst con las gestiones que se realizaron mes a mes, y tips motivacionales invitando a los funcionarios a preservar su integridad y salud.

- **Celebración día internacional de SST:** El 28 de abril fue el día internacional de seguridad y salud en el trabajo y en conmemoración de este, se realizó un video y una actividad de sensibilización en todas las agencias y las diferentes áreas de la Cooperativa.
- **Realización pausas activas:** Constantemente se realizaron ejercicios de flexo extensión musculo esquelética y flexo extensión muscular, con el fin de garantizar un acondicionamiento físico previo a la realización de cualquier actividad.
- **Campañas de estilos de vida:** Se realizaron 2 campañas sobre estilos de vida saludables y enfermedades gastrointestinales, adicionalmente se socializaron las campañas en la reunión de gerentes de agencia.
- **Inspección ARL:** Se realizó una inspección por parte de la ARL en los diferentes departamentos de la administración central en donde se generaron varias acciones de mejora.



- **Análisis de puesto de trabajo:** Para el cambio de instalaciones de la agencia Madrid, se contó con el apoyo de la fisioterapeuta de la ARL, quien realizó un análisis de puestos de trabajo, con el fin de que estos cumplieran con las condiciones adecuadas.
- **Mesa laboral:** Se realizó una mesa laboral en las instalaciones de la Equidad Seguros y otra en la EPS Famisanar, en la cual respectivamente se revisaron los casos que se encuentran en proceso de rehabilitación y seguimiento.
- **Exámenes médicos ocupacionales:** Se realizaron los exámenes médicos ocupacionales (ingreso, egreso, post incapacidad), con el fin de verificar el estado de salud de los funcionarios.

- **Dotación:** Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y buscando la uniformidad de los funcionarios, se realizó la entrega de la dotación a todas las agencias y administración.
- **Simulacro:** Los simulacros de emergencia y de evacuación son ejercicios de vital importancia para saber cómo actuar en caso de emergencia; en junio y octubre, Cooptenjo participó en el Simulacro Nacional de Evacuación, contando con la participación de todos los funcionarios de la Cooperativa.
- **Bases ergonómicas:** Con el fin de mejorar la postura de los funcionarios, en el 2019 se instalaron las bases ergonómicas en todas las agencias.
- **Pausas activas:** Se realizaron pausas activas en la reunión de líderes y en áreas de administración.
- **Mes de la salud:** Durante el mes de agosto se realizaron diferentes actividades tanto en la administración central como en las agencias:



- ✓ Jornada de rumba
- ✓ Clases de baile en las diferentes agencias
- ✓ Clases de baile samba y danza aeróbica
- ✓ Clases de entrenamiento funcional
- ✓ Cancha mundialista
- ✓ Jornada masajes
- ✓ Jornada visual
- ✓ Actividad yoga de la risa

- **Brigada de emergencia:** La Cooperativa cuenta con una brigada de emergencia interdisciplinaria capacitada en temas sobre primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, transporte de elementos y de pacientes, rescate en espacio confinados y brigada contra incendios.



En el mes de septiembre se llevó a cabo una capacitación sobre control de incendios, traslado de heridos y evacuación y rescate de heridos en las instalaciones del cuerpo de bomberos Tenjo.

- **Batería de riesgo psicosocial:** Es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador. Durante el mes de septiembre se realizó sensibilización en los diferentes departamentos y agencias, los resultados de estas jornadas fueron entregados en el último trimestre de 2019.
- **Sistema de vigilancia osteomuscular (SVO):** Las condiciones ergonómicas desfavorables presentes en el medio laboral facilitan la aparición de las afecciones del sistema músculo esquelético, las cuales deben ser estudiadas como un síndrome complejo y multicausal que requiere de una vigilancia epidemiológica de su efecto temprano sobre un funcionario sano.
En el mes de septiembre se dio inicio al SVO en algunas agencias, donde un fisioterapeuta analizó cada uno de los puestos de trabajo, los resultados de este análisis fueron presentados a través de informe ejecutivo durante el último trimestre de 2019.

