

LATAMFECOL

ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS 2017

INFORME DE GESTIÓN

JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA

AÑO 2016

LATAMFECOL

Fondo de Empleados LATAM Colombia

ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS

INFORME DE GESTION

SOCIAL Y ECONOMICO DEL 2016

MARZO 2017

INFORMACIÓN CORPORATIVA

El Fondo de Empleados de Latam “latamfecol”, es una Empresa Asociativa de derecho privado, sin ánimo de lucro de responsabilidad limitada y de interés social. Se fundó el día 28 de enero de 1997 y actualmente cuenta con ochocientos setenta y dos asociados aproximadamente.

MISION

Mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias, fortaleciendo la cultura del ahorro y la solidaridad.

VISION

Seremos reconocidos por nuestros asociados y sus familias como la mejor alternativa de ahorro, crédito, y bienestar que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida.

OBJETIVOS

- Estrechar los vínculos de solidaridad y compañerismo entre sus asociados, extendiéndolos a su núcleo familiar.
- Propiciar programas para el bienestar personal, social, económico y familiar de los asociados.
- Brindar alternativas de consumo, vivienda, salud, educación, recreación.
- Otorgar a los asociados préstamos o créditos en diversas modalidades y brindar otros servicios complementarios que redunden en su beneficio.

JUNTA DIRECTIVA PRINCIPALES

David Andrés Montoya
Adriana Jahisuly Vásquez
Luis Eduardo Rodríguez
Paola Puentes

SUPLENTES

Oscar Ospina
Edna Lucia castaño
Fened Andrés Muñoz
Claudia Giraldo Peña

COMITÉ DE CONTROL SOCIAL PRINCIPALES

Ángela Rodríguez
Martha Casallas

SUPLENTES

Hebert Polania
Carlos Francisco barón

REVISORIA FISCAL

FUNSERVICOOP

PRINCIPAL

Gloria Amanda Pérez Torres (Revisor Fiscal Delegado) Funservicoop

SUPLENTE

Nelcy Damaris Gutiérrez (Revisor Fiscal Delegado) Funservicoop

GERENCIA Y ADMINISTRACION

ALIX SAYO GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

AREA FINANCIERA Y COMERCIAL

TATIANA MORALES
CONTADORA

DAMARIS YAÑEZ
COORDINADORA DE SERVICIOS

Bogotá D.C., Marzo de 2016

Estimados Asociados,

Para la administración de latamfecol, es grato presentar un informe de gestión con resultados satisfactorios, los cuales fueron producto de un trabajo que promueve con excelencia los valores y principios solidarios, unidos a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar para todos sus grupos de interés.

A pesar de la situación económica del país, que muestra unos índices bastante lejos de lo presupuestado, como el IPC y la TRM, pudimos sortear factores que influyeron en los resultados, lo que nos llevó a una búsqueda constante de nuevas estrategias para ser asertivos en la toma de decisiones, en aras de alcanzar la sostenibilidad que hoy día posee. Esto se puede evidenciar claramente en la estrategia de colocación de cartera uno de los principales servicios que ofrece latamfecol, el cual mantuvo una excelente rotación e incremento frente al 2015, llegando así a 3.062 millones de pesos el cual refleja un crecimiento del 17% con respecto al año anterior, en donde líneas de crédito como Vivienda, Vehículo y libre inversión tuvieron la mayor participación dentro del total de cartera. De otra parte el portafolio de servicios amplio diversificado que posee, brinda varias alternativas a los asociados para los distintos frentes de esparcimiento que se viven día a día; actividades que se disfrutan en familia y que tienen como objetivo la unión y estrechar los lazos de hermandad son nuestro pilar al definir los convenios ofrecidos.

Las definiciones de proyecciones financieras, fueron analizadas responsablemente para hacer un seguimiento riguroso al cumplimiento de metas y objetivos trazados; llegando así a un crecimiento del 16% frente al 2015 respecto a los ahorros y aportes.

La visita continua a los diferentes sedes nos permitió un acercamiento con los delegados y asociados, y la generación de ideas en busca de otras acciones para un mejoramiento en el corto, mediano y largo plazo; la inclusión de nuevos convenios.

Para el año 2016 la vinculación de nuevos asociados tuvo un reto muy importante debido a los cambios que se han venido generando con la desvinculación de personal de la compañía, sin embargo logramos la vinculación de 270 Asociados y se presentaron retiros por 299 Asociados quedando nuestra base social con un decrecimiento del 3%.

No obstante a lo anterior, no se vio afectado nuestro crecimiento de activos, puesto que logramos mantener la cartera, aportes y ahorros de los Asociados.

Aspectos Legales:

Entidades de Vigilancia y Control: El Fondo de Empleados de LATAM, como Entidad de tercer nivel de supervisión, reporta periódicamente a la Superintendencia de Economía Solidaria información relevante como captación de ahorros, comportamiento de la cartera, aportes sociales, estados financieros, entre otros, con el fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y sobre todo proteger los intereses de los asociados. También cumple con las obligaciones ante la Dirección de Impuestos Nacionales, la Secretaría de Hacienda Distrital, y la Cámara de Comercio de Bogotá.

Fondo de Liquidez: En cumplimiento de la disposición legal de “mantener un depósito de efectivo” Latamfecol mantuvo inversiones en entidades vigiladas por la superintendencia bancaria que respaldan la constitución de este Fondo, (Decreto 790 de 2003) correspondiendo mínimo al 10% de los depósitos de los asociados. Igualmente, el Comité de Administración del Riesgo de Liquidez sesionó, efectuando las recomendaciones del caso a la Gerencia del Fondo.

