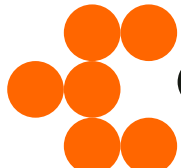





INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA

> 2018

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2019

En alianza con  **compensar**



UNIMOS todos
nuestros servicios
para contribuir al
mejoramiento de **la**
calidad de vida de
nuestros asociados
y sus familias.

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

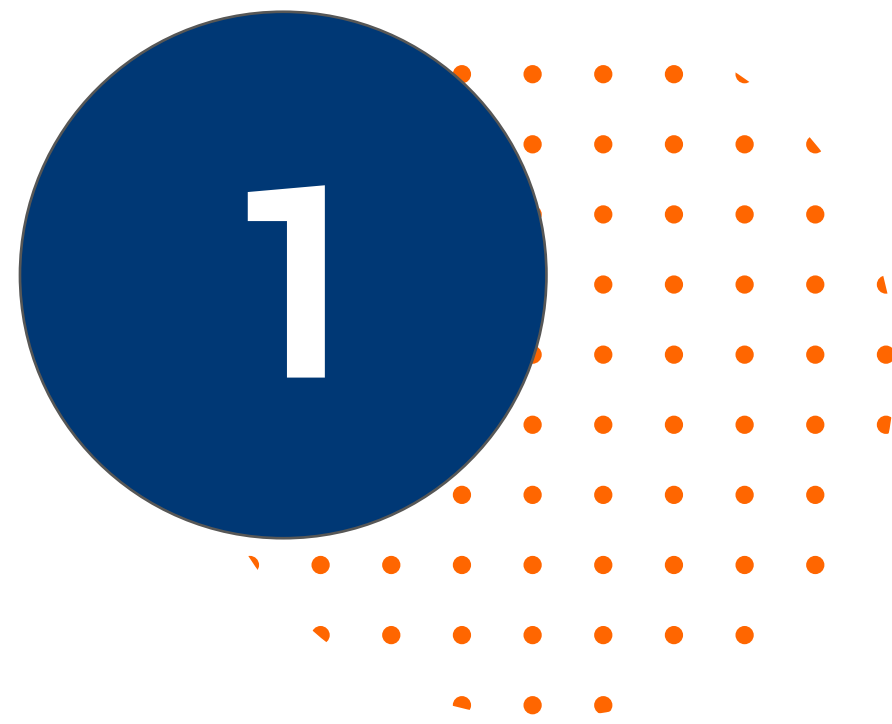
José Gildardo Téllez Vanegas
Juan Manuel Rivadeneira Velásquez
Carlos Andrés Rodríguez Corredor
Rodolfo Colorado Castro
Sonia Tarazona Ocacion
Raúl Castro Gaitán

REVISORÍA FISCAL

Marín y Cárdenas – Jorge Alberto
Marín Ramírez.

REPRESENTANTE LEGAL

Stillman De Aza Duarte.



HECHOS RELEVANTES EN MATERIA ECONÓMICA A NIVEL NACIONAL DURANTE EL AÑO 2018.



El 2018 se caracterizó por ser un año de lenta recuperación en materia económica; las tasas de crecimiento presentaron una tendencia creciente y favorable, pero a niveles bajos que indican que aún la economía no alcanza sus niveles potenciales.

Ante esta situación se prevé un cierre de crecimiento económico para 2018 cercano a 2.7% (cifras que serán publicadas en marzo de 2019), consistente con los resultados de cierre del tercer trimestre que arrojaban una variación positiva con respecto al 2017 de 2.5% año corrido.

El ritmo de crecimiento fue jalonado principalmente por el sector de administración pública y defensa con un crecimiento de 5.2%, se destaca que la mayor parte de asociados laboran en empresas de dicho sector; los otros sectores de la economía que han contribuido con la cifra

global de crecimiento son agricultura (+2,7%), comercio (+3,1%), actividad financiera (+3,1%) y servicios sociales (+4,8%).

Frente a las cifras de crecimiento de 2017 (+1,8%), el 2018 presentó una tendencia al alza que refuerza la confianza de los consumidores, mostrando que a pesar del fuerte impacto electoral del primer semestre logró acelerar los niveles de crecimiento del año anterior.

Un punto crucial que venía afectando los años anteriores fue la inflación, la cual cerró 2018 con una variación de 3.18% y que a su vez constituyó el regreso al cumplimiento del rango meta del Banco de la República, el cual no se logró en los dos años anteriores debido a los choques externos que impactaron negativamente la economía colombiana.



Por otra parte, el 2018 se caracterizó por significativos acontecimientos internacionales: tanto el precio del petróleo como el dólar tuvieron cierta estabilidad y esto favoreció la recuperación de la actividad económica. El primero en un rango entre \$60 y \$80 dólares por barril, el segundo entre los \$2.700 y los \$3.200 pesos, rangos que no generaron desequilibrios para las finanzas públicas ni choques externos que afectaran la dinámica interna de la economía.



Teniendo en cuenta el peso significativo que tiene el consumo dentro del PIB, resulta positivo el crecimiento de 3.2% que se presentó en el consumo de los hogares con corte al tercer trimestre de 2018; igualmente es positivo el crecimiento de las exportaciones (+1,2%) y de las importaciones (+3,2).

Para nuestra actividad solidaria resulta fundamental la situación nacional del empleo, así como la dinámica del mercado laboral y los índices de informalidad, pues el principal canal de acceso a los asociados es a través de empresas con convenio. En tal sentido el empleo presentó deterioros con respecto a los niveles observados un año atrás, ubicando la tasa de desempleo nacional en 9.7%, 9 puntos porcentuales por encima de la tasa observada en 2017.

A nivel ciudades la situación fue similar, pasando de 9.8% en 2017 a 10.8% en 2018; la tasa de desempleo en Bogotá se mantuvo estable cerrando en 10.5%. Las actividades económicas que generaron mayor empleo fueron construcción (+11,4%), servicios sociales (+1,7%) y otras ramas (3,3%). La tasa de interés de referencia del Banco de la República presentó una disminución de 50 puntos básicos durante 2018, pasando de 4.75% a 4.25% estable durante todo el 2018. Esto significó que las tasas

de interés de captación y colocación se mantuvieron relativamente consolidadas, recogiendo los descensos del primer semestre durante el segundo, pero evidenciando poco movimiento dado el leve descenso en la tasa de referencia.

Teniendo en cuenta los choques económicos que afectaron negativamente la economía colombiana durante 2016 y 2017, en el 2018 se terminaron de observar los rezagos que generaron dichos eventos sobre la actividad financiera a nivel nacional, pues el año inició con niveles altos en los indicadores de calidad de cartera de los intermediarios financieros, presentando disminuciones considerables a lo largo del año, logrando revertir la tendencia creciente, pero encontrándose aún en niveles altos de mora.

La cartera de créditos total a nivel nacional alcanzó con corte a noviembre de 2018, un total de \$456 billones de pesos, creciendo en términos nominales 5.95% frente al mismo periodo del año anterior, mientras que por otro lado la cartera en mora se incrementó en 13%. Revisando estos resultados por línea de crédito se destaca que la cartera comercial muestra signos de lenta recuperación (+3%), con incrementos en la cartera en mora de 25%, la cartera de consumo creció en 8.92%, mientras que la cartera en mora disminuyó -0.73%; por último la cartera de vivienda es la que presenta las cifras más favorables, creciendo el 12.49% con aumentos de mora de 5.6%. Estas consideraciones han afectado negativamente a todas las

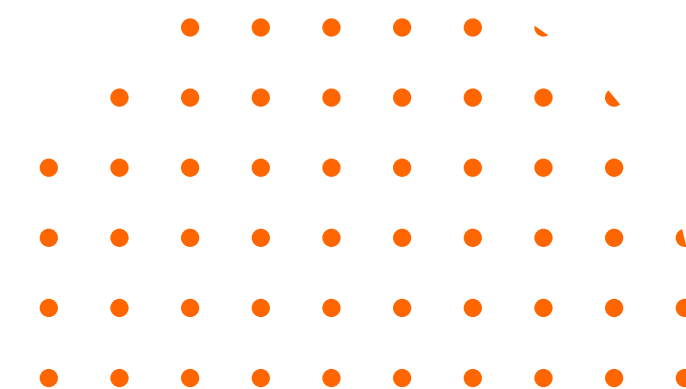
entidades que desempeñan actividades financieras, razón por la cual los resultados del sector durante 2017 habían cerrado con un marcado daño debido a las provisiones necesarias para cubrir los deterioros de la cartera de créditos, una vez estabilizados los niveles de morosidad, los resultados de 2018 presentaron aumentos significativos en sus razones de rentabilidad consolidados, con un ROE de 10.14% (+33% frente al 2017), y un ROA de 1.56% (+39%).

Con corte a diciembre de 2018, la Cooperativa no fue ajena a estas dinámicas económicas que marcaron las condiciones durante el último año, pues de la misma manera presentó disminución en sus niveles de morosidad considerablemente mayores que las del promedio del sector, apoyado en planes de acción internos que fortalecieron la posición financiera y la gestión de riesgo.

De igual manera el deterioro en las tasas de desempleo se vio reflejado en una menor tasa de crecimiento de asociados frente al año pasado; y por último aprovechando la estabilidad de tasas de interés a nivel general y soportado en una gestión integrada entre las áreas, logramos incrementar el rendimiento medio de la cartera junto con las razones de rentabilidad, generando recursos necesarios para continuar beneficiando a los asociados con productos especiales, tarifas diferenciales y múltiples beneficios.



**UNIMOS todos
nuestros
esfuerzos para
que los sueños
de nuestros
asociados se
cumplan**





1.1

EL ENTORNO COOPERATIVO >

Durante 2018 la gestión de riesgo fue la actividad clave en el desarrollo de las actividades financieras del sector solidario, puesto que el deterioro de la cartera representó la mayor amenaza para la estabilidad y el crecimiento del sector.