Actividades de bienestar

El plan de bienestar es un proceso permanente enfocado a crear, mantener, mejorar y fortalecer las condiciones y necesidades que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la Cooperativa por medio de diversas actividades resaltando los valores cooperativos.

La Cooperativa posee una política que otorga beneficios laborales, propiciando condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, trabajo en equipo y valores organizacionales en función de una cultura de servicio, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad, dentro de las actividades realizadas encontramos:

- **Detalle de cumpleaños:** La fecha de cumpleaños es un día muy importante, dado que se conmemora un nuevo año de vida, motivo por el cual se realizó una llamada telefónica y se entregó un detalle a cada uno de los funcionarios.
- **Infocooptenjo:** Mensualmente se realizó una publicación interna en la plataforma de comunicación Isolución, donde se relacionaron temas de interés, fechas de cumpleaños, actividades de bienestar y entretenimiento entre otros.
- **Papel tapiz:** De acuerdo con las diferentes actividades o fechas especiales se realizó la publicación del papel tapiz.
- **Cumpleaños Cooptenjo:** Como parte de la celebración del cumpleaños N° 51 de Cooptenjo se llevaron a cabo varias actividades que les permitieron a los



funcionarios integrarse con sus compañeros de las diferentes áreas, participando y disfrutando de un rato ameno.



• **Día del hombre y la mujer:**

Estas fechas especiales se conmemoraron con la entrega de un detalle a todos los funcionarios en su día, adicional se realizaron dos actividades de spa facial y masajes de relajación.

- **Celebración día de la felicidad:** Se dispuso un espacio en toda la Cooperativa para compartir un desayuno (Administración central) y un almuerzo (Red de Agencias) para celebrar este día con alegría y mucho entusiasmo en compañía del equipo de trabajo de cada área.
- **Día de la familia:** Dado que la familia es la base de la sociedad y el núcleo más cercano de cada uno de los funcionarios, la Cooperativa fomentó espacios de integración para los funcionarios y sus familias en dos actividades a saber: el 11 de mayo, un día de diversión, esparcimiento y entretenimiento en Multiparque que contó con la participación de 726 personas, para el segundo semestre de 2019 la Cooperativa otorgó el día 31 de diciembre para que sus colaboradores compartieran en cada uno de sus hogares junto a su familia.
- **Taller de Emprendimiento:** En conjunto con el área comercial se realizó para los funcionarios dos actividades a saber: en el mes de mayo un taller de decoración de galletas y en noviembre un taller de elaboración de imanes con temática navideña.



- **Intervención y apoyo en agencias:** Con el propósito de realizar intervención y apoyo en las agencias se trabajaron diversas actividades lúdicas, de capacitación e integración con el fin de evidenciar un diagnóstico del estado actual del equipo, fortaleciendo los valores que cada funcionario tiene y que aportan al cumplimiento de las metas. Se trabajó especialmente en las agencias Tenjo, Quirigua y Cota.



- **Actividad trabajo en equipo:**

Con el fin de generar un espacio de distensión se realizó una actividad con los integrantes del área de cobranzas para incentivar la confianza, el trabajo en equipo y decorar su espacio de descanso.

- **Reunión de Zona 1:** Se hizo acompañamiento en la reunión de gerentes donde se retomó la metodología DISC (permite estudiar el comportamiento natural de las personas delante de distintas situaciones), para ser implementado en sus equipos de trabajo, adicional se trabajó en torno al cumplimiento de las metas.
- **Proyecto de Competencias:** En el mes de junio se realizó sensibilización sobre el proyecto de competencias para que todos los funcionarios conocieran acerca de este y cómo se desarrollaría dentro de la Cooperativa. En las agencias se realizó por medio de teleconferencias y en administración central en cada una de las áreas, este proceso contó con el acompañamiento del proveedor externo.

Durante los meses de julio y agosto se realizaron entrevistas de todos los cargos de la Cooperativa en donde el proveedor externo evaluó las funciones y responsabilidades de cada cargo.



