Coopcarvajal

Informe de Gestión *del Consejo de Administración y la Gerencia General*

1. INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL

1.1 ENTORNO MACROECONÓMICO Y LEGAL

PANORAMA INTERNACIONAL

La economía mundial enfrentó grandes desafíos en 2022, factores como los eventos geopolíticos, las dificultades en las cadenas de valor, y un gran dinamismo en demanda interna, influyeron en las fuertes presiones inflacionarias observadas a nivel global. Uno de los eventos geopolítico que más contribuyó con este panorama fue la guerra entre Rusia y Ucrania que surgió a comienzos del año, y con efectos sobre el costo de los alimentos y de la energía; el primero, por ser Ucrania uno de los principales productores de trigo a nivel mundial y; el segundo, por cuenta de que las restricciones impuestas a las importaciones provenientes de Rusia, segundo proveedor mundial de combustibles fósiles.

En Estados Unidos, la tasa interanual de inflación estuvo por encima del 7% a lo largo del año, alcanzando un máximo del 9.06% en junio. En Latinoamérica, Chile, Nicaragua, Colombia, Paraguay, Brasil y Uruguay también han sentido fuertes presiones inflacionarias; sin contar a Argentina o Venezuela, los cuales ya traían desequilibrios previos en este fuente.

Para contrarrestar este panorama, los bancos centrales, liderados por la Reserva Federal (FED) tomaron medidas para dar marcha atrás a sus políticas monetarias expansivas. Sin embargo, una respuesta inicial lenta, dejó en la escena un crecimiento en las tasas de interés al mayor ritmo que se haya evidenciado en décadas y un subsecuente endurecimiento de las condiciones financieras. En las economías más grandes de América Latina, las tasas de referencia llegaron a los dos dígitos, limitando el crecimiento del crédito y, por ende, hay menos dinero en circulación. Con esta política se buscaba moderar el crecimiento de la demanda agregada y aliviar la presión sobre los precios. Sin embargo, estas decisiones se dan en medio de un cambio de ciclo económico, que en su trayectoria de ejecución traería consigo otros desafíos. Por una parte, en la medida en que se reducen el consumo y la inversión también se moderan el crecimiento y la creación de empleo; y de otro lado, la subida en las tasas de interés ha generado cosechas de deuda a tasas que se mantendrán altas, con precios todavía elevados y un deterioro en la capacidad de pago y en la calidad de vida de las personas.

Por último, la noticia sobre el incremento de las tasas de interés por parte de la FED atrajo capitales hacia Estados Unidos, dejando un impacto en la cotización de otras monedas. El fortalecimiento del dólar se tradujo en la devaluación de divisas y el deterioro de la balanza de pagos, principalmente en las economías con gobiernos más endeudados como en Hispanoamérica y el sur de Europa, ya que el incremento en las tasas de interés también encarece la financiación del Estado. De ahí que el reto para los bancos centrales fue combatir la inflación, pero intentando al mismo tiempo no comprometer la capacidad para garantizar la deuda pública y no caer en recesión. Será, sin lugar a dudas, será un equilibrio difícil de alcanzar, y por ello, el más grande reto de la

economía mundial en 2023.

De acuerdo con las perspectivas económicas del Banco Mundial, se prevé que la economía global crecerá un 1.7% en 2023. Los países emergentes y en desarrollo se enfrentarán a un periodo de varios años de crecimiento lento debido a la carga de deuda y el menor crecimiento en las inversiones. En las economías avanzadas el crecimiento se desacelerará del 2.5% en 2022 al 0.5% en 2023, cifras que ponen en alerta a los mercados mundiales ante la posibilidad de una recesión mundial. Se proyecta que en Estados Unidos el crecimiento caerá al 0.5% en 2023, la zona del euro no crecerá y China crecerá un 4.3%.

América Latina y el Caribe
Proyección de crecimiento económico 2022 - 2023

País / Región	2022	2023
América Latina y el Caribe	**3,7**	**1,3**
América Latina	**3,6**	**1,2**
América del Sur	**3,7**	**1,0**
Argentina	4,9	1,0
Bolivia	3,5	2,9
Brasil	2,9	0,9
Chile	2,3	-1,1
Colombia	**8,0**	**1,5**
Ecuador	2,7	2,0
Paraguay	-0,3	4,0
Perú	2,7	2,2
Uruguay	5,4	2,9
Venezuela	12,0	5,0
América Central	**4,2**	**3,0**
América Central y México	**3,3**	**1,6**
Costa Rica	4,4	2,6
México	2,9	1,1
Panamá	8,4	4,2
República Dominicana	5,1	4,6

Fuente: Cepal. (diciembre 2022)

En América Latina y el Caribe, se espera una desaceleración que arrojará un crecimiento del 1.3% en 2023 y se prevé que, con el lento crecimiento de Estados Unidos y China, se reduzca la demanda de exportaciones. En las principales economías de la región, estos son los pronósticos de crecimiento: Brasil 0.9%, Argentina 1%, Perú 2.2%, América Central 3% y Chile -1.1%.

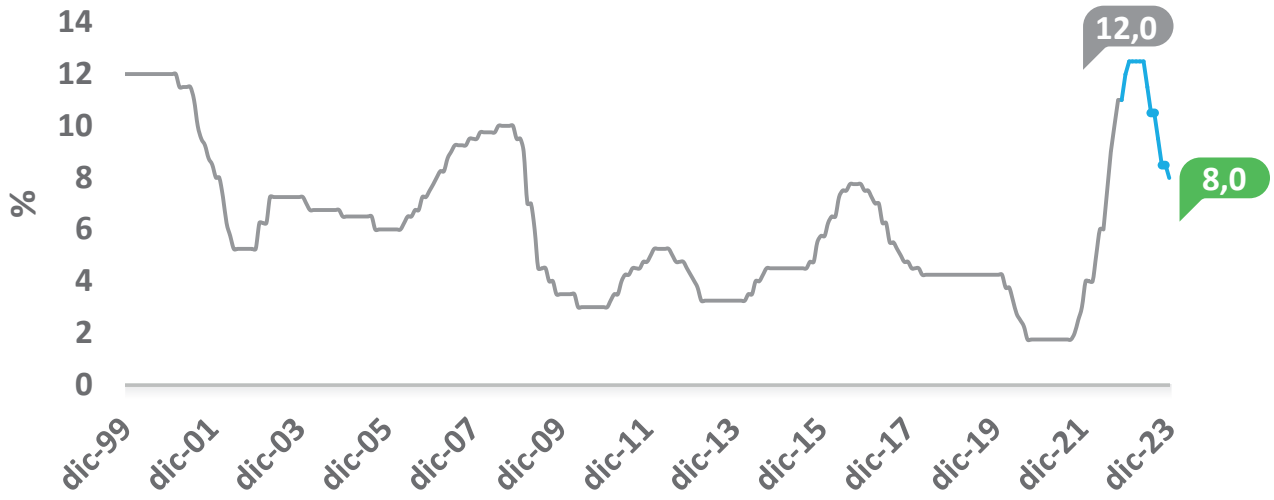
Por otra parte, una inflación persistente en América Latina y el Caribe, podría requerir un considerable aumento adicional en las tasas de interés, frenando aún más el crecimiento a corto plazo. En este sentido, uno de los principales pilares en los planes de desarrollo, es garantizar el acceso continuo al financiamiento, para ello, gestionar debidamente el riesgo y la adopción acelerada de las tecnologías digitales, serán algunos de los desafíos que enfrentarán las instituciones financieras en la gestión del otorgamiento de créditos.

PANORAMA NACIONAL

En el contexto local, Colombia se mostró en 2022 como un país dinámico y resiliente, gracias al desempeño que presentó el consumo interno y una política fiscal expansiva. El síntoma de recuperación que trajo la post pandemia (Crecimiento del PIB 2021: 10.6%), ofreció un despegue en el 2022 basado principalmente en el consumo de las familias. En el primer semestre del año, se evidenció una variación del 12.6% siendo el país de mayor crecimiento en América Latina, pero paulatinamente fue perdiendo impulso hacia el final del año cerrando con un crecimiento del 8%, comportamiento que estuvo en línea con la desaceleración gradual que se presentaba a nivel mundial.

La inflación en Colombia creció rápidamente, impulsada por el alza en los precios de los alimentos, problemas en las cadenas de suministro, y por el efecto de la mayor demanda interna en el precio del de los bienes y servicios. Hacia el tercer trimestre del año, la inflación completaba más de un año en una secuencia de crecimiento continuo, y terminó en 13.12% al cierre del año, la más alta registrada en los últimos 23 años. A fin de contener esta escalada alcista en los precios, la Junta Directiva del Banco de la República incrementó en once ocasiones las tasas de interés, pasando del 1.75% registrado a septiembre de 2021 al 12% en diciembre de 2022, ratio con el que se ubicó a Colombia entre uno de los 5 países del mundo con la tasa de referencia más alta, según Bloomberg.

Comportamiento tasa de interés Banco de la República



Fuente: DANE - Corficolombiana

En línea con lo anterior, la tasa de colocación reportada por las instituciones financieras pasó del 9.9% en diciembre de 2021 al 20.3% en noviembre de 2022. De igual forma, el saldo de la cartera de créditos presentó un crecimiento anual del 17.3% a septiembre de 2022. Este crecimiento estuvo jalonado por la cartera de consumo, que al mismo corte crecía en un 22.3%.

En el ámbito político, en el mes de junio de 2022 se llevaron a cabo las elecciones presidenciales, que dieron la victoria a Gustavo Petro y a un cambio político, al tratarse del primer gobierno de la nueva izquierda en la historia nacional. Además de llegar al poder en un complejo contexto internacional y, de gobernabilidad nacional por el profundo malestar social y las limitaciones económicas y fiscales; el nuevo gobierno trajo consigo una ambiciosa agenda medioambiental, fiscal y anti extractivista.

De cara al 2023, los expertos consideran que la inversión privada pasará de crecer un 11.7% anual en 2022 a estar por debajo del 1% en 2023. Lo anterior sumado al menor dinamismo que se espera en el gasto privado por cuenta de la alta inflación y el deterioro del poder adquisitivo de los consumidores, la depreciación del peso, la mayor carga financiera por el efecto de tasas de interés más altas y el menor ingreso de remesas por efecto de la desaceleración global.

Crecimiento del PIB por demanda

Fuente: Corficolombiana

En el Balance Fiscal, el déficit alcanzó un -5.5% del PIB al cierre de 2022 y para el 2023 se estima en -3.8% del PIB, evidenciando un déficit estructural por cuenta de la persistente brecha entre gastos e ingresos. Estas cifras incorporan para el 2023 la actualización del plan financiero con los ingresos de la reforma tributaria 2022 y el crecimiento de la economía. También incluyen el gasto por la adición presupuestal al fondo de estabilización de los precios de los combustibles, debido a los déficits que se presentaron desde el segundo trimestre del año. En cuanto a la deuda neta del Gobierno Nacional, en 2022 cerró en el 59.6% del PIB, y se espera que mantenga una senda decreciente llegando a 2026 al 56.3% del PIB, cerca del 55% fijado como regla fiscal, esperando así dar brindar tranquilidad a los mercados y recuperar a mediano plazo el grado de inversión por parte de las calificadoras de riesgo.

La menor dinámica de crecimiento tendrá también un efecto directo en el empleo y en las actividades de los sectores intensivos en mano de obra. El alto incremento en el salario mínimo, acompañado de un aumento de los costos para la empresa privada y los anuncios de una eventual reforma laboral que incrementará los costos de la contratación formal, son algunos de los factores que ejercerán presión sobre el índice de desempleo, el cual se ubicó en 9.5% al cierre del 2022 y se proyecta que no disminuirá en 2023.

Todos estos antecedentes, hacen ver el 2023 como un año de grandes retos en los que Colombia tendrá que preservar sus fortalezas estructurales para enfrentar los efectos del ciclo de desaceleración. Así, de la mano de un menor crecimiento económico que se proyecta en cerca del 1,5% y de la expectativa de reducción de la inflación, se espera el fin del ciclo contractivo de la política monetaria y la progresiva reducción en las tasas de interés hacia el segundo semestre de 2023.

PANORAMA LEGAL

Durante el año 2022 la Superintendencia de Economía Solidaria expidió las siguientes normas, las cuales fueron adoptadas de acuerdo con su aplicabilidad a la dinámica de negocio de Coopcarvajal:

La Circular Externa 38, que modifica algunos aspectos de la Circular Básica Jurídica para el fortalecimiento del sistema antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo ALA/CFT, con el propósito de obtener la recalificación por parte del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica – GAFILAT.

La Circular Externa 39, que modifica algunos lineamientos de la Circular Básica Contable y Financiera, dando instrucciones respecto al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC) y definió un cronograma para su implementación.

La Circular Externa 42, que modifica aspectos de las operaciones pasivas señaladas en la Circular Básica Jurídica, en particular sobre depósitos de bajo monto y depósitos electrónicos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010.

La Circular Externa 43, que modifica algunos lineamientos del Capítulo II, Titulo IV, de La Circular Básica Contable y Financiera.

Por su parte la Ley 2277 de Reforma Tributaria, expedida el 16 de diciembre de 2022, obliga a realizar cambios en la operación de la retención en la fuente, en la aplicación del Gravamen a los Movimientos Financieros y a nivel de reporte extiende el plazo para el registro web de las entidades sin ánimo de lucro.

SECTOR COOPERATIVO

Al corte de octubre de 2022, la Supersolidaria informó que existen 172 cooperativas con sección de ahorro y crédito, 3,5 millones de asociados que generan más de 11 mil puestos de trabajo formales y gestion más de $19 billones en activos, de los cuales un 80% está representado en la cartera neta. Frente al mismo corte del año anterior, los activos crecieron un 8.2% impulsados principalmente por el crecimiento de la cartera neta (15.3%), en contraste con la disminución en los rubros del equivalente al efectivo (-17.8%) e inversiones (-18.8%). Paralelamente, los depósitos presentaron un menor dinamismo con un crecimiento del 5.4%.

El 2022 fue año desafiante para todos los sectores de la economía del país y el sector de economía solidaria no fue la excepción, es así como, la activación del ciclo alcista en la tasa de intervención requirió para las entidades con actividad financiera la continua intervención de las tasas activas y pasivas para estar en línea con estos incrementos y mitigar el efecto en el margen de intermediación financiero. Esta condición coyuntural, conllevó a que las tasas promedio ponderadas de los depósitos incrementaran más rápido que las tasas de la cartera, y como resultado, en muchas Cooperativas, aunque creció su cartera, no lo hicieron los excedentes. Cuidar el exceso de liquidez, el plazo de los créditos e incrementar las tasas de interés del crédito, fueron algunas de las recomendaciones de los expertos para mitigar el riesgo de mercado por efecto de la variación en la tasa.

Otro de los factores que tuvo un efecto importante en la gestión de las entidades del sector solidario durante el año, fue el reconocimiento de provisiones bajo el modelo de pérdida esperada. Desde la Supersolidaria, se consideró esta medida con el fin de salvaguardar la cartera de crédito, el ahorro y los aportes de los asociados de forma anticipada ante una posible materialización del riesgo. Los análisis técnicos que permitieron la determinación de esta medida también orientaron los criterios de proporcionalidad para su aplicación, en función del tamaño y gradualidad en el tiempo de implementación, conforme a las particularidades de las entidades vigiladas.

Para los próximos años, el actual panorama económico plantea la necesidad de anticiparse con acciones que atiendan los riesgos planteados, así como, los desafíos y oportunidades en materia social. Durante la IX Convención Financiera Cooperativa Internacional Fecolfín celebrada en octubre de 2022, se resaltó el rol protagónico que tiene el Sector al promover el ahorro y el crédito entre los asociados, así mismo, se presentó la visión para el sector solidario, haciendo énfasis en continuar focalizándose en el desarrollo tecnológico bajo el marco del proceso de transformación digital, el fortalecimiento institucional, el cierre de brechas de información y una mayor diversificación de la cartera, con énfasis en créditos productivos e innovación en metodologías de crédito.

1.2 NUESTRA GESTIÓN

El 2022 trajo consigo grandes desafíos que impulsaron la revisión de nuestras iniciativas estratégicas y un cambio en la forma de gestionar las actividades diarias, teniendo como principal objetivo la eficiencia en las operaciones y el servicio.

En el marco de nuestro sistema de gestión de la calidad, caracterizamos los procesos en torno a las necesidades y expectativas reflejadas en la encuesta de satisfacción implementada a mediados del 2021, y realizamos con los líderes su alineación en el 2022, con miras al entendimiento del modelo de gestión por procesos y el seguimiento a los indicadores de gestión.

Entre los procesos misionales, encontramos el de gestión comercial y de mercadeo, con un trabajo enfocado en la profundización del portafolio de colocación de las principales líneas de crédito, a través de la atención de canales virtuales, un plan de medios y la atención de solicitudes de nuestros asociados por parte de nuestra fuerza comercial.