En este sentido el sector solidario presentó en su conjunto un crecimiento en el activo de 8.19%, obteniendo un valor total de \$14 billones de pesos; igualmente se destaca la recuperación de la cartera que afectó negativamente en años anteriores pues en 2018 presentó recuperación y disminución de los niveles de mora permitiendo retomar niveles de crecimiento esperados.

Por otra parte, el tema de las captaciones y los depósitos presentó un crecimiento del 8.78% con corte a noviembre, alcanzando un valor de \$8.8 billones de pesos; asimismo el patrimonio de las entidades solidarias dedicadas a la actividad financiera obtuvo tasas de crecimiento de 7.22% alcanzando un valor total de \$4,8 billones de pesos.

Tendencias asociadas a la actividad financiera

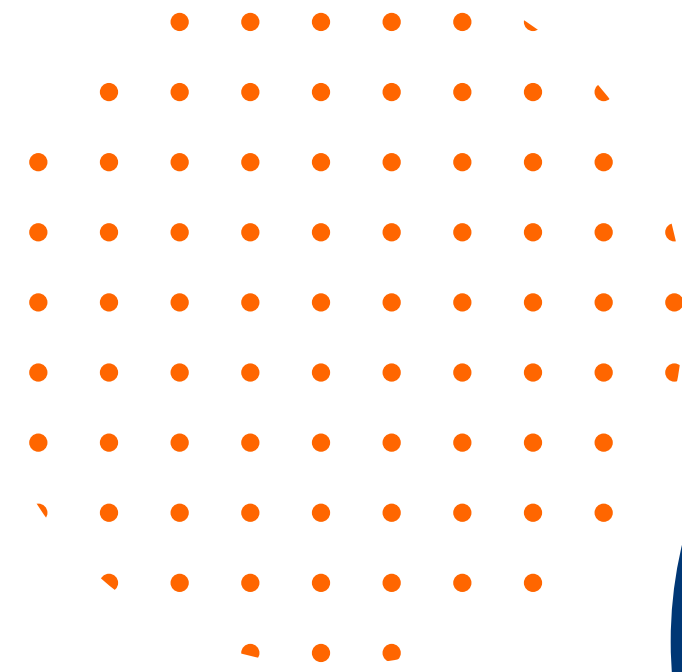


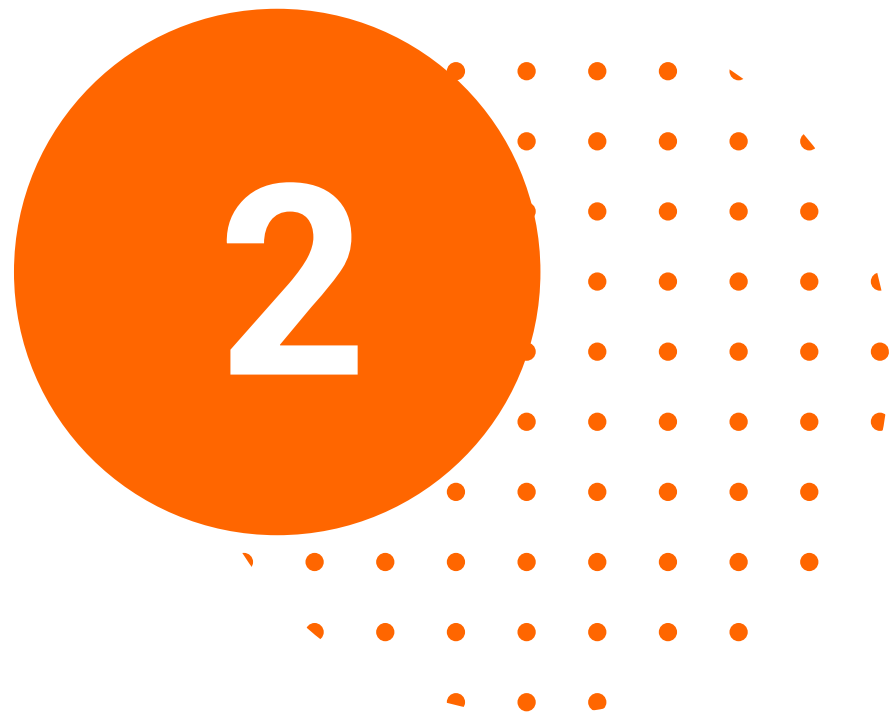
El 2018 fue un año marcado por la revolución tecnológica aplicada a la prestación de servicios financieros en Colombia, lo cual constituye un hito significativo al momento de revisar las perspectivas sectoriales para los siguientes años, pues se espera empezar a ver los impactos de las inversiones, productos, servicios, canales y plataformas que se han implementado durante los años anteriores y que en 2019 deberán empezar a generar cambios en las dinámicas bajo las cuales se prestan y consumen los servicios financieros.

Esta situación ilustra la respuesta de uno de los diferentes sectores de la economía ante la llamada cuarta revolución industrial, la cual ha generado cambios culturales al interior de las entidades dedicadas a

la actividad del ahorro y el crédito; dichos cambios son el resultado de la puesta en marcha de las estrategias digitales que han implementado los diferentes participantes del mercado, las cuales están orientadas a atender las necesidades de los clientes y ofrecer valor en la prestación de servicios que les permitan competir a futuro.

Como condición a destacar del proceso que atraviesan entidades cooperativas, solidarias, financieras y tecnológicas, se destaca que dichas estrategias están basadas en la eliminación de temores al fracaso en la implementación de proyectos, la realización de ejercicios introspectivos que permitan revalidar o ajustar sus propuestas de valor, y por último tener como punto de referencia la solución de puntos de dolor de los usuarios.





BALANCE SOCIAL >



**Nuestra esencia;
aportar en la
construcción de una
sociedad más justa,
equitativa y solidaria**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con todos nuestros asociados, entendiendo que éstos son el centro de nuestras acciones. Por esto fundamentamos nuestro relacionamiento en la cercanía con ellos, 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 de desarrollo. 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 2018 la transferencia solidaria se evidenció en retribución para los asociados representada en:



El diferencial entre nuestra tasa general promedio de colocación, en comparación con el promedio del sector financiero generó un ahorro económico a los asociados que en 2018 ascendió a \$1.236 millones de pesos.



Los intereses que obtuvieron los asociados por cada uno de los productos de ahorro; vivienda, mejoras locativas, libre destinación, CDAT, cuenta súper ahorrito, subsidio familiar, representaron un beneficio adicional para los asociados, ya que ofrecimos tasas del 4.88%, con 0.18% más de rentabilidad que el mercado financiero y de la misma forma para un plazo de 360 días se ofreció tasa de 5.95%, que comparada con el sector financiero tradicional presentó un 0.75% de mayor rentabilidad, el cual en acumulado ascendió a \$936 millones generados como beneficio total para los asociados que utilizaron los productos de ahorro e inversión durante el 2018.

