



INFORME DE GESTIÓN

SOCIAL Y ECONÓMICA

> 2019

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2020

Unimos lo realmente

importante:



▶▶ **Consejo de administración**

Ligia Granados de Prieto
Yasmine Sánchez Rodríguez
Jesús Fernando López Bravo
José Luis Hernández Najar
Héctor Patricio Figueroa Vega
Hernán Castellanos Ramírez
Henry Yesid Barrero Fletscher
Edgar Ricardo Moncada Rodríguez

▶▶ **Junta de vigilancia**

José Gildardo Téllez Vanegas
Juan Manuel Rivadeneira Velásquez
Carlos Andrés Rodríguez Corredor
Rodolfo Colorado Castro
Sonia Tarazona Ocacion
Raúl Castro Gaitán

▶▶ **Comité de apelaciones**

Andrés Barragán Tovar
Luz Elvira Rivera Pérez
German Collazos Quevedo
Rubiela Buitrago Gómez
Margarita Añez Sampedro
Marta Sofia Giraldo de Trujillo

▶▶ **Revisoría fiscal**

Marín & Cárdenas –
Jorge Alberto Marín Ramírez.

▶▶ **Representante legal**

Stillman De Aza Duarte



CONTENIDO

1. Hechos relevantes en materia económica a nivel nacional durante 2019	5
1.1 El entorno Cooperativo	6
2. Balance social	12
3. Impacto generado a través de los fondos sociales	15
3.1 Fondo de educación	16
3.2 Fondo de solidaridad	16
4. Operaciones de crédito con directivos	17
5. Evolución Unimos	19
5.1 Activos	20
5.2 Pasivos	24
5.3 Patrimonio	25
6. Nuestros principales logros durante 2019	27
6.1 Gestión comercial	28
6.2 Gestión tecnológica y operativa	29
6.3. Gestión administrativa	32
6.4. Gestión de riesgo y calidad	34
7. Resultado económico y excedentes	35
8. Derechos de autor y propiedad intelectual	38
9. Evolución previsible y hechos posteriores al cierre	40

> *Propósito superior:*

Impactar positivamente cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias por medio del ahorro, servicios de bienestar y productos financieros incluyentes, con un equipo humano competente y comprometido, orientado a la innovación, calidad y servicio, soportado en una amplia red de aliados que asegure un crecimiento sostenible.

> *Objetivo retador:*

Consolidarse en 2024 como una entidad referente y competitiva en la oferta y prestación de servicios que permitan sentar las bases del futuro de nuestros asociados y sus familias, apalancada en la confianza y preferencia de estos.

> *Valores corporativos:*

- Igualdad
- Compromiso
- Solidaridad
- Servicio
- Equidad
- Responsabilidad social

Unimos es una Cooperativa de ahorro y crédito creada en abril del año 2004 en alianza con Compensar, con sede principal en Bogotá y presencia de en varias ciudades del país.



Departamentos como:



1. Magdalena
2. Atlántico
3. Bolívar
4. Sucre
5. Nte. de Santander
6. Córdoba
7. Antioquia
8. Risaralda
9. Caldas
10. Boyacá
11. Casanare
12. Quindío
13. Cundinamarca
14. Meta
15. Valle del Cauca
16. Tolima
17. Cauca
18. Huila
19. Nariño
20. Putumayo

1.

Hechos *relevantes*

en materia económica a
nivel nacional durante 2019

1.1 EL ENTORNO COOPERATIVO

- Tendencias asociadas a la actividad financiera

Durante el tercer trimestre de 2019, la economía colombiana creció 3,3 % con respecto al 2,6% para el mismo periodo de 2018; gracias a la aceleración de la demanda interna y el consumo de los hogares, que han sido clave para que la economía colombiana crezca a niveles cercanos del potencial y para que mantenga la tendencia en el 2020; de manera que se espera continuar con niveles estables en actividad económica, pero experimentando una leve disminución en la tasa de crecimiento, bordeando el 3%. De acuerdo con las estimaciones realizadas por diferentes analistas y centros de pensamiento, el crecimiento de la demanda interna, la reactivación del crédito y otros sectores, son factores importantes para la generación de empleo.

En el 2019 Colombia fue la economía que más creció en la región, situación que se espera mantener en 2020 y lo que a su vez, representa un panorama favorable en términos de inversión, que permitan apalancar grandes proyectos estratégicos a nivel nacional, favorezcan la competitividad y contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, a través de diversos factores de bienestar tales como: la generación de empleo, el acceso a la educación, salud, servicios básicos y reducción de la pobreza.

El crecimiento se evidenció por los sectores, financiero; creciendo a tasas de 8.2% frente al 2% del año anterior, el sector comercio; que crece 5.9% frente al 2.5% del 2018, siendo los dos factores de mayor crecimiento en 2019 y que acaban por contribuir al crecimiento total de los hogares, creciendo 4.9% frente al 3.3% evidenciado en 2018, de acuerdo con cifras presentadas por el DANE.

Cabe mencionar que como lo ha indicado el Banco de la República y distintos analistas, el empleo fue la variable para tener en cuenta durante el 2019, lo que prevé un mayor reto para el 2020; ya que durante los 12 meses del año se observó una tasa de desempleo superior a la del 2018, una cifra de 9,5%, inferior al 9.7% en el cierre del año anterior. Se destaca la tendencia favorable con la que finalizó el 2019 a pesar de la incertidumbre social que experimentó el país en los últimos días del pasado año.

El aumento del PIB a niveles cercanos al potencial permitió gozar de una relativa estabilidad económica durante 2019, a tal punto que las tasas de interés se han mantenido inalteradas por cerca de 20 meses con relación al Banco de la República con un indicador de 4.25%.

En este mismo contexto, ha contribuido en el crecimiento del consumo de los hogares, la dinámica del sector financiero y el comercio en general, de tal manera que, durante el 2019 a pesar de la estabilidad en la tasa de referencia, se experimentó un descenso histórico en la tasa de interés por parte de los intermediarios financieros, especialmente en las líneas de crédito de consumo, situación que contribuyó con las buenas tasas de crecimiento que indicó este tipo de crédito.

Al ofrecer rendimientos atractivos, liquidez y reducciones en el riesgo se estimula el ahorro y también se permite evaluar opciones de inversión o acceso a créditos que se reflejan en el uso eficiente de los recursos.

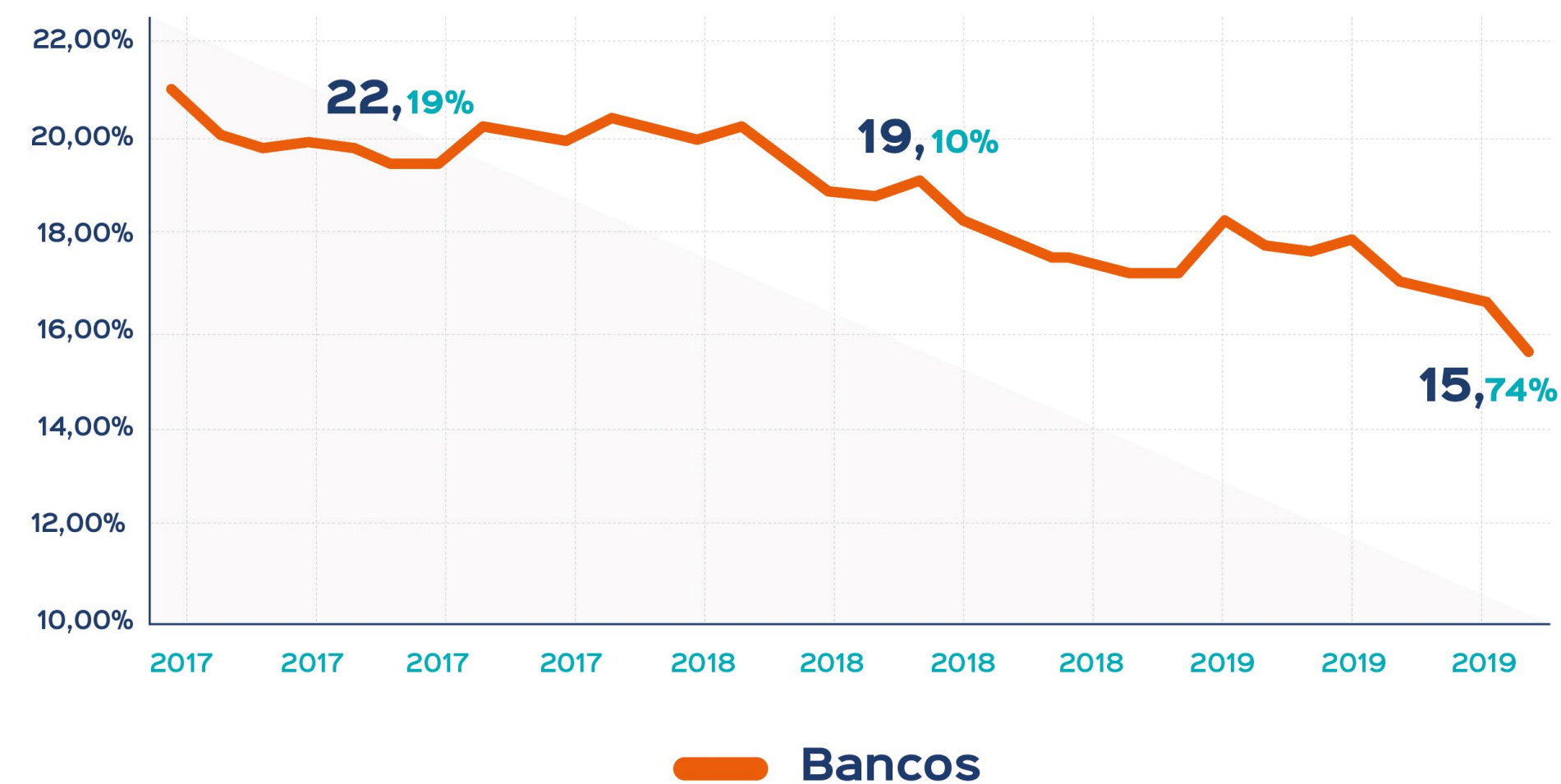


Ilustración 1 evolución tasas de interés bancos. Fuente SFC

Con relación a lo anterior, la estabilidad en tasas de interés de referencia muestra que la inflación se encuentra controlada y aunque por encima del objetivo meta del Banco de la República, el cierre de 2019 con una tasa de 3.8%, se encuentra dentro del rango meta (2% a 4%), indicando un nivel de estabilidad en los precios. Para el 2020 se prevé un aumento leve en los niveles de inflación, jalonado principalmente por el aumento del consumo y la baja en las tasas de interés cobradas por los intermediarios financieros.

En cuanto a proyecciones de tasa de interés para el primer semestre del 2020 se estiman tasas estables por parte del Banco de la República, con aumentos solamente durante el segundo semestre, cuyos efectos se esperan observar durante el 2021,

de manera que la actividad específica de Unimos, mantendrá estabilidad en relación con las tasas de referencia.

En lo referente al comportamiento de la morosidad y los niveles de riesgo administrados por Unimos, cabe Señalar que en 2019 la entidad presentó niveles de morosidad inferiores a los del mercado, tanto al comparar con la cartera de consumo, como en la cartera consolidada, mientras que a su vez presentó tasas de crecimiento superiores al mercado.

COMPARATIVO UNIMOS SECTOR FINANCIERO MOROSIDAD

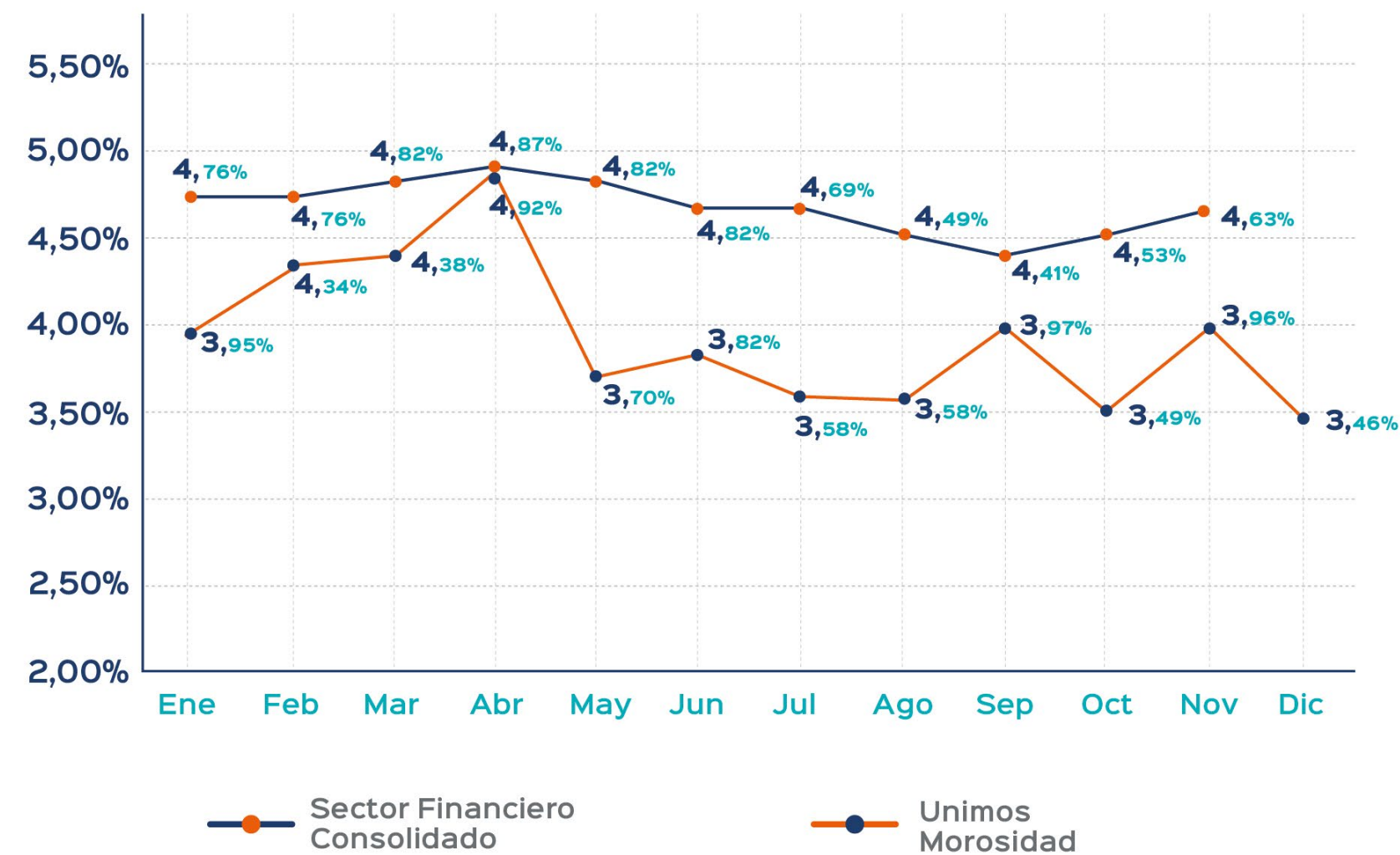


Ilustración 3 Comparativo morosidad Cartera Consolidada sistema financiero. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.





