

## INFORME DE GESTIÓN 2008

### Tabla de Contenido

1. Entorno Económico.....	2
2. Perspectiva Asociados – Balance Social.....	4
3. Perspectiva Financiera .....	6
Administración y Gestión del Riesgo.....	6
Administración Financiera .....	8
Sistema Administración Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo “SARLAFT” .....	9
4. Perspectiva Aprendizaje.....	11
5. Perspectiva Procesos .....	11
6. Cumplimiento Circular Externa 052 del 2007 .....	12
7. Procesos Judiciales en contra .....	13
8. Enfoque y Sistema de Responsabilidad Social .....	13
9. Ética empresarial y Gobierno Corporativo .....	13

## **INFORME DE GESTIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2008 ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS**

### **1. Entorno Económico**

El año 2008 evidenció un enfriamiento de los indicadores económicos más esenciales, debido a la recesión en que oficialmente entraron las principales economías mundiales, lo que en forma inevitable afectó la economía nacional.

Estados Unidos, entró oficialmente en recesión (definida como dos trimestres consecutivos con tasas de crecimiento negativas), los datos del mercado laboral y la fuerte contracción de la inversión fueron los primeros síntomas de la fuerte crisis que a lo largo del 2008 caracterizó a la economía americana, la cual se profundizó con la crisis *subprime* que desembocó en el resquebrajamiento de los principales participantes del sector financiero mundial. Como consecuencia de lo anterior el consumo de los hogares americanos se deterioró gravemente por el racionamiento del crédito, la baja de la demanda y la menor liquidez en el mercado.

La tormenta del sector financiero americano redundó en el colapso del sistema financiero mundial debido a lo que los analistas denominaron “la desregulación de unos mercados financieros incapaces de autoregularse”. Una de las principales causas de esta hecatombe fue la desregulación de instrumentos de altísimo riesgo: los derivados financieros.

En cuanto al sector interno el año anterior fue extremadamente difícil para la economía. La cifra del PIB del segundo trimestre del año evidenció que Colombia no fue ajena al caos mundial que se había generado, y por tanto la economía colombiana entró en un proceso de desaceleración. Según el indicador del PIB generado por el DANE, en el segundo trimestre de 2008 la economía colombiana creció a una tasa anual de 3.7%, inferior al nivel esperado por los analistas del mercado (4.4%). Diversos sectores de la economía que venían impulsando el crecimiento económico frenaron su ritmo de expansión, se vieron fuertes caídas en TES y en acciones, en el segundo trimestre del 2008 la industria creció solamente 1.1%, así como las remesas que registraron un crecimiento del 7.8%, la mitad de lo que crecieron en el 2007 presentándose una fuerte caída en el último trimestre coincidente con la cresta de la crisis mundial; en el 2008 los trabajadores colombianos radicados en el exterior enviaron remesas al país por US\$4.848 Millones.

Desde la perspectiva de la demanda, el componente que presentó la mayor variación positiva fue exportaciones totales, rubro que creció a una tasa anual de 11.6%. El crecimiento de las exportaciones superó el de las importaciones, las cuales crecieron a una tasa de 10.5%, restándole 2.2 puntos porcentuales al crecimiento total del PIB, frente a una contribución de las ventas en el exterior de 1.5 puntos porcentuales.

El menor crecimiento de la demanda externa, se reflejó en la desaceleración de algunos sectores de la economía, como es el caso de la industria manufacturera. Se mantuvo la caída en el ritmo de crecimiento del consumo de los hogares en respuesta al incremento en

la tasa de desempleo que generó menor capacidad adquisitiva en los hogares, y a un incremento en las tasas de colocación del sistema financiero, y por lo tanto un mayor costo para adquirir bienes durables. Por el lado de la oferta, los sectores que más crecieron fueron minería (7.6% anual), sector financiero (5.3% anual), transporte (4.7%), y comercio (3.6%).

Uno de los protagonistas del año 2008 fue el indicador del IPC el cual fue de 7.67%, incumpliendo nuevamente la meta fijada por el Banco de La República en más de dos puntos porcentuales. Entre septiembre y octubre de 2008 la inflación básica sin alimentos anualizada aumentó 36 puntos base: pasó de 5,16% a 5,52%, situación que fue fiel reflejo del comportamiento generalizado del año, obligando al Banco de la República a hacer uso de las herramientas contraccionistas a su alcance, v.g. incrementos de tasa interbancaria al 10% E.A., aun a costa de ir en detrimento del impulso productivo del país.

