

INFORME DE GESTIÓN

FUNCIÓN FINANCIERA

En cumplimiento de las normas legales el Consejo de Administración y el Gerente General de la Cooperativa, rinden el siguiente Informe de Gestión:

Durante el año 2019, la Cooperativa nuevamente cumplió con suficiencia sus objetivos de permanencia, crecimiento y rentabilidad. El Patrimonio Total, \$505.451, creció el 15.21%. Los Excedentes, se situaron en \$110.566 millones, con un incremento del 74.65%. Estos excedentes fueron afectados positivamente por la devolución de \$18.000 mil millones del Fondo de Amortización de Aportes y de \$2.043 de la cuenta Provisión Contingencia Probable de pérdida, en cumplimiento Acto Administrativo 2018145562-005-000 del 02 de noviembre de 2018.

A diciembre 31 de 2019, la Cooperativa registra provisiones de Riesgo Operativo por \$57.957 millones; de Cartera que exceden el 100% de la vencida, \$96.812 millones; Adquisición y/o Desarrollo de nuevo Software Financiero, \$50.881 millones. Sumados estos valores a \$27.498 millones del Fondo de Solidaridad, a \$503 millones del Fondo de Educación y a \$505.451 millones de Patrimonio, y restados \$80.794 millones de aportes sociales individuales, nos arroja un saldo \$658.308 millones como Capital Institucional, el cual creció el 13.42%. Es decir, la Cooperativa se mantiene muy blindada ante circunstancias desfavorables del mercado.

Las Captaciones al final del 2019 incrementaron el 7.81%, para un saldo de \$464.727 millones.

Los Activos netos de la Cooperativa se situaron en \$1.132.902 millones, con un crecimiento del 13.82%. Las Fuentes Aplicadas a los Activos participan así: El Patrimonio Contable con el 44.62%, las Captaciones con el 41.02%, las Provisiones diferentes a las de cartera con el 9.61%, los fondos sociales con el 2.47% y las Cuentas por Pagar con el 0.67%, las Obligaciones Laborales y otros pasivos con el 1.61%.

Dentro de la Estructura de Activos las Inversiones participan con el 1.56%, el Disponible con el 16.93% y la Cartera Neta con 78.22%, las Cuentas por Cobrar con 1.36%, los Activos Materiales y Otros Activos con el 1.93%.

Al finalizar 2019 las Inversiones incrementaron en un 12.58% y sumaron \$17.718 millones; la Cartera neta aumentó el 9.52%, para cerrar con \$886.180 millones; el Disponible cerró con un saldo de \$191.750 millones, incrementándose en un 27.94% respecto del cierre del año anterior.

FONDO DE EDUCACIÓN

El Fondo de Educación inició el año 2019 con un saldo de \$503 millones, al cual le fueron adicionados \$12.662 millones de la aplicación de Excedentes del año 2018. Se ejecutaron \$3.166 millones en educación formal y, de conformidad con las normas legales y tributarias vigentes, se pagaron a la DIAN \$9.496 millones. Al cierre de 2019 el Fondo registró un saldo de \$503 millones.

EDUCACIÓN FORMAL

Durante el año 2019, se ejecutaron proyectos educativos en instituciones educativas oficiales por \$3.166 millones, correspondientes al 5% de los excedentes del año 2018 y que fueron aplicados y pagados al Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria. Proyecto TdeA Solidario: Apoyo Educativo para la Gestión de Permanencia- y a la Institución Universitaria Pascual Bravo -Proyecto Sistema de Bienestar para la Felicidad, integrado por los siguientes subsistemas: “Zona de Alimentación y Ocio”, “Programa de Permanencia y Graduación Estudiantil” y “Espacio para el Fortalecimiento del Deporte y la Cultura”-

Sectores beneficiados, estudiantes de instituciones universitarias oficiales de estratos uno, dos y tres y docentes y empleados de dichas instituciones.

FONDO DE SOLIDARIDAD

El Fondo de Solidaridad inició el año 2019 con un saldo de \$4.134 millones, al cual le fueron adicionados \$6.331 millones de la aplicación de Excedentes del año 2018 y le fueron retornados \$19.576, en acatamiento de orden de la Superintendencia Financiera de Colombia, previa autorización de la Asamblea General del 16 de marzo de 2019. Se ejecutaron \$2.543 por pagos de solidaridades a los asociados. Al cierre de 2019 el Fondo registró un saldo de \$27.498 millones.