- **Rueda de la Vida:** Se desarrolló la actividad de la rueda de la vida, la cual mide el nivel de satisfacción o insatisfacción en relación con muchas áreas de la vida como salud, familia, crecimiento personal, trabajo, pareja, amigos etc.

Se realizó en las agencias de La Vega, Villeta, Sopó, Funza, Madrid, La Punta, el Rosal, Facatativá y en Administración Central en las áreas de Tecnología y Financiero, Administrativa y de Gestión Humana.



- **Píldoras de la felicidad:** En el mes de agosto se desarrolló en toda la Cooperativa una actividad lúdica, la cual buscaba resaltar y compartir con los equipos de trabajo las diversas capacidades que tiene el ser humano como amar, sonreír, abrazar, soñar, luchar, disfrutar y ayudar.

- **Medición de clima organizacional:** En el mes de agosto se llevó a cabo la medición de clima organizacional para los funcionarios con más de seis meses de labor dentro de la Cooperativa, se realizó en modalidad virtual logrando que 215 funcionarios participaran en la encuesta.



- **Pre – pensionados:** Se realizó sesión individual con las personas que están próximas a pensionarse, en donde se conocieron sus expectativas frente a este proceso.
- **Actividad amor y amistad:** El mes de septiembre inició con la actividad buzón de la amistad para los funcionarios de la administración central, desarrollando un juego de interacción con los compañeros de cada área, se reforzó el vínculo

de trabajo y amistad en equipo. Se dejaron mensajes positivos para los compañeros.

- **Obsequios y día dulce:** En el mes de octubre se realizó la entrega de dulces a los funcionarios y a los hijos de los mismos, adicionalmente la caja de compensación familiar envió dulces a los niños entre 2 a 8 años.

El día 31 de octubre los funcionarios tuvieron una jornada diferente, en donde participaron disfrazándose.



- **Evento fin de año:** Dentro del marco del evento de fin de año Cooptenjo, se llevó a cabo la noche de talentos con una gran acogida por parte de los funcionarios, quienes compartieron momentos de compañerismo y entretenimiento para dar la despedida a un año de trabajo, logros y metas realizadas

- **Actividad árbol de navidad:** Se

desarrolló una actividad enfocada en el ámbito laboral, buscando dejar atrás las actitudes y comportamientos negativos y generando compromisos de trabajo en equipo para el año 2020.

Comunidad externa

Remodelaciones, mantenimientos preventivos y correctivos

Con el fin de ofrecer experiencias de felicidad a través de espacios más agradables y cómodos para los asociados, la Cooperativa adelantó trabajos de mantenimiento locativo y del mobiliario, en las siguientes agencias:

- Tabio
- Chía
- Ubaté
- Tocancipá
- La Mesa
- Chocontá
- Funza
- Facatativá
- El Rosal
- Zipaquirá



En el mes de mayo, se realizó el traslado y ampliación de la agencia Madrid, el día 06 de julio se llevó a cabo el relanzamiento de la misma, contando con la participación de asociados, directivos y colaboradores de Cooptenjo.



Todas estas acciones tanto correctivas como preventivas, reafirman el compromiso de Cooptenjo con la comunidad, ya que dedica sus esfuerzos para ofrecer instalaciones con imagen estandarizada, cómodas, agradables y con condiciones de seguridad adecuadas.

Participación en eventos, actividades y celebraciones municipales

Cooptenjo se unió a las celebraciones más importantes de los municipios donde hace presencia:



Reinado Nacional de la Panela

En el mes de enero, la Cooperativa apoyó del “XLII Festival Turístico, Reinado Nacional de la Panela y Muestra Folclórica Colombiana” en el municipio de Villeta, participando activamente en desarrollo del evento.

Día de la familia Rosaluna

Se apoyó la celebración del día de la familia Rosaluna en el municipio de El Rosal, los asociados y la comunidad en general disfrutaron de un gran evento donde recibieron espectaculares premios, posicionando la marca y ofertando el portafolio de productos y servicios.