En lo que respecta al año 2009 el consenso de todos los analistas es la incertidumbre, lo que no ayuda a mejorar el panorama e invita a la cautela. Con la crisis de la economía mundial se espera presión a la baja en los precios de los *commodities*, situación que impactará negativamente en las cuentas del Gobierno nacional y en la del aparato productivo del país que depende del comercio de países como Venezuela y Ecuador, elementos que sumaran a la contracción que se viene presentando con el comercio con Estados Unidos. En el 2009 será fundamental el comportamiento de los *commodities* (v.g. petróleo) para determinar la capacidad de compra de países como Venezuela y Ecuador, ya que al ver disminuidos sus ingresos por estos rubros tendrían que restringir las compras que tienen orientadas a Colombia, una restricción aun mayor que la implementada a la fecha vía proteccionismo. Se estima que de mantenerse el precio por debajo de los USD\$70 pondría en aprietos a muchos de los países exportadores de petróleo como Venezuela, y en ese sentido las estimaciones de los analistas apuntan a un precio promedio del barril en 2009 de USD\$ 55/ barril, para el 2010 de USD\$ 70/barril.

Debido a que Colombia, en terminos fiscales, no capitalizó los años de bonanza, no se puede esperar una reactivación económica vía incremento del gasto público, aun a pesar de los anuncios del Gobierno de emprender megaproyectos de cuantiosas inversiones, ya que estos dependerán de los cierres financieros que los ejecutores logren realizar, situación que se dificultará debido a la contracción de los mercados internacionales para este tipo de financiamientos.

La disminución en la tasa de intervención en la primera reunión del año 2009 del emisor (9.0%), es un abrebotas a lo que se podría presentar de manera constante en este año donde se espera que dicha tasa pueda bajar hasta el 8%. De mantenerse controladas las presiones inflacionarias, el Banco de La República haría uso de sus herramientas expansionistas para impulsar la reactivación económica, lo cual conllevará a una disminución de tasas, lo que finalmente dependerá del nivel de aversión al riesgo que tome el sector financiero.

Teniendo en cuenta la dependencia de la economía americana, si las condiciones en Estados Unidos no empeoran, los analistas esperan un crecimiento de la economía colombiana alrededor del 2% (mínimo 1.8% - máximo 4%). Se espera que la inflación ceda alrededor

del 5.0%, debido principalmente a la desaceleración de la economía mundial que ejerce presiones a la baja al valor de los *commodities*, y a una menor demanda asociada al incremento en los niveles del desempleo que se espera puede superar el 12.5%.

Finalmente, en cuanto a la tasa de cambio, salvo picos puntuales que se pueden presentar en el transcurso de los 12 meses, se espera que al final del año se registre una ligera devaluación nominal - \$2.437- que equivale a un 8.6%. En relación al 2008.

Con base en lo anterior, las recomendaciones para el 2009 se centran en:

- Prudencia en el manejo de la deuda.
- Cuidado en el manejo de la cartera financiera (colocación y recuperación).
- Prudencia en el manejo de las inversiones.
- Conservar niveles importantes de liquidez.
- Conservar la fidelidad de asociados y usuarios, con altos niveles de servicio.

Las perspectivas económicas para el año 2009 se resumen en los siguientes indicadores:

	2005	2006	2007	2008	2009 py
PIB	5.70%	6.90%	7.50%	3.60%	2.58%
Inflación	4.90%	4.50%	5.70%	7.70%	5.09%
Superavit/Déficit fiscal	-1.50%	-1.30%	-0.80%	-1.60%	-2.27%
Tasa de Interés DTF	7.00%	6.30%	8.10%	9.80%	8.22%
Tasas de Consumo	23.80%	20.10%	24.00%	27.00%	28.00%
Tasa de Intervención BR	6.00%	7.50%	9.50%	10.00%	7.70%
Tasa de Cambio	\$ 2,284	\$ 2,239	\$ 2,015	\$ 2,244	\$ 2,437
Tasa de desempleo	12.00%	12.80%	10.20%	10.40%	12.71%