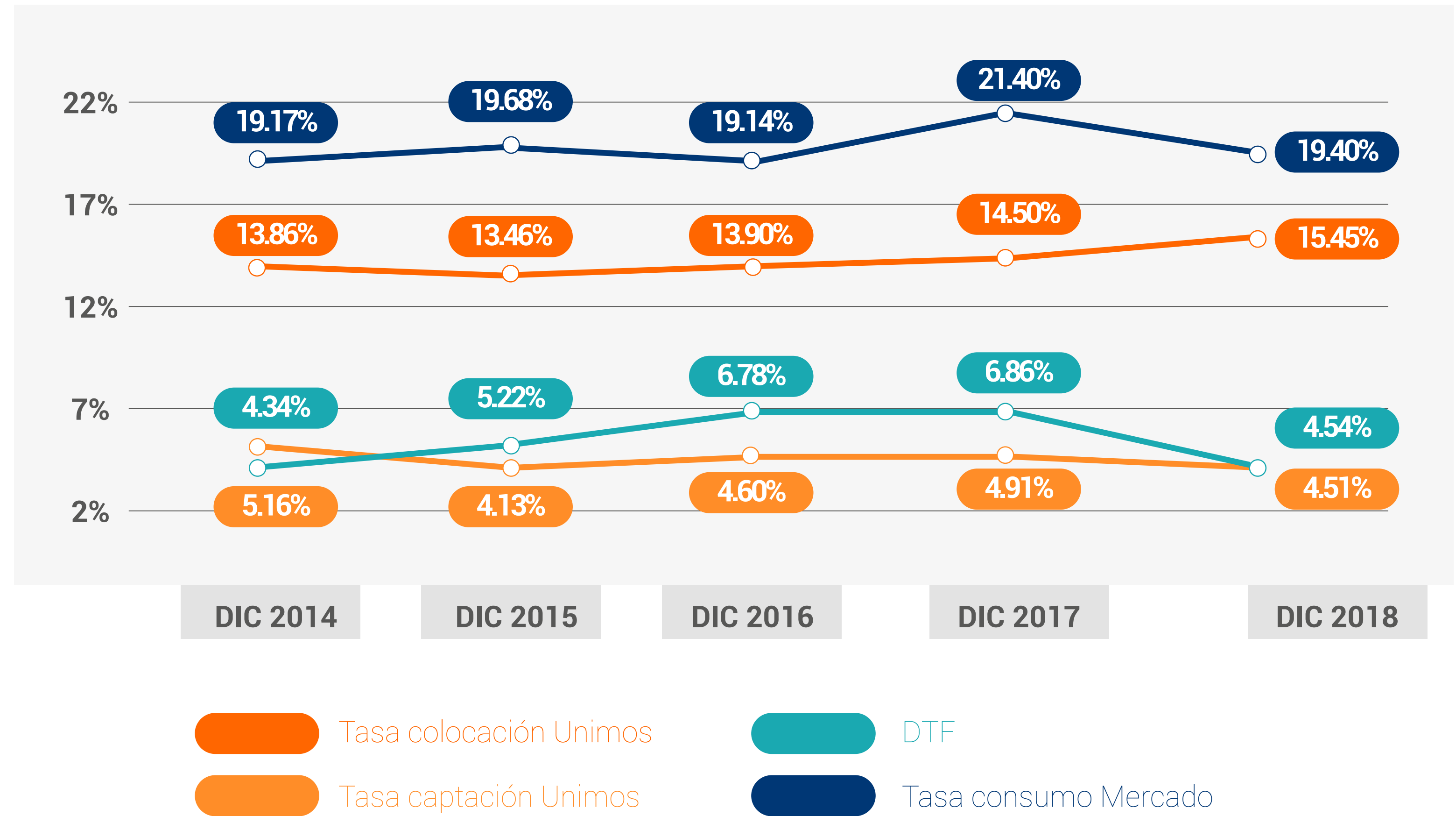


Mientras la tasa promedio de las captaciones en el sistema financiero (DTF) para el cierre del año 2018 fue del 4,51% E.A, en la Cooperativa registramos una tasa de interés para los CDAT'S desde el 1% hasta 8,15% E.A, para el Ahorro Programado una tasa máxima del 3% E.A. y para el Ahorro Permanente se liquidó a una tasa del 3% E.A. La tasa captación ponderada cerró a diciembre de 2018 en un 4.51%.



En Unimos convertimos las metas de los asociados en nuestra fuente de inspiración para así alcanzarlas

Tasas de interés Activas y pasivas % e.a.



Alianza con los servicios de Recreación, Educación y Deporte de Compensar

Se distribuyeron 2.000 bonos en cursos de recreación, educación y deportes con el 50% de descuento para los nuevos asociados y 1.000 bonos demostrativos con el fin de atraer a más empresas a la Caja de Compensación y a la Cooperativa.

Boletería Cine Colombia

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 y generar un ahorro significativo en la adquisición de boletas, de aproximadamente \$ 3.19 millones.



Póliza de vehículos

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

Pólizas exequiales colectivas

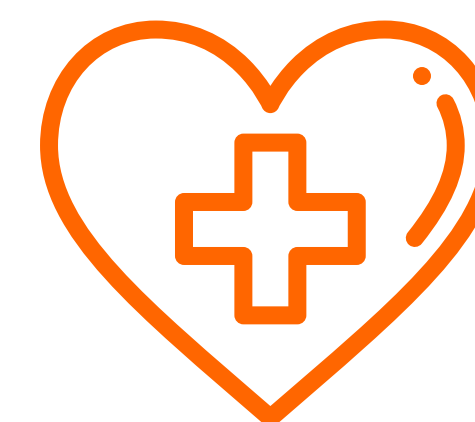
Desde la Cooperativa asumimos para los asociados rubros como el seguro de vida deudores, el estudio de crédito consulta a las centrales de riesgo, el no cobro de cheque al desembolso de los servicios, retención en la fuente y en algunos casos el gravamen al movimiento financiero, lo cual **exime al asociado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



Beneficios concedidos a asociados

Año 2018

PRODUCTO	MILLONES DE PESOS
Cartera Diferencial en tasa de interés Vs. Mercado	1.236
Depósitos Intereses Ahorro permanente	97.45
Intereses Ahorro programado	108.26
Intereses CDAT´S	720.96
Total intereses sobre depósitos	936,7
Otros conceptos Seguro vida deudores	61.5
Consultas CIFIN	14.3
Gravamen al movimiento financiero	16.3
Chequeras	8.64
Otros Convenios Cinecolombia en alianza con Compensar	3.19
Otras Polizas	4.89
Total otros convenios	108,82
Total beneficios concedidos a asociados	2.281.49



Nos UNIMOS
para crear
bienestar
y generar
prosperidad
colectiva.

3



**IMPACTO
GENERADO
A TRAVÉS DE
LOS FONDOS
SOCIALES**

3.1



**FONDO DE
EDUCACIÓN**



Dando cumplimiento a las nuevas directrices de la normatividad tributaria con el decreto 2150 de diciembre 20 de 2017, en el excedente del año 2017 se apropiaron \$76.1 millones correspondiente al 20% al fondo de educación, los cuales fueron distribuidos de acuerdo con el decreto en mención de la siguiente manera:

Se destinaron \$38.05 millones 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. El restante correspondió a la presentación y pago de la declaración de renta por valor de \$38.05 millones.

3.2

FONDO DE SOLIDARIDAD

Desde la Cooperativa continuamos con el retorno de la transferencia solidaria a nuestros asociados utilizando los recursos del fondo de solidaridad para cubrir el seguro de vida deudores el cual al cierre de año correspondió a \$ 61.5 millones de pesos.

3.3

FONDO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

De acuerdo a las directrices del Consejo de Administración, en 2018 se aprobó la constitución del fondo para el cambio e implementación de la plataforma tecnológica, el cual se llevó a cabo con éxito durante el transcurso del año, se ejecutaron los recursos aprobados por valor de 100 millones en beneficio de todos los asociados.



4



Unimos tus años de experiencia con los nuestros

En atención 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 2018, se registraron 12 operaciones de crédito cuyo valor inicial era de \$1.196 millones de pesos, obligaciones que al corte presentaban saldo a capital por valor de \$913 millones de pesos; las operaciones de crédito aquí mencionadas fueron otorgadas de acuerdo con el Estatuto y Reglamentos.

5

EVOLUCIÓN UNIMOS



5.1

ACTIVOS

Cerramos el año 2018 con \$33.440 millones de pesos, presentamos un incremento del 9.80% con respecto al mismo periodo del año 2017, correspondiente a \$2.986 millones de pesos, tasa de crecimiento mayor a la del sector solidario.

Nuestra Cooperativa ofrece servicios financieros responsables, los cuales tienen como objetivo fomentar ahorro, inversión, economía familiar, también 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.

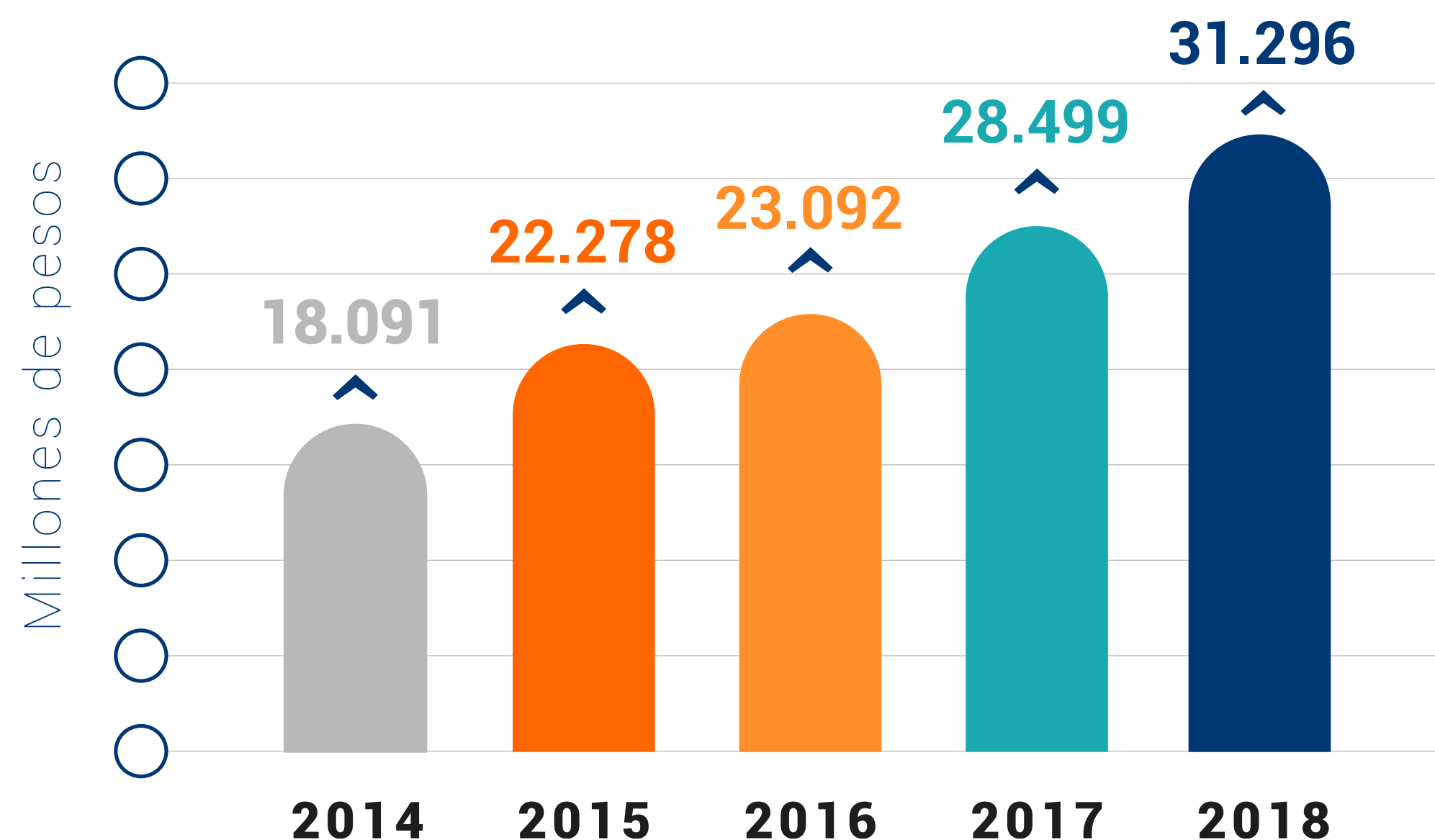
Bajo esta premisa contribuimos al desarrollo social y económico de la base de asociados disponiendo de manera eficiente recursos para suplir sus necesidades básicas en el corto y largo plazo a través de la utilización de los servicios de crédito. A continuación, el comportamiento de dichos servicios durante el 2018.