El 2019 fue un año positivo para la actividad financiera en general, pues la cartera total del sistema financiero presentó tasas de crecimiento de noviembre de 2018 a noviembre de 2019 de 8.53%, jalonado principalmente por el crédito de consumo, el cual creció el 15.07% durante el mismo periodo de tiempo.

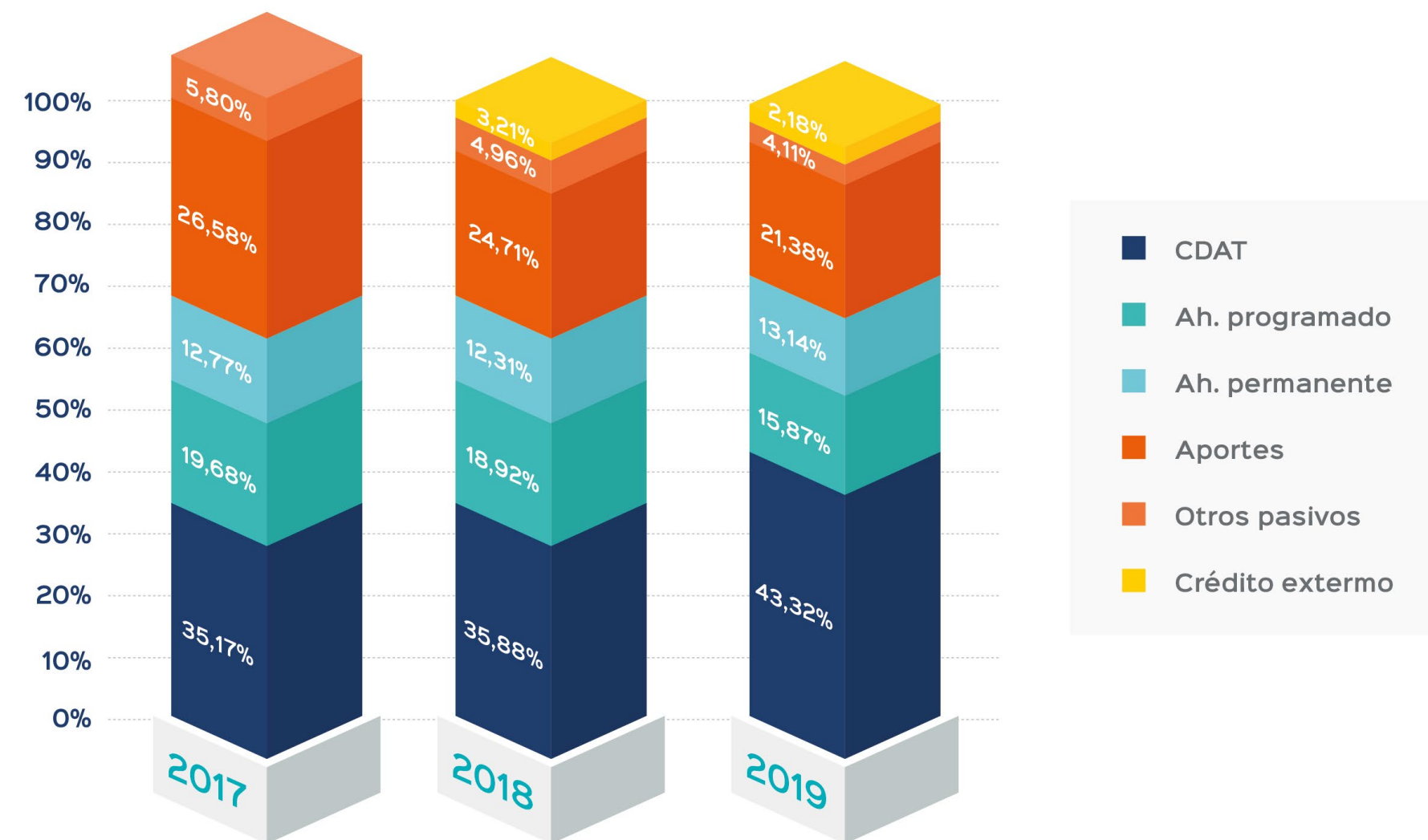
Por su parte Unimos durante el mismo periodo de tiempo, creció a tasas del 26.47%, logrando alcanzar los \$38.665 millones de cartera bruta, financiada en su mayoría por medio de ahorro y aportes sociales, lo que permitió crecer nuestra base social, por medio de la oferta de soluciones de ahorro sostenibles y rentables.

Lograr este mejor ritmo de crecimiento represento para Unimos un logro, pues la entidad creció en colocación de crédito a ritmos superiores al mercado, logrando mantener estable la tasa de interés (promedio 16% E.A.); a su vez, el sector financiero basó su estrategia de crecimiento en la disminución de la tasa de interés, situación que resalta la gestión comercial llevada a cabo por Unimos permitiendo presentar tasas de crecimiento mayores que las del mercado manteniendo el rendimiento neto de la cartera (14.70% anual).

Indicadores >

Unimos financió el crecimiento de la cartera durante 2019, principalmente con captación de ahorro, en un esquema que beneficia en doble vía a los asociados pues acceden a financiación a tasas competitivas y a la vez, obtienen tasas favorables ya sea para ahorros programados de bajos montos periódicos, hasta CDAT, según sus posibilidades financieras.

FUENTES DE FONDEO



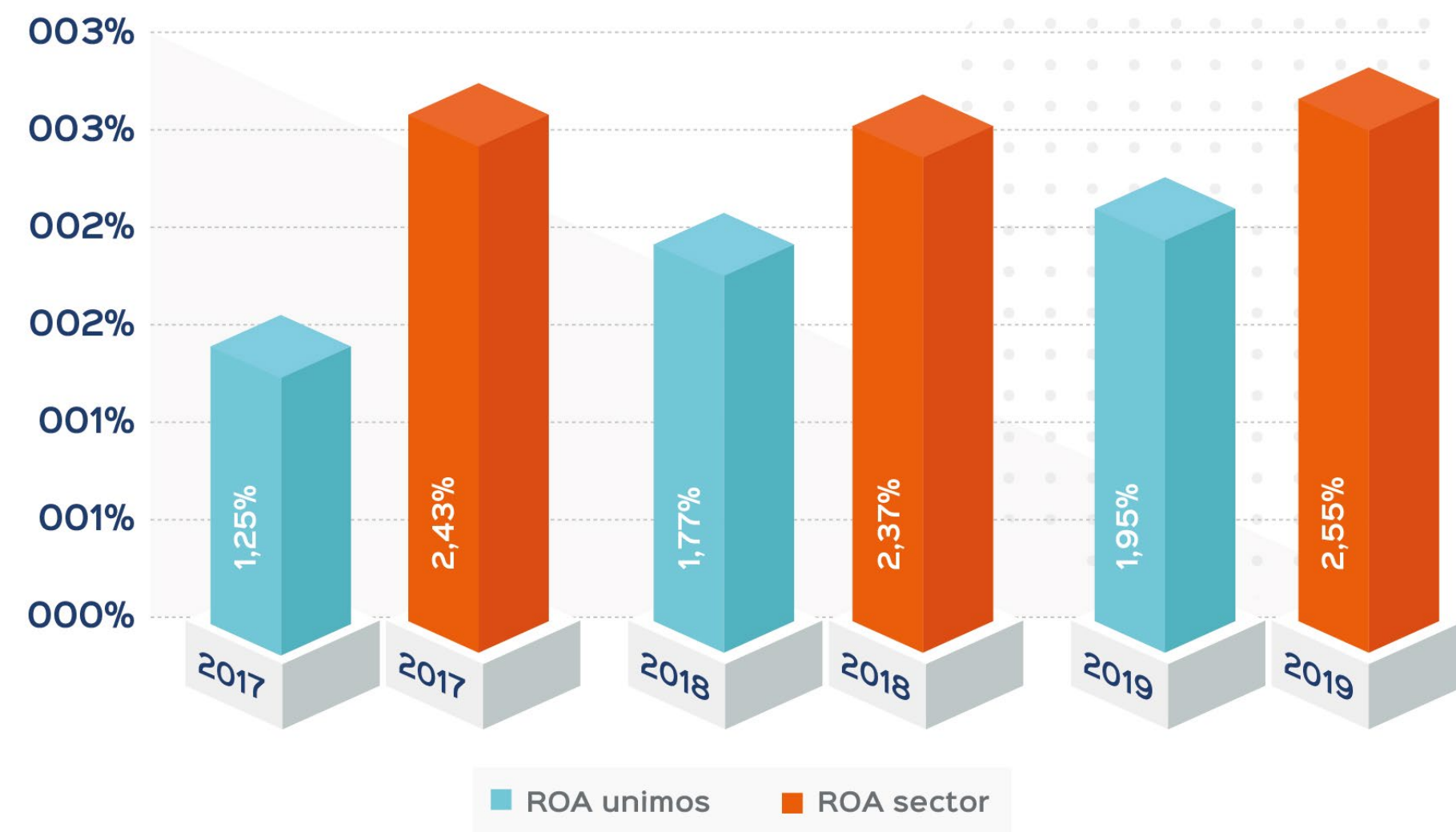
Captaciones	Costo Captaciones	%
\$ 19.288.047.424	\$ 903.938.637	4,69%
\$ 20.446.645.840	\$ 936.675.561	4,58%
\$ 27.099.690.211	\$ 1.123.030.868	4,14%

En términos consolidados el costo medio de las captaciones disminuyó, mientras que el saldo de captaciones creció 33% frente al valor de 2018. Esto como una muestra de la confianza de los asociados y la pertinencia de los productos ofrecidos por la entidad, la cual gracias a su variedad permite atender las necesidades de distintos segmentos.