## 2. Perspectiva Asociados – Balance Social

**Estabilización de la Cooperativa Financiera:** Durante el año 2008, no obstante la complejidad del proceso de escisión de Coomeva, se lograron mantener operaciones estables y confiables donde el servicio no se vio afectado fluyendo razonablemente bien, sin que los Asociados del colectivo de Coomeva y público objetivo hayan percibido impactos significativos por el cambio, y para bien de ellos, si pudieron sentir ventajas como por ejemplo liquidez sin restricciones para sus operaciones de crédito producto de las mejores captaciones de terceros (\$96.802 millones de pesos), que permitieron crear cupos de crédito preaprobados para los Asociados del Colectivo por un valor superior a \$400.000 millones de pesos durante el año, cifra muy superior a los preaprobados en toda la historia de la Cooperativa

## **Productos y Servicios:**

En el año 2008 el número de las operaciones en caja ascendió a 6 millones de transacciones. De igual manera en el último trimestre del año 2008 se realizaron 275.292 operaciones de crédito que generaron recursos a los usuarios por \$774.385 MM.

La cartera bruta arrojó un saldo al cierre del ejercicio 2008 de \$1'391.764 MM (Un Billón Trescientos Noventa y Un Mil Setecientos Sesenta y Cuatro Millones). El incremento de cartera en el año 2008 fue de \$137.688 millones con un crecimiento del 10.98% respecto al año 2007.

Nuestros productos de captación promovieron en los usuarios la cultura del ahorro logrando captaciones a diciembre 31 de 2008 por valor de \$601.418. El crecimiento de los depósitos entre diciembre 2007 y 2008 fue de 16.33%, en un mercado que estuvo muy competido por estos recursos debido a las medidas contraccionistas del Gobierno para controlar la liquidez. El 16% de estos recursos fueron aportados por los terceros, básicamente familiares y allegados del Colectivo de Asociados Coomeva.

La cobertura de productos y servicios financieros en el grupo colectivo de asociados de Coomeva presenta unas cifras en continuo crecimiento cerrando por encima del 69% de ellos con por lo menos un producto financiero y con un promedio de tenencia de 4.32 productos por usuario.

En la gestión permanente de brindar soluciones financieras y habilitadas por las ventajas de la conversión a Cooperativa Financiera, se han desarrollado los siguientes productos y servicios nuevos:

- CDT's negociables en bolsa.
- Acceso directo a cupos de redescuento (Findeter y Bancoldex).
- Acceso directo sin intermediarios a recaudo y manejo de recursos del Fosyga, facilitando la operación de la E.P.S. Coomeva y ampliando la prestación del servicio a través del recaudo de aportes parafiscales, incluido salud, a través de la PILA (Planilla Integra de Liquidación de Aportes).
- Cupos pre-aprobados para la Tarjeta Coomeva por una cifra superior a \$180.000 millones.
- Como desarrollo de las iniciativas de la Cooperativa Multiactiva se adaptaron los productos de la Financiera en sus condiciones y políticas para acompañar el paquete básico asociación (tarjeta débito, cuenta de ahorros, cupo tarjeta Coomeva), el crédito complementario y el programa piensa joven con características especiales para crédito educativo, libre inversión y auto-fácil.

**Banca Electrónica:** Durante el 2008 avanzamos en el crecimiento y consolidación de la Banca Electrónica como canal alternativo al servicio de los usuarios para sus transacciones con

Cooameva Financiera. Crecimos en la colocación de productos entregados a los usuarios como son Oficina Virtual, Audiocooameva, Tarjeta Débito, Pago Automático, Convenios de Recaudo y Recaudo de Seguridad Social a través de PILA. Las transacciones de Cooameva Financiera a través de nuestros canales electrónicos han pasado de ser un 32% en el 2007 a un 38,47% del total de transacciones de la Cooperativa Financiera al cierre del 2008.

Se incrementó de 34 a 49 el número de cajeros automáticos en las oficinas de Cooameva, ampliando su cobertura y disminuyendo las comisiones por el uso de cajeros propios pasando de \$1,900 a \$500 por transacción.

#### Nuevas Oficinas:

Regional	Nuevas Oficinas
Cali	- Ipiales - Zarzal
Medellín	- Itagüí
Bogotá	- Andino - Avenida 82 - Suba Plaza Imperial - Duitama

**Evaluación del Servicio:** Durante el 2008 los resultados de la encuesta momento de verdad, calificación del usuario sobre el servicio que acaba de recibir, continúan siendo excelentes con calificaciones que destacan la vocación de servicio de la Financiera.