La Cooperativa sustenta su razón de ser en la misma dinámica de su nombre; donde la consecución de unidades monetarias (ahorro) y la colocación de esas unidades

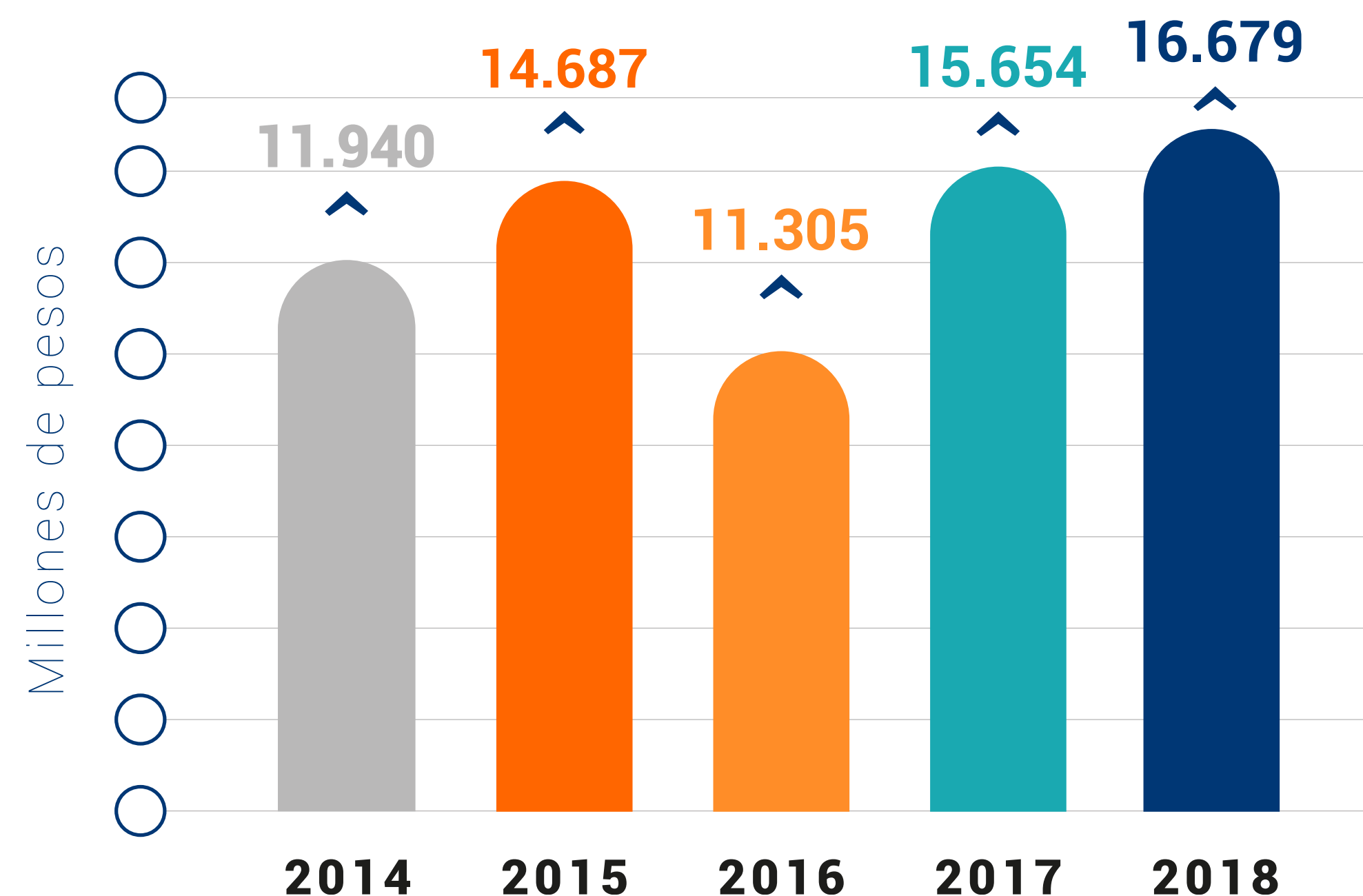
monetarias (crédito) son apoyadas con el fin de que los asociados mejoren su calidad de vida.

Durante el año 2018, la colocación de nuevas operaciones de crédito aumentó en \$1.025 millones de pesos, mientras en 2017 la colocación fue de \$15.654 millones, la cifra de desembolsos para el 2018 fue de \$16.679 millones de pesos. Créditos con un plazo promedio de 38 meses, siendo el plazo mínimo 1 y el máximo 120 meses.

Comparativo Cartera



Comparativo Colocación

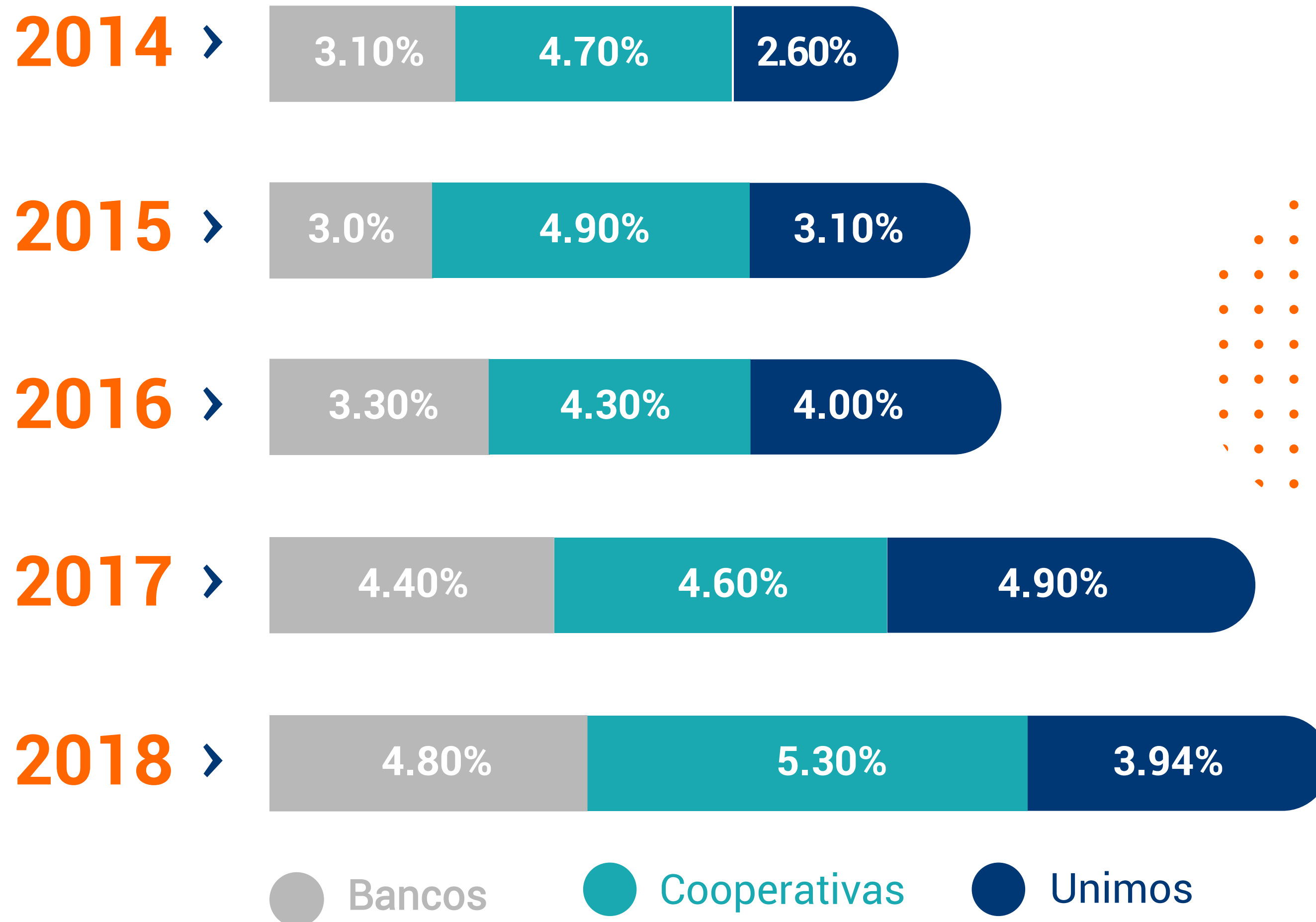


Indicador calidad de cartera

Para el año 2018 la tasa de interés promedio en la que ubicamos los recursos fue del 15.45% E.A. lo que constituyó un gran ahorro para quienes nos eligieron como su opción frente al sector financiero tradicional, cuyo promedio de tasa cobrada fue del 22,6% E. A.

Esto refleja un beneficio directo con una diferencia en tasa de 7.15%, lo que les permitió a nuestros asociados contar con mayor flujo de caja, impactando positivamente sus finanzas personales.

Uno de los logros más significativos del 2018 fue el resultado del indicador de calidad de cartera, el cual se ubicó en 3.90%, reflejando la permanente gestión del área y la eficiente colocación de la Cooperativa. Cabe señalar que esta cifra de cierre fue inferior a la observada por el sistema financiero tradicional y las cooperativas del mercado. Adicionalmente se destaca que en 2018 se logró presentar mayores tasas de crecimiento de cartera y reducción en la cartera morosa.