Beneficios recibidos por los asociados año 2019				
\$millones				
Cargados al Fondo de Solidaridad				
Tipo de Solidaridad	Año 2019	Año 2018	Variación \$	Variación %
Calamidad Doméstica	126	110	16	14.55
Hospitalización	879	498	381	76.51
Muerte de Familiar	1.242	1.074	168	15.64
Deudos	0	460	-460	-100.00
Ahorros	12	11	1	9.09
Asociado Especial	278	148	130	87.84
Auxilio Mutuo	6	6	0	0.00
Sub-Total	2.543	2.307	236	10.23

Beneficios recibidos por los asociados año 2019				
Millones				
Cargados al gasto	Año 2019	Año 2018	Variación \$	Variación %
Primas seguros de vida deudores asumidas por la Cooperativa	3.491	2.962	529	17.86
Auxilios Educativos	4.217	4.308	(91)	(2.11)
Aguinaldo Navideño	3.415	2.217	1.198	54.04
Celebraciones, capacitación, recreación	1.008	553	455	82.27
Sub-Total	12.131	10.040	2.091	20.83
Total	14.674	12.347	2.327	18.85

DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA COMUNIDAD

Durante el año 2019, vía gastos, \$1.258 millones para Desarrollo Sostenible de la Comunidad, así: \$346 millones en Programas de Semana Santa, \$117 millones en proyectos de Instituciones educativas y del INDER Sabaneta; y \$795 millones en el Programa Educativo Vida Cooperativa emitido por TELEANTIOQUIA.

De conformidad con el artículo 96 de la Ley 1328 de 2009 y su Decreto Reglamentario 3341 de 2009, los \$3.166 millones en Educación Formal y los \$1.397 millones de Desarrollo Sostenible de la Comunidad totalizan los recursos aplicados por la Cooperativa hacia sectores menos favorecidos de la población en programas que configuran su Balance Social del año 2019.

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Durante el año 2019, la gerencia de la Cooperativa, con base en la autorización recibida del Consejo de Administración en enero del mismo año, procedió a la suscripción de los contratos necesarios, dentro de la estrategia de modernización tecnológica de JFK Cooperativa Financiera, partiendo de la implementación de un proyecto de nuevo Core Bancario que le aseguren a ésta la calidad y oportunidad de la información, la capacidad de desarrollar nuevos productos y servicios e implementar nuevos canales y medios de pagos, una mayor eficiencia operativa, mayor automatización para minimizar los diversos riesgos inherentes a su accionar financiero y la más pertinente gestión de continuidad del negocio. Actualmente se avanza en la fase de conceptualización del proyecto.

Además del avance en el proyecto de modernización tecnológica a continuación, se listan los logros más relevantes logrados por el equipo de trabajo de Gestión Tecnológica en el año 2019 y que han contribuido a los logros corporativos:

- Creación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), alineado con la estrategia corporativa y que su vez define el mapa de ruta de los próximos 5 años a nivel tecnológico para la Cooperativa.

- Implementación del Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD) en el data center Titanium de TIGO que cumple con estándares de TIER III.
- Implementación de seguridad en las estaciones de trabajo para la adecuada protección de la información.
- Ejecución exitosa de la prueba de continuidad del negocio.
- Acompañamiento en las definiciones técnicas del nuevo Core.
- Disponibilidad del 100 % en las aplicaciones misionales y de apoyo.
- Mejoramiento completo del sistema de copias de respaldo, con copias de seguridad en cinta que garantizan la disponibilidad de la información.
- Definición de la matriz de Análisis de Impacto del Negocio (BIA) la cual permite identificar los procesos y aplicaciones críticas necesarias para operar en caso de contingencia.
- Implementación de cifrado de información confidencial compartida por correo electrónico.
- Creación del salón de la ciberseguridad, por medio de este los empleados de la Cooperativa pueden auto-capacitarse en temas de Seguridad Informática.
- Mejoramiento y potencialización de la herramienta e-Mail Marketing para el envío masivo de correos.
- Envío de certificados individuales de retención en la fuente a través de e-Mail Marketing.
- Implementación de enlaces secundarios de telecomunicaciones en las Agencias.
- Aseguramiento de los enlaces de telecomunicaciones de todas las Agencias.
- Instalación de herramienta SIEM la cual permite ver los eventos de seguridad en la red.
- Implementación de servicio de Recaudo Externo a través de PSE y Baloto.
- Selección e implementación de servicio de validación biométrica.
- Selección e implementación del sistema de digiturnos.
- Documentación de procesos del área para el mejoramiento continuo.

GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos de la Cooperativa está ligada a su objetivo estratégico de ser un patrimonio económico institucional auto-sostenible; tal objetivo y la política de crear y mantener robustas las provisiones legalmente permitidas frente a los distintos tipos de riesgos son, a la vez, soporte fundamental para la continuidad del negocio y, por tanto, prenda de seguridad para nuestros ahorradores y prenda de confianza de éstos hacia nuestra institución.