Día del campesino Tenjo

En el mes de junio se apoyó la celebración del día del campesino en el municipio de Tenjo, evento en el cual la Cooperativa participó activamente a través de sorteos y ofertando el portafolio de productos y servicios, generando recordación de la marca entre los asistentes al evento y fortaleció los lazos de solidaridad con lo comunidad Tenjana.



Beneficios a través de campañas comerciales

Crece Juntos "Eres dueño de la Cooperativa"

Durante los meses de enero, febrero y marzo se llevó a cabo la campaña CRECER JUNTOS cuyo objetivo fue la habilidad en aportes sociales de los asociados, motivarlos a ejercer su derecho al voto en la elección de delegados y activar el portafolio de productos y servicios. En el marco de la LV Asamblea General Ordinaria de Delegados, se premiaron a los 52 asociados ganadores de las 22 agencias de Cooptenjo, garantizando mínimo 2 premios por cada una de las oficinas.



El día 25 de mayo, se llevó a cabo en el municipio de Tenjo la entrega del espectacular carro Spark Life 0 KM, premio mayor de la campaña.

Se realizó una caravana por las principales vías del municipio, finalizando con la entrega formal de las llaves frente a la agencia fundadora de Cooptenjo por parte de los directivos de la Cooperativa.



Campaña Consolidación de cartera



Se brindó a los asociados la oportunidad de compra de cartera con tasas competitivas y atención personalizada por parte de la fuerza comercial de la Cooperativa, mediante procesos ágiles y confiables.

Crédito exclusivo

Constantemente se brindaron líneas de crédito exclusivas, con tasas de interés preferenciales y con facilidades en la documentación, con el fin de brindar a los asociados un servicio oportuno, seguro y ajustado a sus necesidades específicas de financiación.



Campaña Migración Tarjeta débito Golden "Haz parte de la era digital"



A través de la campaña “Haz parte de la era digital”, Cooptenjo incentivó a sus asociados a realizar la migración de sus tarjetas débito tradicional a la tarjeta débito Golden,

resaltando los beneficios y bondades que obtienen a través de esta, se premió a 22 asociados, 1 por agencia con una espectacular bicicleta todo terreno.

Campaña “Protege a tu familia – Planes Olivos”

La Cooperativa promovió los beneficios que trae para las personas y sus familias contar con un plan de protección exequial, adicional premió la fidelidad tanto de asociados y terceros que adquirieron su seguro funerario a través de la campaña “Protege a tu familia”, donde entregó 2 computadores portátiles a los felices ganadores de esta actividad comercial.



Campaña “Asegúrate y gana”



Con el fin de generar conciencia en los asociados sobre la importancia de protegerse a ellos mismos y a sus familias, Cooptenjo desarrolló la campaña

“Asegúrate y gana”, con la cual incentivó la compra de seguros de vida a través del sorteo de 2 televisores de 32”.

Campeones del ahorro

En el último trimestre de 2019 se ejecutó la campaña “Campeones del ahorro” alineado al plan táctico 2019, el cual incentivó a los actuales y nuevos ahorradores, retribuyendo la confianza depositada en la Cooperativa a través de la entrega de obsequios por el uso del producto CDAT y Ahorro Contractual.



Crédito navideño



En época de tradiciones no podía faltar el Crédito Navideño, donde los asociados demostraron su fidelidad y aprovechan este lanzamiento para realizar sus compras navideñas y otras inversiones.

Lanzamiento crédito agropecuario La Mesa

El día 17 de marzo, se realizó el lanzamiento de la línea de crédito agropecuario en el municipio de La Mesa, para este evento se contó con la participación de asociados y comunidad en general, quienes disfrutaron de una jornada llena de espectaculares premios y una gran oferta comercial.



Feria de la alegría – Feria de Crédito



Con el fin de estar más cerca de los asociados y brindarles momentos de felicidad, la Cooperativa durante el año 2019, generó unos espacios denominados “Feria de la Alegría” y “Feria de Crédito”, en los cuales, en conjunto con aliados comerciales, ofertó el portafolio de productos y servicios, posicionando la marca y generando lazos de unión y solidaridad con las comunidades de Mosquera, Madrid, Villeta,

Cajicá, Chocontá y Cota.