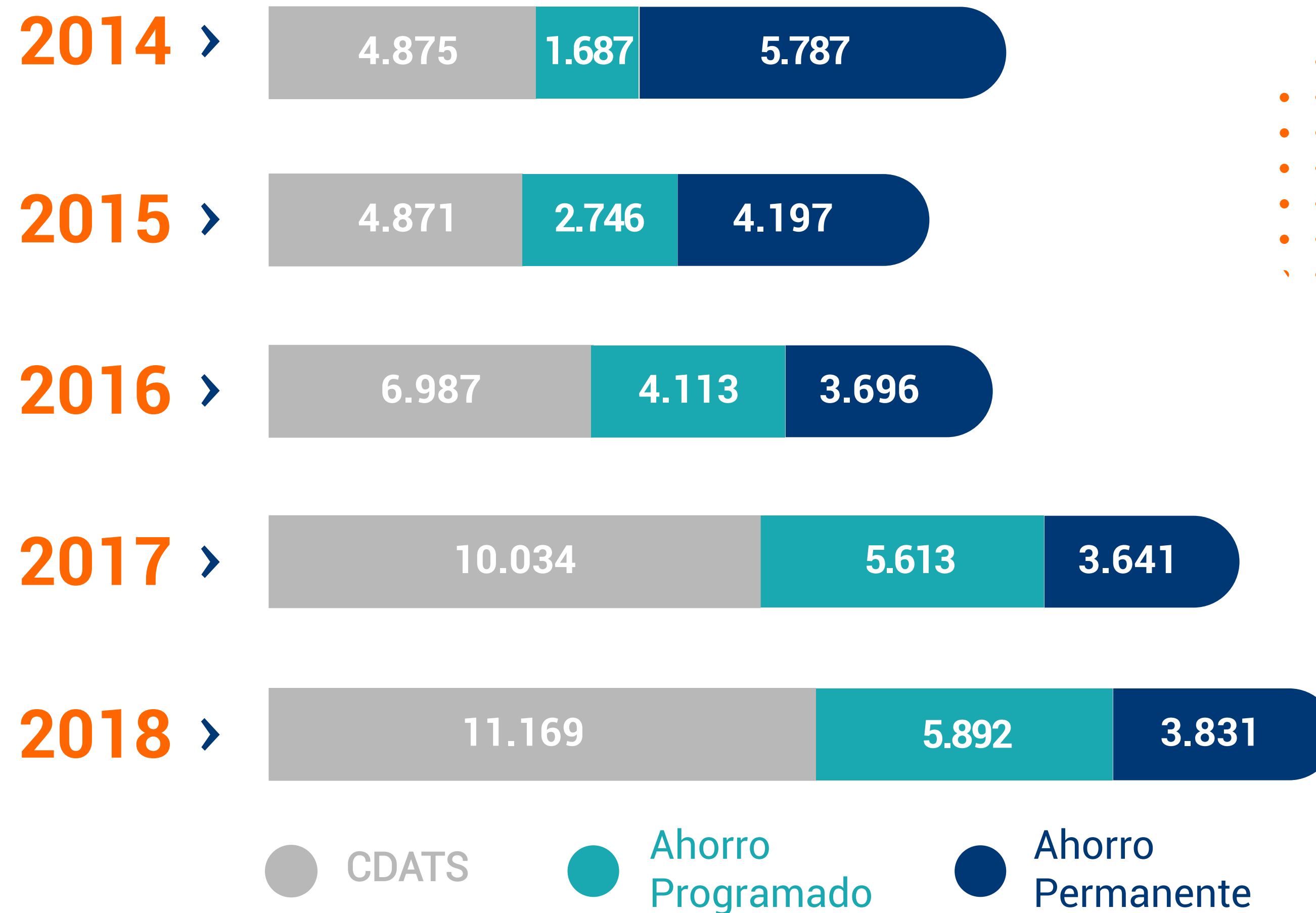


PASIVOS

Están compuestos principalmente por los depósitos y alcanzaron un total de \$23.442 millones de pesos, con un incremento del 11.93% frente al mismo periodo del año anterior, el cual cerró con \$20.943 millones de pesos, cifra que a su vez representó crecimientos superiores a los del sector solidario.

Comparativo Depósitos

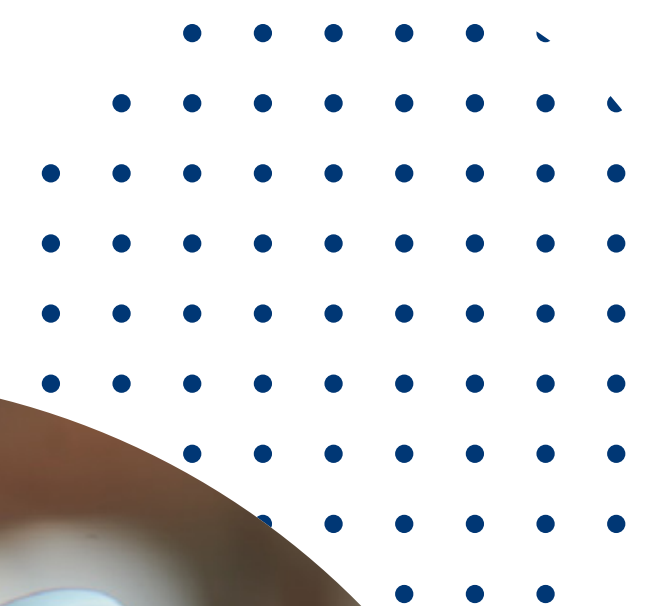
(CDAT'S, Ahorro programado y permanente)



El producto de Ahorro Permanente reflejó un incremento del 5.23% pasando de \$3.641 millones en 2017 a \$3.831 millones al cierre del año 2018, 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 representó la confianza, interés y proyección de los asociados, esto se reflejó en su crecimiento; para la vigencia del 2018 presenta un incremento del 4.95% respecto al año 2017, con \$5.891 millones de pesos frente a \$5.613 millones respectivamente.

Otra de las líneas de ahorro que ofrecemos a los asociados es el CDAT, el cual para el cierre de 2018 presenta un saldo de depósitos de \$11.168 millones de pesos, \$1.134 millones más que en 2017; 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 a su vez con los principios estratégicos. Una relación de doble vía que asegura la operación de la Entidad y una excelente rentabilidad para el asociado con tasas mucho más atractivas a las del mercado financiero.



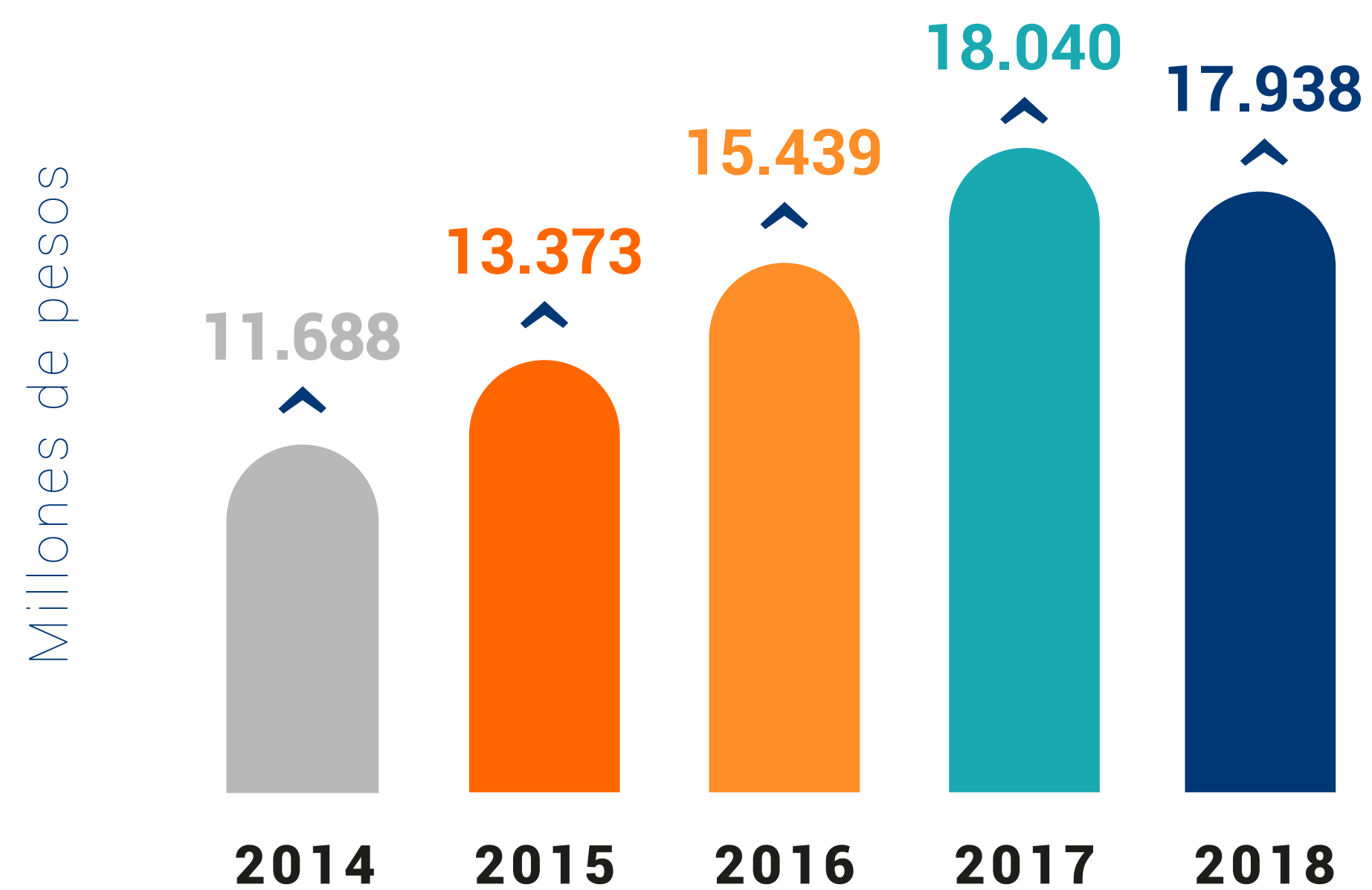
PATRIMONIO

Alcanzamos la suma de \$9.997 millones, con un incremento de 5.12% frente al cierre de 2017 por valor de \$9.511 millones de pesos. Los Aportes Sociales significaron el avance de la cultura del ahorro como filosofía de bienestar y proyección generada en la Cooperativa, 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.**