Clasificación y calificación de la cartera: Se da estricto cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución 1507 de Noviembre de 2001, Circular Básica Contable y Financiera 004/08 y la C.E. 003/13, donde el Comité respectivo se reúne cada semestre con el fin de evaluar el riesgo crediticio en la cartera de créditos y realizar las recomendaciones pertinentes a la Administración de Latamfecol.

Gravamen a Movimientos Financieros (4 x mil): Latamfecol cumple con este gravamen, presenta, paga y subsidia el 100% del valor correspondiente al gravamen producto del cruce de cuentas, dado por la cancelación de deudas con ahorro de los asociados en casos de retiro.

Sistema de prevención de lavado de activos y prevención del terrorismo – SIPLAFT: Con base en la expedición de la Circular Externa No. 006 del 25 de Marzo de 2014 de la Supersolidaria, ha venido dando estricto cumplimiento a lo establecido en esta norma, en aspectos tales como nombramiento y capacitación del empleado de cumplimiento, implementación de los manuales de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, envió oportuno de los informes requeridos a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) Protección de datos: Así mismo ha cumplido con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con referencia a la implementación de la Ley de Habeas Data.

Normas Internacionales De Información Financiera: Las normas internacionales de Información Financiera son un conjunto de reglas, prácticas y procedimientos que tienen como propósito definir prácticas aceptadas de contabilidad.

Estos estándares son acogidos por los países que decidan adoptar las normas emitidas por la IASB (International Accountant Estándar Board) para la presentación de la información financiera de las organizaciones.

El año 2015 y 2016 correspondió a la etapa de preparación y transición en la convergencia hacia las Normas internacionales de información financiera (NIIF) de acuerdo al cronograma de aplicación del marco técnico normativo para los preparadores de información financiera del grupo 2 establecido en el Art. 3 Decreto 3022 de 2013

Objetivos:

- Buscar establecer normas contables que sean uniformes, globales, basadas en principios clásicos que trasciendan a todos los ambientes para la correcta apreciación de la información financiera.
- Facilitar las prácticas de control y de gobierno corporativo.

Políticas contables:

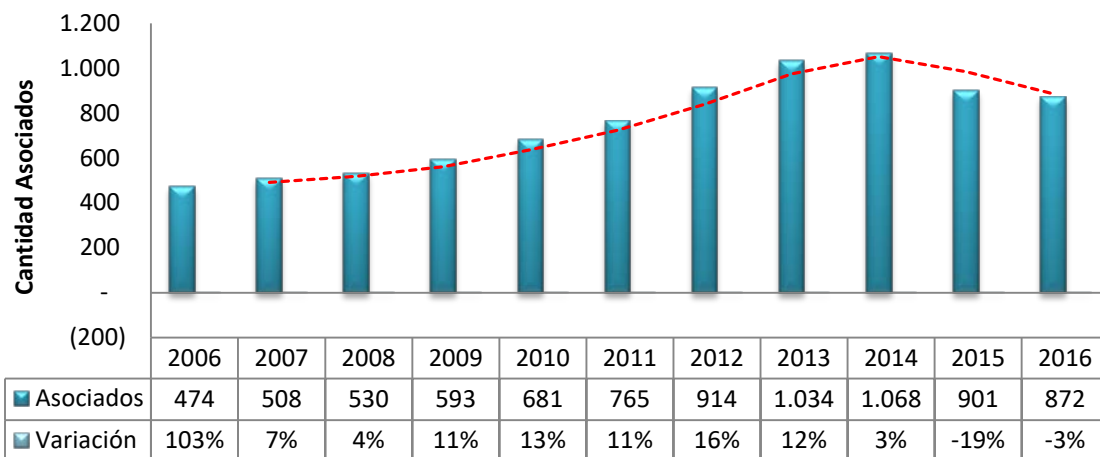
- Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.
- Un cambio en una estimación contable es un ajuste en el importe en libros de un activo o de un pasivo. Los cambios son el resultado de nueva información o nuevos acontecimientos y en consecuencia no son correcciones de errores.
- Errores de periodos anteriores son las omisiones e inexactitudes en los estados financieros de una entidad. Se tiene establecido por parte de un cronograma de trabajo, el cual se está llevando a cabo con el acompañamiento del asesor para NIIF Yamile Stella García Barahona, delegada por la firma CONGROUP, la Revisoría Fiscal y la Gerencia.

INFORME DE GESTION SOCIAL Y ECONOMICO

BALANCE SOCIAL

1. GESTION ASOCIADOS

Al culminar el año 2016, cerró con 872 asociados presentando un decrecimiento del 3% con respecto al año anterior; logramos vincular 270 asociados y recibimos 299 retiros principalmente por desvinculación de la empresa, siendo esto un factor ajeno a la gestión realizada por el equipo, convirtiendo en una oportunidad para generar estrategias y análisis que nos permitan ajustarnos a la dinámica y cambio de LATAM Colombia.