Indicadores de rentabilidad



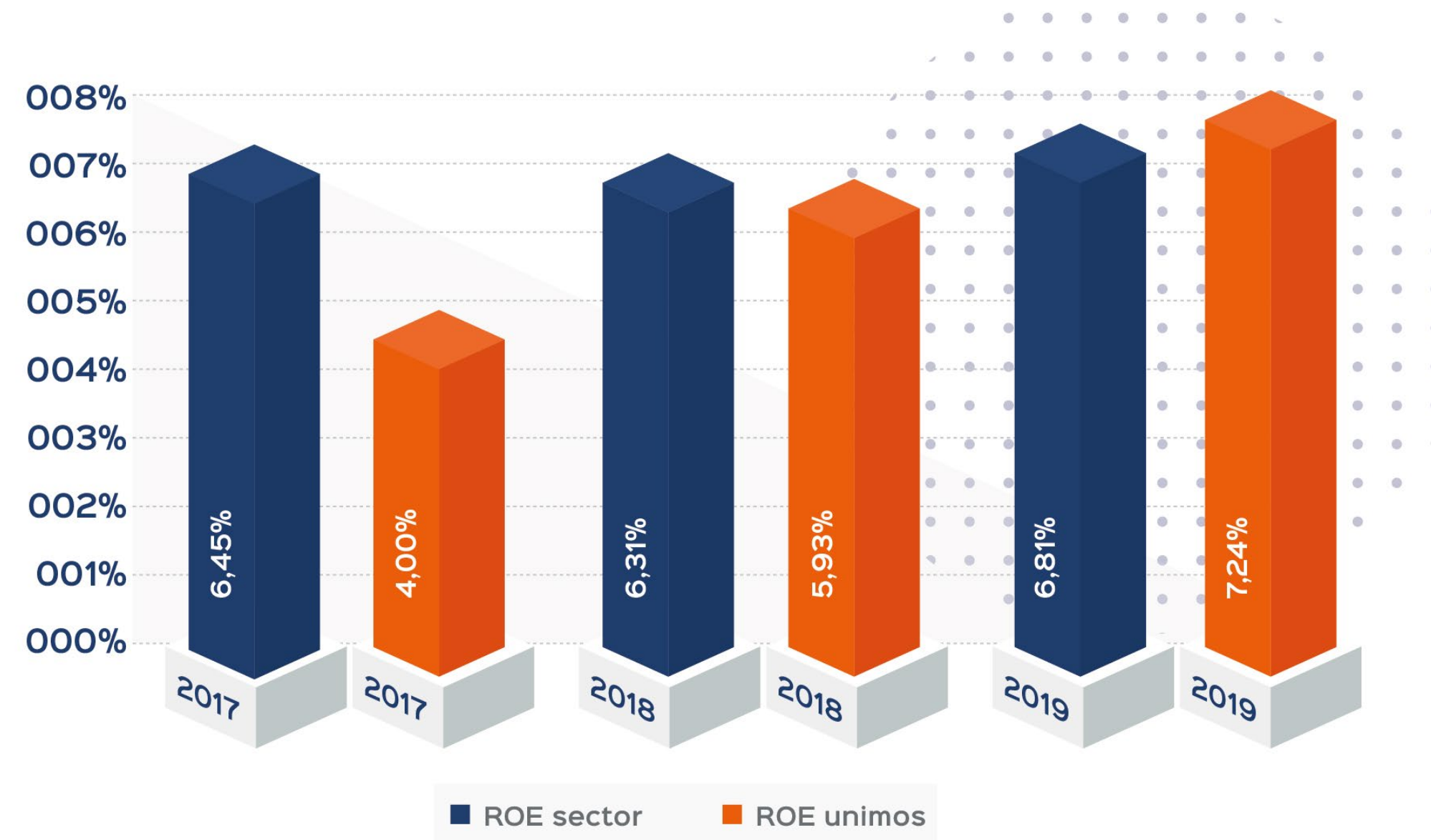
ROA



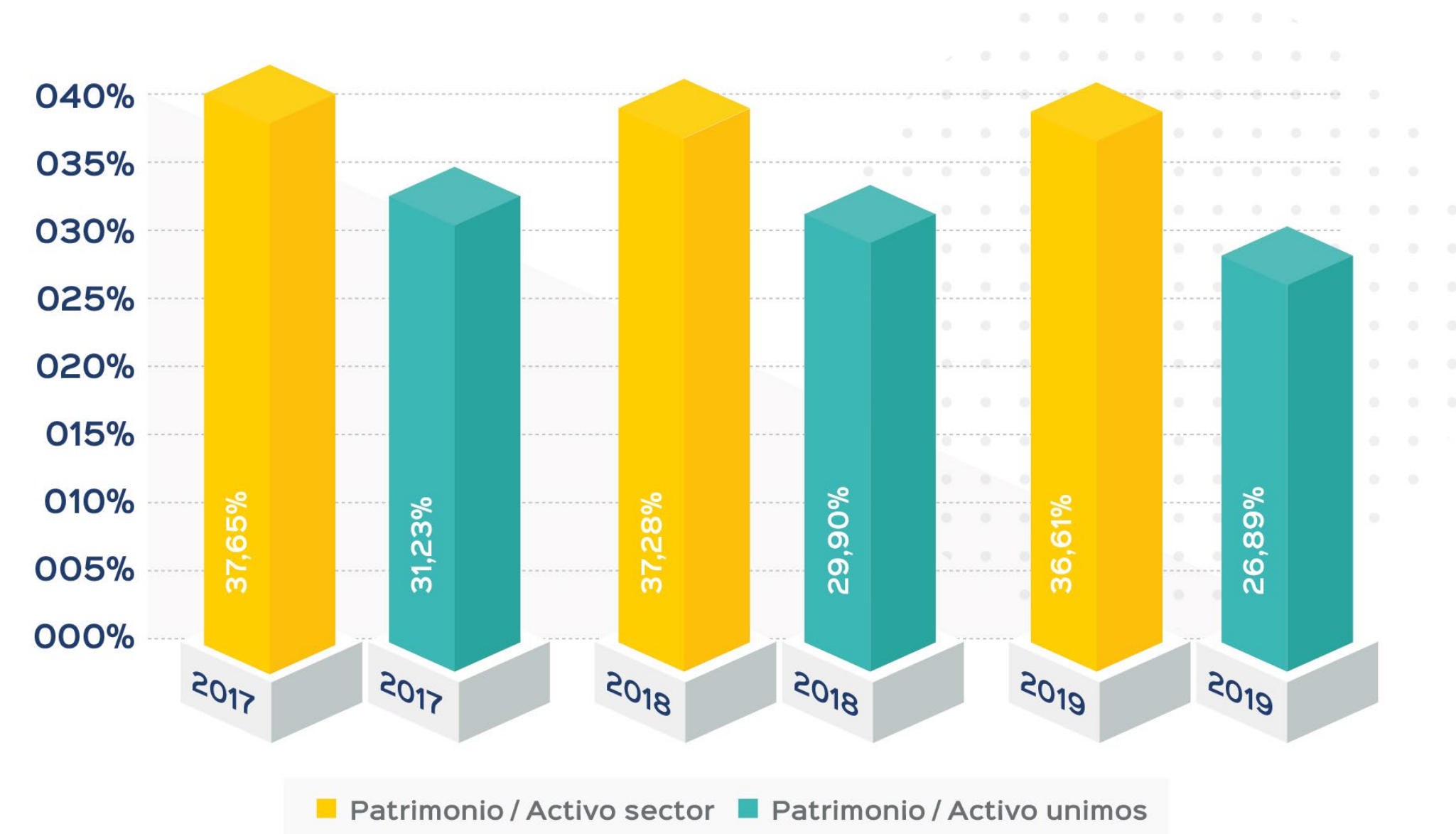
La rentabilidad deUnimos continúa con tendencia positiva, cerrando 2019 con un ROA de 1.95%.

El ROE creció de 5.93% en 2018 a 7.24% en 2019, superior al 6.81% del sector.

ROE



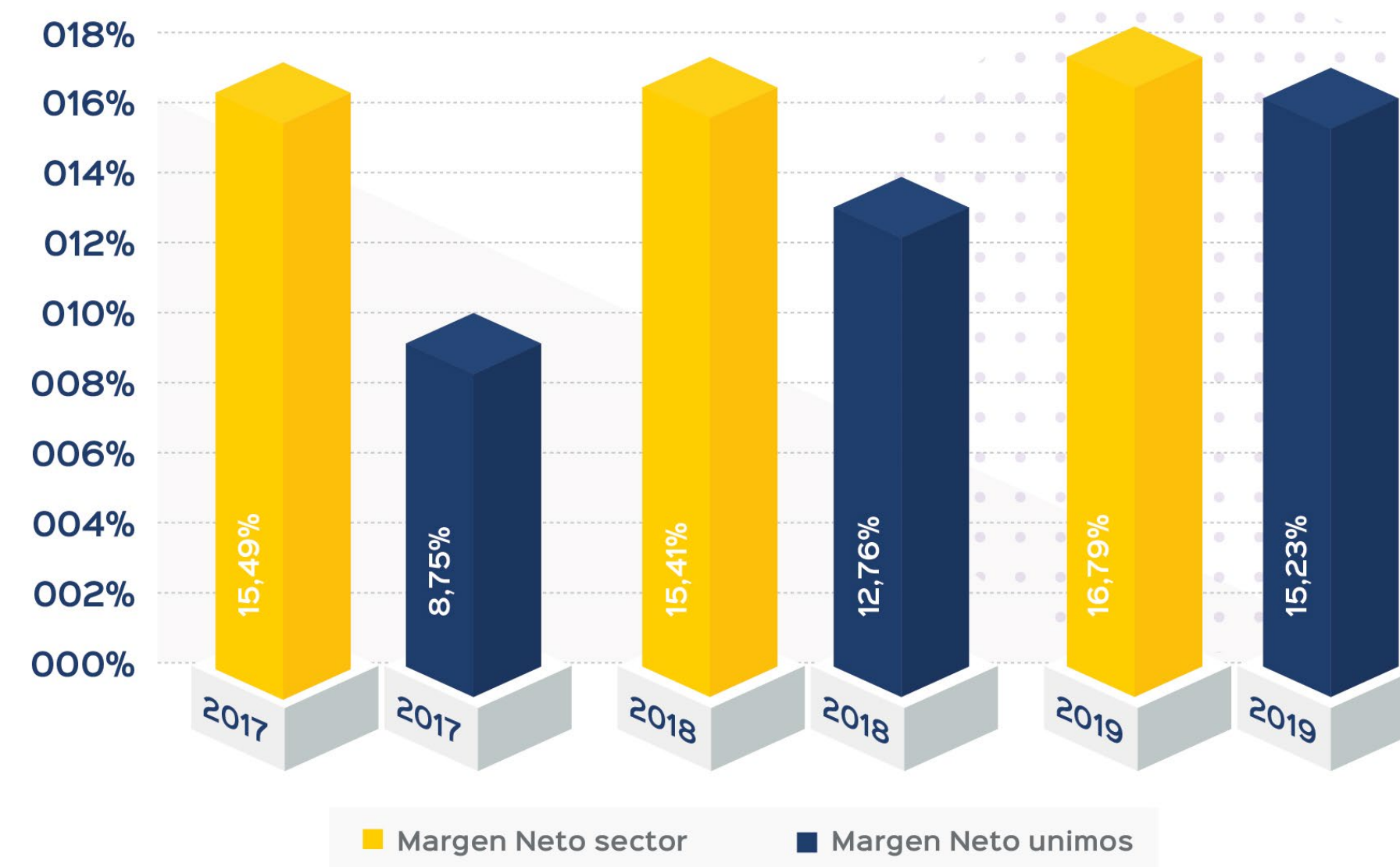
PATRIMONIO / ACTIVOS





Por último, la relación de activo patrimonio evoluciona conforme la ejecución de la estrategia de beneficiar a los asociados con productos de ahorro, de manera que las captaciones presentan mayores tasas de crecimiento que el patrimonio.

MARGEN NETO



Los resultados obtenidos durante 2019 son producto de buenas prácticas financieras, principalmente la adecuada administración de tasas activas y pasivas, así como de la optimización de los procesos internos.



2.

Balance
Social



En 2019 Unimos focalizó el servicio al asociado centró el servicio al asociado en el tercer principio cooperativo “Participación Económica de los asociados”, entendiéndolo que éstos son el centro de nuestras acciones, mediante estrategias de fidelización y generando opciones de crecimiento en la utilización de nuestros servicios, a partir de mayor conocimiento y comprensión de sus realidades esenciales para así diseñar soluciones que se traduzcan en el mejoramiento de la calidad de vida.

En este sentido, mantenemos nuestro propósito de ofrecer a todos nuestros asociados un amplio portafolio en la prestación de servicios financieros que les permitan acceder a créditos de manera fácil y flexible, de esta manera contribuimos al desarrollo personal, familiar y social brindando diversas oportunidades en cada momento de vida.

A continuación, nos permitimos informar de forma descriptiva los beneficios a los que pueden acceder todos nuestros asociados. También evidenciar cuantitativamente dichas transferencias solidarias.



Durante el año 2019 la transferencia solidaria se evidenció en retribución para los asociados representada en:

- El diferencial entre nuestras tasas general promedio de colocación en comparación con el promedio del sector financiero generó un ahorro a los asociados fue de \$ 425 millones de pesos
- Respecto a los beneficios económicos, de bienestar y de interés que brindamos a nuestros asociados, cada uno de los productos de ahorro; vivienda, mejoras locativas, libre destinación, CDAT, cuenta súper ahorrito y subsidio familiar, representaron un beneficio adicional para los mismos, ya que ofrecemos tasas promedio del 4.89%, con 0.37% más de rentabilidad que el mercado financiero y de la misma forma para CDAT a un plazo de 360 días, con tasa de 6.26%, promedio ponderado que comparada con el sector financiero tradicional presentó un 1,74% de mayor rentabilidad. El rendimiento acumulado ascendió a \$1.123 millones generados como beneficio total para los asociados que utilizaron los productos de ahorro e inversión durante el año.

- Mientras la tasa promedio de las captaciones en el sistema financiero (DTF) para el cierre del año 2019 fue del 4,52% E.A, la Cooperativa registró una tasa de interés para los CDAT'S desde el 1% hasta 8,15% E.A, para el Ahorro Programado una tasa máxima del 3% E.A. y para el Ahorro Permanente se liquidó a una tasa del 3% E.A. La tasa captación ponderada cerró a diciembre de 2019 en un 4.89%.

En convenios y beneficios presentamos un cubrimiento de servicios adicionales así:

• **Alianza con RED *Compensar***



Se da inicio al convenio de pasadía con un bono de recreación en las instalaciones del Parque Lago sol, con tarifas preferenciales para los asociados, con el fin de brindar un espacio natural para la diversión en familia y de atraer a más empresas a la Caja de Compensación y Unimos. Durante el año 2019, 251 asociados disfrutaron de este beneficio.

• **Pólizas vida *deudores***



Desde Unimos asumimos para los asociados rubros como el seguro de vida deudores, el estudio de crédito, consulta a las centrales de riesgo, el no cobro de cheque al desembolso de los servicios, retención en la fuente y en algunos casos el gravamen al movimiento financiero, **lo cual exime al asociado parcialmente de asumir costos adicionales.**

• **Pólizas *exequiales***

Pensando en la tranquilidad y protección de nuestros asociados y familias, ofrecimos en alianza con entidades reconocidas, **tarifas preferenciales** en planes de previsión exequial, mediante una **red exclusiva de cubrimiento y servicios a nivel nacional**, que además de propiciar una **atención cálida, amable y personalizada, es adecuada para cada necesidad en momentos difíciles de su vida.**



• **Póliza de *vehículos***

Nos UNIMOS a entidades que acerquen bienestar a nuestros asociados y sus familias, por eso cada uno de ellos contó con una póliza de seguros comprometida con la **protección de la vida, salud, patrimonios, sueños y aspiraciones de cada persona**, con cobertura a nivel nacional y beneficios exclusivos como; conductor elegido ilimitado, vehículo reemplazo en caso de algún siniestro, conductor profesional de asistencia en carretera y mucho más



• **Boletería Cine Colombia y Cinemark**

Tenemos una alianza con Compensar en la compra y venta de boletería de Cine Colombia, con el fin de promover y fomentar espacios para la recreación y el esparcimiento de nuestros asociados.