En el primer semestre del año trabajamos en fortalecer nuestra participación en diferentes actividades virtuales y presenciales de la Organización Carvajal, dándonos un mayor alcance en la comunidad de asociados, permitiéndonos además generar recordación de marca entre los asistentes que participaron.

Durante el 2022, atendimos y pagamos el 100% de las solicitudes de auxilios radicados por los asociados con recursos del Fondo de Solidaridad, del Fondo de Bienestar Social y con cargo al Estado de Resultados según lo aprobado en la Asamblea General de delegados de marzo 2022. De acuerdo con la ejecución y proyección del saldo de los fondos, fue aprobado el desembolso de los auxilios de medicina prepagada y educación formal a nuestra comunidad de asociados en el último bimestre del año.

Beneficiamos a nuestros asociados y su grupo familiar, mediante las diferentes modalidades de auxilios sociales, de salud y de educación; dimos trámite a 5,731 solicitudes de auxilios radicadas por nuestros asociados, de las cuales 4,474 cumplieron con el 100% de los requisitos y condiciones para ser desembolsadas.

Realizamos alrededor de veinte actividades propias de recreación, cultura y fidelización en las cuales contamos con la participación no solo de los asociados sino también de sus familiares y amigos. La mayoría de las actividades se desarrollaron en modalidad virtual con el fin de tener un alcance a nivel nacional. también otorgamos, por la modalidad de incentivos, boletas para participar en eventos tales como conferencias, talleres, conciertos, obras de teatro.

Teniendo como prioridad estratégica para el 2023 el fortalecimiento de la relación con nuestros asociados, en el último bimestre del 2022 se asignó un equipo especializado en el servicio al asociado, con quien se dará continuidad a la implementación del proyecto de Omnicanalidad y el aseguramiento de los estándares definidos para una atención de calidad.

Logramos identificar mejoras en los procesos de negociación y operación con los aliados en seguros, convenios y servicios, definiendo un derrotero de prioridades para la consolidación de un portafolio de beneficios a transferir a nuestra comunidad de asociados, convirtiéndose en una de las estrategias prioritarias del 2023, la entrega de una oferta de valor ampliada con mayor impacto económico y social.

En gestión de tecnología y telecomunicaciones avanzamos en los proyectos de innovación y mejoramiento continuo; fortalecimos los canales para la conexión a internet; lideramos el rediseño de la página web adoptando herramientas y parámetros que permitieron que la página cumpliera con los estándares de seguridad adecuados; realizamos la estructuración del plan de implementación del proyecto de omnicanalidad como parte de la estrategia de mejoramiento en las comunicaciones y el relacionamiento con nuestros asociados.

Nos integramos a la Red de Coopcentral, que permite extender nuestros servicios a los dispositivos móviles y online, mostrando un alto grado de innovación así como promovimos un nuevo modelo de autogestión con actividades de alto impacto como la solicitud de avance del cupo rotativo, el pago a través del botón PSE con la tarjeta de afinidad del Banco de Bogotá, la atención de solicitudes sobre tratamiento de datos personales y la actualización del sistema de recaudo en línea de las obligaciones, todo esto encaminado en la generación de experiencia positiva y el garantizar una operación más eficiente.

Acompañamos la gestión de los riesgos asociados con la seguridad de la información y la ciberseguridad, dando cumplimiento con las nuevas exigencias normativas establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria - SES, la definición y aprobación de la política de seguridad de la información y la aplicación de nuevos controles de prevención y mitigación de los riesgos. Realizamos el plan de capacitación y concientización permanente del equipo humano, asegurando que estén lo suficientemente informados sobre los procedimientos para identificar amenazas de seguridad digital y así responder adecuadamente ante cualquier amenaza percibida y mantener el cumplimiento regulatorio.

Respecto al Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, El Consejo de Administración, buscando el desarrollo progresivo de los mejores estándares en esta materia, aprobó durante el 2022 las modificaciones a los manuales del SIAR de acuerdo con los cronogramas de implementación impartidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria - SES, para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos; Así mismo, implementamos políticas y controles que nos permitieron minimizar posibles amenazas en las operaciones, respondiendo al imperativo de brindar la mayor seguridad y confianza a nuestros grupos de interés.

Los cambios normativos y el fortalecimiento de las políticas internas nos permitieron consolidar el SIAR y su metodología para identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos operativos, de lavado de activos y financiación del terrorismo, de riesgo financiero en cuanto a liquidez y crédito, así como de continuidad del negocio y de seguridad y protección de la información. De esta forma, hemos integrado el control de riesgos a todas las iniciativas, proyectos, productos, servicios,

procesos y decisiones que la Cooperativa emprende, siempre en total concordancia con los objetivos estratégicos, las prioridades de los diferentes grupos de interés y el contexto interno y externo.

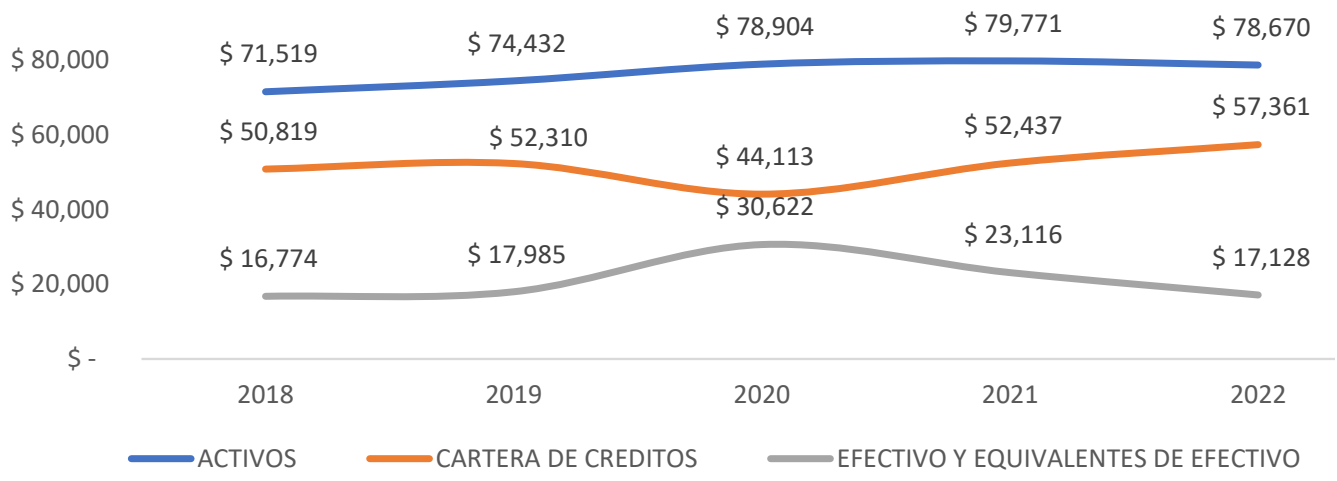
En seguimiento con lo establecido en la Circular Externa 22 de 2020 del 28 de diciembre de 2020, frente al proyecto de aplicación del modelo para la estimación de las pérdidas esperadas en la cartera de crédito, durante el año 2022, continuamos trabajando de forma conjunta con el proveedor del sistema de información, en la configuración y validación de los parámetros establecidos en el Anexo 2 del Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, a fin de sistematizar los resultados del modelo de pérdida esperada. Es así como, con el avance de las actividades realizadas y los análisis de coyuntura macroeconómica proyectadas para el año 2023, en diciembre de 2022, optamos por realizar de forma prudencial la constitución del deterioro de la cartera de crédito bajo el modelo de pérdidas esperadas de forma anticipada y en una sola cuota.

Realizamos la evaluación del total de la cartera de crédito con una periodicidad semestral, siguiendo las directrices impartidas y los criterios de evaluación establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, a partir de una metodología estadística de regresión binaria LOGIT, que permite identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por el cambio en la capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías que lo respaldan; realizamos la respectiva recalificación y registro del deterioro.

En cuanto a la gestión financiera, esta se encaminó a la optimización de la liquidez de la Cooperativa, el control de costos y la actualización de procedimientos e instructivos, identificando procesos que requerían de optimización tecnológica y que en su conjunto contribuyeran al logro de los objetivos económicos y sociales de la Cooperativa.

En este punto, vemos como los activos vienen presentando una dinámica moderada en los últimos años acorde con lo acontecido en el entorno económico del país, periodos que recibían los efectos de la emergencia económica generada por la pandemia del 2020. Partiuclarmente en el 2022, la cartera neta, su principal componente, presentó un crecimiento del 9.4%, obteniendo un indicador de calidad del 5.9%. El rubro de Efectivo y Equivalentes de Efectivo disminuyó su saldo por la migración de los recursos hacia la cartera como una de sus fuentes de fondeo, no obstante, se alcanzaron rendimientos importantes que contribuyeron de forma positiva al resultado del ejercicio y continuamos contando con una favorable posición de liquidez al cierre del 2022.

Dinámica de activos

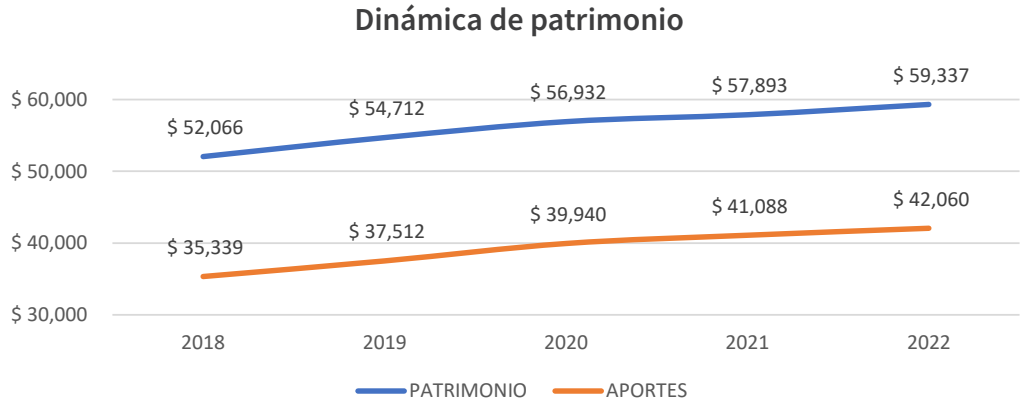


Fuente: Estados financieros Coopcarvajal

El pasivo presentó un comportamiento acorde con lo presentado a nivel global, donde los ahorradores utilizaron sus recursos para cubrir gastos, realizar inversiones y prepagar deudas ante el incremento de tasas del mercado. Aún con este efecto, continuamos con recursos suficientes para atender la operación y no se tuvo que recurrir a fuentes externas de fondeo.

Fuente: Estados financieros Coopcarvajal

El patrimonio continúo presentando una tendencia positiva, mostrando los aportes un crecimiento en el último año del 2.9% y participación en el total del 70.9%, evidenciando la fortaleza patrimonial que de la cooperatia.



Fuente: Estados financieros Coopcarvajal

Los excedentes netos ascendieron a $1.426 millones con un cumplimiento presupuestal del 103.6% y un margen operacional en el 15.6%, permitiendo consolidar un buen resultado en el ejercicio 2022 gracias a que el sobrecumplimiento en los ingresos permitió compensar el efecto de la inflación en los costos y los gastos y la implementación de medidas regulatorias prudenciales sobre el deterioro de la cartera.

Los ingresos totales alcanzaron un cumplimiento presupuestal del 107,1%, localizado principalmente en los rendimientos por inversiones que alcanzaron una ejecución del 303,6% por las mayores tasas de interés del mercado financiero, mayores retornos administrativos y el incremento de la tasa promedio de la cartera que recogió el aumento realizado en las tasas de colocación durante el segundo semestre del 2022 acorde con la dinámica del mercado.

En los costos se presenta una ejecución presupuestal del 117,1% generado por el aumento en las tasas de interés de los productos de ahorro de los asociados y en los gastos la sobre ejecución fue del 106,9% por el impacto de la inflación en la compra de bienes y servicios adquiridos para la operación, las mayores inversiones realizadas en el frente tecnológico y para el fortalecimiento del sistema de riesgos, sumados al mayor gasto por deterioro de cartera por la adopción del modelo de pérdida esperada de acuerdo con los lineamientos definidos por el ente de control.

En la gestión administrativa, establecimos a lo largo del periodo acciones encaminadas a la eficiencia en el manejo de los recursos, el aseguramiento de la atención permanente en las oficinas incluyendo el cambio de sede en la ciudad de Medellín, el mayor control sobre la gestión documental, negociaciones favorables en seguros y servicios y ajustes a los procesos, permitiéndonos atender de forma oportuna las necesidades de nuestros asociados.

A continuación, se ponen de manifiesto revelaciones en cumplimiento a las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Solidaria y en concordancia con el Art.47 de la Ley 222 de 1995:

1. Pagos por:

    - $388.0 millones por salarios de los Representantes Legales, principal y suplentes de Coopcarvajal (en la nota 32 a los estados financieros se observa su detalle).

    - $32.2 millones por gastos de transporte y alojamiento para atender las reuniones periódicas del Consejo de Administración y que son necesarias para el correcto funcionamiento de la Cooperativa (En la nota 27 a los estados financieros se observa su detalle).

    - $180.3 millones en gastos de Publicidad (en la nota 27 a los estados financieros se observa su detalle).

    - $415.2 millones en pago de Honorarios (en la nota 27 a los estados financieros se observa su detalle).

2. Las inversiones en otras sociedades cerraron el 2022 con $200.9 millones así:

    - Confecoop Valle $18.0 millones
    - La Equidad Seguros Generales $89.6 millones
    - La Equidad Seguros de Vida $79.3 millones
    - Banco Coopcentral $ 9.1 millones
    - Servivir $ 4.9 millones

3. Coopcarvajal no realizó durante el año 2022 transferencias de dinero a título gratuito o cualquier otro, a favor de personas naturales y jurídicas, como tampoco efectuó donaciones o brindó apoyo a campañas políticas.

4. Coopcarvajal dio estricto cumplimiento al licenciamiento del software y al uso legal de los productos protegidos por el derecho de propiedad intelectual y el derecho de autor, de acuerdo con lo establecido en la ley 603 de 2000.

1.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA

En 2022 se dio continuidad al direccionamiento estratégico vigente para el lustro 2021-2025 por medio del cual se orienta el accionar de la Cooperativa, alineando los objetivos y la cultura organizacional en todos los niveles de interacción del equipo de trabajo y bajo la tutela de los órganos de dirección. El plan estratégico de Coopcarvajal recoge en un ejercicio interdisciplinario, el análisis de las necesidades frente al entorno, la gestión interna y las expectativas de los diferentes grupos de interés. Conscientes de que estos factores no son estáticos, sino que están sujetos a un entorno y a una coyuntura económica que están en permanente cambio, se puede concluir que el 2022 fue un año de estabilización, en el que se desarrollaron actividades para afinar el despliegue táctico y así garantizar el cumplimiento de los objetivos.

El marco de referencia de la gestión estratégica tiene como base las siguientes declaraciones:

Misión, visión y promesa de valor Coopcarvajal

Misión

Somos una organización solidaria, que desde 1943 contribuimos al mejoramiento de tu calidad de vida y la de tu familia, ofreciendo un amplio portafolio de auxilios, beneficios, servicios, y productos financieros competitivos. Hemos construido una Cooperativa sólida, gracias al buen gobierno y un talento humano competente y comprometido.

Visión

¡Construyamos juntos la cooperativa que queremos! Hemos enfocado nuestras metas 2025 en ofrecerte un portafolio de productos y servicios financieros innovador; auxilios y beneficios sostenibles; mayores herramientas de autogestión y un modelo de atención efectivo, que garantice el crecimiento y fidelización de nuestra base social, al igual que los excedentes para la operación y la reinversión social.

Promesa de valor

Somos una organización solidaria, que desde 1943 contribuimos al mejoramiento de tu calidad de vida y la de tu familia, ofreciendo un amplio portafolio de auxilios, beneficios, servicios, y productos financieros competitivos. Hemos construido una Cooperativa sólida, gracias al buen gobierno y un talento humano competente y comprometido.

Fuente: Planeación estratégica 2021-2025 PE-GE-09
Sistema de gestión documental Ágora.