AÑO	INICIO	RETIROS	INGRESOS	TOTAL
2013	914	173	293	1034
2014	1034	325	359	1068
2015	1068	450	283	901
2016	901	299	270	872
TOTAL		1.395	1.205	

Composicion de la base social

Ciudad	Asociados	No asociados	Total Funcionarios	Variación
Bogotá	685	602	1299	53%
Medellín	35	18	43	81%
Cali	30	14	42	71%
B/quilla	23	9	32	72%
Cartagena	18	6	24	75%
B/manga	16	10	26	62%
Pereira	14	7	21	67%
S/Marta	10	4	14	71%
Cúcuta	11	3	14	79%
Leticia	9	1	10	90%
Yopal	9	6	15	60%
V/dupar	8	1	9	89%
Montería	2	2	4	50%
S/ Andrés	2	3	5	40%
	872	686	1558	69%

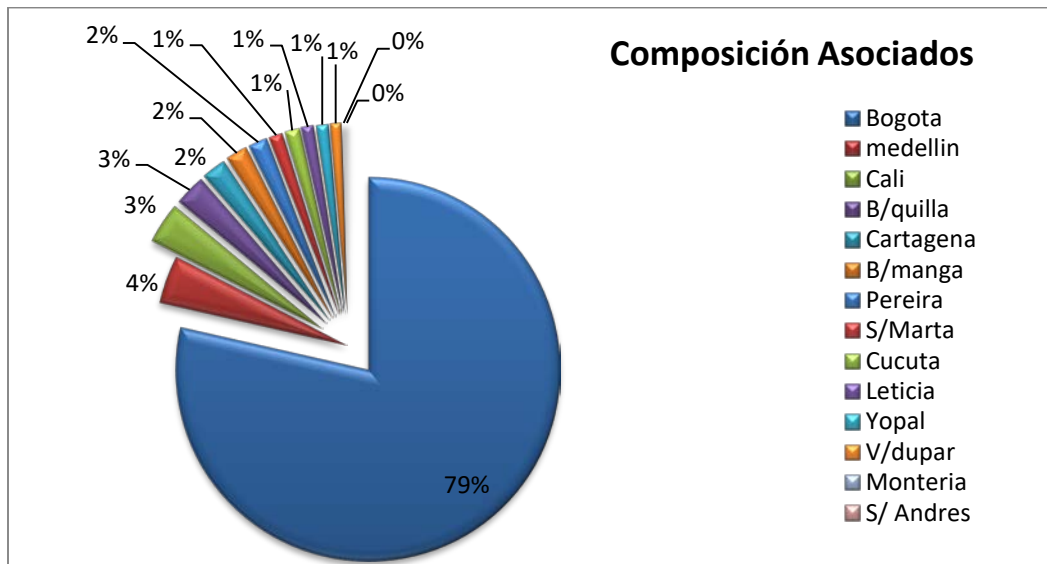
Como estrategia de mantenimiento en la base social desarrollamos charlas coordinadas con el área de Bienestar, donde promovimos nuestro portafolio de productos y servicios, recordando porqué somos la mejor opción integral del mercado para nuestra comunidad asociada e incentivando la utilización de los mismos.

A la fecha contamos con el 69% del total de la población incrementando este indicador en un 25%.

Gestión de servicios

La estrategia para las afiliaciones de nuevos asociados realizada en el 2016, se centró principalmente en el acompañamiento y sinergia del área de Operaciones y Servicios con las empresas, permitiéndonos participar en charlas de inducción de nuevo personal.

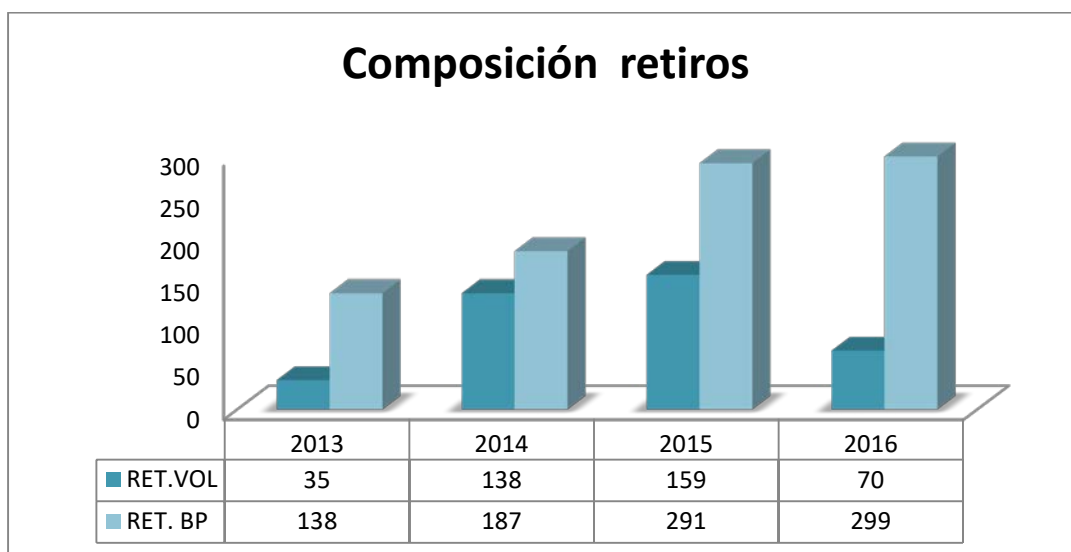
Otra factor importante es el envío de comunicados via correo electronico mostrando los beneficios de pertenecer a Latamfecol. En visitas a cada una de las sedes se deja el portafolio de servicios; adicionalmente se implementó un proceso para motivar el ingreso de las personas retiradas que cumplen las condiciones para reingresar a Latamfecol.



