

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREAR LTDA
CREARCOOP**

BALANCE SOCIAL

VIGENCIA 2019

INFORME DE BALANCE SOCIAL 2019

Coherentes con la misión y visión de Crearcoop, en el año 2019 las áreas social y la de mercadeo, enfocaron sus esfuerzos hacia el logro de sus objetivos estratégicos que son: Generar conciencia en los asociados de su rol cooperativo como aportantes, gestores y usuarios y Orientar la Cooperativa a un enfoque de mercadeo, que estimule la demanda de los servicios y facilite nuevas vinculaciones.

Para ello, cada una de las actividades realizadas tuvo siempre como metas alcanzar una buena cobertura a nivel de personas impactadas y lograr el posicionamiento de la marca Crearcoop.

No sólo los asociados y sus beneficiarios, sino las comunidades del entorno de la Cooperativa siguieron siendo un referente de nuestro accionar, pues siendo coherentes con la responsabilidad social empresarial que tenemos, debemos incidir positivamente en la vida de los barrios donde estamos asentados, ya que somos actor protagónico desde lo económico y lo social en la generación de un mejor vivir.

Los beneficios otorgados vía fondos sociales como los eventos de educación, formación e información, los auxilios económicos, subsidios en salud, las actividades permanentes de mercadeo, de promoción de la marca en redes sociales y todos los espacios de comunicación con los que contamos, nos ayudan a aportar a la construcción de un buen futuro para las personas.

Reconocemos y agradecemos a cada uno de los organismos de la Cooperativa por su confianza y apoyo, para lo cual presentamos los siguientes resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior:

3.1 INGRESO DE ASOCIADOS

El 2019 significó en general un excelente período para la Cooperativa, fruto de ello, fue la vinculación de 1989 personas que frente a las 1659 asociadas en 2018, representan un incremento del 20% por este concepto.

Las oficinas que más aportaron al crecimiento de la base social fueron en su orden: Pedregal, Boyacá en Antioquia, San Francisco y Kennedy en Cundinamarca.

El promedio mensual de ingresos pasó de 130 a 165 nuevos asociados, de los cuales aproximadamente el 70% ingresó motivado por el servicio de crédito y el 30% restante para obtener nuestras excelentes tasas de ahorro.

En los últimos cuatro años los ingresos de asociados ascienden a 8.097, cifra que a diciembre 31 de 2019 representa el 49% del total de los asociados activos.

Gráfica N° 16. Ingreso asociados nuevos



Fuente: Creación propia

Gráfica N° 17. Ingreso asociados nuevos por agencia





Educación, Formación e Información



3.2 EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Información: La Cooperativa continuó con su política de informar permanentemente a los asociados respecto a todos sus servicios, beneficios, nuevos programas, campañas específicas, alianzas y actividades sociales. Durante el año 2019 se envió en promedio un correo electrónico semanal a aquellos asociados que tienen registrada esta información en base de datos, lo que equivale a 326.800 correos enviados.

Adicional a los correos electrónicos y como excelente medio de información, se enviaron en el año 18 mensajes de texto a celular en promedio a 12.400 asociados cada uno. Se informó sobre la elección de delegados, realización de la asamblea, la campaña de actualización de aportes, la feria de la alegría, la campaña de posicionamiento de Crearcom, las invitaciones a la tarde musical, bingos, paseos y bienvenidas, entre otros. Estos envíos equivalen a un total de 223.200 mensajes.

Durante el año se realizaron 4 ediciones del Boletín El Vocero el cual se comparte vía correo electrónico a 8.400 destinatarios, se sube a la página web y se publica físico en las carteleras de las 14 agencias. A partir del mes de septiembre también se comenzó a publicar un boletín interno exclusivo para información de los colaboradores Creando Lazos, del cual se realizaron tres ediciones enviadas a un promedio de 130 personas al mes. En total se impactó con 33.990 envíos.

Educación cooperativa para asociados: En mayo se realizó el curso básico cooperativo con asistencia de 23 asociados, delegados y directivos en Antioquia y se realizó en septiembre el curso virtual de 40 horas en cooperativismo nivel intermedio para los directivos que requerían certificar esta formación ante la Superintendencia de Economía Solidaria.

Formación y Educación Cooperativa para beneficiarios y comunidad: En aplicación de este principio, se realizaron en mayo 5 talleres cooperativos en el Municipio de Ciudad Bolívar con asistencia de 175 estudiantes y 10 docentes del Colegio Cooperativo Alejandrino Restrepo, se efectuaron 2 encuentros lúdicos sobre el ahorro y el cooperativismo con niños asociados e hijos de asociados en las agencias San Bernardo y Ubaté, con un total de 25 niños asistentes.