POLÍTICA DE CALIDAD

¡Eres nuestra razón de ser!, por esto, para asegurar tu satisfacción nos comprometemos a:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a tus necesidades y expectativas.
- Gestionar la mejora continua de procesos.
- Fortalecer la cultura de gestión del riesgo.
- Contar con colaboradores competentes, motivados y orientados al servicio.
- Brindar el soporte tecnológico que facilite la autogestión y la operación de procesos.
- Enmarcar nuestras acciones en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

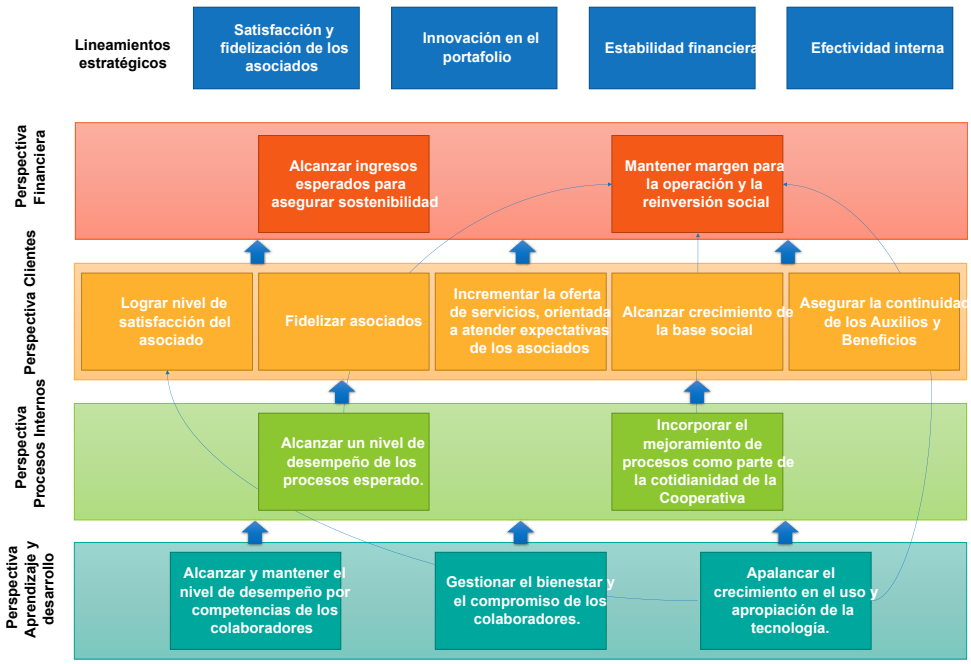
Principios y valores éticos Coopcarvajal

Fuente: Planeación estratégica 2021-2025 PE-GE-09
Sistema de gestión documental Ágora.

MAPA ESTRATÉGICO

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos se han definido las siguientes perspectivas estratégicas: financiera, clientes, procesos internos y, aprendizaje y crecimiento, que pretenden hacer frente a los retos y prioridades de la Cooperativa, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, lineamientos de satisfacción y fidelización de asociados, innovación en el portafolio, estabilidad financiera y efectividad interna.

Mapa estratégico Coopcarvajal



Fuente: Planeación estratégica 2021-2025 PE-GE-09
Sistema de gestión documental Ágora.

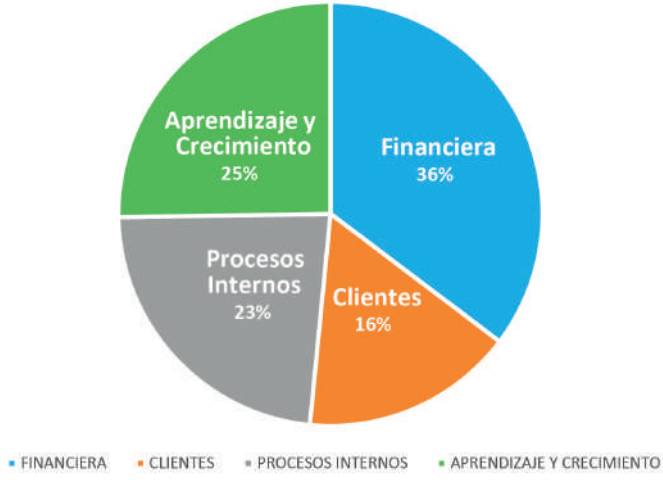
La articulación de la estrategia con la estructura operacional de Coopcarvajal, se logra por medio del flujo de trabajo esquematizado en el mapa de procesos. En efecto, una estructura basada en procesos permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad, definiendo e identificando de forma sistémica cada una de las actividades que se constituyen, desde que un asociado llega a la cooperativa con necesidades y expectativas, hasta que recibe atención, califica nuestro servicio y logramos su recomendación. Este esquema, arroja unas interacciones entre procesos que involucran a uno o más líderes de áreas y que a su vez, promueven un trabajo colaborativo, interdisciplinario y con mayor tendencia a la excelencia.

Mapa de procesos Coopcarvajal

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad – Coopcarvajal

Como metodología de control y seguimiento de las iniciativas y procesos se han adoptado los planes operativos anuales (POAS), obteniendo como resultado al final del ejercicio un total de 380 actividades ejecutadas, clasificadas entre las cuatro perspectivas de la siguiente forma:

Perspectivas POAS



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad – Coopcarvajal

Con esta base, se dará continuidad en la hoja de ruta del 2023 año en que se han priorizado las iniciativas relacionadas con el desarrollo de la base social, el rediseño de la oferta de valor y el modelo de servicio, el fortalecimiento de la cultura organizacional y el desarrollo de nuestros colaboradores, la implementación de iniciativas de innovación y la adopción de un modelo de gestión que integre el frente financiero, comercial y de riesgos para potenciar un crecimiento escalonado, rentable y sostenible de la Cooperativa, todo lo anterior, acompañado de un modelo de buen gobierno sólido y armónico en beneficio de la comunidad de asociados

BASE SOCIAL | OFERTA DE VALOR MODELO DE SERVICIO | MODELO DE GESTIÓN FINANCIERO, RIESGOS Y COMERCIAL | GENTE PROCESOS / INNOVACIÓN

Fuente: Prioridades estratégicas 2023

1.4 GESTIÓN DEL ASOCIADO

1.4.1 GESTIÓN Y SERVICIO DEL ASOCIADO

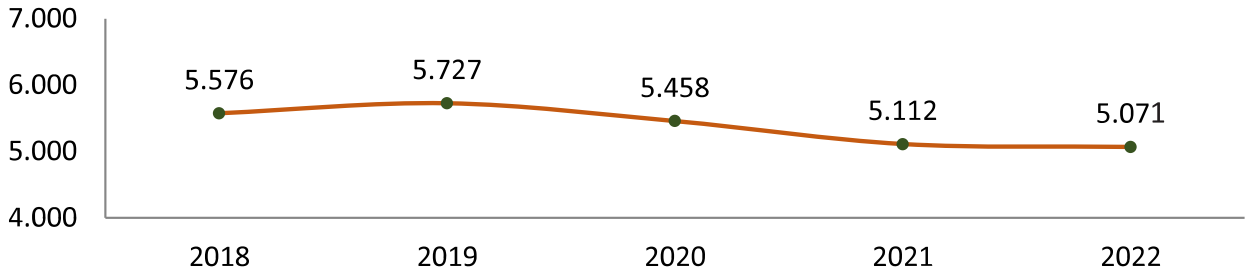
Asociatividad

Tomando como marco de actuación el principio cooperativo de vinculación abierta y voluntaria, enfocamos nuestros esfuerzos en sentar las bases para el desarrollo de la base social y gestionar las necesidades de nuestra comunidad de asociados desde su triple rol: Dueños, Gestores y Usuarios.

Logramos cerrar un 2022 con una comunidad de 5.071 asociados vigentes[1] y una hoja de ruta clara sobre las prioridades que merecen nuestra atención, con foco en su crecimiento y satisfacción.

Mejoramos nuestra gestión de asociatividad, pasando de 231 vinculaciones en 2021 a 447 en 2022 con un crecimiento del 94%, sumado al fortalecimiento de diferentes procesos de cara al Asociado que comienza a evidenciarse en la contención de retiros que pasó de 577 en 2021 a 489 en 2022 con una reducción de 18%.

Dinámica base social Coopcarvajal



Fuente: Sistema de información LINIX- Reportes 184 y 185

1 Esta cifra Incluye la Cooperativa como asociada jurídica.

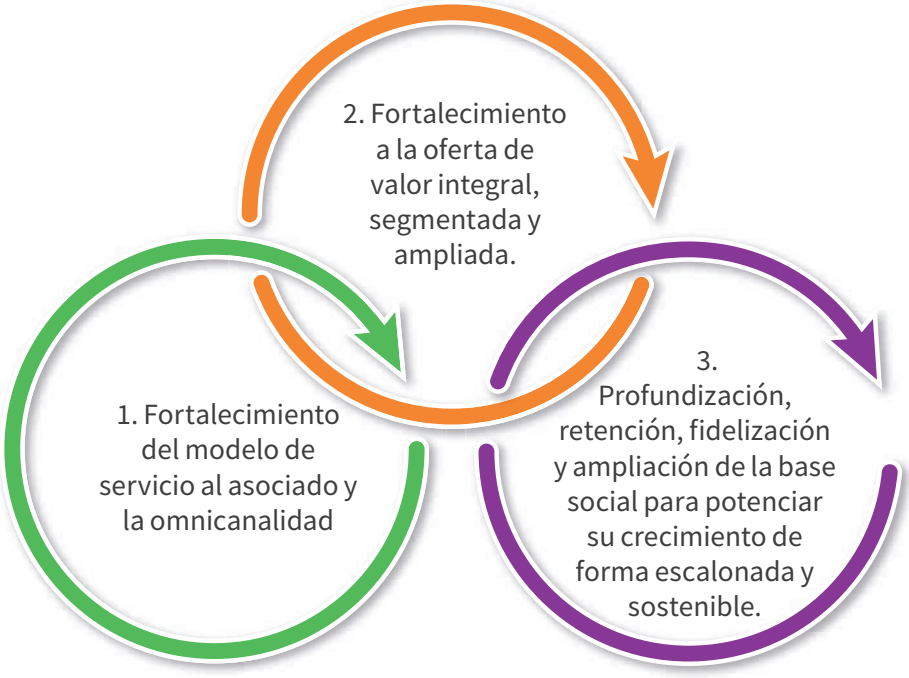
Esta dinámica refleja las iniciativas adelantadas en la gestión de actividades con mayor cobertura de asociados y en las empresas de la Organización Carvajal, sumado al programa de referidos con el que vinculamos un total de 180 nuevos asociados, siendo agosto el mes de mayor acogida con 33 referidos (18%), seguido por julio con 28 referidos (16%).

MES	2022 REFERIDOS	%
Enero	3	2%
Febrero	10	6%
Marzo	18	10%
Abril	18	10%
Mayo	19	11%
Junio	20	11%
Julio	28	16%
Agosto	33	18%
Sept, Oct, Nov	19	11%
Diciembre	12	7%
Total	180	100%

Fuente: Reporte Linix N° 185

Programa refiere, postula y gana

De cara al proceso de asociatividad, hemos definido para el 2023, tres prioridades estratégicas:



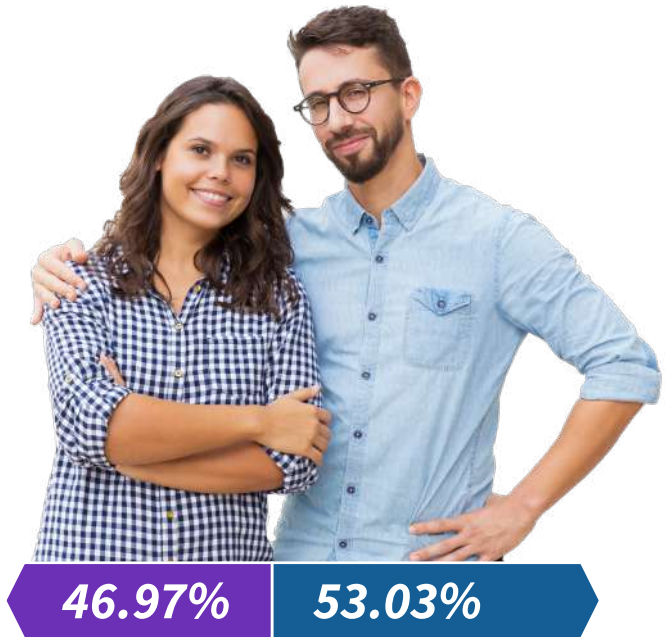
Caracterización de la base social

Nuestra comunidad de asociados está compuesta por grupos sociales de diversas características, generando una variedad de oportunidades para promover el bienestar y satisfacción de nuestros asociados y sus familias, a través de nuestra oferta de productos, seguros, servicios y auxilios.

Nuestros asociados tienen una edad promedio de 46 años, el 7% son menores de 28 años (336) y el 27% mayores de 53 años (1,360) siendo esta ultima la población de mayor participación en la comunidad, y vinculación con nuestra Cooperativa por años, en algunos casos por décadas (al cierre del 2022 nuestros asociados tienen una antigüedad promedio de 12 años), lo que nos garantiza la afinidad y el afecto que se requiere para consolidar una relación de largo plazo.

Un 58.4% de los asociados (2,962) tiene al menos un hijo en su núcleo familiar, esto nos aporta una base con visión de comunidad y nos da la oportunidad de extender nuestro círculo de influencia a sus familias, esto gracias a los beneficios de hacer parte de un modelo de economía solidaria con el que esperamos acompañar a las generaciones venideras.

Población masculina y femenina Coopcarvajal



Población por distrito Coopcarvajal

El distrito con mayor población es Cali con un 41% (2,101 asociados), seguido por Bogotá con un 29.8% (1,511 asociados).

Tasa de uso y productos por asociado

Al cierre de 2022 un total de 5.044 asociados se conectaron con nuestro portafolio alcanzando una tasa de uso del 99.5% con 7.472 productos totales y un indicador de 1,47 productos por asociado, teniendo una mayor participación la toma de productos de crédito con el 59.2% (3.001 asociados)

SERVICIO AL ASOCIADO

Nuestra razón de ser son nuestros asociados, por esta razón la implementación de un área en función de la calidad en la atención se convierte en el centro de una estrategia que habla de nuestro compromiso con el mejoramiento continuo del servicio y con la visión de migrar hacia un modelo de atención omnicanal.

Contamos así a partir de noviembre con un equipo enfocado en el modelo de servicio, la gestión del sistema PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y la atención de canales no presenciales con los siguientes resultados:

PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias)

A lo largo del año tuvimos 181 radicaciones de PQRS siendo las peticiones las de mayor participación en el total con 77 (43%), seguida por las quejas con 33 (18%).

PQRS radicadas 2022

MOTIVO	#ASOCIADOS	%
Petición	49	27%
Queja	33	18%
Reclamo	19	10%
Solicitud	77	43%
Sugerencia	3	2%
Total general	181	100%

Fuente: Modulo PQRS Linix

Los servicios con mayor número de peticiones son:

Radicación de PQRS con mayor incidencia

TIPO DE RADICACIÓN	# RADICACIONES	% PART.
Créditos	37	20%
Aplicación de pagos	30	17%
Auxilios y beneficios	28	15%

Fuente: Modulo PQRS Linix

PROYECTO DE OMNICANALIDAD

En el último trimestre de 2022, se dio inicio a la atención a través de los canales digitales whatsapp, chatboot y formulario web, alojados en la página web de la Cooperativa y como primera fase del proyecto de omnicanalidad a desarrollar en 2023, queremos garantizar una mayor productividad y el gradual conocimiento diferencial de nuestra base social, mediante herramientas como el CRM y la integración de las telecomunicaciones en un sistema controlado de relacionamiento con nuestros asociados.

Con este proceso gestionamos un total de 246 contactos, siendo whatsapp el canal preferido por nuestros asociados con una participación del 51% (126 contactos), seguido por el chatboot con el 31% (76 contactos) Las preguntas con mayor frecuencia son: solicitud de estado de cuenta, solicitud de actualización de datos, fallas en la página para pagos, solicitudes de crédito, solicitud de SOAT.

Atención de canales

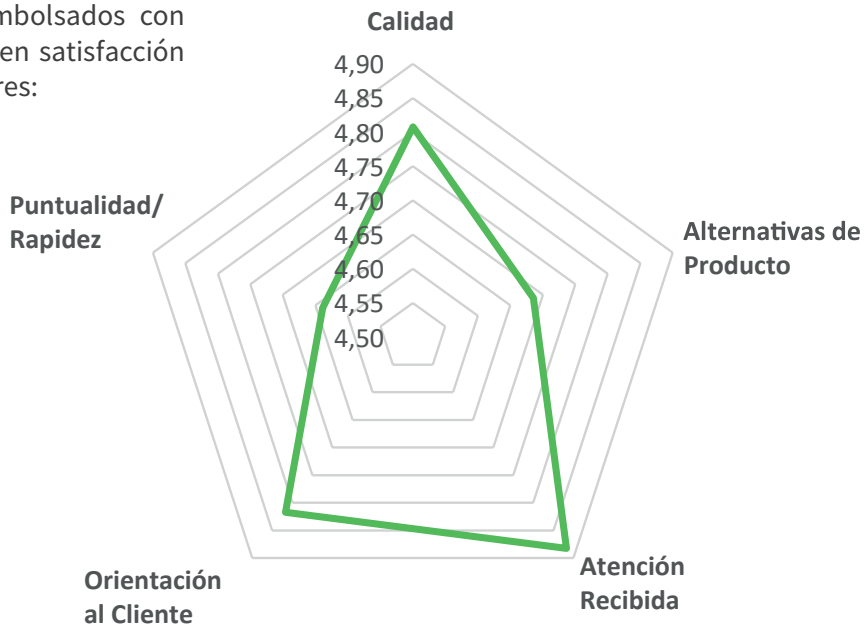
REPORTES	SEPTIEMBRE 2022	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	SUBTOTAL	% PART.
Whatsapp	20	37	69	126	51%
Chatboot	16	22	38	76	31%
Formulario	8	13	23	44	18%
Totales	44	72	130	246	100%

Fuente: Modulo PQRS Linix

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS

En el 2022 se enviaron encuestas de satisfacción a los asociados con créditos desembolsados con una calificación promedio de 4.77% en satisfacción general sobre los siguientes indicadores:

INDICADOR	PUNTAJE PROM.
Calidad	4,81
Alternativas De Producto	4,69
Atención Recibida	4,88
Orientación Al Cliente	4,82
Puntualidad/ Rapidez	4,64
Puntaje Prom.	4,77



Fuente: Encuestas aplicadas a asociados con créditos en el periodo 2022

Es un reto para el 2023 el tener un mayor conocimiento de las percepciones y el índice de satisfacción de forma segmentada y de forma integral, buscando cerrar las brechas en servicio y fortalecer los vínculos con nuestra comunidad de asociados.