RETIROS

El mayor motivo de retiro fue la desvinculación laboral en un 84%, dada principalmente por la reestructuración de la empresa, seguido por el motivo económico en un 15% representado en su mayoría por el alto endeudamiento con entidades financieras.

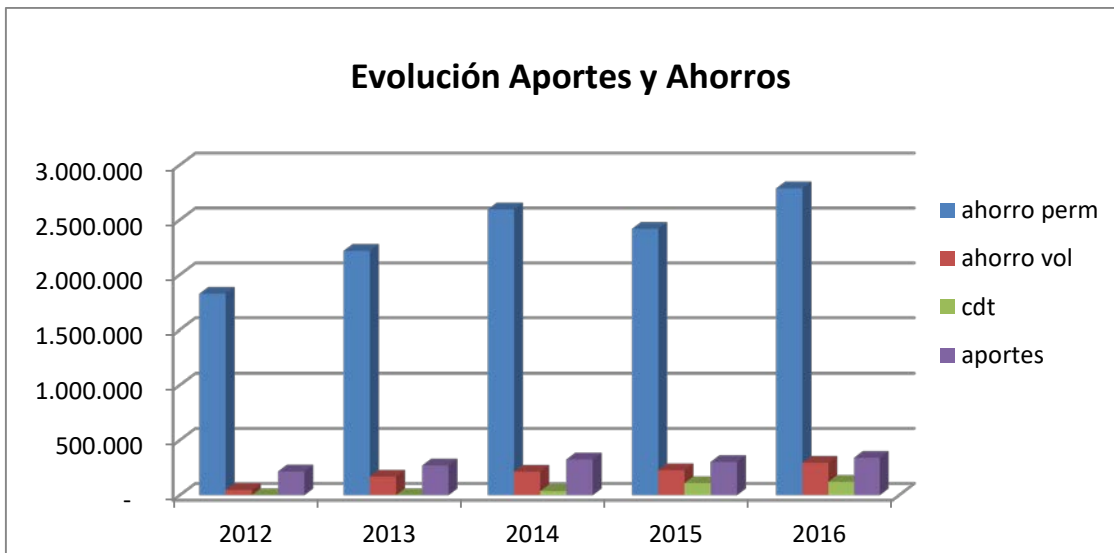
Con el fin de mitigar la desvinculación se faculto a la gerencia para poder refinanciar las obligaciones de los Asociados y buscar mecanismos de ayuda para aliviar su flujo de caja y evitar de esta forma la desvinculación.



AÑO	RET.VOL	RET. BP	TOTAL RETIROS	TOTAL INGRESOS	VARIACION RET-ING
2013	35	138	173	293	69%
2014	138	187	325	359	10%
2015	159	291	450	283	-37%
2016	70	299	369	270	-27%
	364	915	1.157	1.205	-4%

2. EVOLUCION DE LOS AHORROS Y APORTES

De la cuota de aportes que cada asociado hace mensualmente, se distribuye un 10% a la cuenta aporte social y un 90% a la cuenta ahorro permanente, según lo definido en el Estatuto.



El saldo acumulado de los depósitos (ahorros) al cierre del año 2016 ascendió a \$ 3.202 millones presentando un crecimiento del 16%, teniendo en cuenta que varios asociados realizaron cruces de cuentas para así evitar posibles descuentos en liquidaciones, sin tener en cuenta una confirmación de despido por parte de la compañía, en algunos casos ex asociados retiraban sus ahorros o realizaban cruces por anticipado.

LATAMFECOL

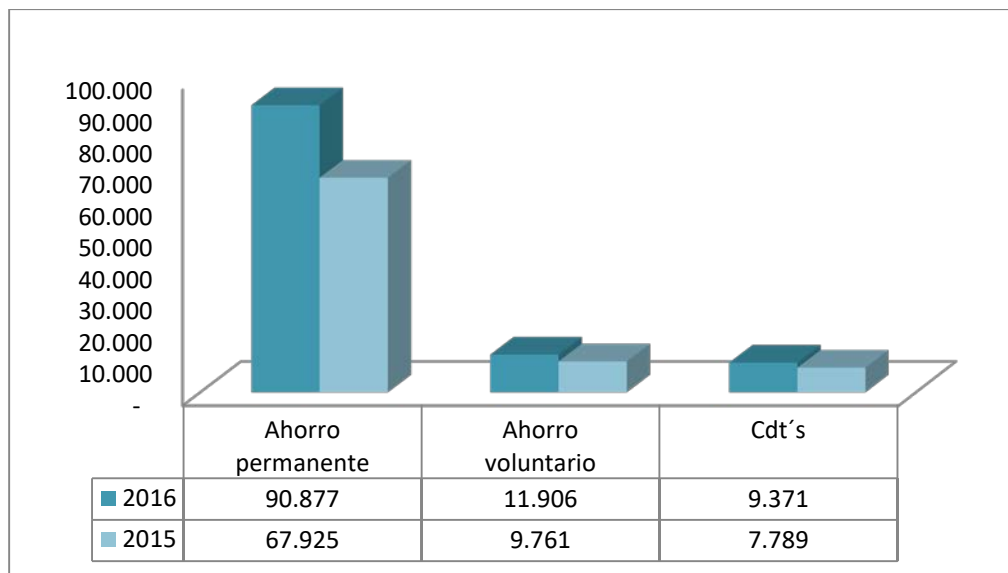
Los ahorros voluntarios presentaron un crecimiento del 30%, a pesar de los constantes reintegros solicitados por los asociados ya que este ahorro se puede devolver cuando el asociado lo requiera.