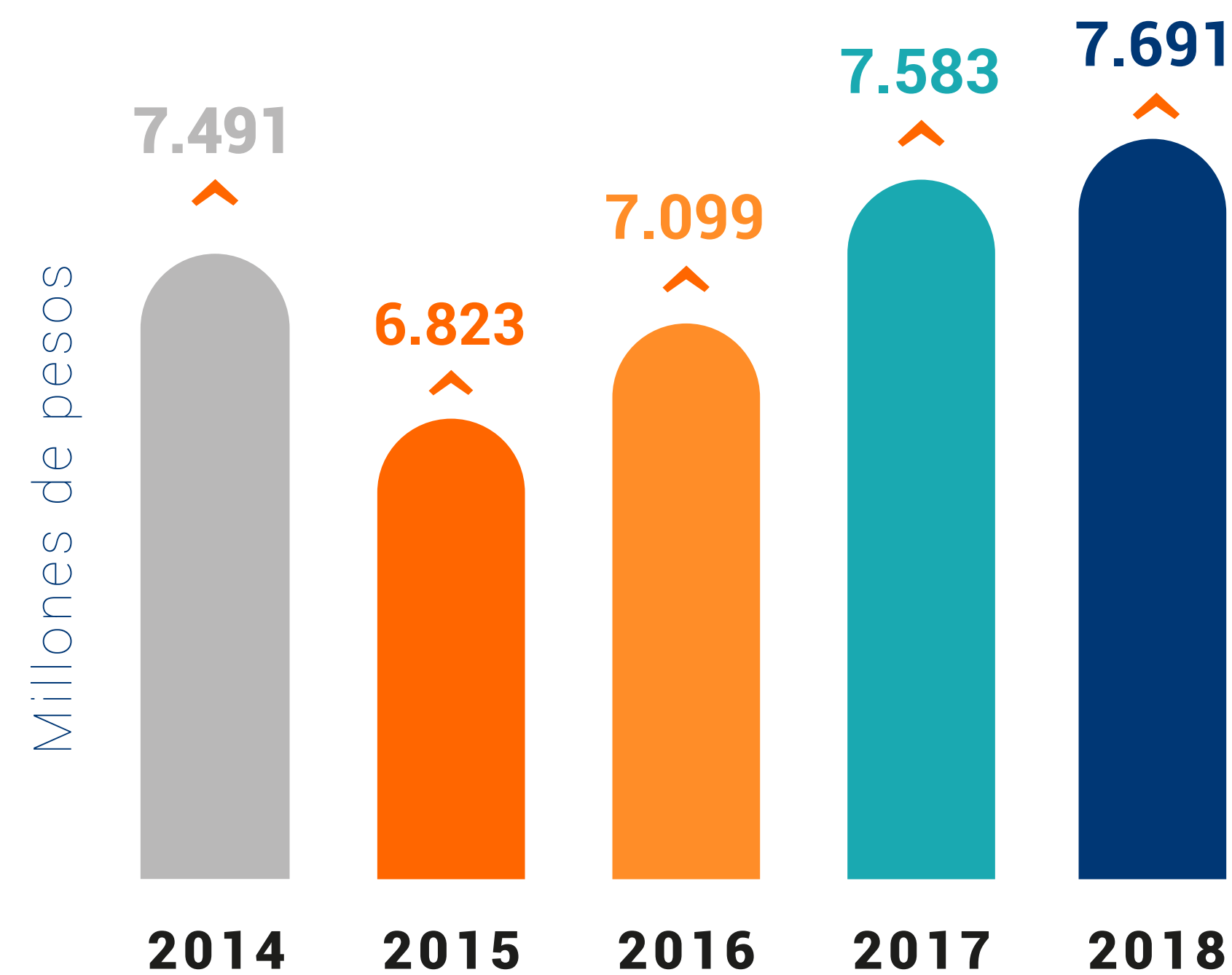
Los Aportes Sociales se incrementaron a \$7.691 millones de pesos para el cierre de 2018, representando un incremento del 1.42% con respecto al cierre del año 2017, en el que fueron de \$7.583 millones.

Pese a que los Aportes Sociales presentan un incremento frente al año anterior, se evidencia que dicho proceso no se genera de manera acelerada, debido principalmente a que los asociados que se retiran cuentan con ahorros por valores superiores a los aportes que realizan los nuevos asociados al momento de su vinculación, lo cual no compensa dicha situación.

Comparativo crecimiento asociados



Comparativo aportes sociales



6

PRINCIPALES LOGROS DE UNIMOS DURANTE EL 2018

Durante el 2018 a nivel interno experimentamos procesos de renovación y cambios orientados a mejorar la experiencia del asociado e incrementar la eficiencia a fin de continuar ofreciendo más y mejores beneficios a toda la base social.

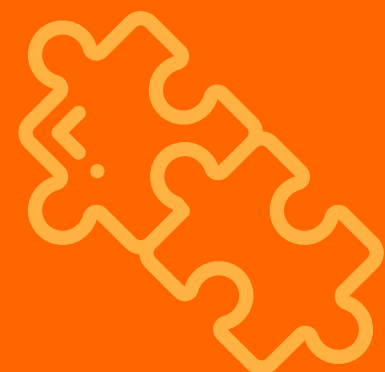


6.1

Riesgos

El modelo integral de administración de riesgo que se implementa en la Cooperativa es desarrollado bajo el marco de referencia de la Circulares Externas 04 de 2017 y 015 del 2015 de la Superintendencia de Economía Solidaria, la cuales fijaron procedimientos y estándares que garantizan la adecuada gestión de los recursos de los asociados.

En este sentido y con el ánimo de fortalecer la gestión de riesgo adquirimos la herramienta especializada en administración de Riesgo "Apps Cloud", la cual permite gestionar de manera eficiente los diferentes riesgos a los que se ve expuesta la Cooperativa de una forma integrada y que facilita la toma de decisiones.



SARLAFT:

Sistema de Administración de Riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo. Ejecutado al 100%, cumpliendo la etapa de planeación, levantamiento información, seguimiento transaccional, análisis de resultados y generación de informes.



SARL:

Sistema de Administración de Riesgo Liquidez. Ejecución general del 75% cumplidas las etapas de planeación, levantamiento de información y desarrollo, etapa de análisis de dicha información.



SARO:

Sistema de Administración de Riesgo Operativo. Ejecución general del 95%, cumpliendo las etapas de planeación, diagnóstico organizacional, identificación de fuentes de riesgo y en desarrollo, la etapa de revisión de riesgo operativo.



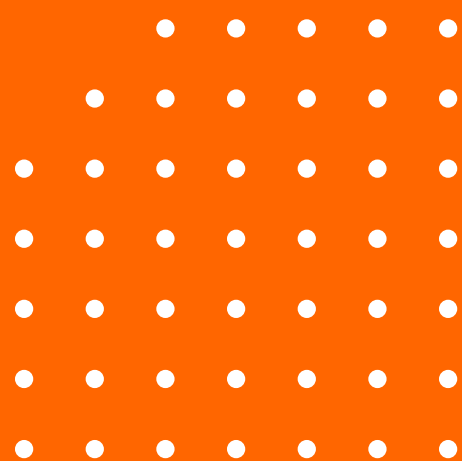
SARC:

Sistema de Administración de Riesgo Crediticio. Ejecución general del 86%, cumpliendo las etapas de planeación, levantamiento de información histórica y en desarrollo, las etapas de análisis de dicha información, y generación del modelo de originación.

Estructura

Dentro de los logros y resultados del año 2018, es necesario destacar el trabajo que se llevó a cabo desde el punto de vista de procesos y estructura organizacional, puesto que incorporando las lecciones aprendidas en el desarrollo del convenio de colaboración empresarial con Compensar durante 2016 y 2017, se evidenció la necesidad de contar con procesos internos propios que garanticen el adecuado flujo de información teniendo claros los lineamientos organizacionales y las políticas propias de la entidad, a fin de garantizar una eficiente atención a los asociados.

En tal sentido se llevó a cabo la definición de la estructura organizacional con su respectivo poblamiento y estabilización del equipo humano que conforma a Unimos; dicha definición ha generado efectos positivos asociados a la reducción de la rotación de personal, y al aumento de la eficiencia operativa y administrativa, lo cual se traduce en **mayor nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y mejor prestación de servicios a los asociados y sus familias; durante el 2018 uno de los resultados más relevantes de dicha implementación se vio reflejada en los crecimientos de la cartera, y la disminución de la mora, a niveles inferiores a los del sector solidario y financiero.**



Plataforma tecnológica

Dentro de los logros y resultados del año 2018 implementamos el software WOG, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta al asociado y así generar múltiples beneficios a los asociados y colaboradores.