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Al cierre de 2022 logramos tener una base de datos actualizada al 92% (4,646) asociados que cumplieron con la gestión y un 7% (365) que tienen pendiente culminar el proceso y se encuentran en estado inactivos.

Estadística de actualización de datos

DISTRITO	ASOCIADOS ACTIVOS	TOTAL ACTUALIZACIONES	% PORCENTAJE
Distrito Cali	2.101	1.919	91%
Disitrito Bogotá	1.511	1.402	93%
Distrito Medellin	395	370	94%
Distrito Barranquilla	90	86	96%
Oficina Yumbo	970	865	89%
Oficina Propal	4	4	100%
Total	5.071	4.646	92%

Fuente: Plano de sábana de datos – Linix

1.4.2 DEMOCRACIA Y CONTROL SOCIAL DE LOS MIEMBROS

El Gobierno Corporativo de Coopcarvajal señala como órganos de gobierno y control a:

1. La Asamblea General de Delegados
2. El Consejo de Administración
3. La Gerencia General
4. La Junta de Vigilancia.
5. La Revisoría Fiscal

En 2022, nuestra estructura de gobierno estuvo representada por 107 delegados a nivel nacional (72 delegados principales, 35 delegados suplentes), 21 consejeros y 6 miembros de Junta de Vigilancia.

Consejo de Administración

Contamos un grupo de consejeros que acompañaron activamente las decisiones de la Cooperativa, cumpliendo así con el principio de control democrático de los asociados, con la realización de 67 sesiones a lo largo del 2022 en diferentes modalidades de reunión:

Asistencia a reuniones Consejo de Administración

TIPO DE SESIÓN	SESIONES	ASISTENCIA
Ordinaria presencial	3	97%
Ordinaria no presencial	7	86%
Extraordinaria no presencial	57	99%
T O T A L	67	97%

Fuente: Actas de reuniones del Consejo de Administración Coopcarvajal

Asamblea General de Delegados 2022

En febrero de 2022, llevamos a cabo una reunión no presencial con los Delegados principales y suplentes con una participación de 84 personas. En este espacio se socializaron los siguientes temas de cara a la Asamblea Ordinaria de Delegados del mes de marzo:

- Protocolo de conexión para la Asamblea General de Delegados de marzo 2022.
- Proyecto de reforma del Estatuto
- Balance Social y Beneficio Solidario
- Informe de Gestión Comercial y de Mercadeo.

Posteriormente, en el mes de marzo de 2022 llevamos a cabo de forma virtual la Asamblea General Ordinaria de Delegados en concordancia con el principio cooperativo de control democrático de los asociados, que en su versión LXXVIII convocó a 72 delegados (63 principales vigentes al momento de la convocatoria y 9 suplentes que participaron como principales) y contó con una participación de 55 delegados (76.38%).

Cabe resaltar que la conexión a la Asamblea se hizo a través de medio tecnológico de comunicación simultaneo y sucesivo: programa de video conferencia zoom, aplicación Vecindapp con un sistema de votaciones que cumplió con el propósito de participación a satisfacción, con un orden del día compuesto por 16 puntos y un ejercicio democrático que dio como resultado 11 decisiones aprobadas según acta #24 del 12 de marzo del 2022.

Se destaca la presentación y aprobación del proyecto de reforma del estatuto de Coopcarvajal, teniendo en cuenta las disposiciones de la Superintendencia de Economía Solidaria consagradas en la circular básica jurídica y en la circular básica contable y financiera. Posterior a la Asamblea adelantamos ante la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) las siguientes actividades:

- Control de legalidad de la Asamblea General Ordinaria de delegados.
- Control de legalidad de la reforma estatutaria y su posterior registro en Cámara de comercio.

Elección de delegados 2023-2025

Con éxito dimos curso a la elección de delegados para el periodo 2023-2025. Entre el 9 de noviembre y el 3 de diciembre logramos un grupo postulados de 153 con un crecimiento del 28% con relación al periodo 2019-2022 donde obtuvimos 111 postulados.

Con fluidez y gran expectativa dimos inicio al proceso de votaciones, acompañado de un plan de medios y un sorteo por $2.7 millones entre los asociados que participaron del proceso democrático.

Como resultado de las diferentes campañas realizadas con nuestros asociados, obtuvimos 2169 votos efectivos que representan el 43% de participación de la base social hábil para votación de 5058 asociados y un crecimiento del 14% respecto a las elecciones para el periodo 2020-2022 donde se obtuvieron 1626 votos con una participación del 29% de la base de asociados hábiles para ese periodo (5,695).

Elección de delegados 2023 - 2025

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

En el marco del cronograma de actividades de gestión democrática para el 2022 incluimos la asistencia de tres de nuestros miembros de Junta de Vigilancia al 21° Encuentro de Juntas de vigilancias ASCOOP, una participación de vital importancia en el fortalecimiento de nuestra dirigencia y el control social de la Cooperativa.

1.5 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

Este año logramos conectar con el 51% de nuestros asociados con un portafolio de productos y servicios que hemos diseñado para su beneficio y el de sus familias.

Colocación de créditos

Se generaron desembolsos de crédito por $32.408 millones en 25 modalidades de préstamo, otorgando a 3.845 asociados el acceso a financiación de recursos para cumplir sus propósitos, cerrando así con un saldo acumulado de cartera bruta por $59.871 millones. Estos resultados están apalancados principalmente por una generación de demanda a través de la gestión de comunicaciones y la presencia de nuestro equipo de asesores

Compra de cartera

Compra de cartera

Con 560 créditos aprobados, esta modalidad logró liderar las colocaciones de productos financieros, aportando a la meta un valor de $10,651 millones, y se destacó por la extensión de su oferta al núcleo familiar de nuestros asociados, incluido hermanos.

Libre inversión

Libre Inversión

Con esta modalidad de préstamo logramos aportar un valor de $8,713 millones en 686 créditos aprobados, Por su flexibilidad en la destinación, se convirtió en la segunda modalidad con mayor acogida entre nuestros asociados, con una participación del 26% sobre el total otorgado.

Crédito Ordinario

Crédito ordinario

Esta modalidad de préstamo de tasa preferencial, respaldada contra el 100% de los aportes, nos permitió aportar un valor de $2,931 millones en 503 créditos aprobados, representando un 9% del valor total y un alcance del 8% sobre la base social con 418 asociados que se beneficiaron.

Crédito 20 Plus

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Crédito 20 Plus

Una modalidad que premia con una tasa privilegiada la fidelidad de nuestros asociados con más de 20 años de permanencia en la Cooperativa. Para el 2022 se desembolsaron $2.600 millones en 308 créditos y beneficiamos a un 4% (234 asociados) de la comunidad.

Vivienda

Diez y seis (16) asociados cumplieron sus sueños de tener vivienda o mejoraron sus créditos hipotecarios, con tasa fija al 13,80% EA y el beneficio de no tener costos notariales; con esta modalidad de crédito logramos $1,989 millones y se ubicó en el sexto lugar de los préstamos preferidos por nuestros asociados y sus familias.

Maratón 13/24

Esta modalidad se creó para la temporada de noviembre y diciembre del 2021 y se mantuvo los primeros dos meses del año 2022, teniendo una alta demanda de nuestra comunidad y logrando el 8% en la participación de la colocación de créditos, representada en 315 asociados con desembolsos por $2,583 millones.

Colocación por línea de crédito 2022

LÍNEA	VALOR	NO. OPERACIONES	% PARTICIPACIÓN
Promocion Compra De Cartera	$ 10.651	560	14,6%
Libre Inversion	$ 8.713	686	17,8%
Ordinario	$ 2.931	503	13,1%
20 Plus	$ 2.600	308	8,0%
*Extra Extra	$ 86	36	0,9%
Maraton 13/24	$ 2.583	315	8,2%
Cupo Preaprobado	$ 11	61	1,6%
Vivienda	$ 2.069	17	0,4%
Otras Lineas De Credito	$ 2.763	1.359	35,3%
Total general	$ 32.408	3.845	100%

Fuente: Sistema de información LINIX (cifras en millones)

Captación de depósitos y ahorros

Para el 2022 logramos que 2,456 asociados, 48% de la comunidad, cumplieran su propósito de ahorro, ofreciendo modalidades con tasas competitivas y alineadas con las necesidades de fortalecer su patrimonio económico

Ahorro a la vista

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Ahorro a la vista

Es un servicio para todos nuestros asociados que cuenta con la tarjeta debito de afinidad con el Banco de Bogotá, este producto tiene liquidación mensual de intereses vencidos sobre el promedio diario del mes. Esta es una alternativa donde el asociado dispone de forma inmediata del dinero ahorrado. Para el 2022 cerramos $7,297 millones que representa el 43% de los depósitos.

Ahorro navideño

En Coopcarvajal sabemos la importancia de celebrar en familia las festividades de fin de año y por eso para el 2022 acompañamos a 1,658 asociados en su proyecto de ahorro para diciembre por valor de $211 millones depositados y entregados la primera semana del mes de diciembre para sus compras y proyectos navideños.

Ahorro plan futuro

Para el año 2022 logramos vincular a 82 asociados a este plan que piensa en su futuro y el de sus familias, con condiciones únicas en las que un asociado que cuente con más de 10 años de pertenecer a Coopcarvajal y a menos de 10 años de alcanzar su jubilación, podrá destinar un 25% de su cuota mensual de aportes para garantizar un ahorro permanente que será entregado al momento de su retiro laboral. Logramos con esta modalidad de ahorro un saldo de $79 millones en depósitos.

Ahorro programado

Con esta modalidad de ahorro, logramos apoyar los proyectos de mediano y largo plazo (9, 20 y 36 meses) de 117 asociados con depósitos de $432 millones. Este producto tiene como propósito el cumplimiento de metas con rendimientos que se depositan en las cuentas de ahorro a la vista una vez finalizado el plazo.

Ahorro voluntario fijo CDAT

Con esta modalidad apoyamos a un total de 280 asociados con metas de ahorro, que confiaron en la Cooperativa para depositar y rentar $8,949 millones de pesos en el transcurso del 2022. Este ahorro tiene el liderazgo en la meta de captaciones con un 53% de los depósitos totales.

CDAT

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Líneas de ahorro 2022

LÍNEA DE AHORRO	VALOR	%
Ahorro Navideño	$ 210,66	1%
Ahorro Plan Futuro	$ 79,14	0%
Ahorro Programado	$ 432,20	3%
Ahorro Voluntario Fijo Cdat	$ 8.948,99	53%
Ahorros a La Vista	$ 7.297,09	43%
Total	$ 16.968,07	100%

Fuente: Comercial Coopcarvajal

Seguros y servicios

Al cierre del 2022, el 44% de nuestros asociados (2,240) cuentan con uno o más servicios y seguros de nuestro portafolio. Se mantiene la negociación de las mejores opciones de seguros, servicios y convenios con tarifas preferenciales y con el soporte In house de los corredores de seguros AON, MARSH y WILLIS, que entregan beneficios y asesoría personalizada a nuestra base social.

Contamos para el 2022 con los siguientes planes y convenios:

- Planes de medicina prepagada y pólizas de salud.
- Planes complementarios de salud.
- Planes odontológicos.
- Seguro de vida.
- Asistencia médica.
- Póliza hogar.
- Planes de protección exequial.
- SOAT.
- Seguro todo riesgo para autos.
- Seguro todo riesgo para motos.
- Alianzas con cinemas Cine Colombia, Cinemark y Royal Films.
- Otros aliados en recreación y turismo, educación, salud y bienestar, tecnología y electrodomésticos.

Seguros y servicios 2022

SERVICIO	ASOCIADOS
Salud	995
Asistencia Médica	609
Pólizas vida	46
Vehículo	1222
Hogar	731
Exequiales	1345

Fuente: base de asegurados Coopcarvajal

Por otro lado, nuestra sede vacacional ubicada en el corazón de Villa de Leyva, una importante zona turística del país, logró alojar 805 entre asociados y sus familiares, que disfrutaron de este espacio y las actividades que ofrece la plaza mayor para sus visitantes.

Hospedaje Villa de Leyva

	HOSPEDAJE 2022		
	ALOJADOS POR NOCHE	NOCHES POR AÑO	ALOJADOS POR AÑO
Casa	10	95	475
Apartamento	5	66	330
Total	15	161	805

Fuente: : Reservas sede vacacional Villa de Leyva

Comunicaciones

Al cierre de 2022 gestionamos un plan de medios en el que incluimos 363 comunicaciones publicadas a través de los diferentes medios digitales, que apoyaron las actividades comerciales (crédito, ahorro, seguros y servicios), de gestión social (actividades de bienestar, de recreación, democracia y convenios) y de gestión del asociado (vinculaciones y referidos).

Fue una prioridad para el 2022 la gestión de la marca en social media, con una primera etapa en la que logramos categorizarnos (hacernos visible en el algoritmo de Google) a través de los diferentes canales, con las siguientes estadísticas de alcance:

Instagram:[1]

- Gestión de TBD (To Be Determined o no categorizado) a categoría C[2].
- Crecimiento de 3.878 a 3,979 seguidores.
- Crecimiento de 0.30% a 1.17% engagement RATE. (% relacionamiento con los seguidores)
- 43.19 likes promedio por publicación.
- 5 comentarios promedio por publicación.

YouTube:

En el mes de febrero de 2022 creamos el usuario en este canal con un total de 6 videos vigentes.

- Categoría C
- 19 suscriptores
- 1,538 visualizaciones
- 280 (18%) visualizaciones del video Auxilios Coopcarvajal sobre las 1,532 visualizaciones totales.

Google Analitycs:[3]

- 15 usuarios por minuto.
- 7 páginas (11%) más visitadas frente a 64 publicadas
- 1,5 mil visitas a las guías de oficina virtual.
- 1,3 mil visitas a pago seguro en línea

Audiencia principal social media:

A diciembre de 2022 en las principales redes sociales (Instagram/Facebook) tuvimos la siguiente composición de audiencia.[4]

- De 35 a 44 / 35.3%
- De 25 a 34 / 34.1%
- De 45 a 54 / 17.3%

1 Extraído de analíticas socialblade https://socialblade.com/instagram/user/Coopcarvajal/
2 Grados de mayor a menor en categorías social media A++ , A+, A, A- , B+, B, B-, C+, C, C-, D+, D, D-, TBD
3 Extraído de las estadísticas Google https://analytics.google.com/
4 Extraído de las estadísticas en Instagram/Facebook empresas cuenta @Coopcarvajal

- De 55 a 64 / 6.9%

Acompañamos al equipo de talento humano de las empresas de la Organización Carvajal, en seis actividades de bienestar al colaborador, con nuestro programa de referidos, la difusión del portafolio de productos de crédito y nuestra campaña de cultura de ahorro.

Feria Coopcarvajal

Para el 2023 del foco de la gestión comercial estará centrado en la generación de una demanda enfocada, segmentada y con una oferta de valor ajustada a nuestros grupos de interés. Se hace fundamental el fortalecimiento de las capacidades comerciales y la venta consultiva de cara al objetivo de profundizar la base social, con énfasis en el bienestar de nuestra comunidad de asociados

1.6 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Coopcarvajal ha experimentado uno de los mayores índices de digitalización en los últimos años y cada día un mayor número de asociados hacen uso de los canales no presenciales para realizar operaciones por internet, pagos, retiros o cualquier otro tipo de trámites.

Gracias a las nuevas tecnologías ofrecidas por el mercado actual y la posibilidad de incluir estos avances en Coopcarvajal para acrecentar la comunicación efectiva, el acceso a la información y el fortalecimiento de los servicios de autogestión, hemos ido evolucionando, adaptándonos a las nuevas exigencias y necesidades del mercado, cambiando la forma en la que los asociados solicitan nuevos productos, servicios y realizan operaciones o transacciones de forma confiable y segura a través de los canales digitales.