El Consejo de Administración, a la luz del escenario de riesgos en el que se desenvuelve la Cooperativa, ha instruido y facultado a la Gerencia para que tome las medidas que considere necesarias para garantizar un patrimonio adecuado para la institución, la cual deberá continuar con la ortodoxia y prudencia que la han distinguido.

Incluimos en las Notas a los Estados Financieros un aparte completo alusivo a la revelación de riesgos. No obstante, hacemos aquí una referencia de los mismos.

Riesgo de Crédito

La Cooperativa concluyó el año con \$1.037.824 millones de cartera bruta, alcanzando un crecimiento del 9.14%. La entidad, como el conjunto del sistema financiero, también sufrió el deterioro de su cartera y la mora se incrementó en \$4.914 millones para un saldo de \$54.667 millones de cartera vencida, y un Índice de Mora del 5.29%, mayor al 5.24% del año 2018. Gracias al permanente seguimiento de la cartera, a las condiciones de mercado y a las ácidas políticas respecto a provisiones, éstas terminaron con un valor de \$151.644 millones, para un Índice de Cubrimiento del 277.40%.

La Cooperativa dispone de modelos de otorgamiento de crédito y, para el seguimiento de la cartera, acoge las disposiciones y modelos de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, incrementando los porcentajes de provisión para lograr un mayor cubrimiento de cartera.

Riesgo de Liquidez

La administración del Riesgo de Liquidez está orientada a proveer a la Cooperativa de los recursos líquidos suficientes para atender cumplidamente los compromisos contraídos con sus diferentes públicos; para ello cuenta con políticas y procedimientos que propician una actitud diligente y proactiva en esta materia.

Para la medición del riesgo de liquidez la Cooperativa adoptó la metodología estándar propuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia. Durante el año 2019 la Cooperativa no presentó cifras negativas en sus IRL a 7 y 30 días, es decir que nunca estuvo expuesta al riesgo de liquidez y por consiguiente no fue objeto de requerimiento alguno en esta materia. Igualmente, dada la suficiente liquidez y el prudente manejo de los recursos no hizo uso de los cupos de crédito otorgados a su favor por las diferentes entidades financieras con las cuales tiene relación.

Riesgo Operativo

La gestión de riesgo operativo está fundamentada en la organización, segregación de funciones, el establecimiento de procedimientos claros de operación y recurso humano idóneo y suficiente. La Cooperativa tiene establecidas políticas, normas y procedimientos que garantizan el manejo del negocio dentro de niveles de riesgo razonables.

La Cooperativa ha definido su perfil de riesgo operativo mediante la evaluación de expertos y en el 2019 estructuró la administración de las etapas y elementos del SARO; además, implementó una herramienta tecnológica especializada para su administración.

Los anteriores aspectos están recogidos en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO y sus anexos, los cuales cumplen con las condiciones y exigencias contempladas en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC.

Nuestra infraestructura tecnológica cuenta con los controles necesarios para garantizar la disponibilidad, seguridad y calidad de la información; también se estructuró y mejoró el

Centro Alternativo de Procesamiento de Datos (CAPD) como el elemento principal del Plan de Continuidad de Negocios y manejo del riesgo de crisis para el tipo y tamaño de la Cooperativa.

Siendo consecuentes con su objetivo estratégico y su política de fortalecimiento institucional y teniendo en cuenta las recomendaciones de Basilea II y Basilea III respecto de los requerimientos mínimos de capital, la Cooperativa constituye la Provisión de Riesgo Operativo sobre un porcentaje del promedio de ingresos brutos y acumuló al cierre del 2019 una provisión de \$57.957 millones.

Los eventos de riesgo operativo materializados en el 2019 no tuvieron un impacto significativo para la entidad. Ver Notas a los Estados Financieros.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

En la administración de riesgos para la prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, la Cooperativa impulsa el cumplimiento de sanas prácticas financieras, para proteger su reputación y credibilidad, reduciendo la posibilidad de ser utilizada para el manejo de recursos de origen ilícito. Las operaciones y negocios de la Cooperativa se tramitan anteponiendo los principios éticos sobre el logro de metas comerciales y la Cooperativa siempre ha dispuesto de los recursos humanos, físicos y tecnológicos para una gestión eficiente del SARLAFT.

La capacitación de los empleados, la evaluación de operaciones inusuales y/o sospechosas, el monitoreo de las señales de alerta, los reportes internos de control han sido elementos fundamentales para la detección y control de potenciales efectos que puedan afectar a la Cooperativa, es por ello que se ha dispuesto de una adecuada plataforma tecnológica y de seguridad con la finalidad de mejorar sus prácticas contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

La Cooperativa ha atendido de manera oportuna y estricta el envío de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF y demás requerimientos que nos emiten los diferentes entes de control externos.

De igual manera, ha mantenido una actitud diligente para atender los requerimientos de información de las autoridades encargadas de la lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y cuenta con una estructura de personal considerada idónea y suficiente, con responsabilidades claramente definidas y funciones segregadas.