Con la Apertura de ahorro CDT, ha venido creciendo ya que cuenta con excelentes tasas por encima de las ofrecidas del sector financiero, logrando incentivar el ahorro y permitiéndole a Latamfecol contar con disponibilidad de recursos periódicas para poder realizar compras de cartera a largo plazo e incentivar la compra de vivienda.

En el año se realizaron diferentes acciones encaminadas a la cultura del ahorro como campañas, mensajes educativos y divulgación del estudio comparativo de este servicio con el mercado, con el fin de que los asociados comenzaran a construir paso a paso un mejor futuro sin prometerles fórmulas mágicas de multiplicación del dinero de manera fácil, rápida y con rentabilidades que escapan a cualquier análisis financiero. En esta oportunidad fue insistente en convocar a la comunidad asociada a que realizara un plan sistemático de ahorros, de tal manera que en el futuro pudieran materializar sus proyectos económicos y sociales.

LIQUIDACION DE AHORROS

Latamfecol liquida rendimientos sobre los ahorros permanentes y ahorros voluntarios con recursos provenientes de los excedentes mensuales. Para el año 2016, esta distribución ascendió a \$112 millones frente al año 2015 \$85 millones, presentando un crecimiento del 31%.

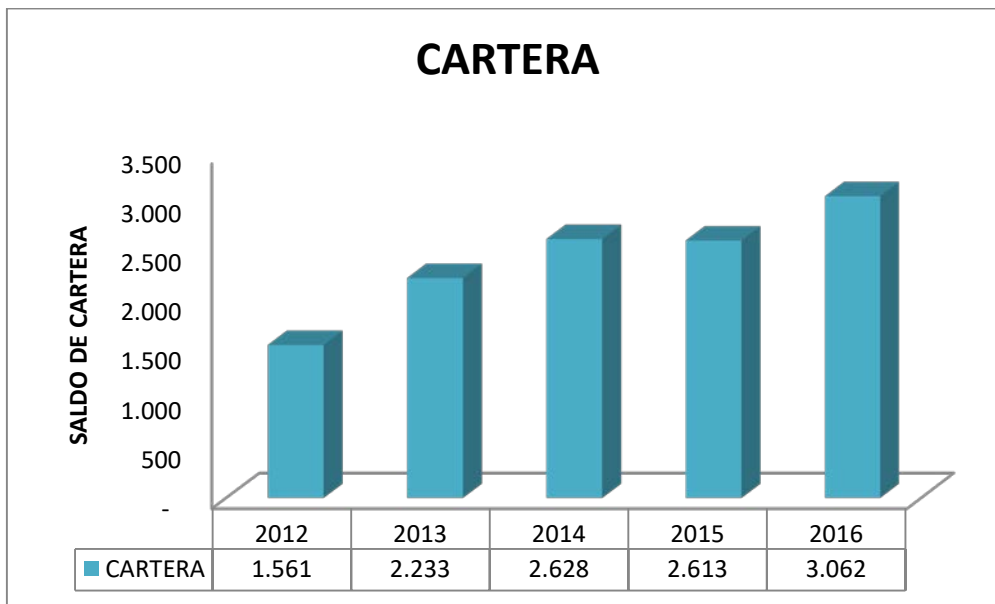


De esta manera, podemos observar que Latamfecol además de prestar servicios de crédito y bienestar, liquida rendimientos a los ahorros para recuperar el poder adquisitivo. En promedio la rentabilidad para el ahorro fue del 4.7%.

SERVICIO DE CREDITO

La cartera de crédito cerró en \$ 3.062 millones, aspecto favorable para los Asociados, debido a que el 90% de los ingresos mensuales se colocan en créditos. Este rubro representa un 77% del total del activo, resaltando que es un muy buen indicador ya que uno de los objetivos primordiales de es ofrecer este producto a sus asociados.

A Continuación Se Detalla Los Saldos De Cartera De Cada Año:



Relación de desembolso de créditos por cada línea:

LINEA	CREDITOS OTORGADOS 2016	CREDITOS OTORGADOS 2015	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
CREDITO LIBRE INVERSION	1.307.344.844	2.307.678.520	-1.000.333.676	-43,3%
CREDITO ESPECIAL	245.095.620	253.758.962	-8.663.342	-3,4%
CREDITO VIVIENDA	614.685.000	40.000.000	574.685.000	1436,7%
CREDITO CONSUMO	166.442.520	320.058.241	-153.615.721	-48,0%
CREDITO EDUCATIVO	21.268.200	6.631.000	14.637.200	220,7%
CREDITO CALAMIDAD	1.500.000	0	1.500.000	100,0%
CREDITO CONVENIOS	18.251.260	25.829.250	-7.577.990	-29,3%
FEDIEXPRESS	8.510.000	48.141.500	-39.631.500	-82,3%
CREDITO VEHICULO	90.500.000	73.000.000	17.500.000	24,0%
CREDITO COMPRA DE CARTERA	310.691.540	346.676.520	-35.984.980	-10,4%
TOTAL	2.784.288.984	3.421.773.993	-637.485.009	-22,9%