Asimismo, nuestro convenio con CineMark, nos permitió generar espacios creativos, formativos

e incluyentes, de cara a una cultura de valores y bienestar a nuestros asociados, mediante descuentos exclusivos en bonos de cine y combos confitería.

Gracias a este beneficio, se generó un ahorro significativo en la adquisición de boletas, de aproximadamente \$ 20.1 millones.

• **Boletería *Salitre Mágico***

Durante el 2019, gracias al convenio con Salitre mágico se facilitaron más de 300 boletas con el 50% de descuento con relación a su precio regular en el mercado, lo que beneficia la economía en el consumo tradicional de nuestros asociados.



• **Convenios *culturales***

El cine constituye una inagotable fuente de información que permite adentrarse en un mundo lleno de aventuras, nuestra oferta con el Teatro Mayor y Casa E, permitió a nuestros asociados acceder a destacadas muestras de cultura nacional, con descuentos del 15% y 30% en la boletería para todos los espectáculos propios que ofrecen estas entidades.



Transferencia Solidaria 2019 

Beneficios concedidos a asociados - 2019	
Producto	Millones de pesos
Cartera	
Diferencial en tasa de interés Vs. Mercado	425
Depósitos	
Intereses Ahorro Permanente	115
Intereses Ahorro Programado	95
Intereses CDAT'S Vs. Mercado	913
Total intereses sobre depósitos	1123
Otros conceptos	
Seguro de vida deudores	68
Consultas CIFIN	30
Gravamen al movimiento financiero	22
Consultas CIFIN	10
Otros convenios	
Cinecolombia en alianza con Compensar	20
Cinemark	8
Pasadías Lagosol	5
Convenios culturales	1
Otras pólizas	8
Auxilios solidarios por calamidades	5
Total otros convenios	176
Total beneficios concedidos a asociados	1725



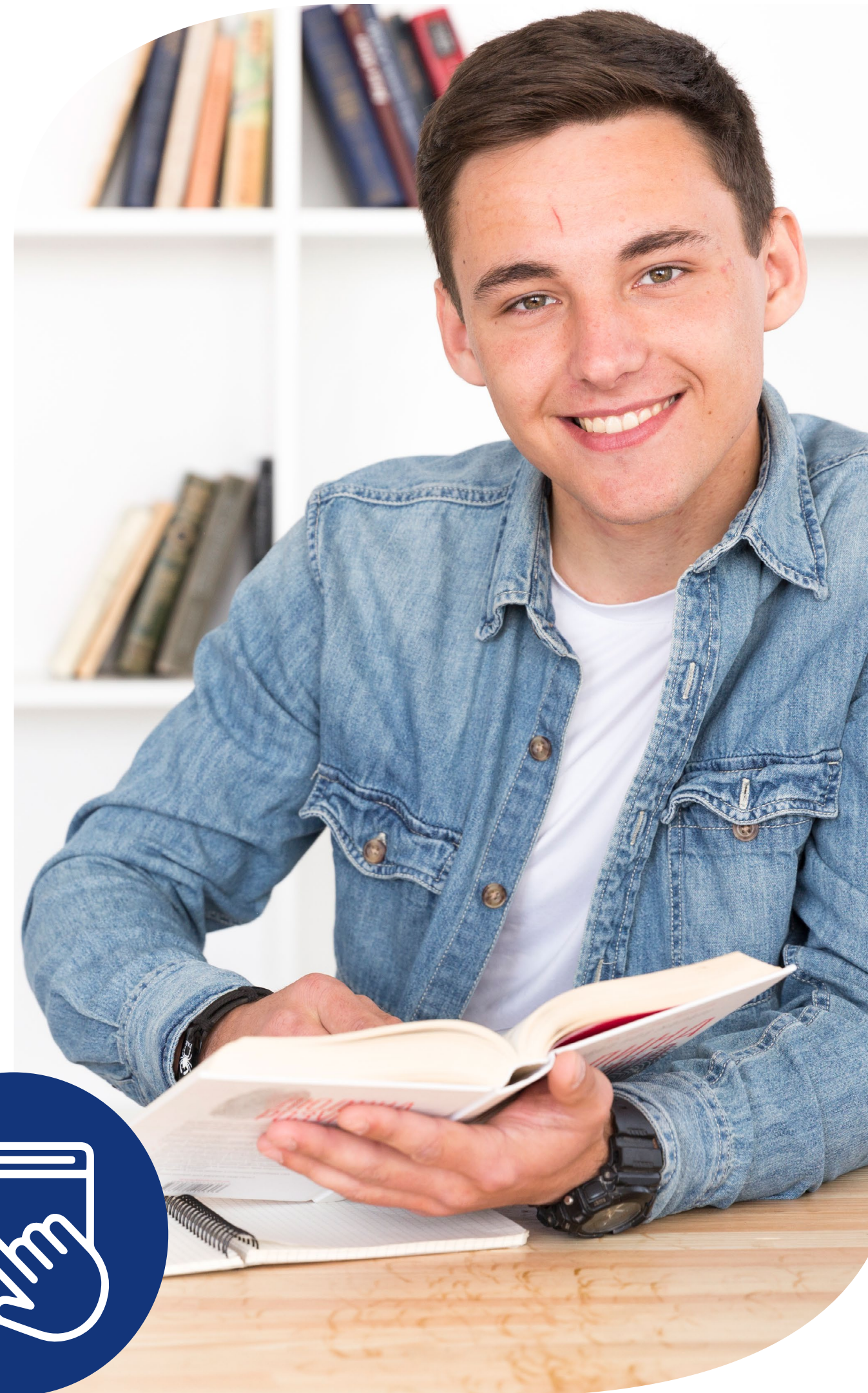
3.

Impacto
generado
a través de los fondos sociales

3.1 FONDO DE EDUCACIÓN

Dando cumplimiento a la normatividad tributaria con el decreto 2150 de diciembre 20 de 2017, en el excedente del año 2018 se apropiaron \$118.583 millones correspondiente al 20% al fondo de educación, los cuales fueron distribuidos de acuerdo con el decreto en mención de la siguiente manera:

- Se destinó el 5% por valor de \$29.646 millones a dar cumplimiento según Circular Externa No. 26 del Ministerio de Educación a la Universidad Pedagógica Nacional, contribuyendo así a la labor social que hace parte de nuestra identidad y objetivo, enmarcados en nuestros valores y principios genuinos, esenciales como Cooperativa. El 15% restante correspondió a la presentación y pago de la declaración de renta por valor de \$88.937 millones



3.2 FONDO DE SOLIDARIDAD

La Cooperativa continúa con el retorno de la transferencia solidaria a nuestros asociados utilizando los recursos del fondo de solidaridad para cubrir el seguro de vida deudores e incapacidad total y permanente para clientes; lo que al cierre de año correspondió a \$ 67.7 millones de pesos.

Del mismo modo, alineados a nuestro compromiso de aportar en **la construcción de una sociedad más justa y equitativa**, la Cooperativa cuenta con un Comité de solidaridad y educación, que tiene como objetivo primordial brindar apoyo económico a nuestros asociados en circunstancias especiales, es decir, situaciones de calamidad doméstica, tratamientos no estéticos que no cubra la EPS, que estén derivados a incapacidades, accidentes o enfermedades u otras causas que pueda comprometer o afectar su vida y la de su familia, en este sentido, en el año 2019 se otorgó cerca de \$4.8 millones en auxilios de solidaridad.



4.

Operaciones
de crédito con
directivos



En consideración al Artículo 47 de la Ley 222 de 1995 nos permitimos informar las operaciones activas con directivos y administradores:

Al cierre del 31 de diciembre de 2019, se registraron 15 operaciones de crédito cuyo valor inicial era de \$1.172 millones de pesos, obligaciones que al corte presentaban saldo a capital por valor de \$1.168 millones de pesos; las operaciones de crédito aquí mencionadas fueron otorgadas de acuerdo con el Estatuto y Reglamentos.



Evolución **Unimos**

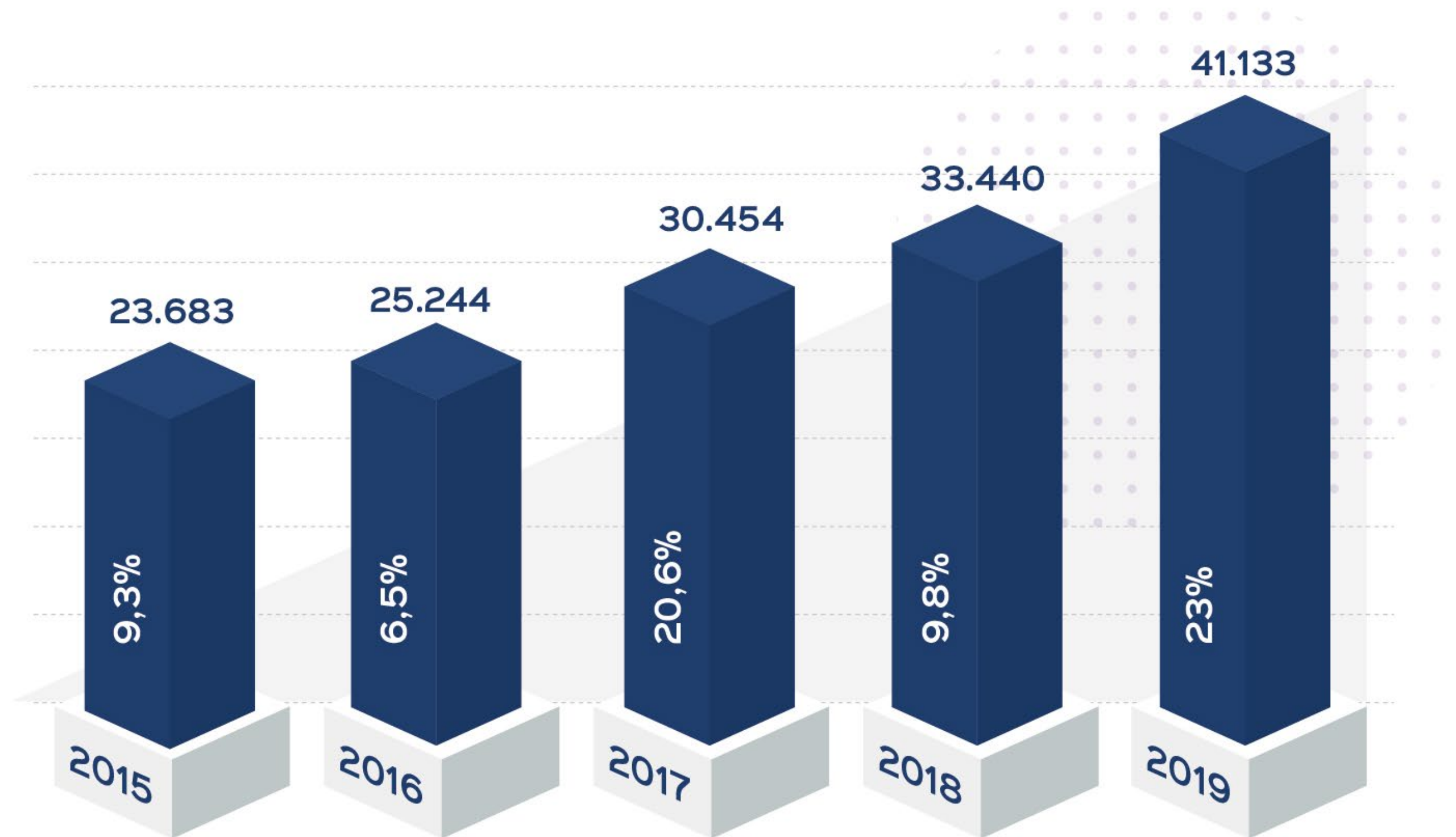


5.1

ACTIVOS

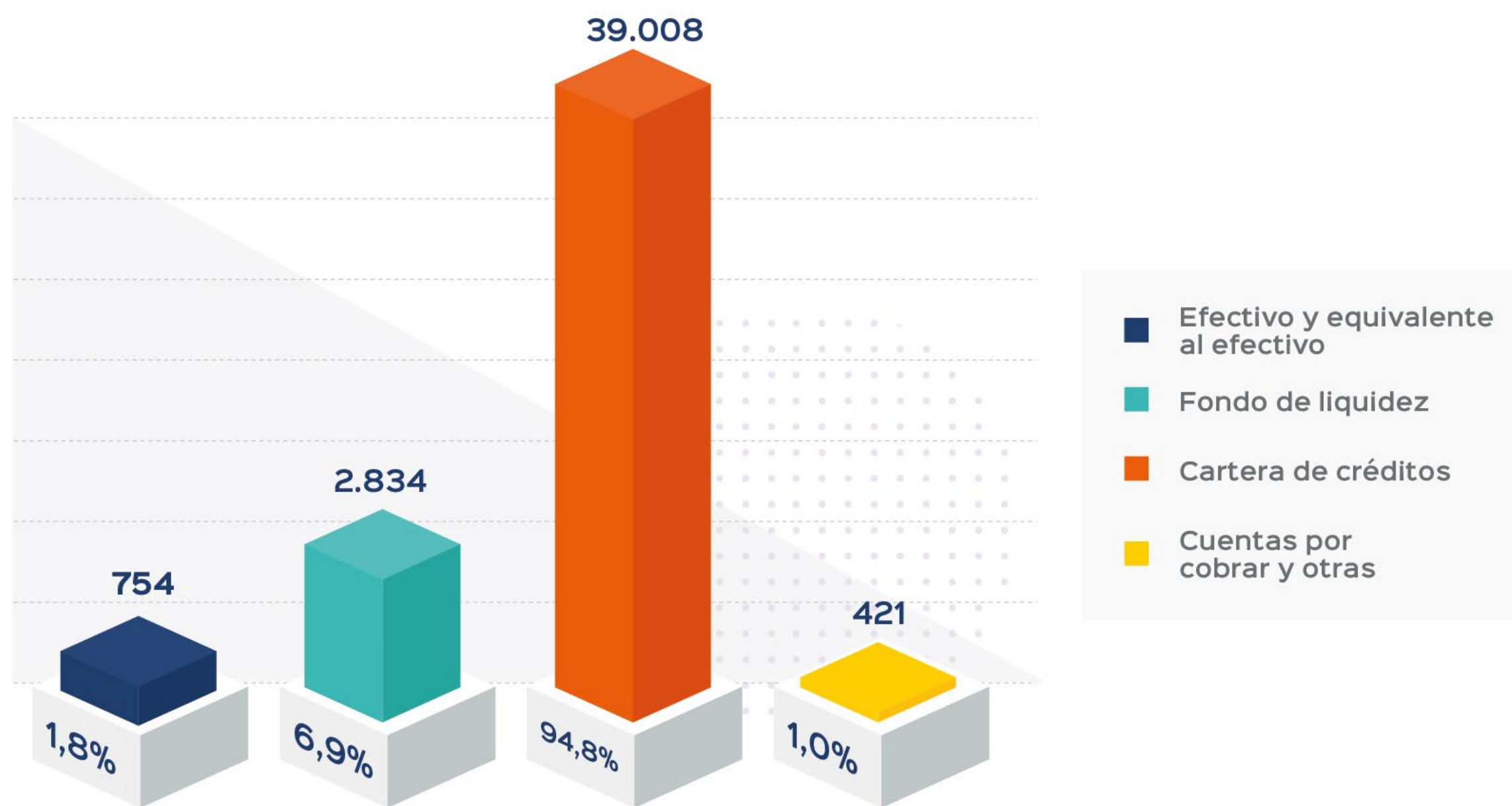
Cerramos 2019 con \$41.133 millones de pesos, \$7.693 más que en 2018, con un crecimiento del 23%, tasa superior a la del sector.

