



# INFORME JUNTA DE VIGILANCIA



**INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA**  
**ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS**  
**FEBOR ENTIDAD COOPERATIVA**  
**BOGOTÁ, MARZO 14 DE 2015**

La Junta de Vigilancia se permite dar un afectuoso saludo de bienvenida a cada uno de los asistentes a esta honorable asamblea y les invita respetuosamente para que participen en ella decididamente, exponiendo claramente sus puntos de vista, respetando las apreciaciones de los demás, y ante todo procurando realizar aportes que sirvan para mejorar aspectos inherentes con el objeto de la Cooperativa y para beneficio de todos los asociados.

Iniciamos nuestro informe de gestión anual indicando que el hecho de que la Junta de Vigilancia sea un órgano que hace parte activa de nuestra Cooperativa en lo que compete al control del balance social, nos obliga a estar permanentemente revisando las decisiones que tomen la administración en cabeza del señor Gerente, del Consejo de Administración, así como de los Comités de Educación, Bienestar y Solidaridad que tienen la responsabilidad de administrar recursos de la empresa que se colocan a los asociados a través de las diferentes líneas de crédito o a través de los auxilios de educación y solidaridad que se tienen implementados por parte de nuestra empresa.

El año 2.014 no fue ajeno a ello y la Junta tuvo cada mes periódicas jornadas de trabajo donde conoció por documentos y reuniones presenciales, las decisiones de cada instancia de trabajo; se reunió con funcionarios de la Cooperativa cada vez que ameritó hacerlo para claridad de diferentes temas, para absolver inquietudes trasladadas a nosotros por los asociados y gracias a los buenos oficios de cada uno de ellos nuestra labor se realizó de una manera honesta, decidida, transparente, imparcial, oportuna y acertada.

El señor Gerente de la Cooperativa nos brindó el apoyo debido en cada circunstancia en que fue consultado, así mismo la Jefe del área Jurídica quien estuvo atenta a cada llamado que le realizó la Junta en todos los aspectos inherentes con las responsabilidades de su cargo. El Consejo de Administración también interactuó con nosotros en los tiempos en que se encuentra estipulado por reglamento, enterándonos de todas las inquietudes que se fueron generando en los tiempos producto de nuestra labor; tomaron nota de ello, y procuraron en lo posible y al alcance de sus posibilidades darle solución a nuestras recomendaciones en la mayoría de los casos.



El buen crecimiento que ha experimentado nuestra Cooperativa en los últimos años, tal y como ustedes lo han podido observar en los diferentes informes de gestión administrativa y financieros, se reflejan en los resultados tanto de los Indicadores Financieros como los Sociales, los cuales deben ser de regocijo para todos los asociados. El hecho de cerrar el año 2.014 con activos por el orden de los \$77,213.000.000.00, unos Pasivos por valor de \$52,482.117.000.00 y un Patrimonio de \$24,730.883.000.00, más unos excedentes por valor de \$1,367.024.000.00 muestran el crecimiento y mayor fortalecimiento de Febor en los últimos años y de que vamos por un muy buen camino.

La mayoría de los asociados han sido partícipes activos del desarrollo que tiene hoy Febor, la consolidación y crecimiento positivo como empresa de ahorro y crédito se pueden mostrar con mucho orgullo; el trabajo decidido de la administración en cabeza del doctor Vélez; de los miembros del Consejo de Administración y de los Comités establecidos; así como del aporte y compromiso decidido de cada uno de los empleados que conforman la planta de personal propia de la empresa, hacen que hoy se puedan mostrar resultados óptimos de eficiencia y eficacia.

El año inmediatamente anterior se consolidaron proyectos importantes para la transformación trascendental de la Cooperativa, como los fueron el cambio de la plataforma tecnológica, la cual hoy nos brinda una información mucho más oportuna y con mayor claridad por la misma automatización y trazabilidad de los procesos; la implementación de las NIIF fue una labor ardua de adquisición de conocimientos por parte del personal que se comprometió a esta tarea, pero que tuvo sus buenos frutos puesto que a partir del año 2.015 la Cooperativa entró contablemente bajo esta nueva estructura contable así no se hayan reglamentado manuales de procedimientos para ello.