Capacitación para colaboradores

Como parte de los procesos de formación para el talento humano de la Cooperativa, en 2019 se realizó en enero y febrero la jornada de reinducción sobre servicios, beneficios sociales y la socialización de market place para 135 personas. En el mismo mes se realizó en equipo con Vivir Los Olivos la sensibilización sobre la campaña de actualización de aportes con asistencia de 32

personas, se socializó a través de la intranet y de manera presencial el Brief de comunicación para 132 colaboradores y durante todo el año se enviaron TIPS informativos sobre procesos y servicios, para un total de 3.120 envíos.

Igualmente se apoyó en los procesos de inducción de colaboradores, capacitando sobre el portafolio de beneficios, servicios y conceptos básicos de la Cooperativa.

Capacitación general para asociados: Se realizó una charla de actualización financiera el día 9 de mayo con asistencia de 30 asociados ahorradores, una actualización sobre beneficios para 23 asociados hábiles el 26 de septiembre y una charla financiera en el mes de octubre con 16 asistentes, para un total de 69 asociados beneficiados.

Bienvenidas Cooperativas: Continuando con los programas de educación para asociados sobre su rol como usuarios, dueños y gestores, se ejecutaron 10 Bienvenidas Cooperativas con asistencia total de 236 personas. En estos espacios además se informó sobre los servicios financieros y beneficios sociales.

Cursos Buenas Prácticas de Manufactura Alimenticia: Crearcoop continúa brindando este programa de formación en temas técnicos que año a año solicitan nuestros asociados, principalmente los microempresarios, el cual se realiza en Alianza con el Sena. Durante el 2019 se dictaron tres cursos de Buenas Prácticas de Manufactura Alimenticia en Pedregal, Envigado y La Estrella con un total de 95 personas certificadas.

Integraciones Cooperativas Navideñas: Reforzando los espacios de integración entre asociados y de divulgación del portafolio de servicios, se realizaron en diciembre 11 Integraciones Navideñas, 6 en Antioquia y 5 en Cundinamarca, con asistencia total de 365 personas.

Informes de seguimiento mensual: Para control y mejora permanente de los procesos, se realizó seguimiento permanente a la gestión social de la Cooperativa de lo cual se pasa reporte e informe mensual para las reuniones de comité primario de gerencia, comité de coordinadores de agencia, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia.



Solidaridad

3.3 SOLIDARIDAD

Coherentes con la meta de beneficiar de manera integral a sus asociados, la Cooperativa a través del Fondo de Solidaridad, brindó auxilios económicos, subsidios en salud, protección exequial, asistencias y programas de seguros, con un crecimiento del 420% frente al 2018, pues se pasó de una cobertura en servicios de 3.961 personas a 16.731 en 2019.

Auxilios Económicos para asociados hábiles: La Cooperativa se vincula en momentos especiales en los que los asociados hábiles requieren un apoyo económico a través de auxilios por hospitalización, enfermedad grave o calamidad, con un total de \$78.029.593 entregados a 131 asociados.

Subsidios en servicios de salud: Como gran fortaleza de la entidad, se brindaron servicios de salud en alianza con entidades especializadas y de reconocida trayectoria tanto en Antioquia como en Cundinamarca. Al cierre de 2019 se contó con 12 convenios frente a 10 de 2018 y una inversión de \$86.709.950 distribuida entre 5.431 asociados y sus beneficiarios.

Protección exequial y asistencias: Este beneficio solidario es otorgado a los asociados con aportes iguales o superiores a 1 SMMLV a través de convenio con la Previsora Exequial Vivir Los Olivos de la cual Crearcoop es asociada.

Se realizó una inversión de \$99.935.622, dando cobertura a 4.841 asociados y sus beneficiarios, atendiendo servicios exequiales, asistencias al hogar de plomero, cerrajero, vidriero, electricista, asesoría telefónica en medicina, médico en casa una vez al año, urgencias odontológicas y asesorías legales a nivel telefónico.

Brigadas de promoción y prevención en salud: Se realizaron 4 brigadas de salud en las agencias Pedregal, La Estrella, Ubaté y Suba con 80 personas beneficiadas mediante actividades de toma de muestras de laboratorio, atención con médico general y revisión de optometría. En la feria de la alegría también se efectuaron actividades de promoción y prevención.

Programa de seguros: La Cooperativa realiza el pago del seguro de vida deudores que se hace efectivo en caso de fallecimiento de asociados que tengan créditos al día. La inversión en el año fue de \$485.932.526 para 6.248 asociados con créditos vigentes.