La implementación del Portal Transaccional y la App fueron herramientas tecnológicas que abrieron paso a nuestra incorporación digital. Mediante estos dos canales hemos venido ofreciendo a los Asociados temas importantes:

Portal Transaccional y Aplicación Móvil: permiten al Asociado solicitar productos, actualizar datos, consultar saldos y movimientos, usar y pagar cupo rotativo, efectuar transferencias a cuentas propias y de otras entidades, bloquear la tarjeta débito de afinidad y mucho más. Todo esto de manera rápida, fácil y segura.

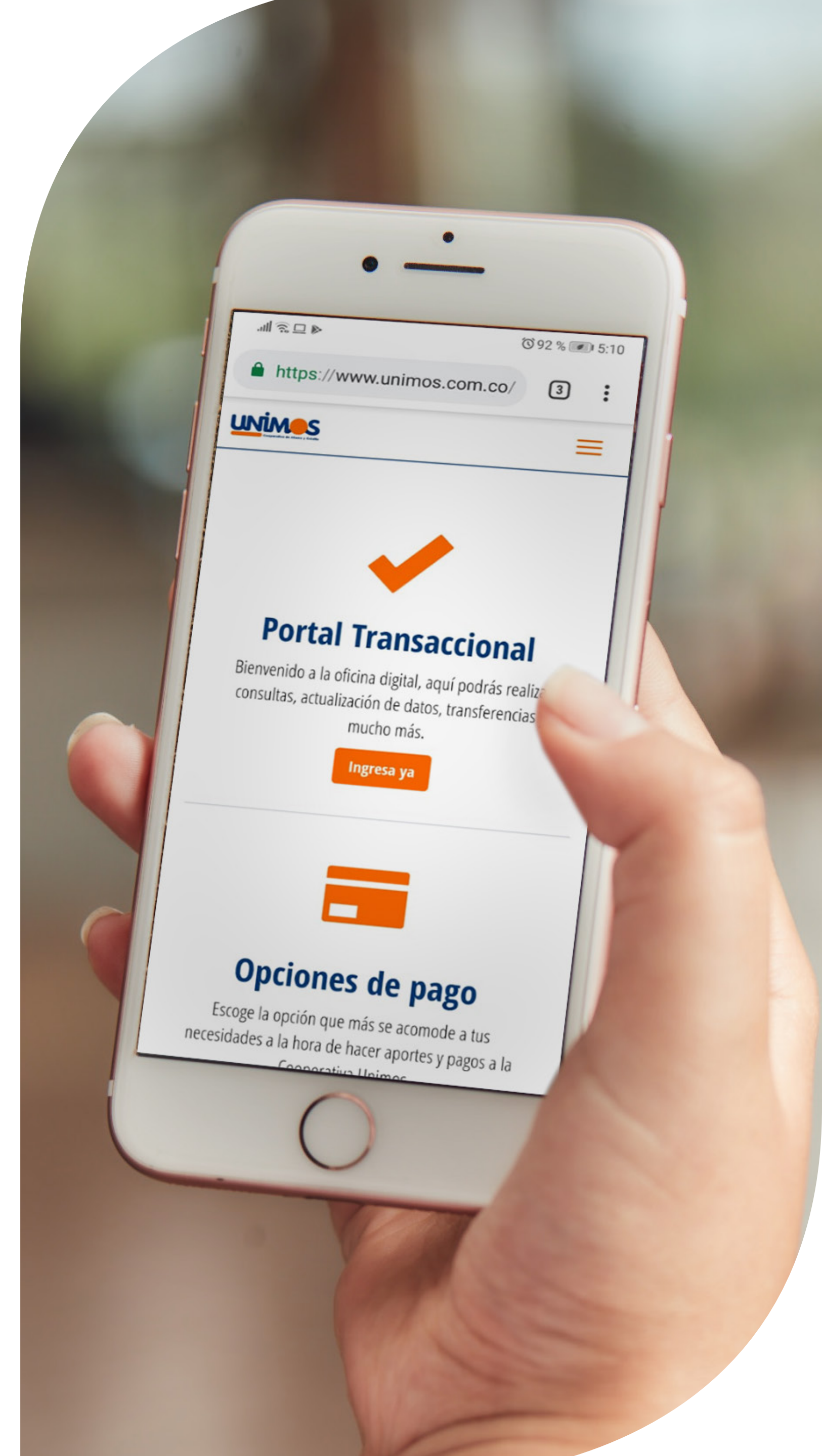
En 2017 se aprueba realizar el cambio de Core, migrando de Bancor a WOG, proceso que se llevó a cabo de manera exitosa durante el primer semestre de 2018; con esto logramos dotarnos de las herramientas tecnológicas necesarias para atender las necesidades de los usuarios y así afrontar los retos que supone la industria.

Beneficios WOG para Unimos

- ERP Integrado
- Fábrica de crédito
- Módulo cobranza
- Plataforma 100% Web
- Extractos masivos
- Generación masiva de cartas por obligaciones en mora
- Generación masiva de estados de cuenta
- Generación masiva de cuentas de cobro a empresas
- Distribución de pagos de forma automática y en línea

Beneficios WOG para el Asociado

- Oficina Digital
- Disponibilidad las 24 horas del día
- Información en línea de sus saldos
- Recepción de información vía correo electrónico
- Extractos
- Estados de cuenta
- Solicitud de productos a través de la Oficina Digital



Como parte del proceso de fortalecimiento tecnológico, y en concordancia con las buenas prácticas del sector, se llevó a cabo el fortalecimiento de políticas asociadas a la seguridad de la información con el fin de asegurar la información de los asociados frente a posibles amenazas y riesgos.

Dentro de las medidas implementadas en dicha dirección, se definieron los siguientes procedimientos:

- Bloqueo de equipos con temporizador
- Acceso limitado y controlado a páginas internet y correo electrónico personal
- Acceso limitado a dispositivos USB
- Backup de correos electrónicos
- Monitoreo de usuarios
- Creación de perfiles de usuarios
- Capacitación virtual a todos los colaboradores



Estructura

El nuevo software cumple con la parametrización exigida por los decretos reglamentarios emitidos por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo con respecto al tratamiento contable de la cartera de crédito y su deterioro y los aportes sociales.

Gestión de calidad

UNIMOS para el fortalecimiento de su gestión inicia la construcción del Sistema de Gestión de Calidad, herramienta que permite enfocar los esfuerzos de la Entidad, hacia la búsqueda de la excelencia mediante el mejoramiento continuo, soportado en la estandarización de los procesos y procedimientos y el enfoque al Asociado.

Actualmente se encuentra en la etapa de diseño el Sistema de Gestión de Calidad, se definieron los elementos clave del sistema con el cierre de 2018 y se avanza con el soporte documental.

6.2



Call Center para estar siempre en contacto

Apertura y consolidación de nuevos canales de atención

Durante 2018 se implementó el call-center con dos agentes, esto con el propósito de atender las solicitudes de los asociados, brindarles nuevos canales de atención, con grabación de las llamadas y seguimiento en los niveles de atención.

De igual manera se estableció el correo electrónico institucional por medio del cual se atienden las solicitudes de los asociados y se da inicio a la radicación de solicitudes por este medio, atendiendo principalmente procesos de:

- Radicación de créditos
- Entrega de estados de cuenta
- Información de productos
- Entrega de certificados para declaración de renta
- Atención a peticiones, quejas y sugerencias

Por último, completando el proceso de apertura de los diversos canales de atención, se actualizó la Página Web para atraer asociados y fidelizar a los que ya tenemos, a través de este canal incorporamos y actualizamos periódicamente información de los productos, incluimos los formatos a diligenciar por los asociados, brindamos información de interés y consolidamos un canal de contacto permanente con el asociado.

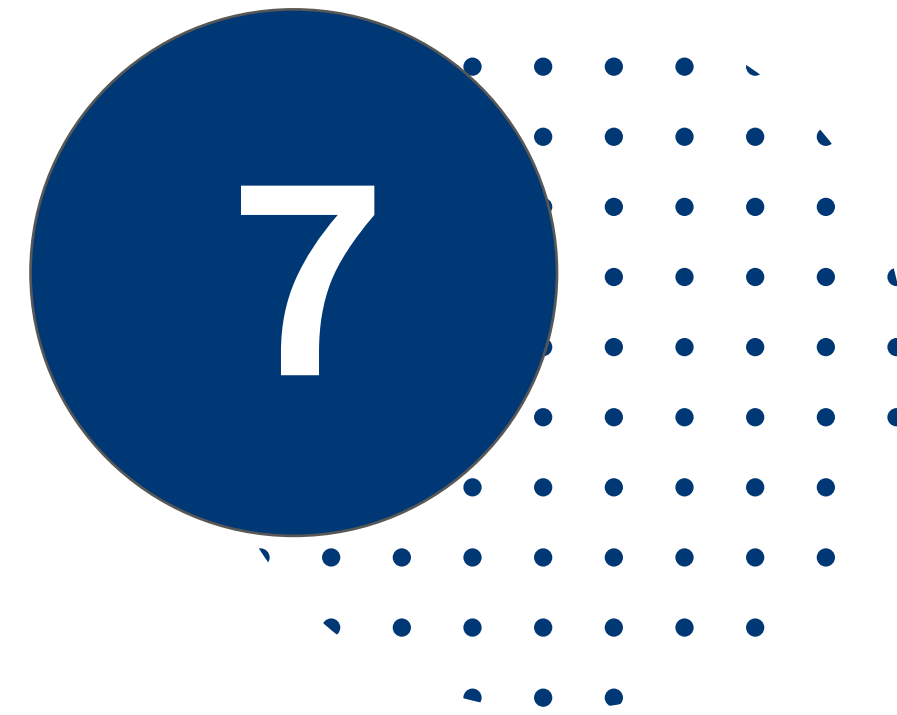


Innovar es evolucionar

Lanzamiento de Nuevos Productos

Uno de los principales logros de 2018 fue ampliar el portafolio de servicios cooperativos a todos los asociados, por medio de la implementación de las cuentas Ahorro a la Vista y Ahorro Nómina, los cuales nos permitirán acompañar de manera permanente a los asociados en sus actividades diarias, también estructurar una oferta de servicios diferenciados a los de la banca tradicional y permitir el traslado de beneficio y valor a los asociados.