El otro proyecto ambicioso que se encuentra aún en desarrollo es el de la revisión de los procesos internos de la empresa, la diagramación y diseño de éstos, la formalización de Manuales de funciones y de Procedimientos; la capacitación de sus empleados de planta sobre temas como lo son Servicio al Cliente y la unificación de criterios en la atención al asociado, los cuales les permitirá organizar mucho mejor sus procesos y reinventar otros bajo una estructura organizacional moderna y acorde con las necesidades de los asociados y del mercado.

La salida en vivo de las plataformas Sucursal Virtual y de Educación Virtual brindan a los asociados la posibilidad de realizar directamente transacciones de crédito y transferencia de recursos entre cuentas, evitando el desplazamiento físico a las oficinas de la Cooperativa, demoras, filas, etc.



En el ámbito de la educación virtual de igual manera la tecnología posibilita realizar las diferentes capacitaciones desde su domicilio, evitando múltiples inconvenientes de desplazamiento a diferentes puntos de la ciudad.

Todo lo anterior permitirá a la Cooperativa en el 2.015 la posibilidad de la acreditación de la calidad en ISO 9001.

No podemos dejar de lado el trabajo realizado por la administración y su Comité de Crédito y de Evaluación Financiera para la consecución de diversos productos mucho más asequibles para los asociados, y ejemplo de ello, fue la última línea de crédito para compra de cartera expedida en el mes de noviembre pasado, que dio la posibilidad de la compra de deudas, tanto ajenas como propias de Febor, a una tasa de interés bastante favorable y competitiva para con los intereses económicos de los asociados.

Estamos seguros de que una vez se vaya consolidando mucho más financieramente nuestra empresa, máxime que se cumplió en el año 2.014 con la totalidad de la devolución de los aportes retenidos a los asociados luego de la intervención, brindará disminuir los márgenes de intermediación financiera y de desarrollar estudios serios y responsables para el otorgamiento de unas mejores tasas de interés en las diferentes líneas de crédito, pero entendamos que es un trabajo que se debe manejar con extrema prudencia.

El nivel de ahorro ha crecido significativamente en los 2 últimos años y el producto CDT ha tenido la acogida esperada, dado que la tasa ofrecida por Febor es bastante competitiva con la ofrecida para similares productos por el resto del sector financiero. El éxito ha sido en parte producto de los rendimientos ofrecidos, por las campañas publicitarias realizadas y del trabajo empeñado de la administración de la Cooperativa en generar una cultura financiera entre los asociados acorde a las circunstancias actuales del país, además de procurar cumplir con uno de los objetivos de Febor como lo es el de estimular el ahorro en sus diferentes modalidades dado que es una de las razones sociales de nuestra empresa.

A nivel informativo podemos indicar el comportamiento de los productos:

- DAES: \$29,336.041.861
- AHORRO CONTRACTUAL: \$365,769.907
- CDAT: 13,325.654.002
- AHORRO VOLUNTARIO: \$3,843.992.637

En el último año se observó una gran dinámica en la vinculación de nuevos asociados, especialmente de personal activo del Banco de la República, destacándose el aumento



de la base social en 90 asociados para cerrar con para una población al culminar el año 2.014 de 4.399 asociados, de los cuales 1.717 corresponden al género femenino y 2.687 al género masculino.

Un aspecto al cual la Junta de Vigilancia le realizó seguimiento periódico, fue al nivel de endeudamiento de buena parte de los asociados de la Cooperativa. Muy a pesar de que la cobertura de la cartera morosa al cierre del mes de diciembre fue del 1.87% y que el cubrimiento haya sido del 123.42%, deberá ser motivo de un continuo seguimiento para evitar que la cartera se incremente a niveles superiores.

En este sentido la capacitación en aspectos de cultura financiera deberían ser temas prioritarios a seguir por parte del Comité de Educación para el año 2.015 y venideros.

Todos los asociados al ingreso a la Cooperativa asumimos un compromiso institucional de recibir la capacitación básica cooperativa exigida, pero muy a pesar de las diversas divulgaciones que se han realizado por parte de la Gerencia y del Comité de Educación en los diferentes medios con que cuenta la Cooperativa, los resultados nos muestran que únicamente evaluando a los Delegados elegidos para la presente asamblea:

- Un (1) sólo Delegado Principal presentan morosidad en el cumplimiento del requisito al cierre del mes de diciembre de 2.014, lo cual les hacía inhábiles para asistir a la presente asamblea.
- Once (11) Asociados Suplentes presentaban el no cumplimiento del requisito.