Beneficios, cultura Recreación

3.4 BIENESTAR, CULTURA Y RECREACIÓN

Charlas de Promoción y Prevención: La Cooperativa dio continuidad a las actividades de los clubes de promoción y prevención, programando un taller en el mes de noviembre en la sede de una de las empresas asociadas a la Cooperativa a la que asistieron 30 personas.

Club infantil y juvenil: La Cooperativa realizó dos jornadas lúdicas en las agencias Ubaté y San Bernardo, con asistencia de 25 niños entre los 5 y 12 años de edad, asociados e hijos de asociados. Se trabajaron temas como el ahorro, la solidaridad y cooperativismo.

Paseo Cooperativo: En el mes de julio se realizó un paseo cooperativo al Centro Recreativo El Hato en el municipio de Copacabana, con la asistencia de 172 personas entre asociados y sus beneficiarios de las agencias del Valle de Aburrá.

Bingos con asociados: Como una manera de incursionar en otro tipo de actividades de integración, se realizaron tres bingos cooperativos en Envigado, Pedregal y Ciudad Bolívar con una asistencia total de 80 personas. La meta es realizar en el presente año nuevos bingos en otras agencias de Antioquia y Cundinamarca y continuarlos en aquellas en las cuales ya se tiene asociados motivados.

3.5 INTERÉS POR LA COMUNIDAD

Novenas Navideñas y vinculaciones: La Cooperativa participó en las novenas de las parroquias de Pedregal, Ubaté y Ciudad Bolívar con un total de 1.135 refrigerios distribuidos entre los niños asistentes; Además, apoyó actividades de varias fundaciones, parroquias y corporaciones, con un promedio de 3.500 familias impactadas, para un total de 4.635 personas beneficiadas.

3.6 EVENTOS INSTITUCIONALES

Feria de la Alegría: El día 14 de julio se realizó en el Orquideorama del Jardín Botánico de Medellín la Feria de la Alegría, espectacular evento al que asistieron 5.500 asociados y sus beneficiarios. Contó con eucaristía familiar, comparsas, grupos musicales y artistas en tarima, bases recreativas para los niños, sorteos de premios entre los asistentes, obsequios para los niños más pequeños y 70 toldos con alimentos, calzado, artesanías, confecciones y servicios ofrecidos por nuestros asociados.

Serenata a los Abuelos: Para el año 2019 se realizó esta tradicional actividad nuevamente en el teatro Adida, espacio seleccionado por su facilidad de acceso para los asociados de las diferentes agencias y la comodidad de sus instalaciones. Se contó con la asistencia de 650 asociados y beneficiarios, lo que equivale a un 12% más que en el año 2018.

El programa estuvo amenizado con la intervención de dos grupos de música tradicional parrandera y viejoteca, además de contar con una presentación de música romántica y la realización de rifa de obsequios entre los asistentes.

www.crearcoop.com

crearcoop
cooperativa de ahorro y crédito

Aniversario

Del 2 al 31 de octubre de 2019

Crédito Consumo
0.98%

Micro crédito
1.35%



crearcoop crearcem

NÚMERO ÚNICO ANTIOQUIA 461 30 30
NÚMERO ÚNICO CUNDINAMARCA 482 34 44

Pregunta cómo acceder a este excelente beneficio en cualquiera de nuestras agencias

Creemos en

tí



crearcoop
cooperativa de ahorro y crédito

www.crearcoop.com

NÚMERO ÚNICO MEDELLÍN ANTIOQUIA 461 30 30 | NÚMERO ÚNICO CUNDINAMARCA 482 34 44

crearcoop
cooperativa de ahorro y crédito

Construyendo futuro con nuestra gente



Ahorro Crédito Beneficios

Gestión de Mercadeo

GESTIÓN DE MERCADEO

Para el año 2019 esta área fortaleció su quehacer con la realización de múltiples actividades de posicionamiento de marca, estrategia digital, apoyo con material POP y publicitario para campañas, diseño de artes para los boletines, correos y demás información generada por el área social de la Cooperativa y brindando soporte a los diferentes eventos de todas las áreas tales como:

Actividades con colaboradores: Desde el área de mercadeo y social se apoyó en los procesos de inducción y reinducción programados por el área de talento humano, con el fin de mantener informados y actualizados a todos los integrantes de la Cooperativa. Adicionalmente se apoyó con el diseño y realización de tarjetas de cumpleaños para colaboradores, avisos de cumpleaños del mes, diseño de piezas para las actividades de bienestar laboral como celebración de fechas especiales, diseño de información para procesos como la elección del Copasst y Comité de Convivencia Laboral, entre otros, con una cobertura promedio de 130 personas por mensaje o actividad.