EVOLUCIÓN DE ACTIVOS



Unimos ofrece **servicios financieros responsables** que tienen como objetivo principal fomentar la **economía familiar**, que **incentivan el ahorro** a nuestros **asociados, niños, jóvenes y adultos** y que los invita a **alcanzar sus metas** financieras mediante facilidades para acceder a diferentes productos, diseñados especialmente para **acompañar cada momento de su vida**. Además de poner orden a las finanzas y orientar a los asociados sobre sus recursos en educación, vivienda, salud y demás servicios que generen **bienestar** a sus familias sin necesidad de acudir a prestamistas informales, evidenciando en la composición de los activos que el mayor porcentaje está representado en la cartera con un 94.8%, seguido de las inversiones de Fondo de Liquidez con un 6.94%. Los demás rubros suman los otros activos menos representativos.

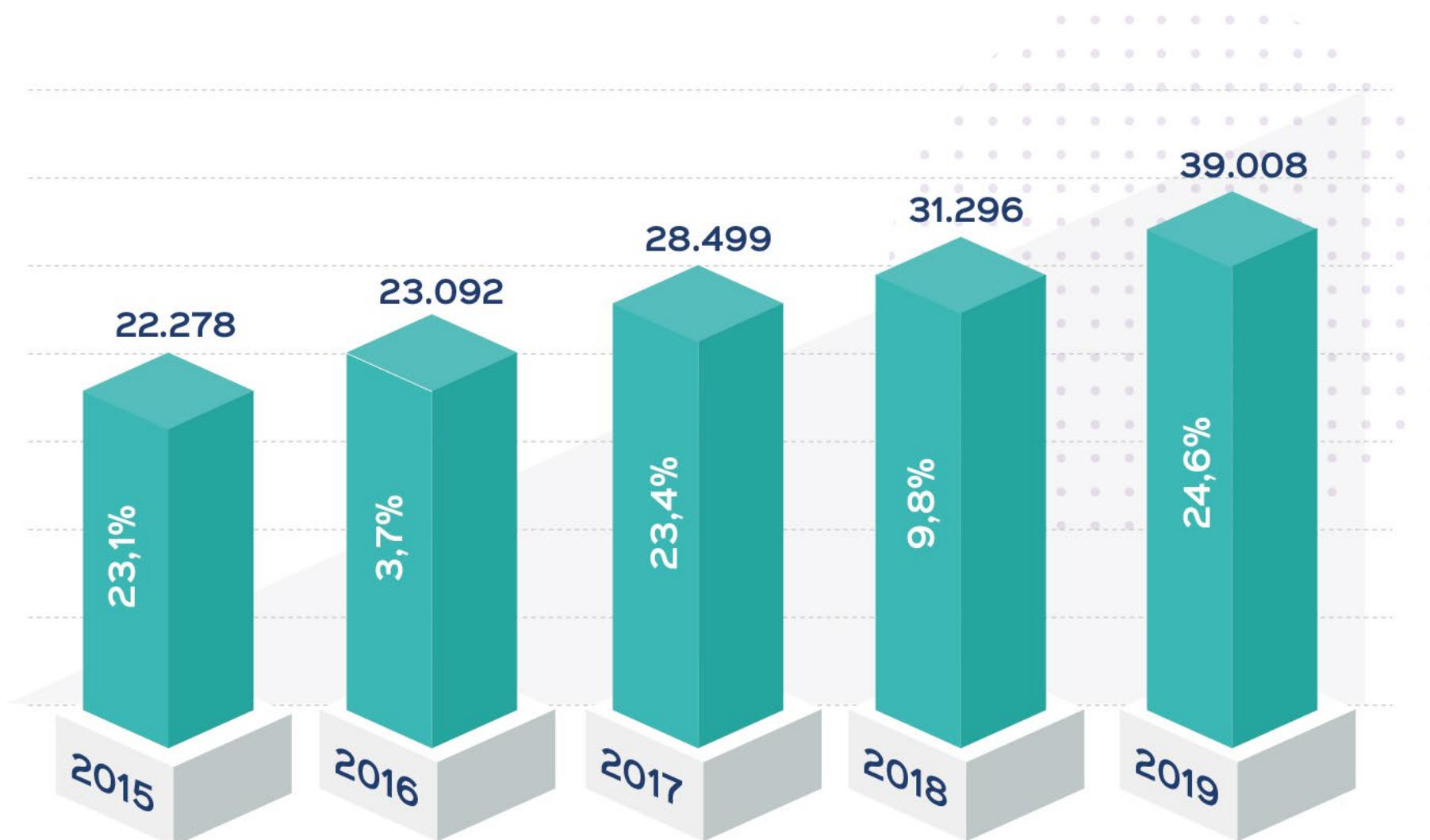
COMPOSICIÓN DEL ACTIVO



Bajo esta premisa contribuimos al mejoramiento y desarrollo integral de la base de nuestros asociados, desde la parte social, económica y educativa, disponiendo de manera eficiente de recursos para suplir sus necesidades a corto y largo plazo a través de la utilización de los servicios de crédito. A continuación, el comportamiento de dichos servicios durante el 2019.

Al cierre de 2019 el saldo de cartera fue de \$ 39.008 millones de pesos, \$ 7.711 millones más que el registrado al cierre del año 2018, incrementando así los beneficios en créditos para los asociados.

COMPARATIVO CARTERA



Durante el año 2019, la colocación de nuevas operaciones de crédito aumentó en \$3.470 millones de pesos, mientras que en 2018 la colocación fue de \$16.679 millones, la cifra de desembolsos para el 2019 fue de \$20.149 millones de pesos. Créditos con un plazo promedio de 38 meses, siendo el plazo mínimo 1 mes y el máximo 120 meses.

COMPARATIVO COLOCACIÓN



Para el año 2019 la tasa de interés promedio en la que ubicamos los recursos fue del 15.8% E. A. lo que constituyó un gran ahorro para quienes nos eligieron su opción frente al sector financiero tradicional, cuyo promedio de tasa cobrada fue del 18.9% E. A.

Esto refleja un beneficio directo con una diferencia en tasa de 3.1%, lo que les permitió a nuestros asociados contar con mayor flujo de caja, impactando positivamente sus finanzas personales.

El resultado del indicador de calidad de cartera por mora, el cual se ubicó en 3.46%, reflejando la permanente gestión del área y la eficiente colocación de la Cooperativa.



EVOLUCIÓN INDICADOR CARTERA EN MORA



Cumpliendo con la normatividad vigente Unimos realizó el proceso de Evaluación y Calificación de cartera, permitiendo identificar el riesgo en los créditos que han cambiado sus condiciones de comportamiento crediticio y como resultado de esta evaluación se generó un mayor indicador de cartera vencida por riesgo (4.66%) ante un posible deterioro del crédito.

5.2 PASIVOS

Están compuestos principalmente por los depósitos y alcanzaron un total de \$27.668 millones de pesos, con un incremento del 32.4% frente al mismo periodo del año anterior, el cual cerró con \$20.890 millones de pesos, cifra que a su vez representó crecimientos superiores a los del sector solidario.

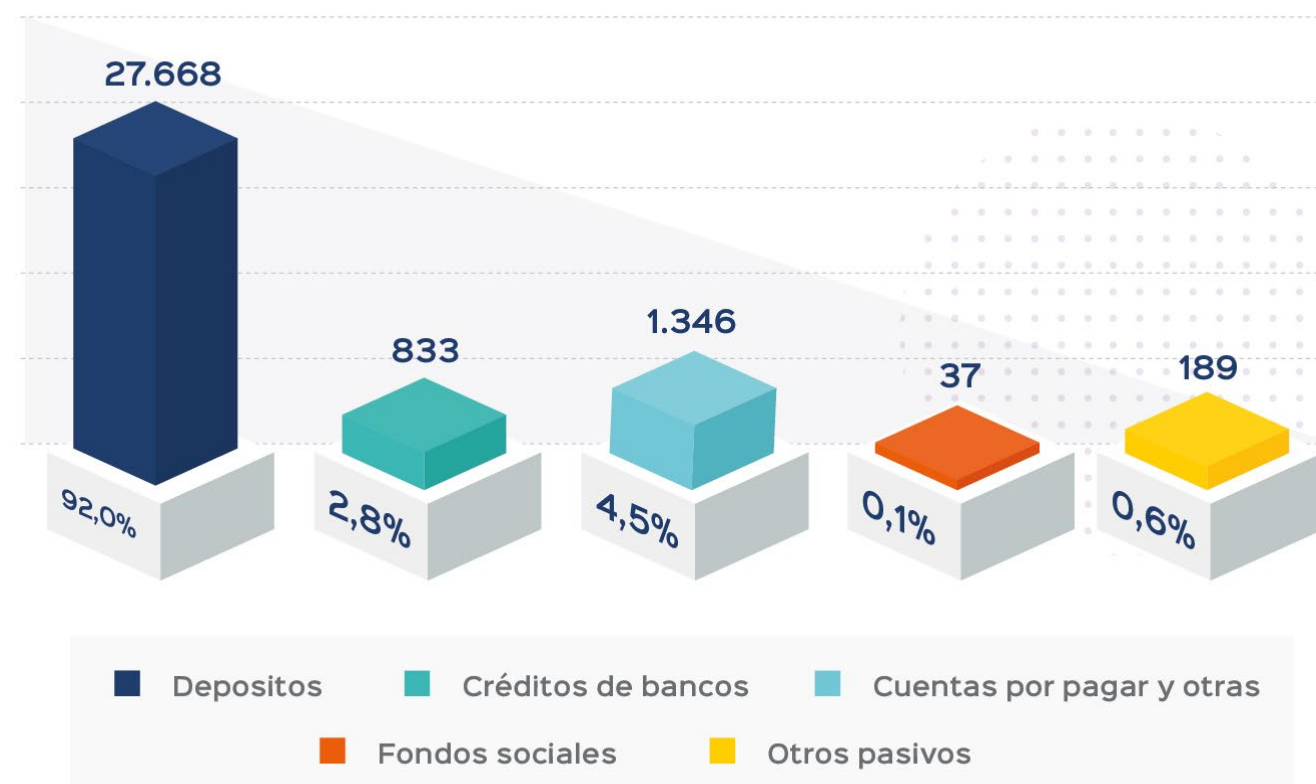
Dentro de los pasivos más representativos se registran los depósitos compuestos así;

Una de las líneas de ahorro que ofrecemos a los asociados es el CDAT, el cual para el cierre de 2019 presenta un saldo depósito de \$16.571 millones de pesos, \$5.402 millones más que en 2018; gracias a las excelentes condiciones de rentabilidad, los **CDAT** se convierten en una gran opción de inversión de renta fija para los asociados y a su vez, en nuestra principal fuente de financiación, lo que nos permite administrar capital, competir en el mercado y cumplir al tiempo con los principios estratégicos.