Porcentaje de personas que lo califica como excelente

	Ahorros	Créditos	Caja
Calidad del producto	94.56%	90.95%	93.73%
Oportunidad	90.04%	87.22%	91.0%
Servicio	96.09%	94.84%	92.16%

### 3. Perspectiva Financiera

#### Administración y Gestión del Riesgo.

Durante el año 2008, Cooameva Financiera logró avances importantes en la implantación de la normatividad definida por la Superintendencia Financiera de Colombia, acogándose a los acuerdos logrados en las reuniones de Basilea, en lo referente a la administración y gestión de riesgos. Cabe destacar el desarrollo del sistema de administración del Riesgo Operativo SARO y del plan de continuidad del negocio.

En cuanto al Sistema de Administración de Riesgo Crediticio SARC, se implementó el modelo de referencia para la cartera de consumo ajustando el proceso de cálculo de

provisiones según la normatividad vigente. A partir de la bodega de datos del SARC se soportó la toma de decisiones desde el Consejo de Administración y la Alta Gerencia para el establecimiento de estrategias de colocación y recuperación de cartera como respuesta a la situación de incertidumbre en el mercado financiero en general.

Se implementó el modelo predictivo de recuperación de cartera vencida y se inició la búsqueda de un software de seguimiento a la gestión de recuperación.

Como avances importantes se destacan los desarrollos técnicos para la puesta en funcionamiento del modelo de otorgamiento a persona natural, administración del proceso de otorgamiento de créditos con la herramienta BPM y la consulta automática a las Centrales de Información (Datacredito y Cifin). La información que se reporta a estas Centrales logró depurarse ubicando a Coomeva Financiera dentro de las mejores entidades a nivel nacional en calidad y oportunidad de la información, lo cual facilitará la respuesta necesaria a la aplicación de la ley de Habeas Data.

Se robusteció y se mejoró la calidad de la información almacenada en bodega de datos disponible para soportar la toma de decisiones.

A pesar de su corta experiencia como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos e informes de rutina que dicho ente de control tiene establecidos, lo cual debe generar tranquilidad en los asociados de la entidad y los usuarios de los servicios.

Todos los riesgos identificados y medidos se mantuvieron durante el 2008 dentro de los límites preestablecidos generando confianza en los distintos niveles de la administración y en los entes de control tanto internos como los del Estado.

El índice de Cartera Vencida se situó en 5.67% al cierre de diciembre de 2008.

Las provisiones por cartera crecieron el 41.6% dando cumplimiento a las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, alcanzando la cifra de \$72.369 millones representados en provisión individual por riesgo y provisión general, logrando con ellas cubrir el 87.29% de la cartera vencida, hecho que imprime tranquilidad tanto a los Asociados como a la comunidad de usuarios de los servicios de Coomeva Financiera.

La brecha de liquidez que mide la Superintendencia Financiera de Colombia se situó como positiva en el rango de los 90 días en \$188.854 millones de pesos, muy superior a lo exigido por la normatividad, lo cual garantiza una excelente protección a la operación normal de la entidad. El índice de solvencia alcanzó el 16.02%, significando un excelente respaldo al pasivo para con el público, teniendo en cuenta que el límite requerido por la ley es de sólo el 9%.

## Administración Financiera

En cuanto a los resultados económicos, se alcanzaron excedentes por \$11.728 millones de pesos, excediendo en un 17% la meta de \$10.018 millones de pesos.

Uno de los elementos más representativos de los resultados obtenidos al cierre del 2008 lo significó el haber superado los compromisos establecidos con la Superintendencia Financiera en cuanto a resultados en excedentes y márgenes de rentabilidad proyectados, situación que ayuda a fortalecer la buena imagen de la Financiera ante este importante órgano de control. El comportamiento del 2008 frente a los compromisos establecidos ante la Superfinanciera se puede apreciar de la siguiente manera:

(Cifras en Millones de Cop\$)	2008 Py Super	2008 Real	Diferencia Real - Super
+ Ingresos Financieros	282,428	283,675	1,248
- Gastos Financieros	128,376	122,799	-5,577
<b>= Resultado Financiero Bruto</b>	<b>154,052</b>	<b>160,877</b>	<b>6,825</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>54.55%</b>	<b>56.71%</b>	<b>2.17%</b>
- Gastos Operacionales	105,755	104,889	-866
<b>= Resultado Operacional Antes de Provisiones</b>	<b>48,297</b>	<b>55,988</b>	<b>7,691</b>
<b>Margen Operacional</b>	<b>17.10%</b>	<b>19.74%</b>	<b>2.64%</b>
- Provisiones, Deprec. y Amortizaciones	47,884	53,935	6,051
<b>= Resultado Operacional Neto</b>	<b>413</b>	<b>2,053</b>	<b>1,639</b>
<b>Margen Operacional Neto</b>	<b>0.15%</b>	<b>0.72%</b>	<b>0.58%</b>
+ Ingresos No Operacionales	11,809	10,549	-1,260
- Gastos No Operacionales	2,204	874	-1,331
<b>= Excedentes</b>	<b>10,018</b>	<b>11,728</b>	<b>1,710</b>
<b>Margen de Excedentes</b>	<b>3.55%</b>	<b>4.13%</b>	<b>0.59%</b>

En lo que a estructura financiera se refiere, en el año 2008 Coomeva Financiera registró un crecimiento del 14% al pasar de \$1,356 billones en activos al cierre del 2007, a \$ 1,545 billones al cierre del 2008 de la siguiente manera:

(Cifras en Millones de Cop\$)	Dic-2007	Dic-2008
<b>Activo</b>	<b>1,356,735</b>	<b>1,545,082</b>
Disponible	42,750	61,535
Fdos Interb Vendidos Y Pactos Revta		26,222
Inversiones	75,320	100,379
Cartera Credito-Operac.Leasing Fcier	1,202,941	1,319,388
Aceptac.-Operac.Contado Y Derivados	-14	
Cuentas por Cobrar	18,713	21,944
Bienes Realiz. Rec.En Pago Y Restit.	358	131
Propiedades Y Equipo	8,662	8,319
Otros Activos	8,005	7,165
<b>Pasivo</b>	<b>1,233,661</b>	<b>1,411,170</b>
Depositos Y Exigibilidades	520,724	605,517
Creditos Bancarios-Oblig.Financieras	678,499	610,822
Cuentas Por Pagar	28,350	30,928
Titulos De Inversion En Circulacion		155,870
Otros Pasivos	4,787	4,742
Pasivos Estimados Y Provisiones	1,300	3,290

(Cifras en Millones de Cop\$)	Dic-2007	Dic-2008
<b>Patrimonio</b>	<b>123,074</b>	<b>133,913</b>
Capital Social	120,000	121,509
Reservas		604
Fondos De Destinacion Especifica		
Superavit O Deficit	56	73
Resultados Ejercicios Anteriores		
Resultados del Ejercicio	3,018	11,728

### **Sistema Administración Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo “SARLAFT”.**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 026 de junio 26 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en Coomeva Financiera se desarrolló e implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, el cual entró en operación el 1º de junio, un mes antes de lo ordenado por el ente de control.

Como parte de los controles que se tienen para prevenir actividades delictivas relacionadas con el ingreso de dineros ilícitos a la organización, se implementaron las siguientes herramientas:

- EFFIDETECT, sistema de monitoreo de alertas, que permite analizar todas las transacciones que se realizan a través de las oficinas y de la banca electrónica (Internet, ACH, Cajeros Servibanca, Pagos Electrónicos), detectando operaciones inusuales para la investigación y análisis por parte de las oficinas y del área de cumplimiento.
- ERA – Enterprise Risk Assessor, sistema de administración de riesgos, con esta herramienta se han obtenido las matrices de riesgo de todas las oficinas y consolidado la información por Regionales y Nacional respecto al riesgo de prevención de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. De acuerdo a lo que ordena la Superintendencia Financiera de Colombia, se está realizando seguimiento semestral al sistema a través de visitas a todas las oficinas.
- WORLD COMPLIANCE, sistema de consulta en listas de control, con este proveedor inicialmente se compró una licencia de consulta a través de Internet de más de 120 listas de control a nivel nacional e internacional, entre las listas que consultamos aparecen la lista OFAC (anterior lista Clinton), FBI, CIA, Interpol, Comunidad Europea, ONU, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, DAS, SIJIN, etc. A esta empresa también se le adquirió a finales de año, la base completa de información para poder realizar cruces de información contra la totalidad de nuestra base de Asociados y Asociados Adherentes.
- CLEMENTINE, sistema de minería de datos, en Clementine tenemos desarrollados varios modelos para detección de operaciones inusuales, detección de operaciones sospechosas y seguimiento a las operaciones realizadas por las Personas Expuestas Públicamente – PEP's

A través de todas estas herramientas se tienen implementados los controles de acuerdo con los factores de riesgo que ordena la norma, en cuanto a: Clientes, Canales, Productos y Jurisdicciones.