Lo anterior nos indica el poco interés de los asociados por recibir las capacitaciones que se brindan gratuitamente de manera virtual, lo cual rezaga a un muy buen número de asociados con muy buenas capacidades de formación académica para una posible aspiración de ocupar cargos en el Consejo, Junta o Comités futuros.

Se nos avecina un proceso electoral a mediados del año para la escogencia de los Delegados que asistirán a las asambleas de los años 2.016 y 2.017, y para ello uno de los requisitos exigibles para la postulación de nombres es el de haber cumplido con mínimo cien (100) horas de capacitación cooperativa, por lo cual recomendamos a los Delegados de la presente asamblea extender este llamado a sus bases para que se dé cumplimiento con esta obligación cooperativa.

A nivel de lo que respecta con los diferentes Auxilios que se otorgaron por intermedio de los Comités de Educación, Bienestar y Solidaridad, llamado COSEBIS, podemos anotar que en el año 2.014 se adjudicaron 622 Auxilios a Asociados y Colaboradores de la Cooperativa, por valor de \$231,973.616.71.



Todos los auxilios otorgados a los asociados cumplían con los requisitos exigidos por la normatividad y se ajustaron a los reglamentos y normatividad vigentes de la Cooperativa.

Seguidamente mencionamos cifras que hacen parte del Balance Social en el año 2.014:

**Auxilios de educación: (67) por valor de \$39,905.806.80**

**Capacitación Cooperativa: \$ 441.028.00**

**A nivel del Convenio “Al Tablero y sin Excusa”:** que se tiene establecido con el ICETEX, el cual busca otorgar auxilios educativos para educación formal básica, media y superior para los Asociados, Empleados de la Cooperativa y su grupo familiar en el primer grado de consanguinidad y pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, hasta los 25 años de edad, se adjudicaron 134 auxilios por el orden de aproximadamente los \$29,000.000.00, girados a los beneficiarios en el transcurso del año.

Al cierre del año 2.014 se cuenta además con 6 hijos de asociados beneficiados con el auxilio de Becas de Excelencia.

**Fondo de Solidaridad:** El saldo ejecutado al cierre de Diciembre de 2014 fue de (9) \$11,867.500.00.

**Fondo Actividades deportivas:** \$8,300.000.00

**Fondo de Recreación:** El saldo ejecutado al cierre del mes de Diciembre de 2014 fue de (6) \$5,867.500.00

**Alquiler y Adquisición de Aparatos Ortopédicos:** (5) solicitudes por valor de \$6,298.000.00

Cabe anotar que el 62% de los auxilios otorgados correspondió al rubro de lentes y monturas; seguidos del odontológico con una participación del 9%; el funerario con el 8% y auxilios de educación formal con un 7% para citar únicamente los más representativos.

El 50% aproximado de los auxilios otorgados correspondió a asociados y familiares de la ciudad de Bogotá, seguidos por asociados del departamento del Tolima.

Otro de los ítems motivo de resaltar fue el otorgamiento de créditos que la Cooperativa recogió cartera en el año 2.014 a 470 asociados mayores de 70 años, por valor de \$6,643.189.209 y se les otorgó préstamos por valor de \$3,914.093.823, más si se tiene en cuenta que por políticas de las entidades financieras y de las aseguradoras, éstas limitan el otorgamiento de créditos por el riesgo inherente con la edad a estas personas;



independiente de que cumplan con todos los requisitos para ser beneficiados con el otorgamiento de préstamos.

La Junta de Vigilancia también incurrió en la revisión de los Estados Financieros mensuales, Cuentas de Balance, las Cuentas de Gastos de manera detallada, y la misma ejecución del presupuesto. El enfoque de nuestro trabajo se circunscribió en emitir conceptos técnicos y razonables sobre las cifras presentadas y evaluadas, y para ello cuando las situaciones lo ameritaron, nos reunimos con las instancias competentes de la Cooperativa para aclarar las inquietudes o hacer las recomendaciones a lugar, lo cual quedó sentado en las diferentes Actas de reuniones o en los medios de comunicación corporativos.