NUMERO DE CREDITOS DESEMBOLSADOS				
LINEA	206	2015	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
CREDITO LIBRE INVERSON	358	776	-418	-54%
CREDITO ESPECIAL	8	3	5	167%
CREDITO VIVIENDA	6	1	5	500%
CREDITO CONSUMO	487	511	-24	-5%
CREDITO EDUCATIVO	5	5	0	0%
CREDITO CALAMIDAD	1	0	1	0%
CREDITO CONVENIOS	565	823	-258	-31%
FEDIEXPRESS	48	106	-58	-55%
CREDITO VEHICULO	7	6	1	17%
CREDITO COMPRA DE CARTERA	58	68	-10	-15%
TOTAL	1543	2299	-756	-33%

INTERESES RECAUDADOS				
LINEA	2016	2015	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
Int Cte Cr Vehículo CL G.A	11.814.000	8.740.348	3.073.652	35%
Int Cte Cr Libre Inversión CL	184.670.727	212.552.188	(27.881.461)	-13%
Int Cte Cr Vivienda CL	43.851.000	32.705.493	11.145.507	34%
Int Cte Cr Consumo CL	21.820.041	22.468.606	(648.565)	-3%
Int Cte Cr Educativo CL	412.563	196.459	216.104	110%
Int Cte Cr Calamidad Domestica	172.007	60.989	111.018	182%
Int Cte Cr Convenios CL	862.347	642.410	219.937	34%
Int Cte Cr Fediexpress CL	965.275	1.479.187	(513.912)	-35%
Int Cte Cr Compra de Cartera C	30.169.000	20.878.098	9.290.902	45%
Int Cte Cr especial	25.767.468	915.049	24.852.419	2716%
Int Cte Cr Ex-asociados SL	1.973.761	2.866.478	(892.717)	-31%
TOTAL	322.478.189	303.505.305	18.972.884	6%

- ✓ Durante el año 2016 se otorgaron 1.543 créditos por un valor neto de \$2.784, presenta un decrecimiento del 22%, debido a que existe bastante incertidumbre con la continuidad de contratos laborales.
- ✓ La línea de crédito de compra de cartera a lo largo de estos tres últimos años se ha convertido en una de sus principales líneas el cual mantiene una amplia cobertura de Asociados.
- ✓ La línea de crédito de vivienda ha tenido un crecimiento representativo entre los asociados vinculados a tripulación, lo cual ha permitido un gran reconocimiento para los Asociados, debido a la favorable tasa de interés.

LATAMFECOL

- ✓ Para el año 2016 se mantuvieron las tasas de intereses sin que presentara incremento alguno teniendo en cuenta que el promedio de las tasas no supera el 1.2% E.M.
- ✓ Se mantiene el beneficio para los nuevos Asociados la aprobación de créditos hasta por \$1.500.000 en efectivo o convenios sin reciprocidad de aportes a fin de ser competitivos con las entidades financieras en tarjetas de crédito y atraer nuevos Asociados. De igual forma se mantiene la opción de compra de tarjetas de crédito para los nuevos afiliados hasta por \$3.000.000 según su capacidad de pago y antigüedad.
- ✓ Para la aprobación de créditos se contó con el comité de crédito quien avaló las solicitudes de crédito previo la aprobación de libranza por nómina.
- ✓ Los deterioros de cartera general e individual se realizaron de acuerdo a las normas emitidas por la Supersolidaria.
- ✓ Se crearon los procesos de gestión de cobro mediante la firma Legal Segura, quien evaluó cada uno de los procesos y formatos de operación, así mismo se realizó la actualización de lo que consideraron pertinente modificar.
- ✓ Debido a los retiros presentados se vio la necesidad de realizar la inscripción en runeol a fin de contar con opciones adicionales de gestión de cobro que nos permitan recuperar la cartera. A la fecha se tienen dos procesos por este medio.
- ✓ Se contrató la firma Legal Segura quien lleva los procesos de cobro jurídico de los casos que no cubrió la aseguradora el cual asciende a \$77 millones de los cuales existen dos créditos con garantía hipotecaria.
- Debido a que Latamfecol no ha podido dar cumplimiento a la entrega total de los documentos a la afianzadora debido a que la compañía no puede entregar copia de las liquidaciones y por ende las exigibilidades presentadas en el año 2016, no fueron pagadas en su totalidad, la Junta Directiva autorizo no continuar con el pago hasta tanto no se llegue a un acuerdo con la afianzadora.

3. CONVENIOS

A continuación se detalla la utilización de convenios por cada concepto:

		2016		2015		VARIACION
CONVENIOS		VALOR UTILIZACION	ASOCIADOS BENEFICIADOS	VALOR UTILIZACION	ASOCIADOS BENEFICIADOS	
POLIZAS	Suramericana	211.412.423	218	161.514.850	169	31%
	Coorserpark	13.593.476	126	17.764.862	126	-23%
	Los olivos	1.364.000	15			
	Jardines de Paz	695.600	12	2.062.280	12	-66%
	Soat	29.911.262	69	18.524.200	69	61%
	Ges - hogar	661.753	2	1.694.239	4	-61%
	Ges - Medica	1.626.450	3	1.543.500	3	5%
	Emi	4.231.615	12	3.750.018	10	13%
	Total	263.496.579	457	206.853.949	393	27%
RECREACION	Mundo Aventura	3.653.000	35	6.600.400	221	-45%
	Teatro nacional	624.000	22			
	Turismo	124.195	1			
	Cine Colombia	29.730.300	240	11.276.280	365	164%
	Salitre Mágico	9.518.000	78	4.577.033	78	108%
	Total	43.649.495	376	22.453.713	664	94%
TECNOLOGIA	Comtecom	5.844.900	8	19.772.400	21	-70%
	Endescuento	0	0	0	0	0%
	Total	5.844.900	8	19.772.400	21	-70%
SALUD	Bodytech	16.351.100	21	40.214.650	54	-59%
	Dentifacil	7.200.000	25	5.655.000	22	27%
	Óptica	570.000	1	9.050.000	58	-94%
	Total	24.121.100	47	54.919.650	134	-56%
CONSUMO	Time spa	13.972.000	105	8.171.500	56	71%
	Aviones	0	0	770.000	8	-100%
	Bimbo	8.978.450	142	0		100%
	Zenu	4.070.250	35	0		100%
	Alkosto	8.834.000	8	32.804.520	43	-73%
	Movistar	8.639.451	9	25.668.201	29	-66%
	Total	44.494.151	299	67.414.221	136	-34%
TOTAL		381.606.225	1.187	371.413.933	1.348	3%

- ✓ Los Convenios registraron un crecimiento del 3%, motivado principalmente por la póliza de autos el cual ofrece unos grandes beneficios en cobertura y precio frente al mercado presentando un crecimiento del 31%.

LATAMFECOL

- ✓ El convenio con Cine Colombia presenta un crecimiento 164%, su utilización en Bogotá es muy bien acogida.
- ✓ Se realizó feria con algunos proveedores tales como Zenu con las cenas navideñas, Bimbo periódicamente y con anchetas navideñas, logrando gran participación y reconocimiento a Latamfecol.
- ✓ Los convenios de salud se mantienen, pero se ve reflejado para el año 2016 presentan decrecimiento en la utilización de convenios motivado por el nivel de endeudamiento alto de los Asociados imposibilitando la compra inmediata de los productos o la adquisición de los mismos.
- ✓ Para las fechas especiales se promueve los bonos de spa teniendo un crecimiento del 71% con respecto al año anterior.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el año 2015 los asociados recibieron beneficios por parte de por conceptos de auxilios educativos, calamidad y solidaridad, para lo cual se detallan a continuación la utilización:

	2016			2015			VARIACION	
	Valor	Descuentos o provisiones	saldo gasto	Valor	Descuentos o provisiones	saldo gasto	ABSOLUTA	RELATIVA
Anchetas Asociados	31.086.300	7.633.842	23.452.458	28.915.000	11.950.000	16.965.000	6.487.458	38%
Fiesta de Asociados	-	-	-	37.622.265	13.297.265	24.325.000	(24.325.000)	-100%
Bono Asociados	25.655.000	-	25.655.000				25.655.000	100%
Gastos Asociado fin de	56.741.300	7.633.842	49.107.458	66.537.265	25.247.265	41.290.000	7.817.458	19%
Compra Esferos	1.415.200	1.415.200	-				-	100%
Auxilios Educación	4.350.000	-	4.350.000	3.000.000	-	3.000.000	1.350.000	45%
Auxilios Nacimiento	3.300.000	-	3.300.000	4.050.000	-	4.050.000	(750.000)	-19%
Detalle Hallown	2.449.830	1.000.000	1.449.830	2.434.868	-	2.434.868	(985.038)	-40%
Detalle Cumpleaños	14.790.000	-	14.790.000	13.200.000	-	13.200.000	1.590.000	12%
Sistematización	-		-	3.600.000	-	3.600.000	(3.600.000)	-100%
	83.046.330	10.049.042	72.997.288	92.822.133	25.247.265	67.574.868	5.422.420	8%

- ✓ **Auxilio de Fallecimiento:** Se descontaron solidariamente a los Asociados veintiún (21) auxilios por concepto de fallecimiento que fueron entregados a los Asociados por valor de \$ 42.000.000.

- ✓ **Auxilios de Educación:** Se otorgaron a los asociados en el año 2016 veinte y nueve (29) auxilios de educación, cada uno de \$150.000 con un crecimiento del 19%.
- ✓ **Auxilios de Nacimiento:** Se otorgaron a los asociados veinte dos (22) auxilios de nacimiento, cada uno de \$150.000 y en el año 2015 veintisiete (27).
- ✓ **Anchetas y bonos de los Asociados:** La junta directiva aprobó la compra de bonos navideño de los Asociados por valor de \$30.000 y mantener el obsequio de la anqueta, el bono se cambió por la fiesta de los Asociados debido a que la participación es del 30% de los Asociados, por lo tanto la Junta con esta decisión garantiza mayor equidad en los Asociados con los beneficios otorgados.
- ✓ **Sistematización:** La Junta Directiva aprueba el montaje de la APP, con el fin de llegar a mas asociados a que tengan la información y proceso virtuales en línea que le permitan a Latamfecol disminuir carga operativa y que los procesos queden debidamente soportados por cada una de las áreas que intervienen. Los resultados de este proyecto han sido muy beneficiosos toda vez que se realizó campañas de navegación de la App, correos informativos con los manuales y contantemente en las visitas se crea la cultura del manejo de la APP, logrando así maximizar los tiempos de respuesta, un control adecuado del manejo de la información y una operatividad con mayor exactitud para la aprobación de servicios, el cual permite al Asociado hacer sus consultas sin necesidad de comunicarse con Latamfecol.