Adicionalmente, a través del correo electrónico recibimos alertas que se generan a nivel nacional e internacional en el momento, relacionadas con terrorismo, lavado de activos, FARC, Paramilitarismo y concierto para delinquir.

Mensualmente se transmite a la Unidad de Información y Análisis Financiero los reportes ordenados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como parte del plan de capacitación sobre SARLAFT, se dio instrucción a los formadores a nivel nacional, para que se actualizara la capacitación a todo el personal y se está terminando de implementar un curso virtual al cual podrán acceder todos los funcionarios de la Financiera, con lo cual se cumple con lo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **4. Perspectiva Aprendizaje**

**Cooameva Financiera** a Diciembre de 2008 finalizó con un total de 1.008 colaboradores. La antigüedad promedio en Coomeva se mantiene en 4.7 años lo que refleja una alta estabilidad laboral, dado que a nivel de las grandes Empresas de Colombia se considera que este indicador por encima de 3,5 años es razonable. A nivel nacional se presentó una rotación anual promedio de 4,63% la cual está dentro del standard de este indicador.

Durante el año 2008 el 12,7% del total de los colaboradores fueron promocionados a nivel nacional, reflejando que cada vez más colaboradores internos puedan asumir nuevos roles y responsabilidades dentro de la Organización, proyectando al interior el plan de carrera donde se optimiza su talento y desempeño orientados y enfocados a la obtención de mejores resultados. Lo anterior se logra gracias al enfoque de evaluación de desempeño y plan maestro de capacitación donde se ejecutaron diversos programas de capacitación y formación con cobertura nacional principalmente en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades comerciales, competencias, avance de Coaching I y II, PNA, Captar y Vender, Pasión Coomeva actualización en normas y procedimientos. Así mismo se desarrollo en la Dirección Nacional un convenio de especialización en Finanzas dirigido a colaboradores de áreas de Riesgo, Operaciones, Financiera. Se logró implementar y desarrollar el Primer concurso de conocimientos “el Que sabe Gana” que permitió el fortalecimiento de conocimientos de productos, servicios , procesos y procedimientos de toda la Cooperativa Financiera, logrando un impacto directo en la motivación y resultados de los colaboradores mejorando su nivel de desempeño en los cargos.

En auxilios y beneficios se pagó durante el 2008 un total de \$108.389.185 a los colaboradores. Respecto a Créditos de vivienda se aprobaron créditos por \$643.235.513 en vivienda y calamidad.

#### **5. Perspectiva Procesos**

Se destacan los siguientes aspectos en esta perspectiva desarrollados durante el año 2008:

- En el año de 2.008 se logro la estabilización de la nueva entidad, que inicio con nuevos procesos, productos, regulación, estructura y un software adaptado a las nuevas necesidades. No obstante la complejidad del proceso de escisión, se logro mantener operaciones estables y confiables donde el servicio no se vio afectado fluyendo razonablemente bien, y antes por el contrario los usuarios de Coomeva han percibido impactos significativos por el cambio, debido a la implementación de nuevos productos y servicios.
- Coomeva Financiera obtuvo la ratificación de su Sistema de Gestión de Calidad conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2000. La entidad certificadora destacó un alto compromiso a todo nivel y un sistema de gestión de calidad sólido, maduro y en permanente mejora continua. Han sido cinco años en este proceso de certificación para todos los procesos de la organización centrados en el enfoque al cliente, lo cual ha redundado en beneficios para los públicos objetivo.

- Se encuentra en plena operación el servicio de emisión de CDT's; fuimos inscritos para transar en la Bolsa de Valores de Colombia el pasado 9 de abril de 2008 y también contamos con el servicio de DECEVAL (Custodia de valores electrónicos para el sector financiero en Colombia) para la custodia y transaccionalidad electrónica de los mismos. Se han realizado transacciones de custodia y venta de CDT's – Títulos Valores - con la Mesa de Inversiones de Coomeva, Bolsa de Valores y DECEVAL por valor total al cierre del 2008 de **\$80.911** millones.
- Certificación de la entidad como Operador de Información para el recaudo de la planilla PILA a través del proveedor SOI, convirtiendo a Coomeva Financiera en la recaudadora de independientes más grande del país.
- Implementación de los requisitos mínimos de seguridad en el manejo de la información a través de medio y canales de distribución de productos y servicios de acuerdo a las exigencias de la circular 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Postulación al Premio Colombiano a la calidad de la Gestión, como desarrollo a la iniciativa de “Fortalecer el modelo de excelencia de la gestión”. Los resultados obtenidos evidencian que Coomeva Financiera se encuentra acertadamente en el camino hacia la excelencia, y muy cerca de alcanzar estándares en la calidad de su gestión que la ubicarán como una empresa de categoría mundial.