Material publicitario y POP: Se diseñó la imagen para las piezas que componen las campañas comerciales realizadas por la Cooperativa como la de actualización de aportes sociales, la de retanqueo y la de Aniversario; así mismo, los portafolios institucionales, volantes publicitarios para soluciones financieras, microcrédito, etc.

Con estas actividades se impactó en promedio a 128.000 personas que recibieron y conocieron la información.

Diseño de imagen para los medios de información y educativos: Se apoyó al área social y comercial con el diseño de imagen para el boletín informativo El Vocero de Edición trimestral y el nuevo boletín mensual para colaboradores "Creardo Lazos". Se diseñaron los avisos de tips, la imagen para el aviso mensual de ganadores de bonos y otros mensajes de las áreas comercial y microcrédito, con un promedio de 288.400 enviados.

Crearcom: Para impulsar y posicionar la tienda virtual de la Cooperativa se realizaron piezas específicas para este servicio publicadas durante todo el año, se apoyó gráficamente, con actividades en redes sociales y demás estrategias la campaña "Enamórate de Crearcom" y se diseñó el material y stand de la tienda para la Feria de la Alegría. En total se impactó un promedio de 149.000 personas.

Seguimiento gestión comercial: Hasta el mes de noviembre se realizó el seguimiento diario a las cifras de la gestión comercial de las 14 agencias.

Igualmente se realizó hasta el mes de diciembre el apoyo con las cartas de seguimiento mensual para cada una de ellas y la elaboración de informes mensuales de cierre comercial para los reportes ante comité primario de gerencia y comité de coordinadores de agencia.

Programas o eventos especiales: Se apoyó con el diseño de imagen para las estrategias de fidelización de asociados como envío de tarjeta de cumpleaños y acompañamiento a eventos dirigidos a los asociados ahorradores VIP, la realización de Feria de la Alegría, La Serenata a los abuelos, diseño de imágenes para eventos como el paseo, los programas de promoción y prevención, los bingos y el diseño de la imagen para tarjeta de fechas especiales como Día de las Madres, del Padre y Navidad. En total se diseñaron piezas impactaron en promedio a 326.800 personas.

En el mes de noviembre se apoyó junto con el área social y comercial en la realización de mensajes y aviso de prensa sobre el reconocimiento recibido por la gerente de la Cooperativa en el evento Antioqueños Sobresalientes, entregado por el Centro de Estudios Universitarios de la Ciudad de Bogotá.

Estrategia digital: Como una de las herramientas más efectivas de posicionar la marca Crearcoop, se realizó permanentemente actividades de divulgación, información y promoción del portafolio de servicios de la Cooperativa mediante el uso de las redes sociales como Facebook, instagram, se actualizó permanentemente la página web y se realizaron videos promocionales y de posicionamiento para las redes sociales. Mediante esta estrategia se hicieron envíos, seguimiento a publicaciones, medición de reproducción de videos a 4.544.745 personas.

3.8 CANAL DE PQRS

Desde la Dirección Comercial y Social se gestiona en el momento el proceso de PQR de la Cooperativa, las cuales se reciben a través del correo electrónico pqrcrearcoop@gmail.com , de la página web www.crearcoop.com o de manera física mediante las que se presentan por escrito en las agencias.

Durante el año fueron recibidas y gestionadas un total de 122 felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a 141 recibidas en 2018.

3.9 CIFRAS GLOBALES DE LA GESTIÓN SOCIAL Y MERCADEO 2019

FRENTE DE ACCIÓN	2018	2019	Variación #
------------------	------	------	-------------

Ingreso Nuevos Asociados	1.659	1.989	330
Educación, Formación e Información	48.074	588.615	540.541
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacitación cooperativismo ❖ Cursos capacitación técnica y temas generales ❖ Bienvenidas e integraciones con asociados ❖ Boletines, correos electrónicos, mensajes de texto, formación e información 			
Programas de Solidaridad	3.961	16.731	12.770
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Auxilios económicos y Subsidios en salud ❖ Protección Exequial y Plan de Asistencias ❖ Brigadas ❖ Seguros 			
Bienestar, Recreación y Cultura	1.972	6.457	4.485
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Paseo ❖ Bingos ❖ Charlas promoción y prevención ❖ Feria de la Alegría ❖ Serenata a los abuelos 			
Interés por la Comunidad	7.050	4.635	-2.415
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donación a ESAL y parroquias ❖ Eventos comunitarios ❖ Novenas Navideñas 			
Mercadeo	2.372.275	5.437.075	3.064.800
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyo actividades con colaboradores ❖ Diseño material POP ❖ Crearcom ❖ Programas especiales ❖ Estrategia digital 			
Gestión PQR	141	122	-19
Totales (Personas impactados y/o beneficiadas)	2.435.132	6.055.624	3.620.492