Actividades de fidelización

Para la Cooperativa es muy importante celebrar junto con sus asociados algunos días especiales, por lo cual para el 2019 a través de diferentes actividades como mensajes de texto, talleres en agencias, publicaciones en redes sociales y mensajes personalizados se conmemoraron las siguientes fechas especiales:

- Día de la mujer
- Día del hombre
- Día de la madre
- Día del padre
- Día del niño
- Día de la felicidad
- Yellow Day
- CoopsDay
- Día mundial del ahorro



CUMPLIMIENTO DE NORMAS

Aplicación Normas Internacionales de Información Financiera

Dando cumplimiento a la aplicación de las normas internacionales de información financiera, nos permitimos relacionar a continuación las leyes, decretos y circulares emitidas tanto por el Gobierno Nacional como por la Superintendencia de Economía Solidaria.

La Cooperativa aplica la normatividad vigente para el sector solidario, a saber: **Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, Circular Básica Jurídica 006 de 2015**; además de la legislación cooperativa y solidaria vigente, contenida, entre otras normas en las **Leyes 79 de 1988, 454 de 1998 y 795 de 2003**. De igual manera acoge lo dispuesto en el Estatuto Tributario emitido por el Gobierno Nacional.

Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Decreto 3022 de 2013: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2.

Decreto 2496 de 2015: Por el cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones, en cuyos artículos 3 y 4 estableció el régimen normativo aplicable para los preparadores de información financiera vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria que hacen parte de los Grupos 1, 2 y 3.

Circular externa No. 01 de la Superintendencia de economía solidaria: De conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 454 de 1998, modificado por

el artículo 99 de la Ley 795 de 2003, la Superintendencia efectuó el cobro de la tasa de contribución para el año 2019, así:

TASA DE CONTRIBUCION	FECHA INICIO DE PAGO	FECHA LIMITE DE PAGO
Primera Cuota	1 de febrero de 2019	28 de febrero de 2019
Segunta Cuota	1 de agosto de 2019	31 de agosto de 2019

Ley 1793 de julio 07 de 2016: por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.

Circular Externa No. 04 de enero 27 de 2017: la Superintendencia de Economía Solidaria reglamenta la implementación del modelo de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.

Decreto 2150 del 20 de diciembre de 2017: por medio del cual el Gobierno Nacional reglamentó lo relacionado con el Régimen Tributario Especial de las entidades de que trata el artículo 19-4 del Estatuto Tributario, es decir, las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero.

Decreto 961 del 5 de junio de 2018: por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con el sector de economía solidaria que presta servicios de ahorro y crédito, y se dictan otras disposiciones.

Circular Externa No. 14 de diciembre 12 de 2018: la Superintendencia de Economía Solidaria compila y modifica las instrucciones para la administración del riesgo de LA/FT.

Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018: por medio de la cual se expiden normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones.

Decreto 704 de abril de 2019: por medio de la cual se regula lo relacionado con la Administración del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito.

Erogaciones a órganos de administración y control

EROGACIONES A ORGANOS DE ADMINISTRACION Y CONTROL A DIC 31					
ORGANO	HONORARIOS	SALARIOS	OTRAS EROGACIONES	TRANSPORTES	TOTAL
Consejo de Administración	242,361,987		2,690,000		245,051,987
Junta de Vigilancia	55,207,742		1,050,000	2,343,726	58,601,468
Gerencia		183,805,717			183,805,717
Revisoria Fiscal	101,500,440			10,800,000	112,300,440
Total	399,070,169	183,805,717	3,740,000	13,143,726	599,759,612

Gastos de publicidad

GASTOS DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	VALOR
MERCADEO ESTRATEGICO	\$ 66,250,000
FORTALECIMIENTO COMERCIAL	\$ 15,944,573
GASTOS CINCUENTENARIO	\$ 4,417,428
PROMOCIONALES Y SOUVENIRS	\$ 2,900,000
GASTOS FIJOS PUBLICIDAD - COMERCIAL	\$ 397,238,705
GASTOS COMPLEMENTARIOS PUBLICIDAD	\$ 107,995,013
GASTOS POR VIATICOS GESTION COMERCIAL	\$ 236,981,027
VISIONAMOS	\$ 117,611,277
IVA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 82,289,856
TOTAL	\$ 1,031,627,879