## **6. Cumplimiento Circular Externa 052 del 2007**

Coomeva Financiera –como establecimiento de crédito resultante de la escisión de su matriz Coomeva- inició operaciones a partir del 1° de octubre de 2007, previa autorización para su constitución y funcionamiento impartida por la Superintendencia Financiera. Desde ese mismo momento la administración de Coomeva Financiera adoptó las medidas necesarias para darle cumplimiento a las disposiciones legales que regulan la actividad y funcionamiento de los establecimientos de crédito y, en particular, las contenidas en la Circular Externa 052 de 2007 relacionadas con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios.

En este sentido, la primera decisión que se adoptó consistió en designar a un funcionario de alto nivel para el manejo, implementación y coordinación de este proyecto. Asimismo, se procedió a incluir en las políticas y procedimientos de Coomeva Financiera relacionados con la administración de la información los criterios de que tratan los numerales 2.1. y 2.2. de la citada Circular. Adicionalmente, para dar aplicación a tales criterios y teniendo en cuenta los canales de distribución utilizados por Coomeva Financiera, se han adoptado medidas relacionadas con la seguridad y calidad conforme a las exigencias consagradas en los numerales 3.1., 3.2., 3.3. y 3.4. de dicha Circular.

Coomeva Cooperativa financiera ha adelantado las siguientes actividades:

- A junio 30 de 2008 se dio cumplimiento a la fase 1.
- La Fase II se encuentra en etapa desarrollo que debe culminar antes de marzo 31 de 2009.

- La Fase III se encuentra en etapa desarrollo, debe culminar antes del cierre del año 2009.

## 7. Procesos Judiciales en contra

En la actualidad no existen procesos en contra de Coomeva Financiera que puedan afectar su situación de solvencia o su estabilidad.

## 8. Enfoque y Sistema de Responsabilidad Social

Desde el momento mismo de su constitución, la Alta Dirección de Coomeva Financiera hizo explícito su compromiso frente a la responsabilidad social, mediante la adopción de un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas coordinadas e integradas a la operación del negocio de intermediación financiera constitutivo de su objeto social, que soportan el proceso de toma de decisiones frente a cada uno de los grupos de interés con quienes la cooperativa mantiene relaciones, de manera coherente con unos principios básicos de gestión. Dado que las actividades constitutivas de su objeto social se circunscriben a la realización de operaciones de intermediación financiera, para la Alta Gerencia de Coomeva Financiera su principal responsabilidad se centra en desempeñar bien esta labor de intermediación, canalizando de la mejor manera los recursos captados del público hacia la realización de actividades productivas y generadoras de bienestar social. Se destacan en estas actividades la promoción para la creación de empresas, asesorando y financiando las ideas hasta convertirlas en negocios. Los resultados de esta importante gestión se aprecian en este cuadro:

Empresarismo 2008	
Empresas Creadas	135
Empresas fortalecidas	464
Empleos generados	1611
Créditos (Millones)	63,294
Fondo de garantías (Avaladas)	128

Fuente: Bodega de datos SARC; Indicadores 2008 Fundación Coomeva

## 9. Ética empresarial y Gobierno Corporativo

Para garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, desde el momento mismo de su constitución Coomeva Financiera adoptó un Código de Buen Gobierno el cual ha sido más una práctica convertida en cultura, que un documento de declaración. Los principios fundamentales de rigor técnico, rigor jurídico y rigor financiero han enmarcado el actuar de la cooperativa, permitiéndole convertirse en una empresa modelo dentro del género de las cooperativas financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera. Por eso, se ha definido como política institucional que al interior de Coomeva Financiera el

espíritu de un Buen Gobierno debe trascender la declaración y convertirse en una vivencia permanente de la cultura organizacional y marco rector de su actuación.