4. OTRAS ACTIVIDADES

- ✓ **Obsequios cumpleaños asociados:** Durante el año 2016 se realizó la entrega de un obsequio de cumpleaños (maletín morral) a los asociados del fondo de empleados. La entrega se realizó en la ciudad de Bogotá, y se efectuó el envío a nivel nacional. Durante todo el año se realizó la entrega de 800 unidades, este detalle genero entre los asociados un alto nivel de satisfacción.
- ✓ **Día de los niños:** En el mes de octubre se otorgó un obsequio de Halloween para los hijos de los asociados en un rango de 1 año a 12 años, este detalle fue distribuido a nivel nacional.
- ✓ **Campañas de afiliación:** Con el fin de incrementar la base social del fondo de empleados se realizaron diversas campañas de afiliaciones, con visitas comerciales

en las sedes, para esto se realizó la compra de alcancías y esferos con el logotipo del fondo de empleados, que incentivan el ahorro, las cuales fueron entregadas a nuevos asociados y a quienes los referían.

- ✓ **Visitas Ciudades:** Se realizaron visitas comerciales a las ciudades de Medellín, Cali, Cartagena, y Barranquilla, con el fin de prestar los diversos servicios de manera presencial a los asociados del fondo de empleados. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, ya que se aclararon inquietudes, se prestó el servicio de crédito y convenios, y se realizó la afiliación de nuevos asociados.
- ✓ **Implementación NIIF:** para el año 2016 se cerró el ciclo de implementación de las NIIF.
- ✓ **Reuniones de Junta Directiva:** Se logró la participación continua de los integrantes de Junta Directiva de las diferentes bases.
- ✓ **Página Web:** Se incentiva permanentemente a los asociados para que hagan uso de la página, para la consulta de estado de cuenta, información acerca de servicios de crédito y convenios. De igual forma se está implementando la automatización de los procesos del fondo de empleados, para que los asociados puedan realizar las solicitudes, y el servicio pueda ser más ágil y eficiente a través de la página del fondo.
- ✓ **Comunicaciones y correos:** Continuamos con el envío permanente de correos sobre los diferentes servicios e información del fondo a los asociados, esto ha permitido mejora en la comunicación y ha disminuido en gran medida las quejas y reclamos. Esta herramienta ha sido muy útil para el fondo de empleados en divulgación de servicios, eventos y demás noticias importantes.

GESTIÓN DE SERVICIOS

Plan comercial

Con el fin de establecer una cultura comercial y de servicio en nuestro equipo, se estructuró con el área de Mercadeo un seguimiento comercial diario, que permitió tener información oportuna, controlar el presupuesto asignado tanto de colocación como de captación, revisar el comportamiento de cada una de las líneas de ahorro y crédito para tomar acciones que nos permitieron cumplir con las metas comerciales propuestas, apoyar al asesor en el desarrollo de estrategias comerciales e implementar correctivos en la eficiencia, venta cruzada de los productos del Fondo, medir el desempeño individual y colectivo en los diferentes sedes y canales de servicio, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Paralelamente dentro del modelo construido se creó un plan de incentivos para el asesor comercial, reconociendo su gestión comercial.

Fidelización

Como parte del programa de fidelización y acercamiento con nuestros asociados, Latamfecol hizo presencia en la celebración de las fechas especiales. Es así como a través de tarjetas, recordatorios y pequeños detalles, el Fondo hizo presencia en días como: mes de cumpleaños, día de la mujer, día del amor y la amistad, navidad, entre otras. Adicional a este proceso, latamfecol busca brindar información y garantizar que los Asociados accedan a los beneficios por ser parte de esta gran familia, recordando así los auxilios entregados por los diferentes fondos sociales.

Dentro del programa de fidelización a los asociados, se realizaron envíos periódicos de correos electrónicos informando sobre las ventajas de pertenecer a este gran Fondo, donde además los asociados pueden tomar decisiones para el beneficio de la comunidad asociada. Nuestro Fondo de Empleados es el único que, además de ofrecer servicios de ahorro y crédito, también entrega un portafolio integral de auxilios y beneficios sociales en educación, cultura, recreación el cual transforma la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar.

Nuevos Convenios

A lo largo del año se realizaron actividades comerciales que beneficiaron a la comunidad asociada, dentro de los cuales se resaltan los siguientes:

- Claro telefonía celular
- Decamerón
- Hoteles DHL
- Tu boleta
- Bimbo
- Zenú

CUMPLIMIENTO DE LEY- SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 / 95 modificada con la ley 603 del 27 de Julio del año 2000, nos permitimos informar que el Fondo de Empleados de Lan Colombia – LANFECOL -, cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

De acuerdo con el artículo 1 de la Ley 603 de Julio 27 de 2000, se garantiza ante los asociados y las autoridades, que los productos protegidos por derecho de propiedad

LATAMFECOL

intelectual están siendo utilizados en forma legal, es decir con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones.

El motivo primordial de cada una de las personas que perteneció al grupo de trabajo durante el año 2016, fue nuestros asociados, buscando las herramientas adecuadas que nos permitieran impulsar el futuro de la entidad, y con la plena seguridad de haber trabajado con honestidad e integridad agradecemos su aceptación y participación en el crecimiento logrado por Latamfecol.

Cordialmente,

Fdo
DAVID ANDRES MONTOYA
Presidente Junta Directiva Lanfecol

Fdo
ALIX SAYO GONZALEZ
Gerente Lanfecol