Dándole continuidad a nuestro plan estratégico y de transformación digital, ejecutamos los siguientes proyectos de tecnología, grandes retos que superamos:

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Servicio de Internet

implementamos una solución de servicio de conexión a internet a través de canales dedicados en todas las oficinas de Coopcarvajal, garantizando la alta disponibilidad del servicio y la estabilidad de los sistemas que soportan los canales virtuales, el trabajo remoto y el uso del sistema de información en la nube. En las oficinas principales de Cali y de Bogotá, establecimos canales alternos del servicio de conexión a internet, las sedes de Barranquilla y Medellín se conectan a través de las sedes principales asegurando la continuidad del servicio de todo Coopcarvajal ante posibles fallas o caídas del proveedor.

Servicio de hosting

Realizamos el cambio de proveedor de servicio de hosting de la página web, actualizando los módulos, funcionalidades y versiones de los programas de desarrollo necesarios para el buen funcionamiento y monitoreo permanente de la página web de Coopcarvajal, cumplimiento con los estándares de seguridad.

Circular Externa 36 Instrucciones seguridad y calidad de la información para la prestación de servicios financieros.

Implementamos el sistema de seguridad y calidad de la información exigido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, permitiendo darle un tratamiento adecuado al riesgo derivado del incremento en la digitalización de los servicios a través de canales virtuales, adoptando mecanismos que ayuden a minimizar el impacto de los riesgos ante su materialización y proteger los datos bajo los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Seguridad de la información y ciberseguridad

Establecimos la política de seguridad de la información, con las directrices, lineamientos y controles precisos para mantener la seguridad de la información, el comportamiento personal y profesional de los colaboradores, proveedores o terceros sobre la información obtenida, generada o procesada por Coopcarvajal y las mejores prácticas de seguridad, teniendo en cuenta el marco general del funcionamiento de Coopcarvajal, sus objetivos y procesos misionales. Se realizó el monitoreo permanente de las alertas relacionadas con la seguridad perimetral, la remediación de las amenazas y los intentos de ataques a los sistemas de información.

Realizamos la renovación del antivirus con el fabricante SOPHOS con la gestión unificada de amenazas y las mismas características de bloqueo automático de equipos bajo riesgo, el monitoreo automático de aplicaciones sospechosas y la protección contra programas malignos (Malware). Realizamos ajustes permanentes a la política de navegación de los sitios web, bloqueando todas las páginas que no se ajustaban a la política de navegación permitida, persiste la política de cero carpetas compartidas por los usuarios, la no publicación de los servidores para conexiones por puertos RDP y solo permitir el ingreso las aplicaciones por túneles con cifrados seguros y la inspección profunda de paquetes para una mayor protección de la red. Realizamos una copia diaria de los servicios críticos en el Datacenter, con varios puntos de restauración asegurando las máquinas virtuales y la información contenida.

Mantenimiento de equipos

Ejecutamos el plan de mantenimiento preventivo programado en toda la infraestructura tecnológica de Coopcarvajal, abarcando limpieza física y lógica de los equipos de cómputo y Rack de Datos, garantizando mantener su vida útil y asegurar una adecuada prestación del servicio

APLICACIONES

Coopcentral – Tarjeta Virtual

Realizamos la integración de Coopcarvajal a la red de Coopcentral, permitiendo habilitar nuevos canales transaccionales, herramientas de pago no presenciales, transacciones sin tarjeta, administración de los productos de ahorros y cupos rotativos a todos los asociados con una mayor agilidad desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo a través de la aplicación móvil (APP) o del Multiportal de Coopcentral.

Lanzamiento tarjeta virtual Coopcarvajal – alianza

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Página Web

Creamos el nuevo sitio web de Coopcarvajal, más optimizado y eficiente, ofreciendo a todos los asociados un contacto permanente a través de los diferentes formularios de contactos, y la posibilidad de consultar información de los productos vigentes, condiciones y requisitos de forma dinámica y atractiva para capturar su atención, con el control detallado de visitas en cada uno de los contenidos publicados, permitiendo tomar las acciones necesarias para la promoción de nuevos productos según sus necesidades y gustos, de acuerdo con las estadísticas de navegación del nuevo sitio web.

Solicitud de avance rotativo Banco Bogotá por la oficina virtual

Implementamos el modelo de solicitud de avance de cupo rotativo a través de la oficina virtual, con todos los controles de seguridad sugeridos por el área de riesgos, permitiendo al asociado disponer de su cupo de crédito asignado a través de la tarjeta física del Banco de Bogotá de forma inmediata, consignando en su cuenta de ahorros a la vista el monto del avance para su uso, mejorando la experiencia del servicio.

Pagos no presenciales PSE Banco de Bogotá

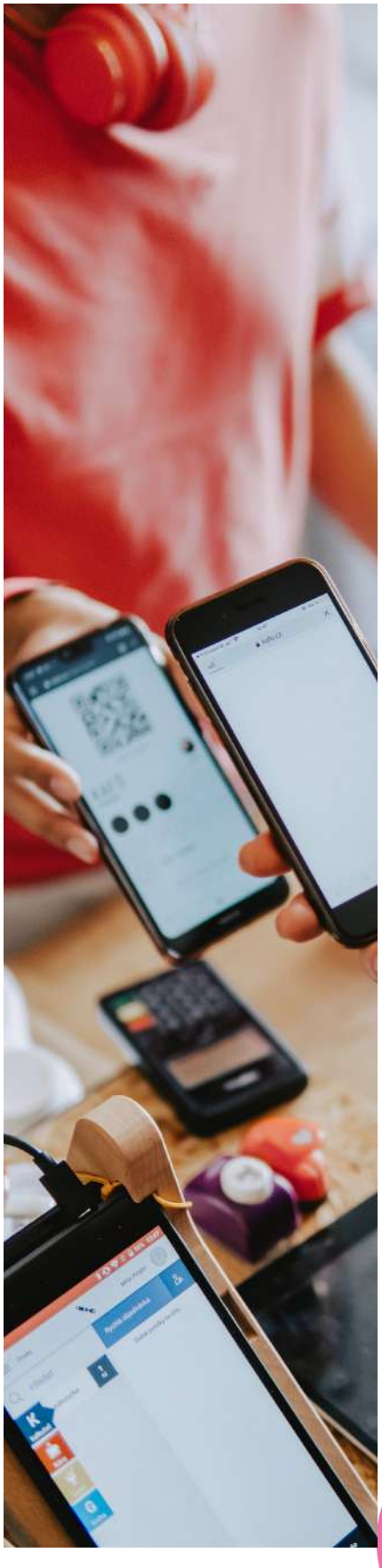
Habilitamos la cuenta de ahorros a la vista asociada a la tarjeta física del Banco de Bogotá para realizar compras a través de PSE, facilitando a los asociados realizar transacciones en comercio electrónico del país o del mundo de una forma segura, con mayor agilidad y una mejor experiencia en la operación de compra, ratificando el compromiso de Coopcarvajal por la innovación.

Recaudo de pago por la oficina virtual

Realizamos el proceso de actualización al sistema de recaudo de pagos por la oficina virtual a la versión 3, última versión disponible por el proveedor del servicio; ofreciendo a los asociados mayor velocidad de respuesta, estabilidad y disponibilidad, con un nuevo asistido mucho más amigable. La nueva versión incorpora la estrategia de alta disponibilidad y concurrencia contando con dos centros de datos en ubicaciones geográficas diferentes para soportar el servicio. También incluye el uso de modelos de flujos de trabajo, brindando mayor autonomía a los colaboradores para revisión y seguimiento de los procesos de recaudo o transferencias realizadas por los asociados.

Provisión automática cuentas por cobrar

Implementamos el proceso de provisión de cuentas por cobrar sugerido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, con el propósito de optimizar el proceso y las horas invertidas por los colaboradores encargados, evolucionando de un cálculo y registro contable manual, a un a un proceso de cálculo automático directamente en el sistema de información, mucho más rápido seguro y confiable.



Tratamiento de datos personales

Implementamos el modelo de tratamiento de datos personales a través de la opción PQRS por la oficina virtual, permitiendo a los asociados realizar las solicitudes referentes a la operación, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de sus datos personales y así a través del sistema de información, darle una respuesta y seguimientos de acuerdo con las políticas establecidas por Coopcarvajal.

De acuerdo con lo evidenciado en el 2022, seguimos con el firme propósito de continuar reinventándonos a través del uso de nuevas tecnologías y metodologías de acompañamiento a todos nuestros asociados, generando bienestar social a través del desarrollo de nuevas ideas y el concepto de innovación transformativa con un gran sentido de responsabilidad.

Tenemos visión positiva para el año 2023, en el que se proyecta seguir promoviendo las opciones de crecimiento tecnológico a través de la gestión y compromiso de todos los colaboradores en la ejecución de los nuevos proyectos en convergencia con las otras áreas, consolidando las estrategias de desarrollo y de crecimiento que fidelicen aún más a toda la base social y satisfaga la demanda de necesidades.

En cuanto a los proyectos de seguridad de la información, el trabajo realizado fue fundamental para fortalecer y proteger el procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos de Coopcarvajal, si bien realizamos esfuerzos importantes de inversión y capacitación, en muy importante continuar trabajando en este frente dado su gran importancia para garantizar las disponibilidad de los procesos de negocio y la continuidad de la operación en la materialización de algún evento y poder disminuir el impacto.

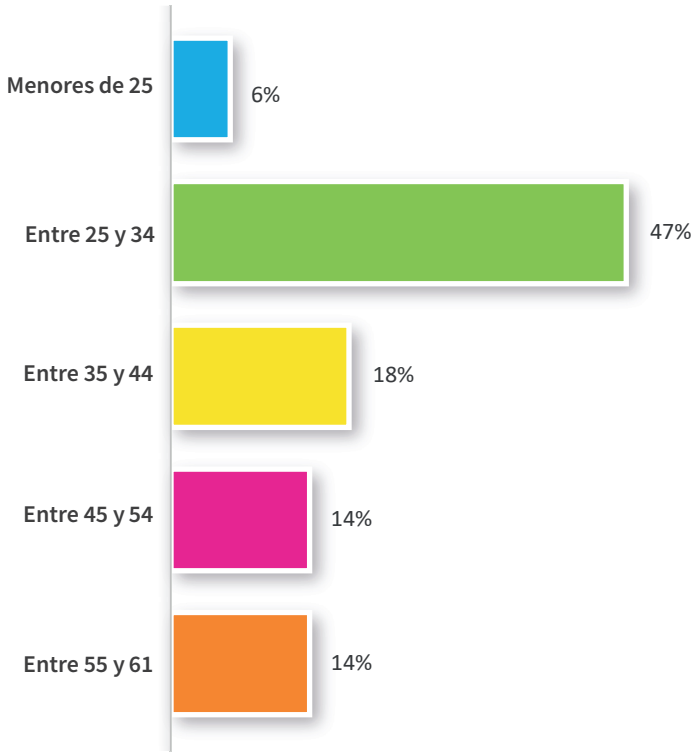
Finalmente, continuaremos con grandes desafíos para el año 2023 con proyectos e iniciativas como: implementar la omnicanalidad en el modelo de atención, continuar con los modelos de autogestión de productos, actualización de los sistemas operativos de servidores de misión crítica, el análisis de amenazas y vulnerabilidades y aplicación de remediciones, renovación del sistema CCTV, formar a los colaboradores para estructurar proyectos de más calidad y mayor alcance entre otros. Con el gran compromiso de todo el equipo de trabajo, seguiremos adelante y abordaremos con gran determinación estos nuevos retos que seguirán marcando el rumbo de las acciones del área de tecnología.

1.7 GESTIÓN HUMANA

En Coopcarvajal trabajamos por el desarrollo de un equipo humano integral y alineado con los valores cooperativos de honestidad, solidaridad, profesionalismo, igualdad, equidad, respeto y tolerancia, enfocados en consolidar una cultura de servicio que permita el crecimiento y satisfacción de nuestra comunidad.

el 2022 trajo consigo un proceso de adaptación a las nuevas formas de relacionarnos y de gestionar las diferentes actividades de nuestros colaboradores, en un modelo flexible de trabajo colaborativo y de autogestión. Aprendimos a minimizar los riesgos, a cuidarnos y a ver la virtualidad como un recurso tangible para la optimización de los tiempos y la aproximación de los equipos en la distancia; retomamos así nuestra gestión de forma presencial y en alternancia, alineando el modelo de trabajo a las necesidades del servicio al asociado.

Colaboradores Coopcarvajal por edad

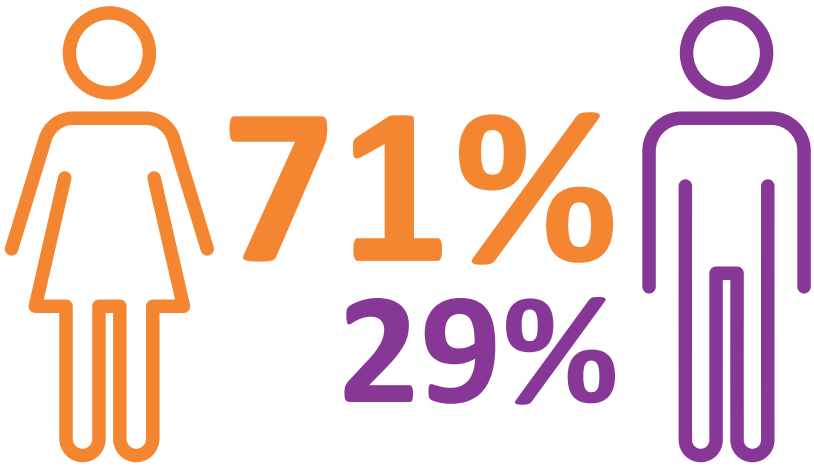


Finalizamos el año con un equipo de 49 colaboradores, en el que podemos destacar una población del 20% con una antigüedad mayor a 10 años, un 29% entre 2 y 10 años y un 51% con menos de 2 años de permanencia, demostrando el vínculo que nuestros colaboradores han logrado establecer con la Cooperativa.

Resaltamos un equipo intergeneracional de colaboradores, que nos ha permitido integrar la experiencia y la innovación, con una participación del 47% con edades entre 25 y 34 años, seguida de la población entre 35 y 44 años con una participación del 18%. La pobalción mayor a 55 años representa el 14%. Esta composición mixta en edades nos permite contar con un balance entre la gestión del conocimiento y la innovación, también nos ha permitido acceder a un grupo más amplio de talento para la gestión de los diferentes procesos.

En 2022 contamos con una mayor participación de mujeres, con un 71% del total de la planta de personal.

Género colaboradores Coopcarvajal

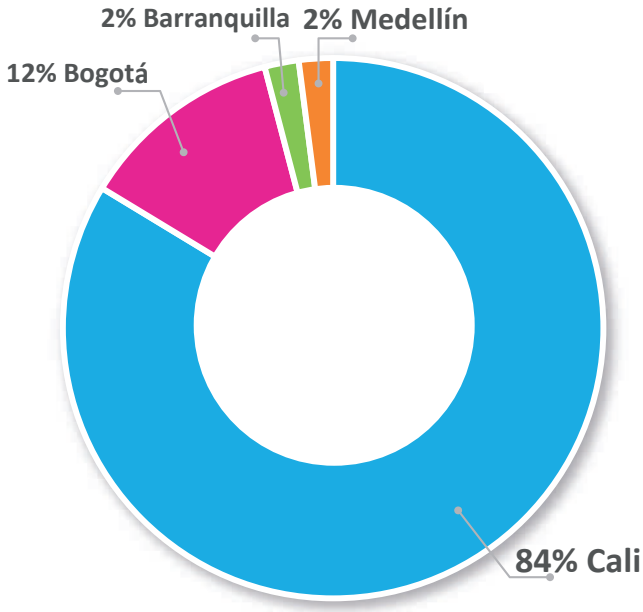


Fuente: Gestión Humana Coopcarvajal

En cuanto al tipo de contrato, contamos con un 90% de las contrataciones a término indefinido, con el compromiso de entregar tranquilidad, bienestar y estabilidad a nuestros colaboradores; Así mismo, nos empeñamos en aportar experiencias de aprendizaje a las nuevas generaciones, con la vinculación del 2% a través de un contrato de aprendizaje.

Contamos con un equipo nacional distribuido de la siguiente forma: 41 (84%) en Cali (incluye Yumbo y Caloto), 6 (12%) en Bogotá, 1 (2%) en Medellín y 1 (2%) en Barranquilla.