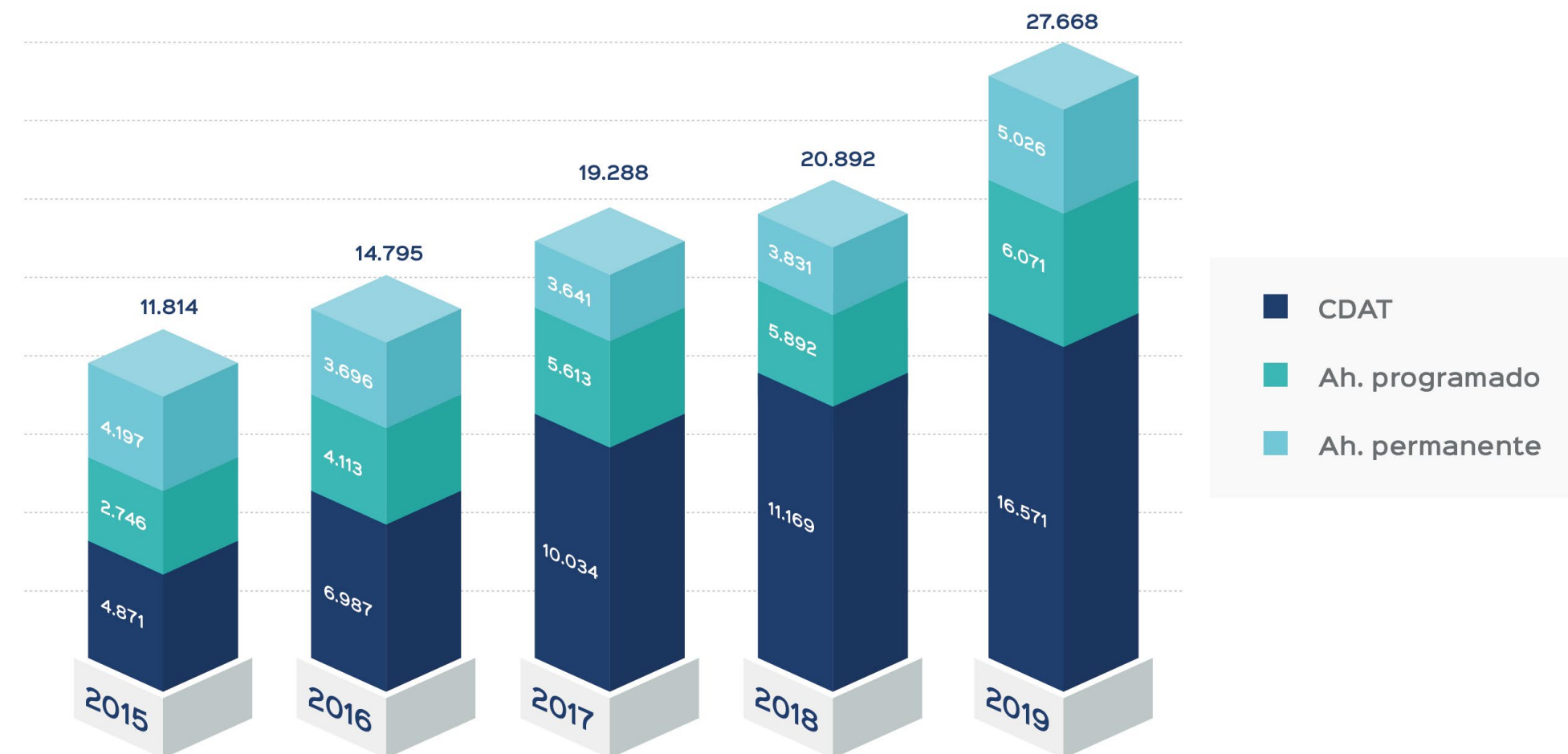
El producto de **Ahorro Permanente** reflejó un incremento del 31.1% pasando de \$3.831 millones en 2018 a \$5.026 millones al cierre del año 2019, haciendo parte integral de la estrategia de financiación, la cual soporta las metas de crecimiento y la posibilidad de beneficiar año tras año a más asociados.

El Ahorro Programado aumentó a \$6.071 millones de pesos, 3% sobre 2018

COMPOSICIÓN PASIVO



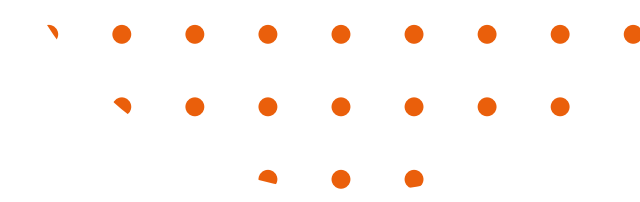
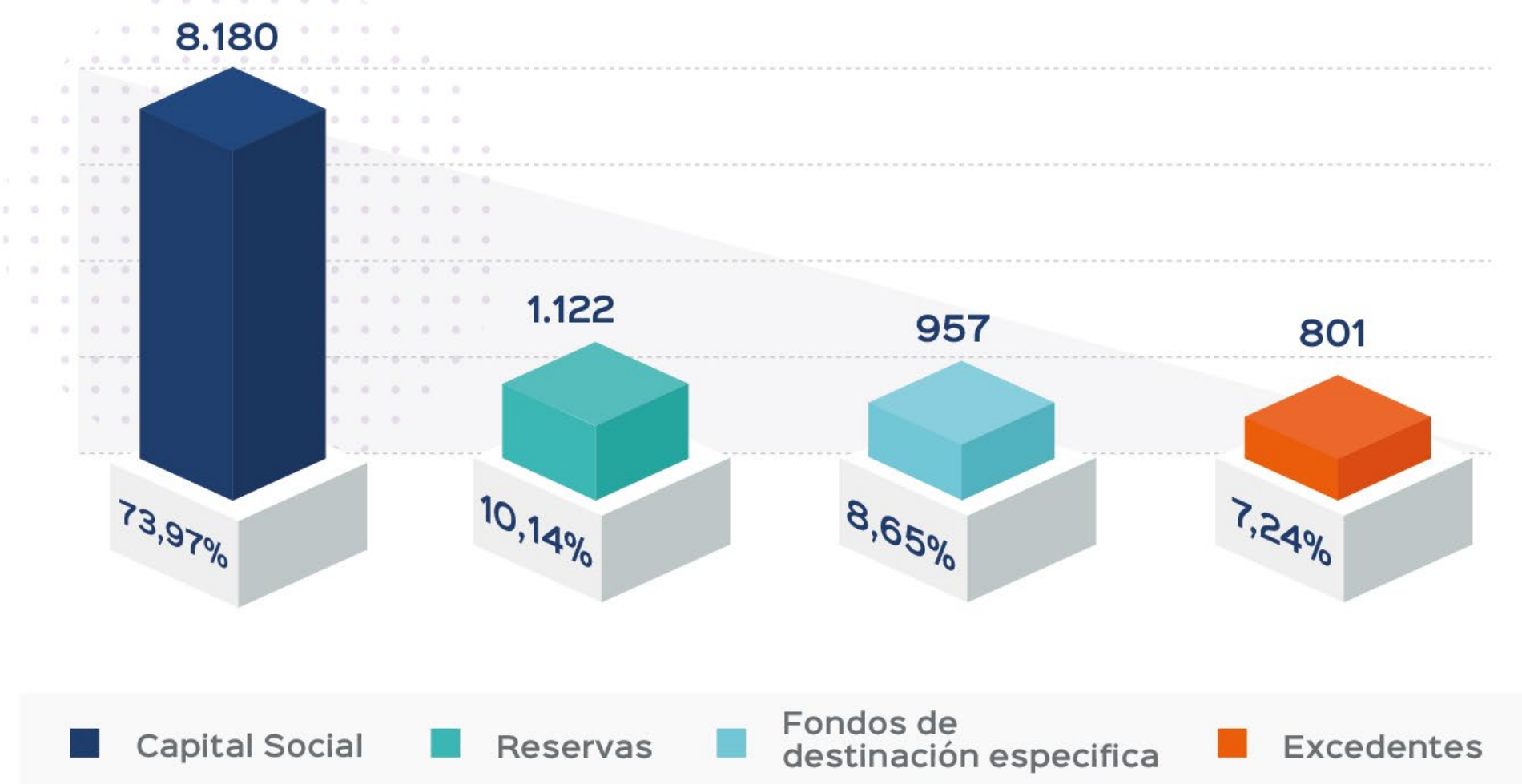
COMPARATIVO DEPÓSITOS



5.3

PATRIMONIO

COMPOSICIÓN PATRIMONIO



Alcanzamos la suma de \$11.059 millones, con un incremento de 10.62% frente al cierre de 2018 por valor de \$9.997 millones de pesos. **Los Aportes Sociales significaron el avance de la cultura del ahorro como filosofía de bienestar y proyección generada en Unimos**, este producto continúa fortaleciendo nuestra credibilidad dado que cada día nuestros asociados son más conscientes de la importancia de ahorrar e invertir para el futuro.

Los Aportes Sociales se incrementaron a \$8.180 millones de pesos para el cierre de 2019, representando un incremento del 6.36% con respecto al cierre del año 2018.

COMPARATIVO APORTES SOCIALES



Con relación a lo anterior, cabe señalar que los Aportes Sociales presentan un incremento lo que al mismo tiempo refleja **fortalecimiento y reconocimiento como una Cooperativa, que está en constante desarrollo y búsqueda por incrementar el capital social**, afrontando los nuevos retos de expansión exigidos por el mercado y ampliando nuestra línea de productos y servicios siempre en pro de nuestros asociados y sus familias.

Por otra parte, durante el 2019 experimentamos **procesos de renovación y transformación, orientados a mejorar la experiencia en el servicio del asociado**, gracias a los beneficios y valores solidarios, descuentos en planes turísticos, seguros, vehículos y medicina prepagada, entre otros, con el fin de incrementar el bienestar de nuestra base social y a su núcleo familiar.





Nuestros
principales
logros durante 2019

6.1 GESTIÓN COMERCIAL



En el 2019 realizamos diferentes campañas de crédito; compra de cartera, pago de impuestos, cupo rotativo, educación, libre inversión, entre otras, con miras a una inclusión financiera más amplia, con facilidad de acceder a estos productos y orientadas a mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y familias. Dichas estrategias se vieron reflejadas en el crecimiento de los depósitos y la colocación de productos. Entre las más destacadas se encuentran:

- **Compra de cartera para unificar tus deudas;** que buscó afianzar nuestra relación de apoyo y confianza, frente a las necesidades de cobertura que presentaron nuestros asociados.
- **El regreso a clases se acerca;** una campaña educativa destinada a financiar estudios de formación básica, secundaria, tecnológica, profesional y de postgrado.

- **En nuestro cumpleaños, los regalos te los llevas tú.** Realizada en el marco de la celebración de los 15 años de experiencia y desarrollo de la Cooperativa, con beneficios solidarios para asociados.
- **Crecimiento de nuestro portafolio de servicios y beneficios.** Gracias al convenio con la Fundación Unipanamericana e Inpahu, la colocación de crédito educativo con respuesta inmediata tuvo gran cobertura y alcance, de acuerdo con las opciones que ofrecimos a nuestros asociados para financiar el acceso a la educación superior: créditos, becas, subsidios educativos, auxilios, entre otros.
- **Colocación de cupo rotativo a 1000 asociados,** generando disponibilidad inmediata de los recursos, facilitando la transaccionalidad a nivel nacional e internacional.



Se ejecutaron campañas con el fin de incentivar la cultura del ahorro en nuestros asociados, activaciones en empresas y en puntos de atención dando a conocer los beneficios en rentabilidad, entrega de beneficios solidarios por vinculación y apertura de productos.

- Lanzamiento de nuestra cuenta de ahorro **“Ahorra Casa”** una iniciativa entre Compensar y Unimos, que tiene como objetivo generar un servicio financiero, mediante el cual los asociados de Unimos y afiliados a Compensar realizan un plan de ahorro mensual con el propósito de tener casa propia en futuros lanzamientos, con beneficios especiales como:

- Cupo preferencial para próximos lanzamientos de proyectos de vivienda de Compensar
- Asociación con aporte mínimo de \$10,000.
- Rentabilidad del ahorro programado desde el 2% hasta el 6% E.A.
- Rentabilidad del Certificado de Depósito de Ahorro CDAT, con la tasa actual hasta el 4% E. A. Vigencia renovable automáticamente.
- Beneficios solidarios por cumplimiento en las cuotas de ahorro.
- Campaña en alianza con Compensar incentivando el **ahorro del subsidio familiar** otorgado por la caja, en Unimos llegamos a 500 cuentas de ahorro programado.
- **Pequeños hábitos que los convierten en grandes ahorradores,** que tuvo como propósito familiarizar a los hijos de nuestros asociados con el sistema bancario y el ahorro desde temprana edad.





Convenios y beneficios

Se establecieron convenios de beneficios en educación, recreación, entretenimiento, salud, hogar, entre otros, como herramientas para fomentar bienestar y desarrollo para nuestros asociados y sus familias. Más de 5.000 boletas de cine, 500 entradas a parques y teatros, y muchos más descuentos en salud, optometría, odontología, spa, educación superior e inglés. Entre los más destacados se encuentran:



- En **alianza con Unipanamericana** brindamos oportunidades de desarrollo profesional, con más de 13 programas académicos ofrecidos por esta Institución que ha sido avalada por el Ministerio de Educación Nacional, con beneficios de 10% y 15% de descuento en el valor de la matrícula.



- Participación en la **venta y compra de pasadías a Compensar**, para que nuestros asociados disfruten de un espacio natural en familia y a precios flexibles en el Parque Lagosol, 200 personas accedieron a este convenio.



- Nos Unimos con **UNINPAHU** para ofrecer descuentos sobre el valor de la matrícula, 20%, para cada uno de los programas de pregrado, postgrado y educación continuada.



- De la mano de **Open English** potencializamos la educación a través de un beneficio exclusivo para nuestros asociados, con tarifas especiales y facilidades de pago en los contenidos innovadores y prácticos que ofrece la entidad.



- Por ser asociado a **Unimos**, los asociados disfrutaron del 50% de descuento en el pasaporte KIT DE LA DIVERSIÓN gracias a nuestro convenio con Salitre mágico.



- Con el **Plan Complementario Compensar**, pusimos a disposición de nuestros asociados una red especial de salud, con la opción de recibir atención en las mejores clínicas de Bogotá, atención de urgencias y hospitalización, además de otros beneficios.

La integración de las nuevas tecnologías de información y comunicación nos permitieron implementar nuevos canales digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia de servicio a nuestros asociados, así como de promover las diversas campañas a través de estos.



6.2 GESTIÓN TECNOLÓGICA Y OPERATIVA



Canales de atención ▼



Oficina virtual; más de 8.000 asociados visitaron nuestra sucursal virtual, se vincularon a nivel nacional 500 asociados y accedieron a una línea de crédito digital, cerca de 300 asociados.