El Manual del SARLAFT señala las responsabilidades del Consejo de Administración, Oficial de Cumplimiento y del nivel administrativo de la Cooperativa.

El Consejo de Administración, durante el año 2019, participó activamente en el SARLAFT; en efecto, realizó seguimiento apoyándose en el Comité de Auditoría y en los informes del Oficial de Cumplimiento y de los demás órganos de control.

No obstante, y de acuerdo a la inspección realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia a finales del año 2019, la Cooperativa deberá seguir reordenando la estructura del SARLAFT sobre todos los aspectos técnicos que integran sus etapas y elementos, para lo cual el Supervisor le ha fijado un plazo; pero es importante precisar que el actual sistema

siempre ha contado con los recursos económicos, humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos en este sistema, que es vital y estratégico para la Cooperativa.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Cooperativa, por su vocación de servicio y en estricto acatamiento de las disposiciones legales, tiene implementado un Sistema de Atención al Consumidor Financiero para:

- Consolidar la cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- El adecuado suministro de información.
- El fortalecimiento de los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos.
- La protección de los derechos de los consumidores financieros.

Además del Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y la Junta de Vigilancia, la Cooperativa cuenta con un equipo de colaboradores para la atención de las solicitudes, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros.

Comparativo quejas				
Vía	Año 2019	Año 2018	Variación absoluta	Variación %
SFC	62	74	-12	-16.22
DCF	10	6	4	66.67
JFK	276	248	28	11.29
Total	348	328	20	6.09

Todas las quejas fueron atendidas dentro de los términos y plazos establecidos y algunas ayudaron a mejorar los servicios.

OPERACIONES CON LOS ASOCIADOS Y CON LOS ADMINISTRADORES

Las operaciones celebradas con los asociados y con los administradores corresponden únicamente a las enmarcadas dentro del objeto social de la Cooperativa.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

Para el año 2020, la Cooperativa espera crecimientos del 7.80% en sus activos; 8.42% en la cartera; 6.3% en Captaciones y 11.31% en su patrimonio. Proyecta excedentes por \$86.969 millones.

HECHOS RELEVANTES CON POSTERIORIDAD AL CIERRE DEL EJERCICIO

En atención a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 se deja constancia de que con posterioridad al cierre del ejercicio del año 2019 y hasta la fecha de aprobación de este Informe, no han sucedido acontecimientos relevantes en la Cooperativa.

NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

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

En atención a la Circular Externa 14 de 2009, modificada por la Circular Externa 038 del mismo año, de la Superintendencia Financiera de Colombia, se deja constancia que la Cooperativa cuenta con los controles necesarios para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de software; como evidencia, se anexa el informe "Declaración sobre el estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor".

CONTROL INTERNO

En lo referente al Sistema de Control Interno, la Cooperativa cumple con lo establecido en el Capítulo IV, Título I de la Parte I, de la CBJ reexpedida por la C.E 29 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ASPECTOS TRIBUTARIOS

La Cooperativa ha dado cumplimiento a todas sus obligaciones en materia tributaria: Retención en la fuente, IVA, GMF, Impuesto a la Renta, Aplicación de la cuota de Educación Formal, Impuesto Predial, Industria y Comercio, etc.

OBLIGACIONES ANTE LOS ENTES DE CONTROL

Se ha cumplido con todas las obligaciones que tiene la Cooperativa en el ejercicio de su actividad financiera y ante los entes de control.

ASPECTOS LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL

La Cooperativa cumple con la normatividad legal vigente en los siguientes aspectos: contratación laboral, contratación de aprendices, pago de seguridad social y de parafiscales y pago de prestaciones sociales. Como aportante, la Cooperativa se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al cierre del ejercicio de acuerdo con los plazos fijados.

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

El Gerente de la Cooperativa, en su carácter de Representante Legal, y el Contador Público responsable de la preparación de los Estados Financieros, han impartido la certificación prevista en los artículos 34 y 37 de la Ley 222 de 1995, acerca de los estados financieros correspondientes al año terminado el 31 de diciembre de 2019, dando cumplimiento a la verificación respecto de la existencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación, correcta presentación y adecuada revelación.

APROBACIÓN DE ESTE INFORME

Este Informe de Gestión fue aprobado unánimemente por el Consejo de Administración en sesión de febrero 19 de 2020 y, conforme a lo establecido en la Ley 222 de 1995, copia del mismo fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que, en su dictamen, informe sobre su concordancia con los estados financieros.

ORIGINAL FIRMADO

VICTOR HUGO ROMERO CORREA
Representante Legal

ORIGINAL FIRMADO

HUMBERTO MACHADO ANDRADE
Presidente Consejo de Administración