Colaboradores por ciudad

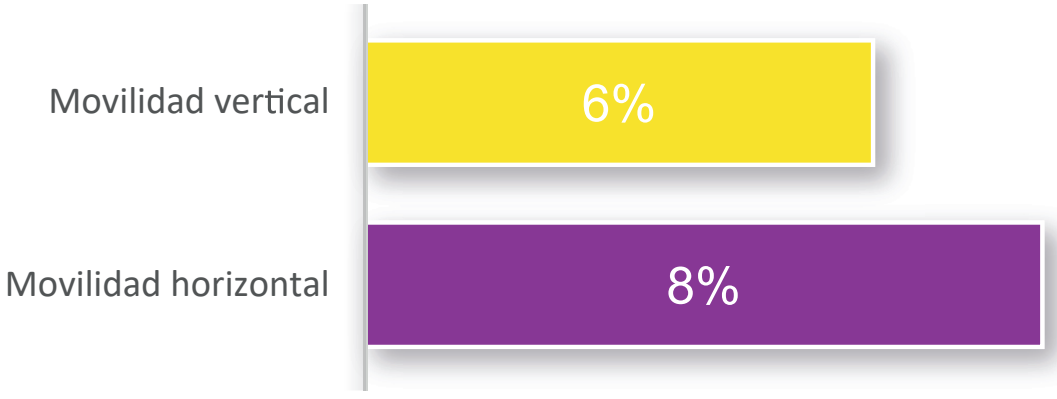


Fuente: Gestión Humana

En nuestro proceso de gestión del talento humano tenemos como objetivo el proveer a la organización personal competente y motivado, potenciando su desarrollo y laborando en condiciones seguras, de acuerdo con los requisitos de los perfiles, las disposiciones legales y normativas aplicables, alineados con la cultura organizacional y los objetivos estratégicos definidos.

Para esto, a lo largo del 2022 actualizamos los perfiles de los cargos según el organigrama vigente, lo que permitió realizar los procesos de selección y contratación garantizando personal idóneo para cada una de las necesidades de la Cooperativa. En la búsqueda constante del crecimiento de nuestro talento humano, facilitamos la movilidad de un 14% de nuestros colaboradores hacia otros cargos de la organización, con un total de tres promociones (6%) y cuatro movimientos horizontales (8%), apoyando así el crecimiento y desarrollo de nuestra gente.

Detalle de la distribución por movilidad



Fuente: Gestión Humana

Trabajamos en el desarrollo de nuestras habilidades y competencias para fortalecer el desempeño, mediante aproximadamente 2,950 horas de formación externa e interna, en temas como:

- Información exógena año gravable 2021 y medios magnéticos.
- Gestión del talento clave.
- Mejores prácticas de colocación de créditos y scoring y creación de nuevas líneas de colocación de créditos.
- Análisis de tasas de intereses de los productos de colocación y captación y su rentabilidad vs costos.
- Auditorías internas bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 190111:2018
- Sistema integral de administración de riesgos para entidades de economía solidaria.
- Estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Marketing digital.
- Análisis de declaraciones de renta.
- Tratamiento de datos.

Para nosotros es fundamental el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores, por lo que buscamos durante el 2022 ejecutar actividades que promovieran la integración y la unidad, así como la compensación emocional que se requiere para mantener un equipo comprometido y dinámico, a través de la celebración de fechas especiales como el día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, amor y amistad, halloween, día del niño, entre otras. Después de algunos años, nos reencontramos en un espacio de diversión, inclusión y sano esparcimiento con todos los Carvajalinos, en la celebración de la fiesta de fin de año.

Con el propósito de fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia como núcleo fundamental de la sociedad, y dando cumplimiento a la Ley 1857 de 2017, otorgamos semestralmente un día hábil para compartir en familia, siendo esta una oportunidad para entregarles descanso, integración y bienestar emocional a nuestros colaboradores, comprometidos con la consolidación de un equipo satisfecho que pueda reflejar los valores y principios cooperativos en el servicio al asociado.

Continuamos vinculados al programa de asistencias telefónicas, una oportunidad para apoyar el crecimiento profesional, familiar y psicosocial de nuestros colaboradores, de la mano de uno de nuestros aliados en seguros y servicios. Este importante beneficio al equipo cuenta con la asistencia y respuestas inmediatas en los servicios de orientación: médica, psicológica, nutricional, jurídica, escolar, financiera, veterinaria y tecnológica; lo anterior con la debida confidencialidad y acogimiento a la ley Habeas Data, de manera ilimitada, a través de las líneas de atención dispuestas para este fin.

Con el propósito de generar un proceso de retroalimentación entre el colaborador y el jefe inmediato de forma objetiva y alineada con la estrategia organizacional; y favorecer los resultados individuales y consolidados, adelantamos en mayo de 2022 la medición del desempeño de nuestros colaboradores correspondiente al año 2021, en la cual obtuvimos una valoración global del 87%.

Evaluamos las categorías de:

- Conducta ética, adhesión a normas y políticas.
- Trabajo colaborativo y trabajo en equipo.
- Enfoque en el cliente.
- Orientación al logro de resultados.
- Planeación y seguimiento.

Arrojando que, el porcentaje más alto lo obtuvo “conducta ética, adhesión a normas y políticas” con un 96% lo cual refleja que nuestros colaboradores tienen gran adhesión a los valores, políticas y normas establecidas en la Cooperativa, así como a las conductas legales, organizacionales y socialmente aceptadas y que tienen claras las pautas de conducta y los criterios por los cuales se rigen al realizar acciones o tomar decisiones en el ejercicio de sus funciones.

96% Conducta ética, adhesión a normas y políticas

A lo anterior se suman las siguientes fortalezas que es necesario mantener para la adecuada gestión de nuestra cooperativa, entre la cuales se listan:

- Los colaboradores muestran gran disposición por compartir sus conocimientos, habilidades y experiencias con los compañeros, así como, por aprender de lo que ellos puedan enseñarles, en aras de alcanzar los objetivos propuestos y crear valor.
- Los colaboradores han interiorizado el uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Cooperativa y las incorporan en su trabajo diario y en las dinámicas de trabajo interdisciplinario con otras áreas.
- Los colaboradores están dispuestos a responsabilizarse y comprometerse a subsanar los problemas de los asociados o clientes internos.
- Los colaboradores se comportan de acuerdo con las conductas legales, organizacionales y socialmente aceptadas, y a su vez comprenden y aplican los valore, políticas y normas establecidas en la Cooperativa.
- Los colaboradores identifican y gestionan el riesgo de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Cooperativa, a fin de prevenir su materialización.

En el primer semestre del 2022, también realizamos la medición de cultura y compromiso bajo el modelo Denison, con el cual buscamos evaluar la percepción que tienen nuestros colaboradores de la cultura y compromiso organizacional y establecer el estado actual (aspectos favorables y oportunidades de mejoramiento) para posteriormente definir e implementar un plan de intervención, la medición abordó las siguientes dimensiones:

- Misión y horizonte estratégico.
- Adaptabilidad.
- Participación e involucramiento.
- Consistencia.

El resultado obtenido en la medición del 2022 fue del 73%, donde la dimensión que obtuvo la mejor calificación fue la de “participación e involucramiento” demostrando que se aprovecha el conocimiento y la experiencia del talento humano para ejecutar los procesos y para tomar mejores decisiones.

Dando cumplimiento a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad, durante el 2022, actualizamos, elaboramos y estandarizamos los siguientes documentos necesarios para fortalecer el control de los procesos y acatar los lineamientos de los sistemas de administración de riesgos:

- Manual de descripciones de cargos, versión 2.
- Procedimiento para reporte de formación, versión 1.
- Formato de reporte de formación, versión 1.
- Formato autorización para el tratamiento de datos en el proceso de selección de personal, versión 1.
- Formato hoja de control historias laborales, versión 01.
- Contrato de confidencialidad y deber de secreto empleados, versión 1.
- Contrato de confidencialidad y deber de secreto para contratistas, versión 1.
- Formato de solicitud de días compensatorios, versión 01.

Para 2023, desde el área de Gestión Humana, centraremos nuestros esfuerzos en el fortalecimiento integral del equipo, siendo esta una prioridad estratégica para dar soporte a la gestión de nuestra comunidad de asociados y demás proyectos de mejoramiento continuo. Los objetivos principales establecidos son:

- Fortalecer el modelo de gestión por competencias y planes de desarrollo individual.
- Gestionar la evaluación de desempeño por competencias y el cumplimiento de indicadores individuales de los colaboradores de la organización.
- Implementar el plan de inducción y reinducción de los colaboradores alineado con las necesidades de los procesos y la estrategia.
- Diseñar e implementar:
  - Una política de remuneración y plan de cierre de brechas de los niveles salariales.
  - Un programa de bienestar.
  - Un plan de comunicación interna.

1.8 GESTIÓN DE RIESGO

SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – SIAR.

De acuerdo con lo dispuesto en la nueva Circular Básica Contable y Financiera por medio de la Circular Externa 22 de 2020 en su anexo técnico, Título IV, acerca del Sistema de administración de riesgos, así como con su cronograma de implementación, realizamos cambios, ajustes, actualizaciones y creación de reglamentos y manuales de políticas; así mismo, contamos con modelos internos, que permiten monitorear y realizar seguimiento a los riesgos del SIAR.

La Política del Sistema Integral de Administración de Riesgos, en adelante SIAR, tiene como base fundamental la aplicación de principios éticos y de valores, el conocimiento de las normas y políticas internacionales y nacionales y el desarrollo de herramientas que permiten a las diferentes áreas de Coopcarvajal, administrar los riesgos señalados por el ente de control, permitiendo una visualización veraz y completa de la situación real de sus activos y pasivos, así como la solvencia de la Cooperativa, que le permite a desarrollar una función social adecuada para sus asociados.

Nuestro sistema general de riesgo cumple con los estándares exigidos por la Superintendencia de Economía Solidaria y se encuentra alineado con el perfil de riesgo definido por el Consejo de Administración de la cooperativa, preservando buenos estándares financieros y de riesgo que generen confianza a nuestros asociados.

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria, realizamos la implementación del Sistema Integral de la Administración del Riesgo "SIAR" con el acompañamiento de asesores externos, integrando los diferentes riesgos a gestionar:

Sistema Integrado de Administración de Riesgos

Para la definición de los lineamientos y controles para los diferentes riesgos, se utilizaron diferentes metodologías internas que incluyen estadísticas, tasas, impactos esperados sobre los excedentes, además del análisis de mercado actual y potencial.

En 2022, las actividades adelantadas para la implementación del SIAR según el cronograma establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria fueron:

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ – SARL

Debido a la situación macroeconómica que vive el país, mantuvimos de forma mensual el monitoreo riguroso de los elementos del SARL, incluidos los indicadores de volatilidad y de concentración, no identificando situaciones de riesgo de liquidez. Estos resultados permiten validar la solvencia que presenta la Cooperativa para el desarrollo de su objeto social.

El fondo de liquidez cumplió con la normatividad de tener por lo menos el 10% de las captaciones totales como medida preventiva ante un evento de crisis, alcanzando un 14.18% al cierre del 2022. La relación de solvencia de Coopcarvajal cerró para el año 2022 en un 27.01% frente a una relación mínima del 9% exigida por la normatividad. Con respecto al Índice de Riesgo de Liquidez – IRL, debido al constante monitoreo durante el año, se realizó un ajuste a los límites de exposición establecidos que nos ayuda a generar una alerta efectiva frente a este índice.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE MERCADO – SARM.

En 2022 continuamos con la implementación y finalización de las fases II y III, en donde se aprobó la actualización del manual SARM, el cual contiene los modelos de medición y políticas de inversión definidos para la Cooperativa. Se documentaron todos los modelos establecidos para la cooperativa (modelo de contraparte, modelo de tasa de interés estructural y modelo de medición del VaR), monitoreando mes a mes el riesgo de mercado en conjunto con el Comité de Riesgos.

Cronograma de implementación
SARM

FASES / ACTIVIDADES	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA APLICACIÓN	ESTADO
FASE I: Políticas, procedimientos, documentación, órganos de control.	31-dic-2021	1-ene-2022	Implementado
FASE II: Identificación, medición, documentación infraestructura tecnológica.	31-mar-2022	1-abr-2022	Implementado
FASE III: Control, monitoreo, documentación y divulgación de información.	30-jun-2022	1-jul-2022	Implementado

Fuente: Gestión de Riesgo Coopcarvajal

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO – SARC

Durante el año 2022 avanzamos con el fortalecimiento de los elementos de la fase I y II del SARC implementadas en el año 2021, es así como:

1) Actualizamos los siguientes documentos como parte integral del sistema:

- Manual SARC ajustando los límites de exposición para la Cooperativa.
- Reglamento de crédito
- Reglamento de Comité de crédito.
- Acuerdo de atribuciones.
- Política de deterioro general.

2) Continuamos con el fortalecimos de la gestión y la toma de decisiones en el otorgamiento de los créditos, mediante el inicio del diseño de un nuevo modelo de otorgamiento (modelo de scoring) con el acompañamiento de un asesor externo, consolidando la base de datos de créditos con una extensión mínima de cinco años.

3) Fortalecimos la política de deterioro general, incrementando su porcentaje del 2.0% al 2.5%, lo que permitió alcanzar una cobertura de la cartera vencida superior al 80%, cubriendo de forma suficiente la política definida por Coopcarvajal.

En cuanto a las fases III y IV, desarrollamos el modelo de referencia para el cálculo del deterioro individual bajo el modelo de pérdida esperada, conforme a lo establecido en el Anexo II del Capítulo II, del Título IV de la Circular y Básica Contable y Financiera y realizamos el análisis del impacto en la Cooperativa por la implementación de dicho modelo. Con base en este análisis y teniendo en cuenta las perspectivas macroeconómicas proyectadas para el 2023, así como el enfoque prudencial de riesgos de Coopcarvajal, el Consejo de administración autorizó la adopción anticipada del modelo de pérdida esperada al cierre del 2022.

Cronograma de implementación
SARC

FASES / ACTIVIDADES	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA APLICACIÓN	ESTADO
FASE I: Políticas, deterioro general, estructura organizacional, documentación, órganos de control, supervisión	30-jun-21	01-jul-21	Implementado 2021
FASE II: Etapas, procesos, infraestructura tecnológica, documentación, reglas adicionales.	30-sep-2021	1-oct-2021	Implementado 2021
FASE III: Modelo pérdida esperada (desarrollos internos y pruebas), sistema de actualización de datos (Reporte pedagógico)	Fecha inicial 30-jun-2022 Fecha modificada 31-dic-2022	1-jul-2022 ene a dic-2023	Implementado 2022 (Adopción anticipada)
FASE IV: Constitución de deterioros individuales por Pérdida Esperada (consumo y comercial)	Fecha inicial 30-jun-2022 Fecha modificada 31-dic-2023	1-jul-2022 1-ene-2024	Implementado 2022 (Adopción anticipada)

Fuente: Gestión de Riesgo Coopcarvajal

EVALUACIÓN DE CARTERA

A partir de la implementación del modelo de evaluación de cartera aprobado por el Consejo de Administración el 29 de junio de 2021, según lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria en los artículos 5.2.2.2.1 al 5.2.2.2.3 de la Circular Básica Contable y Financiera del Título IV Capítulo II y anexo 1 - consideraciones para la calificación del riesgo de los créditos, realizamos de forma semestral el proceso de evaluación de cartera al total de los créditos vigentes al corte de mayo y noviembre, reflejando sus resultados en junio y diciembre respectivamente, manteniendo su calificación hasta el próximo proceso de evaluación de cartera o ante la evidencia de un cambio en el nivel de riesgo, el cual es verificado por el comité de riesgos.

Como resultado del proceso de evaluación de cartera realizado al corte de noviembre 2022, se reclasificaron en total 409 obligaciones por un valor de $3.037 millones. La reclasificación de las operaciones crediticias quedó distribuida de la siguiente forma:

- Clasificación B: 29 obligaciones de crédito por $324 millones
- Clasificación C: 15 obligaciones de crédito por $220 millones
- Clasificación D: 11 obligaciones de crédito por $212 millones
- Clasificación E: 354 obligaciones de crédito por $2.281 millones

De conformidad con la normatividad citada, durante el 2022 en Coopcarvajal continuamos ejecutando los procesos de control sobre la cartera y las recomendaciones brindadas por el Comité de Riesgos en la marcación de las obligaciones con perfil de riesgo y mediante la presentación oportuna de informes e indicadores sobre la evolución y comportamiento de esta, cuyos resultados permitieron:

- Reconocimiento del deterioro, manteniendo la cobertura sobre la cartera vencida en los límites establecidos.
- Monitorear el comportamiento de cartera y nivel de exposición al riesgo de las operaciones de crédito de asociados, administradores, miembros de Junta de vigilancia y colaboradores.
- A través del sistema de información LINIX, generamos la información requerida para el modelo de evaluación e indicadores, la recalificación de las obligaciones y controles de segmentación de la cartera riesgosa.

Por otra parte, a partir del mes de junio de 2022 con la actualización del capturador SICSES, iniciamos con el reporte de la información de cartera mediante los formatos 9027 - Reporte individual de cartera y 9081- Anexo de cartera, los cuales reportan el estado mensual de la cartera y los resultados de la evaluación. Dichos reportes, fueron emitidos de forma oportuna mediante la plataforma establecida.

Deterioro individual bajo el modelo de pérdida esperada

Según lo dispuesto en la Circular Externa 22 de 2020 del 28 de diciembre de 2020, se esperaba la aplicación del modelo de referencia para la estimación de las pérdidas esperadas en la cartera de crédito a partir del 31 de enero de 2022, sin embargo, el 29 de diciembre de 2021 mediante la Circular Externa 035 de 2021 de la Superintendencia de la Economía Solidaria -SES, se modificó el cronograma de implementación prorrogando su aplicación a partir de julio de 2022.