En el ámbito de la contratación revisamos el estado de cada contrato, las garantías de respaldo de cada uno y se realizaron las observaciones de mejora de manera oportuna.

Las sugerencias y solicitudes realizadas por los asociados fueron oportunamente atendidas por la Junta de Vigilancia y aquellas que no eran de su competencia fueron transferidas a la Gerencia o al Consejo de Administración para sus respectivas respuestas, según fueron los casos.

Se dio respuesta a la Superintendencia de Economía Solidaria sobre quejas presentadas por asociados, quienes manifestaron inconformidad en algunos servicios y tratamientos por parte del personal de la Cooperativa. Cada una de estos derechos de petición fueron previamente canalizados por la Gerencia y Jefe Jurídica de la Cooperativa quienes con sus argumentos de respuesta se pudieron formalizar las respuestas correspondientes.

Durante el trabajo de revisión, análisis y evaluación en nuestro rol de Junta de Vigilancia, no encontramos situaciones mayormente relevantes y como se anotó anteriormente, los asuntos que generaron serias inquietudes se establecieron oportunamente con las instancias competentes de la Cooperativa. No obstante a lo anterior, debemos comentar que quedan pendiente por formalizar asuntos de vital importancia como:

- La conciliación contable por concepto de algunos Convenios que la Cooperativa tiene establecidos con empresas; por ejemplos, Operadora de telefonía celular Claro y el Programa de Medicina Prepagada con Sanitas, entre otras, situación que se viene arrastrando desde hace más 2 años. Lo anterior implica que la administración se comprometa a realizar esta labor de depuración de saldos en el primer semestre del año 2.015 para legalizar estos saldos, y tomar correctivos para que en definitiva y en lo sucesivo mensualmente realicen las conciliaciones correspondientes.



- Respuestas oportunas a los requerimientos que cursa la Junta de Vigilancia a la administración, de tal manera que cada caso se atienda y cierre oportunamente.
- Desarrollar los Manuales de Procesos y Procedimientos con Diseño de flujo de cada proceso de la Cooperativa, de tal forma que se mantengan documentados cada uno de los procesos en sus diferentes etapas.
- El Consejo de Administración debe establecer un procedimiento para que en caso del agotamiento de los recursos asignados presupuestalmente a los Comités de Bienestar y Solidaridad y Educación, los miembros de los Comités puedan seguir realizando su gestión, afectando el gasto propio de la Cooperativa. Tales autorizaciones deben quedar plasmadas en Actas de Consejo indicando los montos autorizados para cada caso.
- Establecer en definitiva por parte de la administración un Reglamento de Contratación de Bienes y Servicios con su respectivo Procedimiento acordes al tamaño de la empresa. Lo anterior dará mayor transparencia y equidad a cada proceso de contratación que se realiza.
- Por parte del Cosebis establecer Programas de capacitación serios y responsables en el ámbito cooperativo y que contenga conocimientos de la operatividad que realiza Febor Entidad Cooperativa, que permitan a los asociados consultarlos de manera permanente para su mejor formación y actualización de conceptos, además del cumplimiento de uno de los Principios Cooperativos como lo es el de la Educación permanente.

### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES FINALES**

Muy a pesar de las capacitaciones programadas desde el año 2,012 por Febor en y por diversas instituciones en temas cooperativos, en las cuales participó personal de empleados propios de la entidad y algunos asociados, se considera que sigue siendo deficiente el interés de los asociados por capacitarse. Igual percepción se denota en el compromiso de algunos asociados para todo lo que tiene que ver con los asuntos de la Cooperativa.

La labor de los Facilitadores puede ser mucho mejor si se comprometen mucho más a divulgar a la base de asociados los asuntos, novedades y beneficios que otorga la Cooperativa para todos nosotros y a nuestros grupos familiares.

La Administración debe tener y aplicar para el año 2.015 un Manual de Contratación y de Procedimientos acordes con el tamaño y reconocimiento de la empresa; debe procurar seguir con los planes de austeridad del gasto en sus diferentes rubros diferentes





al del personal propio de la empresa; debe comprometerse a establecer convenios o contratos con Cooperativas de servicio dedicadas al suministro de bienes y servicios bajo unos planes tarifarios preferenciales y competitivos favorablemente comparativamente ante el resto de la competencia.