Se atendieron más de 12.000 llamadas y 1.800 correos electrónicos, con el fin de dinamizar los espacios de comunicación asertiva entre la Cooperativa y los asociados; ofreciendo los servicios y beneficios a los que pueden acceder y dando respuesta y solución a sus preguntas y problemas en un tiempo adecuado, además de hacer seguimiento continuo para la fidelización de los mismos.

A finalizar el 2019 se crean redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn. De esta manera, los clientes encontraron un espacio para conocer mejor los productos antes de adquirirlos, comentar los usos que les generó y recibir respuesta de la marca de manera inmediata.

En este mismo sentido, cabe resaltar que la tecnología avanza a pasos agigantados, tanto que según el Foro Económico estamos situados en la Cuarta Revolución Industrial, caracterizada por una fusión de tecnologías y marcada por avances emergentes que incluyen la robótica, inteligencia artificial, internet de las cosas, entre otros.

Unimos no ha sido indiferente a este desarrollo, adoptando el uso permanente de la tecnología para prestar servicios más ágiles, eficientes y trabajando en acciones específicas como habilitar nuevos canales de recaudo que facilitan las formas de pagos de las responsabilidades y productos que los asociados han adquirido con Unimos.

Entre estos avances, se enmarcan las transferencias bancarias a otras entidades a través de nuestra APP y nuestro portal, siendo que se realizaron 500 transferencias de nuestras cuentas de ahorro

a entidades financieras. A través de la tarjeta afinidad nuestros asociados contaron con más de 3.800 cajeros automáticos ATH, más de 9.300 corresponsales bancarios, posibilidad de realizar pagos en más de 100.000 establecimientos comerciales, pagos PSE, compras comerciales Online, Red express, retiros y compras internacionales, realizar la marcación de cuenta exenta de 4 * 1.000, transacciones diarias entre 3.000.000 y 5.000.000 diarios.

Por otra parte, cabe señalar que un fraude financiero es la acción que una persona realiza para obtener un beneficio propio a costa de dañar la economía de otra o aquellas en las que utilizan la red para realizar transacciones con fines ilícitos, así como infinidad de métodos que han sido utilizado para robar la información confidencial como números de tarjetas, claves y contraseñas, entre las más reconocidas. **No obstante, en cuando a la seguridad y protección de la información, se destaca que el en el año 2019, no se presentaron operaciones sospechosas, robo de datos, clonación de tarjetas, ni de fraude en cajeros.**

Lo anterior, gracias a un conjunto de medidas preventivas y reactivas, y de sistemas tecnológicos que permitieron resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos de nuestros asociados.

Así mismo, se han realizado continuo mejoramiento y actualización en los procesos realizados desde la plataforma tecnológica utilizada en la actualidad, entregando información en línea a nuestros asociados de sus productos a través de la sucursal virtual, plataforma tecnológica que la Cooperativa ha logrado consolidar y desarrollar para una óptima prestación del servicio.

Para el cuarto trimestre de 2019 se inicia Implementación Fase II del sistema de Información Wog, que consta de los siguientes proyectos:



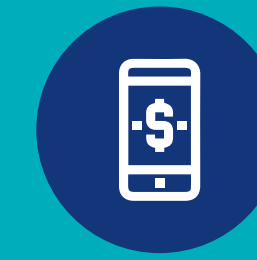
➤ **Fábrica de crédito bajo modelo de riesgo**, herramienta que permite la valoración automática del riesgo desde las políticas y variables que facilitan la aceptación o negación de las solicitudes de crédito de nuestros asociados, de manera ágil a través de web service con Transunion.



➤ **Vinculación asociado potencial con solicitud de crédito**, que tiene como función atraer asociados potenciales, dándoles la posibilidad de hacer su propia simulación de crédito para que conozcan de antemano las condiciones de este, y realizar la asociación como cliente posterior a la simulación del crédito de forma ágil por la App.



➤ **Créditos aprobados** a través de prospectación de bases para activación donde lo asociados podrán realizar todo su proceso de crédito desde la App o desde la Cooperativa Digital.



➤ **Integración con Daviplata**; una forma fácil, rápida y segura de que nuestros asociados manejen sus recursos sin costo desde su celular y cualquier lugar con más de 10.000 Puntos DaviPlata (Corresponsales Bancarios Davivienda Red vía Baloto, PuntoRed, Tiendas ARA) y cajeros automáticos Davivienda.



➤ **App asesores comerciales** suministrando una herramienta segura, enfocada a la atención del asociado, permitiéndole registrar nuevos asociados, consultar sus saldos y gestionar solicitudes desde la aplicación.



➤ **Transaccionalidad App – Cooperativa Digital** apertura de productos de captación, colocación y convenios de bienestar, transaccionalidad entre productos, actualización de Datos en línea, con el fin de contar con información confiable para análisis de proyección de metas, segmentación, cobertura de servicios; datos para las herramientas de seguimiento y control de la administración de riesgos integrales, así como mejorar la comunicación y promoción para los Asociados.



➤ **Marketplace** que permitirá tanto a asociados como a empresas convenio relacionarse entre sí, para efectuar transacciones comerciales.

Ésta nueva fase hará que nuestro asociado sea el principal administrador de sus transacciones con la Cooperativa, que sea a su vez el principal auditor de sus cuentas, quien cree sus propias cuentas de ahorro, que sea la persona que actualice sus datos, genere sus certificados a través de la página, brindando oportunidad en tiempo para sus trámites, evitando desplazamientos y que se convierta en un elemento activo de autogestión de las operaciones de la Cooperativa. Estará respaldado por un equipo que apoyará tales operaciones y velará por la seguridad de sus transacciones. La virtualidad trae muchos beneficios y hace que la eficiencia en el uso de los recursos sea mayor, por lo que la Cooperativa busca la ampliación de los servicios virtuales.

Adecuando nuestras estructuras a las necesidades del mercado, brindando a nuestros asociados productos y servicios de calidad, ágiles y oportunos. Es así como en el año 2019 continuamos adelantando acciones encaminadas hacia la transformación digital en la Cooperativa.

De igual manera, se continuaron automatizando procedimientos y flujos de trabajo que permiten reducir los riesgos operativos y dar mayor calidad y seguridad a los procesos. En búsqueda permanente de transformación digital, lo que nos permitirá innovar en productos y servicios digitales, incorporando tecnologías más robustas y mejorando los niveles de disponibilidad de los canales transaccionales y de los servicios, con altos niveles de seguridad.



6.3

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Gestión Humana



Durante el año 2019, se dio cumplimiento a la implementación de las acciones para gestionar el nivel de riesgo de los factores psicosociales con base en los resultados de la evaluación en el año 2018, logrando disminuir el nivel de riesgo en los factores intralaborales en un 35%, factores extralaborales al 24% y estrés al 36%, permitiendo mejorar las condiciones laborales de nuestros colaboradores.

Se realizó evaluación del clima laboral, en donde los resultados ratifican los logros obtenidos en la gestión realizada, pues el 91% de los colaboradores se sienten orgullosos de trabajar en Unimos, al considerar que cuentan con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo. Esto permite afirmar que nuestros colaboradores se sienten bien en la Cooperativa.

La rotación de personal ha disminuido de manera significativa, lo que garantiza mayor continuidad en los procesos que desarrolla Unimos, y lo que su vez, disminuye el malestar de los colaboradores al tener que reemplazar personas ausentes, facilita el alcance de las metas de la Entidad y favorece el entorno laboral.

En cuanto al diseño e implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, según decreto 312 de 2019, la Cooperativa ha dado cumplimiento, orientado a la promoción de la calidad de vida de los colaboradores, el bienestar, la salud, la recreación y la consecución de ambientes de trabajo sanos y seguros.

6.4 GESTIÓN DE RIESGO Y CALIDAD

- Manejo de los Sistemas de Riesgos:

Dando continuidad al proceso de maduración de los diferentes sistemas de administración del riesgo durante el 2019, **Unimos** fortaleció los modelos de gestión, integrándolos bajo la directriz del desarrollo de la cultura del riesgo.

El proceso se desarrolló con metodología de gestión estándar australiano, la ISO 31000, directrices técnicas de BASILEA y las de carácter interno aprobadas por el Consejo de Administración, lo que asegura el cumplimiento tanto de las expectativas de confianza de los asociados en UNIMOS, como el cumplimiento normativo según las disposiciones del sector con la Circular Externa 14 de diciembre de 2018 y de la misma Cooperativa en la administración del riesgo.

• SARLAFT

Unimos cumplió con las exigencias normativas y de control en contribución con la prevención del riesgo en lavado de activos y financiación del terrorismo a nivel sectorial y nacional por medio de herramientas de control y monitoreo, desarrollando las siguientes actividades:

- Verificación a las operaciones de manera oportuna, dando cumplimiento de los reportes externos a la Unidad de Información y análisis Financiero **UIAF**.
- Se gestionó la debida diligencia sobre las transacciones que presentaron algún tipo de inusualidad, protegiendo de esta manera los intereses de todos los asociados.
- Se impartió capacitación en materia de SARLAFT dando cumplimiento al programa 2019 a empleados, directivos e integrantes de los órganos de administración y vigilancia; con los mecanismos de evaluación, determinando la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos para así consolidar las políticas internas.
- Seguimiento a los procedimientos especiales relacionados con las personas públicamente expuestas **PEPS**.



• SARL

Unimos, para dar cumplimiento normativo a la Circular Externa 06 de octubre de 2019 (**Instrucciones para la Implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez-Sarl**), cuenta con el diseño del Manual para SARL y prueba sobre la herramienta de medición, el cual está en proceso de implementación. Este Manual contiene políticas, estructura organizacional, metodologías, y mecanismos de monitoreo y control del sistema de administración del riesgo de liquidez, de forma que se logren realizar los factores y eventos de riesgo que pueden generar impacto en el flujo de caja de la Cooperativa y la atención oportuna de sus compromisos.



• SARO

La Cooperativa Unimos, identificó a través del desarrollo del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) los potenciales riesgos a los que está expuesta la entidad y su perfil de riesgo, el cual se encuentra en niveles controlados. Lo anterior permite a la entidad trabajar bajo niveles de confianza en su infraestructura y recurso humano, y enfocar sus esfuerzos en aprovechar las oportunidades de mejora para mantener un servicio oportuno, rápido y de calidad con sus asociados.

Actualmente se trabaja en el desarrollo del Plan de Continuidad el cual permitirá a la Entidad contar con estrategias de respuesta oportuna, frente a escenarios de riesgo desde desastres naturales, hasta eventualidades en su infraestructura tecnológica.



• SARC

En el Sistema de Administración de riesgo Crédito (SARC), se desarrolló el reglamento del servicio de crédito que cumple con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, que bajo parámetros de evaluación permite a la Cooperativa realizar una colocación más sana basada en los siguientes criterios:

- Comportamiento histórico de la cartera.
- La probabilidad de incumplimiento (PI) y pérdida esperada (PE).
- Reglamento de crédito y cartera ajustado y con las políticas de crédito y de los servicios prestados que permitan a UNIMOS controlar su exposición a riesgo.

Adicionalmente se robustecieron los procesos asociados a crédito y cartera para optimizar los recursos de la cooperativa en su esfuerzo por mejorar los tiempos de respuesta en el proceso de crédito.



 **Gestión de calidad** 

El Sistema de Gestión de calidad permite a Unimos dar continuidad a sus esfuerzos, hacia la búsqueda de la excelencia mediante el mejoramiento continuo, para lo cual durante el 2019 culminó con el levantamiento y documentación total de los procesos y procedimientos realizados a las áreas, lo que permitió identificar actividades claves, para potencializar la calidad del servicio y mantener un índice óptimo de atención al cliente tanto externo como interno, mediante su mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS



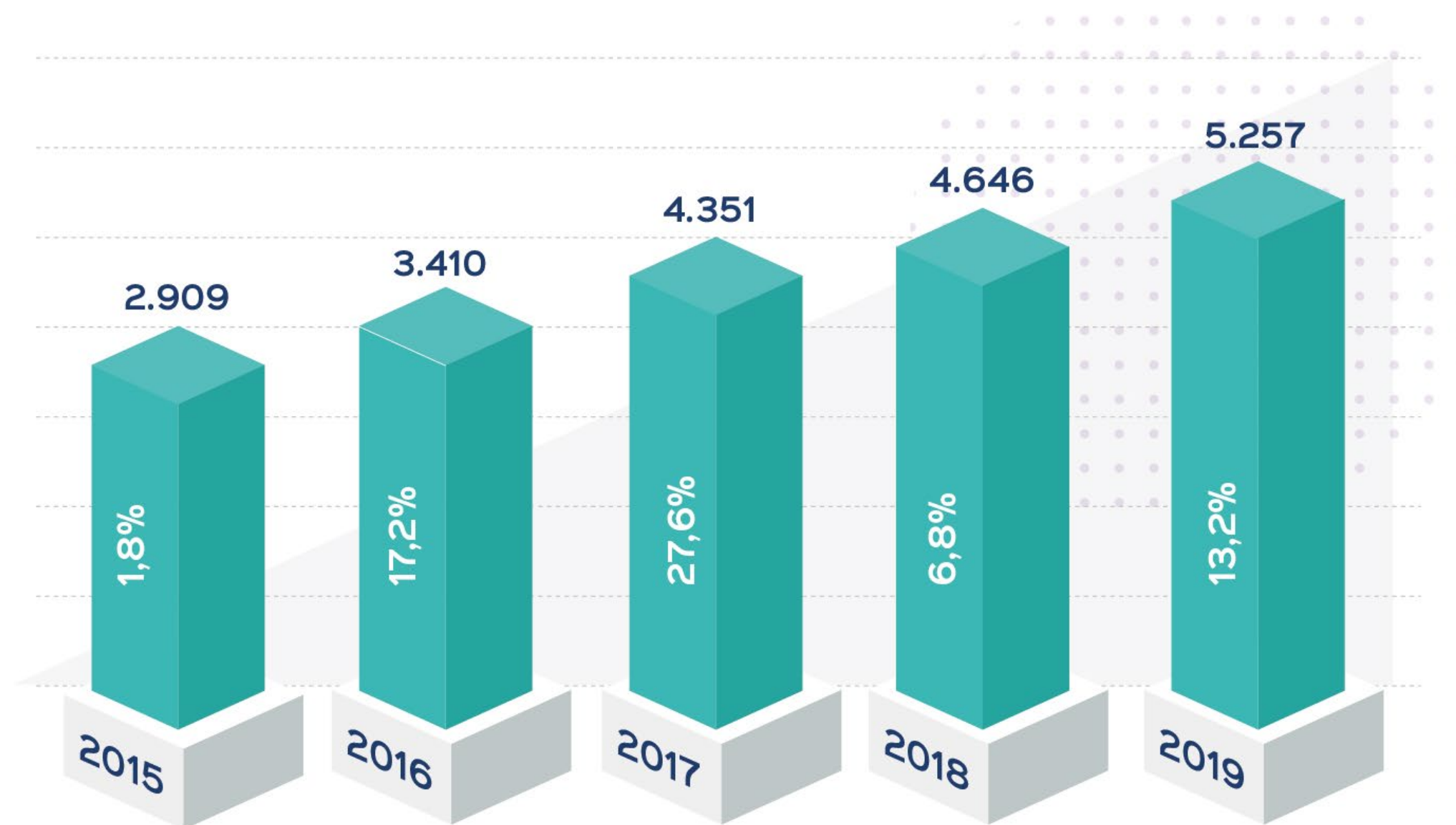
7.