Con esta línea de tiempo en mente, durante el año 2022 trabajamos de forma conjunta con el proveedor del sistema de información LINIX, validando que la parametrización para el cálculo del modelo de pérdida esperada estuviera de acuerdo con el modelo de referencia entregado por la Superintendencia de Economía Solidaria en el Anexo 2 del Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, participando en pruebas de validación y certificación.

El 24 de agosto de 2022 mediante la Circular Externa No. 39, la SES modificó algunos lineamentos en el capítulo II, del Título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera modificando el cronograma de implementación del modelo de pérdida esperada, el cual estableció para la fase III del cronograma, un reporte pedagógico entre enero y diciembre de 2023; entendiendo el reporte pedagógico como el tiempo en el cual las organizaciones realizarían pruebas del modelo de pérdida esperada. Para la Fase IV estableció el reconocimiento del deterioro a partir de enero de 2024. Posteriormente, mediante la circular externa 43 del 06 de diciembre de 2022, la SES ratificó los lineamientos correspondientes las cooperativas de 1er nivel de supervisión (> 50.000 Millones de cartera a dic 2021) a la cual pertenecemos.

También entró en vigor el formato 9083 en el SICSES a partir de agosto de 2022, para el reporte pedagógico a la SES de los impactos calculados del deterioro por pérdida esperada, permitiendo que las organizaciones solidarias evaluaran los impactos en sus estados financieros y consideraran las medidas necesarias para su gestión, registro y posterior reporte contable.

Teniendo en cuenta las perspectivas macroeconómicas proyectadas para el año 2023 y nuestro enfoque prudencial de riesgos, el Consejo de administración determinó realizar de forma anticipada el reconocimiento del deterioro bajo el modelo de pérdida esperada al 31 de diciembre de 2022 con el fin de salvaguardar los activos ante una eventual materialización del riesgo de crédito.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO – SARO.

Se entiende por riesgo operativo la posibilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas por deficiencias, fallas, ausencias o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Atendiendo el cronograma establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en Coopcarvajal finalizamos con la implementación de la fase III incluyendo la Circular Externa 036, Anexo 2 (instrucciones sobre seguridad y calidad de la información para la prestación de los servicios financieros) adoptando de manera preventiva mecanismos que minimicen el impacto de este riesgo.

Se mantienen las actividades de monitoreo en los procesos para la detección oportuna de situaciones que pudieran comprometer el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición. También se realizó la actualización y revisión permanente de los riesgos en los procesos, la participación en la definición de nuevos productos y servicios y en la gestión de los eventos ocurridos.

Dimos cumplimiento con la capacitación anual para los colaboradores y la inducción y reinducción de los nuevos colaboradores.

Cronograma de implementación
SARO

FASES / ACTIVIDADES	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA APLICACIÓN	ESTADO
FASE I: Consideraciones generales, ámbito de aplicación, definiciones Numerales 1, 2, 3	28-feb-2022	1-mar-2022	Implementado
FASE II: Elementos claves de la infraestructura de seguridad de la información, responsabilidades y recursos Numerales 4, 5	30-abr-2022	1-may-2022	Implementado
FASE III: Requerimientos de medios tecnológicos y seguridad de la información Numeral 6	30-jun-2022	1-jul-2022	Implementado

Fuente: Gestión de Riesgo Coopcarvajal

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT

En Coopcarvajal continuamos fortaleciendo la cultura Anti LAFT-PADM-C (antilavado de activos, proliferación de armas de destrucción masiva y corrupción), con el objetivo de prevenir y controlar que sea utilizada para la financiación de actividades relacionadas con estos delitos.

A continuación, mencionamos los aspectos más relevantes de la gestión:

Reporte UIAF

Se dio cumplimiento a la normatividad para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; presentamos con oportunidad los reportes periódicos exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF y se ejercieron los controles pertinentes para mitigar la probabilidad de materialización de estos delitos.

Plan anual de capacitación:

Se ejecutó el plan de capacitación definido para el 2022 centrando su desarrollo en el logro de los siguientes objetivos:

- Promoción de la cultura anti LAFT-C-PADM entre los diferentes grupos de interés (Anti Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Corrupción y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva) en todos los grupos objetivos: asociados, cuerpos directivos y colaboradores.
- Desarrollo de competencias LAFT-C-PADM en del equipo de riesgos, legal y auditoría interna.
- Promoción de la administración basada en riesgos entre los integrantes de los cuerpos directivos.
- Reinducción a los colaboradores, utilizando los materiales audiovisuales creados y publicados en la biblioteca virtual interna “Ágora”.

A continuación, presentamos el detalle del programa de capacitación desarrollado:

Capacitaciones SARLAFT

TEMA	DIRIGIDO A	MEDIOS
Capacitación en debida diligencia - Asobancaria	Jefe de tecnología, Jefe de cartera, Auditora interna y Oficial de cumplimiento	Virtual
Diplomado en riesgos con módulo en SARLAFT	Jefe de riesgos, Jefe de crédito, Jefe de contabilidad, Jefe de cartera, Auditora interna, Analista de riesgos y Analista de tecnología.	Presencial Virtual
Capacitación a nuevos colaboradores y contratistas. Entrega de material de estudio y evaluación	Nuevos colaboradores vinculados y contratistas	Presencial Virtual
Conferencia: "Retos del SARLAFT frente a la transformación digital". Conferencista: Juan Pablo Rodríguez	Consejo de administración y colaboradores del equipo primario de Gerencia	Presencial
Conferencia "Retos del SARLAFT frente a la transformación digital". Conferencista: Juan Pablo Rodríguez (Grabación)	Delegados y Junta de vigilancia	Virtual
Fortalecimiento de la cultura Anti-LAFT: Invitación a revisión de videos publicados en herramienta SharePoint y evaluación posterior: Cámara de comercio Conoce a tu cliente Cómo evitar ser víctima de LA/FT Coincidencias en listas relacionadas a procesos de responsabilidad fiscal El SARLAFT en la era de la transformación digital	Colaboradores	Virtual
Noticias de actualidad	Consejo de administración, Junta de vigilancia y colaboradores	Virtual
Cápsulas para asociados, orientados a fomentar la cultura anti LAFT-C-PADM	Asociados	Virtual

Fuente: Programa de capacitación SARLAFT

Mantenimiento del SARLAFT:

En la dinámica de mejoramiento continuo del SARLAFT, se realizaron las siguientes actualizaciones:

- Versión cinco del manual SARLAFT con los siguientes puntos:

- Inclusión de los lineamientos establecidos en la circular externa No. 38 del 26 de mayo de 2022 emitida por la SES respecto a las instancias de aprobación de PEP´s (Personas Expuestas Política o Públicamente) y debida diligencia en las operaciones sospechosas.

- Actualización de la metodología de la segmentación de los factores de riesgo, en concordancia con la automatización de las etapas del SARLAFT, en cuyo aplicativo se utiliza el método K-Means.

- Tercera versión del documento técnico de la segmentación de los factores de riesgo, actualizando la metodología en concordancia con el aplicativo BIRisk, donde migramos todas las etapas del SARLAFT en el año 2022.

- Automatización de las etapas del SARLAFT en el aplicativo BIRisk: identificación, medición, control, monitoreo. Con la participación de los líderes de los procesos, se realizó la actualización de los riesgos, su medición, control y monitoreo. Realizamos la parametrización de cada una de las etapas arriba mencionadas y se establecieron 22 tipos de alertas transaccionales para identificar y gestionar posibles operaciones inusuales.

- Actualización de la segmentación de factores de riesgo: utilizando la metodología K-Mens, seleccionamos las variables más relevantes que nos permitieran determinar un número de segmentos acorde a la naturaleza de Coopcarvajal, arrojando un resultado satisfactorio en el test de Silueta.

Es de anotar, que el SARLAFT es un sistema dinámico y la segmentación es uno de los componentes más importantes del sistema, la cual puede tener variaciones dependiendo de la composición de la base social, de las modificaciones o lanzamiento de nuevos productos y canales transaccionales que la entidad pueda ofrecer e inclusive, de factores externos como la permeabilidad del delito de lavado de activos y de la financiación del terrorismo en las diferentes regiones en el país.

La prevención del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo es un compromiso de todos, por esto todos nuestros procesos están en concordancia con la normatividad de la Superintendencia de la Economía Solidaria y con los lineamientos del Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI, cuyo objetivo es desarrollar políticas que ayuden a combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Es por esto que hemos venido fortaleciendo la cultura del autocontrol en la primera línea de defensa de los procesos, es decir, los gestores de los procesos conocen la importancia de la función que desempeñan, en la tarea permanente de la prevención del riesgo LA/FT.

Consultas en listas LA/FT:

Como mecanismo de control para la prevención del delito LA/FT realizamos la consulta anual en listas LA/FT de las siguientes bases de datos: asociados, familiares de asociados, proveedores, empleados, Codeudores, ex asociados con deuda, beneficiarios finales.

Comité de bases de datos:

Durante el 2022 se conformó un Comité de base de datos con el objetivo de gestionar la mejora en la calidad de los datos debido a su impacto en todos los procesos. En el marco de este proyecto, se validaron las bases de datos utilizadas de los procesos, estableciendo como calidad mínima de la data el 85% de poblamiento e identificando para cada tercero los campos vacíos para su gestión.

Así mismo se sensibilizaron las áreas de cara al Asociado en la verificación de la información durante su relacionamiento con el asociado, con el fin de contar con información confiable y minimizar las inconsistencias identificadas.

Con la gestión realizada a lo largo del 2022, el Comité revisó el reporte de actualización de la base de datos de asociados con corte a diciembre 2022, encontrando un nivel de actualización del 91.6%.

Tratamiento de Datos Personales

Respecto de la información personal, cumplimos con el derecho constitucional que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que de ella se haya recogido en las bases de datos de Coopcarvajal, conforme a la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan o modifican.

Establecimos el sistema de administración de tratamiento de datos, con el acompañamiento del asesor externo Protecdata, implementando medidas que le permitieran a la Cooperativa, cumplir de manera apropiada con las normas vigentes, tales como:

- Realizamos la revisión y ajuste de la política de tratamiento de la información
- Elaboramos el procedimiento para la atención de los recursos interpuestos por los titulares de la información
- Revisamos y ajustamos las autorizaciones de tratamiento de la información de acuerdo con cada una de las finalidades para la que es recogida o capturada
- Implementamos el manual de Tratamiento de Datos para el colaborador
- Definimos los formatos requeridos en el funcionamiento del sistema.

Presentamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en las fechas requeridas, los siguientes reportes:

- Reporte de bases de datos de manejo de Coopcarvajal en marzo de 2022.
- Reporte de incidencias en los meses de febrero y agosto de 2022

Las incidencias reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de los derechos del titular corresponden a seis (6) consultas, un (1) reclamo y dos (2) peticiones, las cuales fueron atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

1.9 GESTIÓN DE AUDITORIA

Durante el año 2022, realizamos las evaluaciones conforme al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría Interna y atendimos los requerimientos de la administración y de las áreas, presentando sus informes y resultados de acuerdo con las normas de auditoría aplicables, acompañado de las recomendaciones que fueron acogidas por los lideres de los procesos y formulando planes de acción necesarios para asegurar el cierre de las brechas identificadas. A continuación, las actividades más relevantes de la gestión de control interno:

- Documentación de los procesos de auditoría interna.
- Verificación del cumplimiento de las políticas establecidas para el manejo de los riesgos SARO, SARC, SARL y SARM, presentando os resultados obtenidos y oportunidades de mejora.
- Inventario de pagarés que soportan las obligaciones de la cartera de crédito, donde verificamos el cumplimiento de las garantías prendarias e hipotecarias de las obligaciones del distrito de Medellín.
- Evaluación de la atención de las PQRS conforme con el procedimiento establecido y la Ley 1755 de 2015.
- Verificación del cumplimiento de la matriz de riesgo SARLAFT y la determinación del riesgo residual para LA/FT.

Implementamos el plan operativo para el fortalecimiento de las auditorías internas con enfoque en procesos y riesgos conformando un equipo auditor con la participación de nueve (9) colaboradores de las diferentes áreas de la Cooperativa, los cuales fueron capacitados por parte de la empresa Calidad Empresarial durante tres meses en la norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 19011:2018. A partir de la formación en este programa realizamos la auditoría a los procesos de gestión de crédito, gestión del talento humano y gestión de tecnología y comunicaciones.

Se realizó seguimiento a los planes de acción pendientes de cierre, los cuales fueron cerrados de acuerdo con las recomendaciones del Comité de Auditoría, sus resultados fueron presentados a la Gerencia General, al Comité de Auditoría y a su vez al Consejo de Administración.

1.10 BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO

En el año 2022 realizamos una inversión social por valor de $822 millones, con una cobertura del 79% de la base social representada en 7.007 auxilios entregados, 31 actividades de bienestar con 3.539 participantes y 18 actividades de formación que contaron con la asistencia de 202 personas entre asociados, colaboradores y dirigencia de la Cooperativa en temas de economía solidaria, educación financiera, riesgos tecnológicos, entre otras capacitaciones, que nos aportaron conocimiento especializado en pro de la adecuada administración y el fortalecimiento de nuestro modelo cooperativo.

Nuestro permanente interés es ofrecer a los asociados, mediante un manejo transparente y responsable de los recursos, un portafolio de beneficios, servicios y productos que generen alto impacto social y que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias.

La transferencia solidaria para nuestra base social y su grupo familiar se ve representada en los siguientes auxilios y beneficios entregados durante el 2022:

Transferencia solidaria por tipo de auxilio
Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	VALOR
Auxilios de salud	$ 478
Auxilios sociales	$ 114
Auxilios de educación	$ 97
Actividades de recreación	$ 53
Actividades de educación (PESEM)	$ 30
Actividades de apoyo familiar	$ 29
Actividades de fidelización	$ 21
TOTAL	$ 822

Fuente: Reportes LINIX 4066

Transferencia solidaria por fondo social
Cifras en millones de pesos

FONDO SOCIAL	VALOR
Fondo de solidaridad	$ 598
Estado de resultados	$ 80
Fondo de recreación	$ 53
Fondo de educación	$ 30
Fondo para otros fines - apoyo familiar	$ 29
Fondo para otros fines – fidelización	$ 21
Fondo de bienestar social	$ 10
Auxilios de educación vía Icetex - Decreto 2880	$ 3
TOTAL	$ 822

Fuente: Reportes LINIX 4066

El 73% de la transferencia solidaria, se realizó con cargo al fondo de solidaridad, seguido del estado de resultados con un 10% y un 17% con cargo a los demás fondos sociales.

Revalorización de aportes sociales

En marzo de 2022, la Asamblea General de Delegados aprobó la revalorización de aportes sociales y fue realizada en mayo del mismo año por valor de $173 millones (incluye la revalorización de aportes amortizados a cargo de la Cooperativa).

Gravamen a los movimientos financieros (GMF)

El GMF es un impuesto indirecto del orden nacional aplicable a las transacciones financieras realizadas por los usuarios del sistema. Para otorgar un beneficio económico a nuestros asociados, en Coopcarvajal asumimos este impuesto por los retiros de depósitos de ahorro solicitados por ellos. En 2022, el GMF asumido por la Cooperativa fue por valor de $25 millones, beneficiando a 2.666 asociados.

FONDOS SOCIALES

Auxilios de salud

En Coopcarvajal apoyamos al asociado y su grupo familiar mediante el reembolso de una parte de los costos médicos y de salud asumidos por conceptos como: compra de medicamentos, terapias físicas, exámenes de apoyo diagnóstico, consultas con especialistas, compra de lentes, tratamientos odontológicos, compra de prótesis. Durante 2022, por concepto de estos auxilios desembolsamos $226 millones y beneficiamos a 1.311 asociados.

A los asociados que tienen el servicio de medicina prepagada contratado a través de los planes colectivos que se tienen vigentes en Coopcarvajal, se les otorgó un auxilio en el mes de diciembre de 2022 equivalente el 44% de la cuota mensual que paga por él y su grupo familiar. El valor pagado por este concepto fue de $225 millones, con los cuales beneficiamos a 670 asociados.

Sobre los costos en que incurrió el asociado por concepto de hospitalización y cirugía requeridas por él y los miembros de su grupo familiar, reconocimos un auxilio equivalente al 30%, entregando en el 2022 la suma de $25 millones y beneficiando a 54 asociados con dicho auxilio.

Reembolsos por auxilios de salud

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	VALOR
Medicina prepagada	$ 225
Salud oral	$ 76
Ayuda visual	$ 60
Medicinas y terapias físicas	$ 58
Hospitalización y cirugía	$ 25
Apoyo diagnóstico	$ 18
Prótesis y otros elementos	$ 16
TOTAL	$ 478

Fuente: Reportes LINIX 4066

Auxilios sociales

Los auxilios sociales que otorgamos tienen como finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades del asociado y su familia mediante una ayuda económica en la ocurrencia de sucesos tales como: nacimiento de hijo, defunción de familiares, defunción del asociado, jubilación y pensión por invalidez.