Las cuentas de Ahorro a la Vista y Ahorro Nómina operan bajo la mayor red de cajeros automáticos a nivel nacional, esta les permite a los asociados realizar transacciones sin costo en más de 3500 cajeros automáticos de la red aliada. De igual manera atada a la misma tarjeta, los asociados podrán acceder al Cupo Rotativo que podrán utilizar por medio de avances en la red de cajeros más amplia del país, o por medio de pago con tarjeta en todos los comercios, restaurantes, droguerías y demás establecimientos.



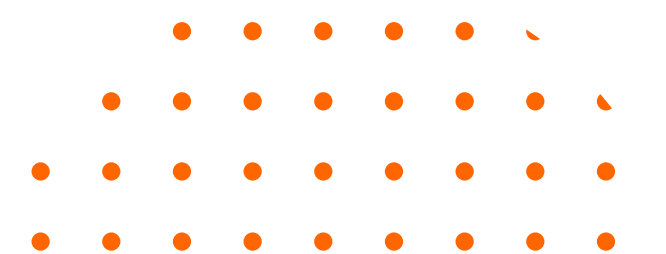
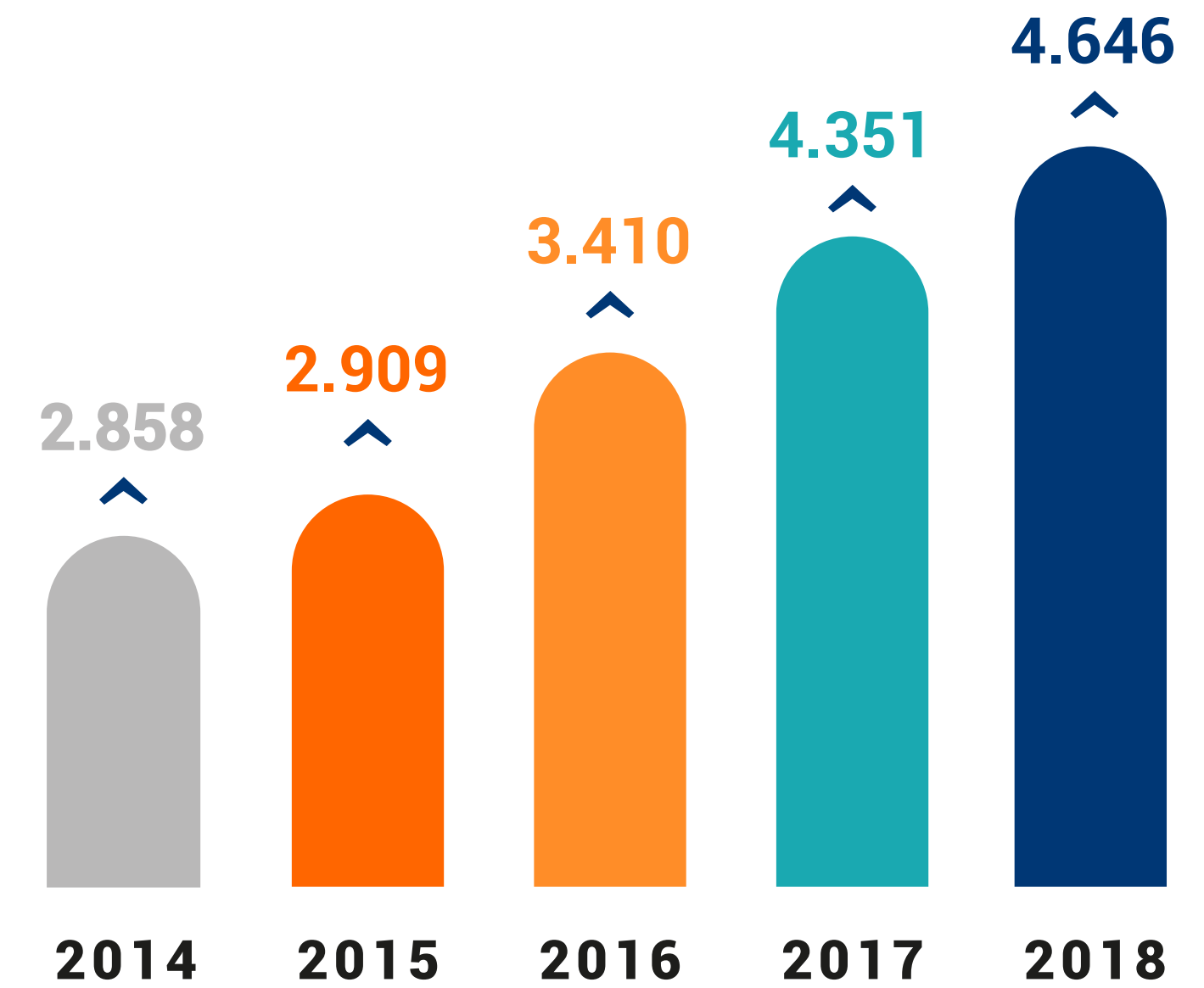
RESULTADO ECONÓMICO Y EXCEDENTES

Al cierre del año 2018, obtuvimos un total de \$4.646 millones de pesos por concepto de ingresos originados principalmente en servicios de crédito, con un incremento del 6.78% frente al año anterior.

Ingreso



Millones de pesos



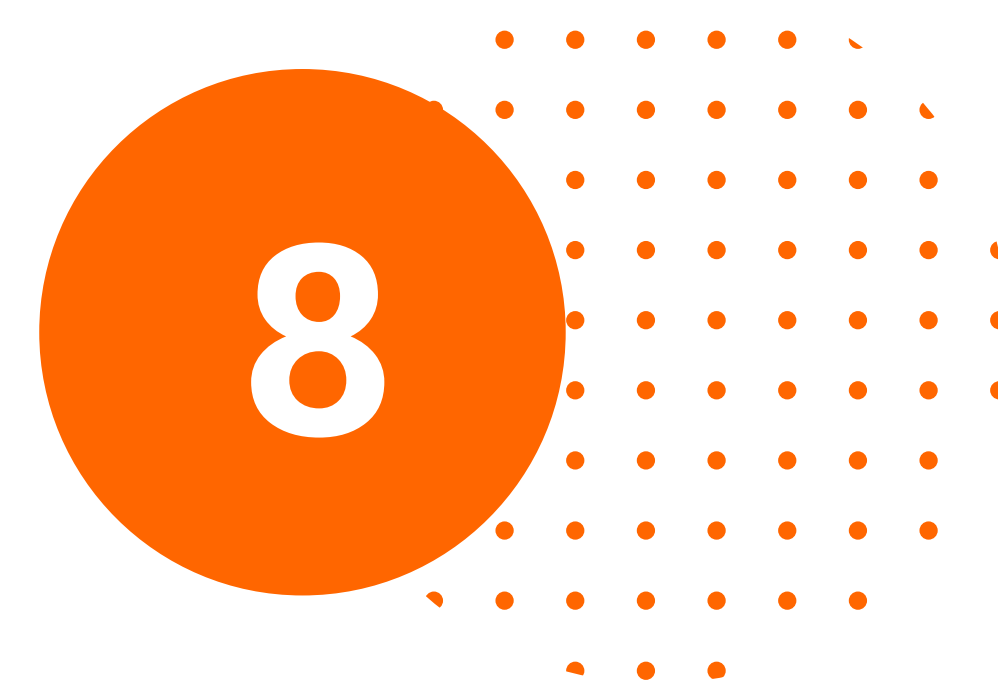


Gracias a la ejecución de estrategias encaminadas a utilizar de forma eficiente los recursos económicos logramos maximizar la rentabilidad, alcanzando un excedente de \$593 millones de pesos al cierre del 2018.

El resultado económico representó un incremento del 55.80% respecto a los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior. Estos excedentes son reinvertidos en beneficio social para nuestros asociados.

El crecimiento de la Cooperativa en número de asociados se mantiene: esto obedece a un trabajo de depuración de asociados que no cumplían con sus aportes.

En total en 2018, se registraron 3.520 nuevas asociaciones y 3.596 retiros con un decrecimiento del 0.6%, cerrando el año con un total de 17.938 asociados.



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:

La Cooperativa 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.

Comparativo Excedentes



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 ENTIDAD COOPERATIVA, se ha fijado ambiciosas metas y estrategias para el año 2019, las cuales están plasmadas en el presupuesto y de las que se destacan las siguientes:

- Colocar en el año \$17.970 millones de pesos de cartera para cerrar con un saldo de \$34.340 millones y obtener un crecimiento del 20,49%.

- Incrementar las captaciones en 15.7% de las registradas al cierre del año 2017, logrando un saldo de \$22.309 millones de pesos, lo que equivaldría a un crecimiento de \$3.020 millones.
- Crecer los Aportes Sociales en un 6,38%, para cerrar año con \$8.067 millones de pesos.
- Crecimiento de la Base Social (998 asociados, 5,54%) para cerrar con 19.012 asociados, enfocando esfuerzos a diversificar el portafolio de servicios en la base actual.
- Lograr un excedente económico de \$510 millones de pesos.

En cuanto a la base social, UNIMOS trabajará en la consecución de nuevos convenios que se verán reflejados en beneficios adicionales y de bienestar para todos los asociados.



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 unos 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.

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, es 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.

**LIGIA GRANADOS
DE PRIETO**

Presidente Consejo de
Administración

**STILLMAN DE AZA
DUARTE**

Gerente y
Representante Legal



www.unimos.com.co