Inversiones permanentes

INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DEL PATRIMONIO	VALOR
APORTES EN LA EQUIDAD SEGUROS GENERAL	\$ 27,631,871
APORTES EN COOPCENTRAL	\$ 79,690,360
APORTES EN LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA	\$ 55,602,872
APORTES EN FECOLFIN	\$ 2,508,431
APORTES EN ASCOOP	\$ 375,506
APORTES EN GESTANDO INCUBADORA EMPRESARIAL	\$ 6,428,800
APORTES EN COOPERACION VERDE	\$ 6,402,287
SUBTOTAL	\$ 178,640,127
DETERIORO APORTES GESTANDO INCUBADORA	-\$ 6,278,800
TOTAL INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DEL PATRIMONIO	\$ 172,361,327

Certificación sobre la Ley 603

En cumplimiento de las Leyes 603 de 2000 y 222 de 1995, Cooptenjo ha tomado todas las medidas tendientes y ha impartido las instrucciones necesarias a las áreas con el fin de asegurar el uso del software, de conformidad con la normatividad vigente. Además, en desarrollo de las labores propias del objeto social, la Cooperativa utiliza única y exclusivamente software con el manejo en cuanto a la propiedad intelectual, celebrando (cuando no se trata de desarrollos propios) los contratos con los autores o el licenciamiento individual con las empresas autorizadas para la concesión de las licencias.

Adicionalmente, se han reforzado los procedimientos para la evaluación y detección de software y se formalizó el uso de los computadores a través de las circulares normativas, que registraron el uso de software no autorizado.

Acontecimientos importantes acaecidos después del cierre del ejercicio

El Consejo de Administración y Representante legal, confirman que a la fecha no se registran eventos subsecuentes relevantes que pudieran afectar las cifras y los hechos económicos de la Cooperativa contenidos en el presente informe y que las cifras presentadas a ustedes en los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 son fielmente tomadas de los libros y registros contables de la entidad y reflejan las transacciones y situación financiera al final del ejercicio.

Declaran que, con corte al 31 de diciembre de 2019, no existen circunstancias que constituyan una amenaza real y objetivamente determinable para la continuidad de la Cooperativa.

Operaciones con consejeros y delegados

Todos los asociados a la Cooperativa acceden a sus productos y servicios en las mismas condiciones, sin consideraciones especiales, no obstante ser miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y representantes legales, sus

operaciones activas son previamente aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo con lo establecido por las normas legales y el estatuto de la Cooperativa. Los valores depositados por los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Representantes legales en la Cooperativa por concepto de aportes, ahorros y CDAT's corresponden a valores recibidos efectivamente en cada uno de los productos.

Evolución previsible de la cooperativa

En lo referente a la evolución previsible del negocio, conforme al desarrollo de las estrategias y objetivos definidos en la Planeación Estratégica de la Cooperativa, se espera desarrollar nuevos mercados, manteniendo y fidelizando la base social ofreciendo un mayor valor agregado que la diferencien de sus competidores y le permitan mantenerse en el territorio como la mejor experiencia cooperativa en ahorro y crédito, con inclusión social.

Agradecimientos

A todas y cada una de las personas, instituciones, gremios y comunidades que han creído en la economía solidaria y han depositado su confianza en COOPTENJO para llevarla tan alto como se encuentra hoy, nuestro sincero sentimiento de gratitud.

Los grandes desafíos y retos continúan, la evolución tecnológica replantea la manera en que interactúan las personas y debemos actuar en consecuencia.

El equipo humano de directivos funcionarios y colaboradores se siente honrado por la confianza depositada, y les invita a continuar aunando esfuerzos para engrandecer cada día más nuestra gran empresa cooperativa.