Resultados *económicos* y excedentes



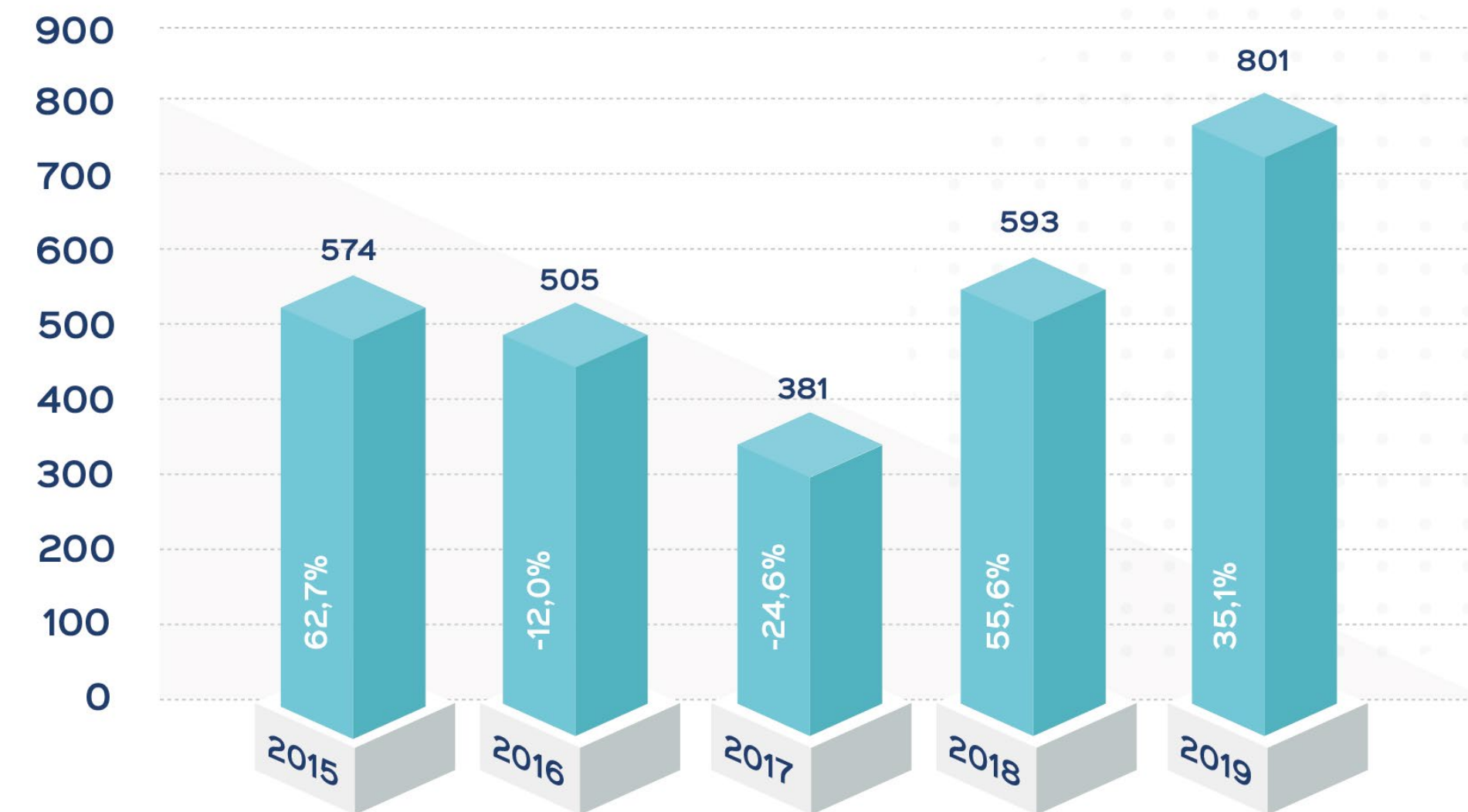
Al cierre del año 2019, obtuvimos un total de \$5.257 millones de pesos por concepto de ingresos originados principalmente en servicios de crédito, con un incremento del 13.2% frente al año anterior.

COMPARATIVO INGRESOS



Gracias a la ejecución de estrategias encaminadas a utilizar de forma eficiente los recursos económicos logramos maximizar la rentabilidad, alcanzando un excedente de \$801 millones de pesos al cierre del 2019.

COMPARATIVO EXCEDENTES



El resultado económico representó un incremento del 35.1% respecto a los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior. Estos excedentes son reinvertidos en beneficio social para nuestros asociados.

El crecimiento de Unimos en número de asociados fue representativo y obedece a un trabajo de comunicación de los beneficios que ofrece la Cooperativa. En Unimos hemos alcanzado grandes logros gracias a nuestros convenios y alianzas con entidades reconocidas a nivel nacional e internacional, que prestan a nuestros asociados y sus familias; servicios y descuentos en educación, de la mano de Unipanamericana, Uninpahu, Open English, Smart, entre otros. Salud, con el plan complementario especial Compensar, Coodontologos, DentiSalud, OptiAlemana, Opticentro y otros. Protección, por medio de Los olivos, Recordar y aseguradoras como Mapfre. Recreación, junto con Salitre mágico, cines como Cinecolombia y Cine Mark, descuento en planes turísticos con VCH y desarrollo empresarial con cerca de 300 empresas convenio. Por medio de estos convenios y alianzas, buscamos impactar positivamente cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias por medio del ahorro, servicios de bienestar y productos financieros incluyentes, con un equipo humano competente y comprometido, orientado a la innovación, calidad y servicio, soportado en una red de aliados que asegure un crecimiento sostenible.

Unimos a más de 20.000 asociados para que juntos hagamos nuestros sueños realidad. Nuestros asociados invierten parte de su capital y nosotros nos encargamos de manejar estos recursos para generar rendimientos positivos a escala.

En total en 2019, se registraron 5.836 nuevas asociaciones y 3.421 retiros con un crecimiento del 13.4%, cerrando el año con un total de 20.353 asociados.

COMPARATIVO CRECIMIENTO ASOCIADOS





8.

Derechos de autor y propiedad
intelectual





Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 603 de 2000 emanada del Congreso de La República respecto a los puntos a tratar dentro de los Informes de Gestión y en particular con el punto 4 del Artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, nos permitimos informar:

Unimos dentro de sus actuaciones para alcanzar el logro de sus objetivos, ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad. Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando de esta forma violar la ley vigente de derechos de autor.



Evolución *previsible* y hechos posteriores al cierre

Después del cierre y hasta la fecha de este informe no tenemos conocimiento de la ocurrencia de hechos que puedan afectar de manera significativa las cifras o la continuidad de la Entidad.

UNIMOS se ha fijado ambiciosas metas y estrategias para el año 2020, las cuales están plasmadas en el presupuesto y de las que se destacan las siguientes:

- Colocar en el año \$16.400 millones de pesos de cartera para cerrar con un saldo de \$46.113 millones y obtener un crecimiento del 19.18%.
- Incrementar las captaciones en 16.4% de las registradas al cierre del año 2020, logrando un saldo de \$31.012 millones de pesos, lo que equivaldría a un crecimiento de \$3.344 millones.
- Crecer los Aportes Sociales en un 5.75%, para cerrar año con \$8.681 millones de pesos.
- Crecimiento de la Base Social (634 asociados, 10,26%) para cerrar con 21.987 asociados, enfocando esfuerzos a diversificar el portafolio de servicios en la base actual.
- Lograr un excedente económico de \$871 millones de pesos.

Dentro los objetivos planteados para este nuevo año, la administración se encuentra encaminada en generar lazos que permitan tener más cercanía con los asociados, posicionar los nuevos productos atados a la virtualidad y comodidad que el nuevo aplicativo permite, con procesos que se destaquen por su excelencia operativa. De esta forma ampliar nuestra red de alianzas corporativas e institucionales, garantizando a nuestro asociados rentabilidad y sostenibilidad.

Garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas

integrales de riesgo y calidad, cumpliendo a cabalidad con la normatividad emitida por los entes gubernamentales de control, las políticas internas y acompañando eficazmente los nuevos procesos digitales implementados en Unimos.



histórico de oportunidades para el sector cooperativo. "En 2020, la pobreza habrá aumentado, las dificultades de los jóvenes también y el calentamiento global tendrá impactos más frecuentes en la vida diaria." No obstante, son muchas las instituciones en distintos países que actualmente luchan por mantenerse al día en un mundo que se transforma rápidamente, de ahí que resulta esencial uno, que los ciudadanos muestren cada vez más iniciativa, espíritu emprendedor y vocación cooperativa para enfrentar los inevitables desafíos sociales y medioambientales dentro de la sociedad y dos, que las Instituciones, Cooperativas y entes responsables, suministren los recursos, servicios y estrategias para solventar dichas necesidades.

Unimos no es ajena a esta realidad, por tanto, reafirmamos nuestro compromiso de enfrentar la Visión 2020, con la continua implementación de estrategias, proyectos y actividades, cruciales para elevar el nivel de participación de los asociados, así como de continuar en la búsqueda constante por posicionarnos como una Cooperativa constructora de sostenibilidad. De seguir generando un apoyo adecuado y de mayor comprensión frente a la realidad de las necesidades en virtud del concepto cooperativo y de contribución a la seguridad, el bienestar y la felicidad de nuestros asociados, sus familias y comunidad en general.

Por último, es necesario seguir insistiendo en el mensaje de que ahorrar e invertir los recursos provenientes de la fuerza de trabajo o del patrimonio de los trabajadores, son una responsabilidad compartida entre los asociados, las empresas que generan el vínculo laboral, sus colaboradores y por supuesto el equipo de trabajo de la Cooperativa; así se entiende el valor de una economía responsable y solidaria, y se entrega conocimiento y experiencia para la empresa más importante de todas: las familias colombianas.





PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2020-2024



ASOCIADO

Impactar positivamente cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias por medio del ahorro, servicios de bienestar y productos financieros incluyentes.



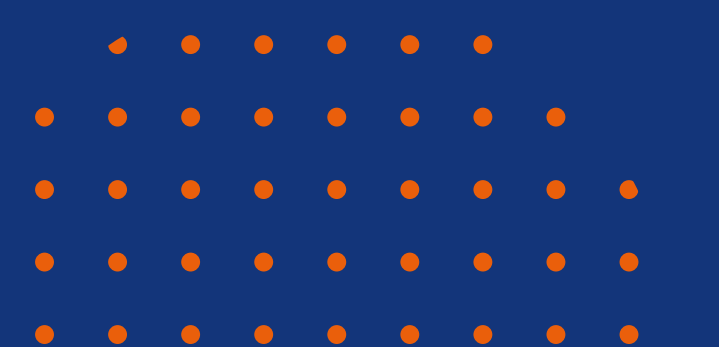
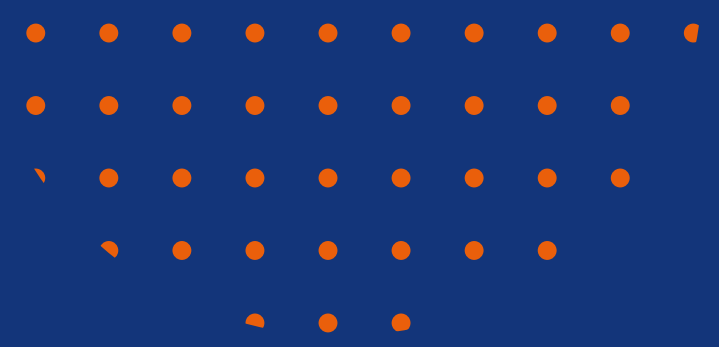
CRECIMIENTO

Consolidarse como una entidad referente apartir del compromiso y la capacidad del equipo humano, los procesos y la innovación.



COMPETITIVIDAD

Posicionarse como una entidad confiable y referente, apalancada en la satisfacción del asociado, la multicanalidad y las tarifas diferentes.



UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

www.unimos.com.co