El tema de las comunicaciones sigue siendo al cierre del mes de diciembre de 2.014 un lunar para la Cooperativa. Los asociados en su gran mayoría presentan quejas recurrentes de la mala o no atención a sus reclamaciones por los diferentes medios establecidos. Se espera que la asesoría contratada con la firma Acert pueda alimentar mecanismos que permitan superar estos impases con una buena aptitud de las personas de la Cooperativa dispuestas para estas labores.

Los Comités de Educación y Solidaridad deben propender para que en el año 2.015 muestren una mayor gestión investigativa sobre servicios que puedan extenderse para el beneficio de los asociados; en implementar unos programas de capacitación continuos para los asociados en diferentes temáticas de formación tanto Cooperativa, de Febor como de crecimiento personal.

Para ello es recomendable realizar inicialmente encuestas a los asociados para conocer sobre reales necesidades y satisfacción de servicios que puedan estudiarse y adaptarse de acuerdo con la capacidad económica y de atención de la Cooperativa e intercambiar conceptos con funcionarios de otras Cooperativas similares a la nuestra, a fin de adoptar las mejores prácticas en Febor Entidad Cooperativa.

A los señores Delegados los invitamos a que extiendan el conocimiento que adquieren por sus asistencias a estas reuniones a la base de asociados de cada localidad, realizar reuniones informativas para comentarles a los demás asociados como se encuentra Febor y animarlos para que participen positivamente en todas y cada una de las actividades de capacitación, sociales, culturales y demás formativas que la Cooperativa prepara anualmente para todos los asociados.

Al Consejo de administración recomendamos establecer un mecanismo para la convocatoria y escogencia de los miembros que han de conformar el Cosebis, de tal manera que se evite el procedimiento actual de escogencia a dedo por cada Consejero. Lo anterior brindaría mayor transparencia al proceso y seguramente se escogerían asociados mucho más idóneos para el desarrollo de tamañas responsabilidades.

Al Cosebis se les recomienda que en cada conformación grupal se definan roles de trabajo para cada uno de los miembros, de tal forma que se evite la concentración de labores y responsabilidades en unos pocos. Esta situación coadyuva a que no fluyan con



la oportunidad debida proyectos de estudio y decisiones que le compete a cada corporación.

Finalmente, queremos agradecer profundamente la confianza depositada por todos ustedes Señores Asambleístas a la Junta de Vigilancia, a los diferentes asociados que nos alentaron en el transcurso del periodo con sus sugerencias y nos extendieron sus observaciones y reclamos para mejorar procesos internos de la Cooperativa. Esperamos haberlos atendido satisfactoriamente en sus reclamaciones.

Reiteramos nuestro reconocimiento y agradecimiento por la asistencia y colaboración a nuestras recomendaciones y por la loable labor que realizan en beneficio del crecimiento de la empresa y de la satisfacción de los asociados a la Gerencia, al Consejo de Administración, a la Jefe Jurídica, a la Directora Financiera y Contable, a la Directora de Servicios al Asociado, a la Jefatura de Sistemas, a la Jefe de Comunicaciones, a la Coordinación Administrativa, al Auxiliar de Gestión documental, a los Coordinadores y Asesores de Servicio al asociado, a la Coordinadora de los Comités, a la Auxiliar de Servicios Generales y en general a cada uno de los demás Colaboradores que conforman todo el grupo de trabajo de nuestra Cooperativa.

Nuestras observaciones y recomendaciones hacen parte del crecimiento, mejoramiento y desarrollo organizativo de nuestra Cooperativa y propendemos por el mayor beneficio y equidad en el tratamiento para todos los asociados.

Reciban todos y cada uno de ustedes nuevamente un fraternal y cordial saludo de la Junta de Vigilancia.

**Raúl Eduardo Cañas De Lima**  
**Presidente**

**Jaime Ortega Rojas**  
**Vicepresidente**



**Wilfredo Perna Contreras**  
**Secretario**

Calle 42 No. 8A - 80 Piso 2 • PBX: 327 4090 • Línea nacional gratuita: 01 8000 124050 • Bogotá, D.C.  
[www.febor.com.co](http://www.febor.com.co)