Reembolsos por auxilios sociales

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	VALOR
Pensión jubilación asociado	$ 57
Defunción familiar	$ 36
Nacimiento de hijo	$ 15
Defunción de asociado	$ 4
Invalidez	$ 2
TOTAL	$ 114

Fuente: Reportes LINIX 4066

En auxilios sociales, durante 2022 desembolsamos $114 millones con recursos del Fondo de Solidaridad y beneficiamos a 230 asociados. El 49% correspondió a los auxilios de pensión por jubilación de los asociados y el 44.2% por defunción de familiares y nacimiento de hijo.

Auxilios de educación

El total de auxilios de educación pagados durante la vigencia 2022 ascendió a $97 millones, con un total de 912 asociados beneficiados.

Reembolsos por auxilios de educación

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	VALOR
Educación especial	$ 7
Educación formal	$ 90
TOTAL	$ 97

Fuente: Reportes LINIX 4066

Para el auxilio de educación formal, el Consejo de Administración autorizó hasta 1.000 cupos por valor de $100 mil cada uno, beneficiando por este concepto a 903 asociados con la suma de $90 millones, de los cuales $80 millones fueron con cargo al estado de resultados y $10 millones con cargo al fondo de bienestar social.

Para contribuir a la formación de los hijos de nuestros asociados que presentan limitaciones de aprendizaje y están matriculados en una institución educativa, durante 2022 beneficiamos a 13 asociados con un auxilio de $500 mil cada uno, para un total desembolsado de $7 millones con cargo al fondo de solidaridad.

Auxilios de educación en convenio con el ICETEX

En 2022, entregamos 13 auxilios educacionales por un valor de $3 millones, a través de los convenios existentes con el ICETEX para los niveles educativos básica y media según lo reglamentado en el Decreto 2880 de 2004.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1819 de 2016 y en la Circular Externa del Ministerio de Educación Nacional No. 26 del 17 de julio de 2018, Coopcarvajal constituyó el fondo individual en administración con el ICETEX destinado a apoyar la educación superior en instituciones públicas; la convocatoria para la asignación de estos auxilios se realizará en 2023.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR AL ASOCIADO

FONDO DE RECREACIÓN Y CULTURA

Pollas mundialistas | Nacional

En los tres primeros meses del año 2022, vibramos con la pasión del fútbol con nuestras tradicionales pollas mundialistas Coopcarvajal, realizamos cuatro actividades de alcance nacional con una participación promedio 1.358 asociados (32% de la base social) que registraron sus marcadores, entregando 30 premios por valor de $2 millones en bonos de Almacenes Éxito.

Los cantantes del gool | Nacional

En esta actividad contamos con la participación de 13 asociados y sus familias, quienes nos enviaron su video cantando un “gol” durante el partido de futbol del 29 de marzo, a todos los participantes les hicimos entrega de bonos de Almacenes Éxito por valor total de $650 mil.

Al son que me toquen | Nacional

El 25 de marzo celebramos los días de la mujer y del hombre, con una fiesta virtual que integró a toda la familia alrededor de una puesta en escena en la que disfrutaron con un DJ en vivo, concursos y sorteos. De los 400 inscritos a la actividad, se conectaron 101 asociados y sus familias. El costo total de esta actividad fue de $2 millones.

Al son que me toquen

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Show de circo y magia | Nacional

El 22 de abril celebramos el día de nuestros niños, con una actividad virtual de recreación en la que se destacaron los trucos y malabares de un artista circense. El costo de la actividad fue de $2 millones. Los 82 niños participantes disfrutaron noventa minutos de show y 7 de ellos fueron los ganadores de los obsequios que sorteamos por valor de $118 mil.

Serenata D' la Rosa

Paleta de colores

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Serenata D´la Rosa | Nacional

Contamos la participación de 81 asociados en esta actividad en la que celebramos el día de la madre con la presentación de un artista nacional de bolero y son. Entregamos 10 regalos por valor total de $300 mil, mediante sorteo en vivo entre los participantes que interactuaron con sus mensajes a través de la plataforma digital YouTube. Esta actividad tuvo un costo total de $3 millones.

Paleta de colores | Nacional

El mes de mayo trajo consigo una actividad llena de colores y creatividad en la que 30 mujeres disfrutaron una sesión de iniciación al arte de la pintura.

Contamos con la participación de una artista plástica con experiencia en talleres prácticos digitales y presenciales de pintura al óleo, matices y lienzo. En esta actividad hicimos una inversión de $776 mil.

ContArte | Nacional

El 18 de junio presentamos una fusión entre narración oral y stand up comedy en un evento de transmisión virtual en vivo. Contamos con 50 inscritos. Esta actividad tuvo un costo total de $1 millones.

Día del padre | Nacional

Celebramos con papá el 24 de junio mediante un sorteo de 28 tarjetas regalo con un costo total de la actividad de $3 millones. Tuvimos 388 asociados participantes en esta celebración.

ContArte

Día del padre

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

Para el segundo semestre del año y teniendo en cuenta las recomendaciones de algunos asociados, hicimos un ajuste a la oferta de actividades en alianza con operadores de eventos de taquilla y otras empresas del sector solidario, sorteando boletas para conciertos, funciones de teatro y otras actividades programadas en Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla. Como resultado de este cambio ofrecimos las siguientes actividades:

Concierto de Andres Cepeda

Un Óscar para una diva | Cali

El 9 de julio celebramos el día del cooperativismo en Cali, en alianza con la Fundación Fondecom, con la presentación teatral del reconocido actor chocoano Óscar Borda. Contamos con 186 participantes y 14 beneficiados de las boletas para asistir a la función programada.

Un Óscar para una diva

JULIO

DISTRITO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Cali	Teatro Un Óscar para una diva	186
Barranquilla	Baila la Calle	30
Medellín	Coronavirus	29
Bogotá	Mujeres a la plancha	304
Asociados participantes		549

AGOSTO/SEPTIEMBRE

DISTRITO	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Barranquilla	Zoológico	20
Medellín	A puro tango	20
Nacional	Gira Andrés Cepeda: Me importas tour	962
Cali	Día de la familia Carvajal	371
Bogotá	Encuentro Asopencar	8
Bogotá	Ensálsate	83
Asociados participantes		1.464

Monster Party | Nacional

Preparamos para nuestros niños una actividad llena de diversión con una fiesta que disfrutaron por 90 minutos en compañía de sus padres y familiares. Contamos con 80 asistentes y entregamos mediante concursos en vivo un total de 9 bonos de Almacenes Éxito. Esta actividad nos representó un costo total de $2 millones.

Bingo Virtual de Fin de año | Nacional

Un evento esperado por todos nuestros asociados con una bolsa de premios valorada en $10 millones. Tuvimos una transmisión en vivo a través de la plataforma digital YouTube, liderada en alianza con la Caja de Compensación Familiar COMFANDI en la ciudad de Cali. Contamos con 1.776 participantes que jugaron 3.554 tablas de Bingo durante dos horas de conexión. Esta actividad nos representó un costo total de $17 millones

Monster party

Bingo virtual fin de año

Fuente: Mercadeo Coopcarvajal

FONDO SOCIAL PARA OTROS FINES – APOYO FAMILIAR Y FIDELIZACIÓN

Con el ánimo de brindar a nuestros asociados una ayuda económica para la adquisición de productos básicos para su hogar, se ha dado continuidad al sorteo nacional de los bonos de canasta familiar por valor de $70 mil cada uno, beneficiando a 420 asociados al año, por valor de $29 millones.

En el marco del plan de fidelización, lideramos un grupo de actividades virtuales que además de bienestar, buscaban la participación de nuestros asociados y sus familias de forma masiva con los siguientes resultados:

Actividades del Fondo social para otros fines-fidelización

Bienestar	*Participantes* **341**

Actividades

- Prana rosa
- Holistica fest.
- El arte de ser feliz.
- Sesión de mindfullness.
- Prana luna

Integración	*Participantes* **1.002**

Actividades

- Polla mundialista

Asociados participantes 1.343 - Por $21 millones

Cumpliendo con el compromiso de liderar actividades en el marco del Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario – PESEM, establecimos un cronograma de sesiones de capacitación con los siguientes resultados:

Cronograma de capacitaciones

TEMÁTICA	ACTIVIDAD	ASISTENTES
Bienestar social	¿Y qué gano como asociado?	83
Educación financiera	Ciclo de conferencias	71
Ciberseguridad	¿Te han hackeado? Tips de Ciberseguridad	12
Economía solidaria	Cursos básicos	26
Capacitación y formación a colaboradores	Información exógena año gravable 2021 Scoring y creación de nuevas líneas de colocación de créditos. Mejores prácticas de colocación de créditos Análisis de tasas de intereses de productos de colocación y captación. rentabilidad vs costos. Sistema integral de administración de riesgos.	15
Certificación a colaboradores	Capacitación en Auditoría de Calidad e ISO:9001	9
Capacitación y formación a la dirigencia	21° Encuentro de Juntas de Vigilancia - ASCOOP	3
Participantes		219

Fondo de ayuda a terceros

En Coopcarvajal, 22 asociados están aportando a esta causa, a través de la cual se apoyan eventos catastróficos que afecten a terceros no asociados. El aporte, en promedio es de $64 mil mensuales, cerrando el año 2022 con un saldo de $12 millones.

El programa Golazo, liderado por la Fundación Carvajal para beneficiar a niños y jóvenes (entre 6 y 16 años) del Distrito Aguablanca en la ciudad de Cali, contó con el apoyo de Coopcarvajal mediante la entrega de los recursos que 30 asociados aportan mensualmente, con un promedio de $511 mil.

La Fundación Casa de Colombia con sus aliados y donantes brinda salud y educación, facilitando a niños de escasos recursos el acceso a tratamientos médicos especializados, mejorando su calidad de vida y proporcionando bienestar para que su futuro se haga realidad. Coopcarvajal entrega a la Fundación los recursos que 36 asociados aportan mensualmente, con un promedio mensual de $722 mil.

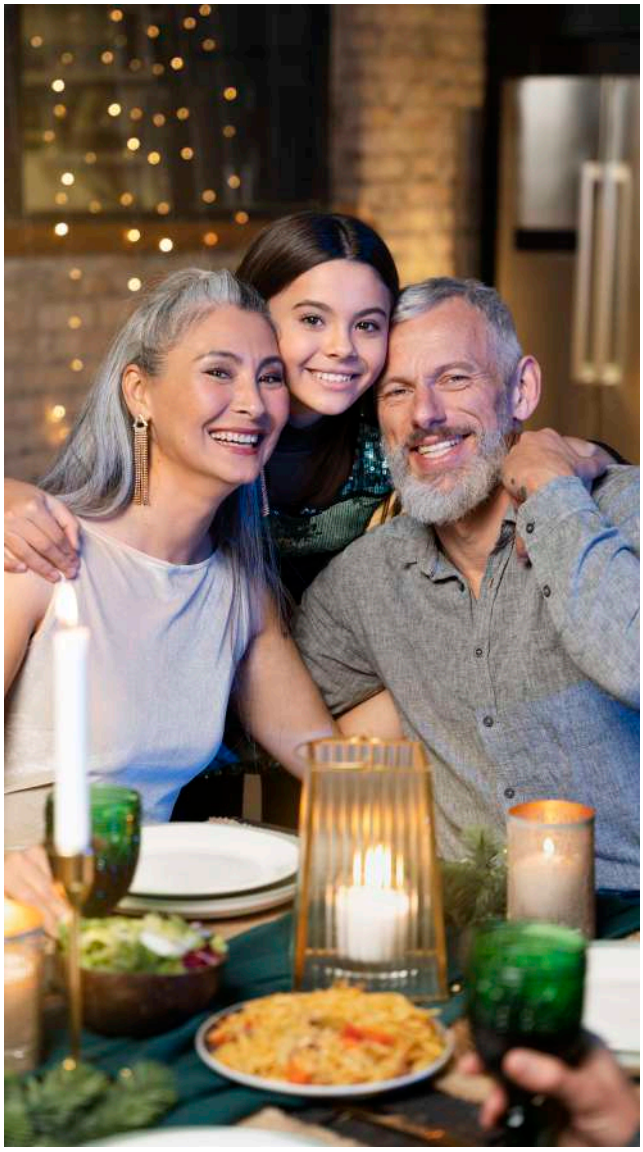
Protección y seguros

En Coopcarvajal permanecemos firmes en el propósito de ofrecer a nuestros asociados las mejores alternativas de seguros y servicios, en alianza con los corredores AON, MARSH y WILLIS, es así como pagamos más de $11.000 millones por cuenta de los asociados y cuotas de servicios a las aseguradoras, medicinas prepagadas y proveedores de servicios, los cuales cuentan con descuentos aproximados del 10% en tarifas por negociaciones por un menor valor.

Nuestro enfoque es ser la mejor opción para los asociados, por esta razón nos esmeramos en ofrecer un amplio portafolio de servicios y productos y retornar vía auxilios, beneficios, actividades y convenios los resultados económicos del esfuerzo de toda nuestra base social.

MEDICIÓN DEL BALANCE SOCIAL Y EL BENEFICIO SOLIDARIO

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa No. 23 del 30 de diciembre de 2020, realizamos el registro de la información y diligenciamos por completo el formulario de Balance Social y Beneficio Solidario, correspondiente a los periodos 2019, 2020 y 2021, en la plataforma diseñada por la Superintendencia de la Economía Solidaria; y presentamos como anexo de este informe los resultados de la medición de nuestro Balance Social y Beneficio Solidario. Para el periodo 2022 se realizará la transmisión antes del 28 de Febrero de 2023.



1.11 BALANCE ECONÓMICO

El año 2022 presentó cambios económicos importantes destacándose el aumento de la tasa de intervención del Banco de la República buscando contener el incremento de la inflación en el país, lo cual a su vez incidió en el comportamiento general de tasas de captación y de colocación a lo largo del año, generando efectos en los resultados económicos del periodo frente a su estimado de inicio de año.

Los resultados obtenidos en el año 2022 se presentan a continuación, detallando las principales partidas:

ACTIVOS

Los activos alcanzaron al cierre 2022 la suma de $78,670.3 millones, decreciendo el 1.4% frente al año 2021, originado principalmente en la disminución del efectivo y equivalentes de efectivo en $5,987.5 millones, producto a su vez l del fondeo del crecimiento de la cartera con la liquidez existente.

Cartera de créditos

La cartera siguió siendo la partida más representativa del activo con una participación del 72.9%, superando la participación alcanzada en el 2021 donde lo hacía con un 65.7%. Al cierre del año 2022, la cartera neta llegó a $57,361 millones, creciendo anualmente el 9.4% retomando la dinámica de años anteriores. La cartera bruta ascendió a $59.871 millones con un crecimiento del 10.8%, presentando una tasa promedio al finalizar el año de 13.4% e.a.

El saldo de cartera neta incluyó además del deterioro por evaluación de cartera, el efecto del cálculo del deterioro individual por la aplicación del modelo de pérdida esperada por $412 millones. El porcentaje de deterioro general al cierre del año se ubicó en el 2.5%, que unido al deterioro individual mantuvo una cobertura superior al 80% a lo largo del año.

Por modalidades, la cartera de vivienda decreció un 0.8% llegando a un saldo de $12,288 millones, mientras que consumo creció el 13.9% alcanzando la suma de $47,805 millones.

Los desembolsos del año sumaron $32,408 millones, donde las líneas de compra de cartera y libre inversión lograron la mayor participación con resultados del 32.2% y 26.4% respectivamente.

Efectivo y equivalentes de efectivo

Está representado por los saldos en cuentas bancarias y las inversiones de corto plazo con entidades financieras, las cuales generaron rendimientos importantes a lo largo del año gracias al aumento de las tasas de mercado. Esta partida se posicionó en los $16,895 millones y $233 millones correspondientes al fondo de liquidez, participando en el 21.5% del total activo. Contamos con un flujo positivo de efectivo para el cumplimiento de la actividad económica.

Fondo de liquidez

La cooperativa dio cumplimiento a la normatividad, manteniendo un monto superior al 10% de los depósitos y exigibilidades en productos de bajo riesgo (cuentas de ahorro y certificados de depósito a término) en los Bancos Bogotá, Davivienda, Itaú y Coopcentral. Al cierre del 2022 presentó un saldo de $2,406 millones, con

PASIVOS

Los pasivos al cierre del año 2022 ascendieron a $19,334 millones frente a $21,878 millones del año 2021, con decrecimiento del -11.6% respecto al mismo periodo del año anterior, con una disminución en el saldo de $2,544 millones. Esta variación en los depósitos es explicada por el fondeo del consumo con prevalencia en ahorros, debido a las altas tasas de los créditos y una menor capacidad de ahorro dada la pérdida de poder adquisitivo por cuenta de la inflación.

Los depósitos constituyen la partida más representativa con una participación del 88.7% del total de pasivos con saldo al cierre de $17,149 millones distribuidos en $8,949 millones en CDAT´s, $7,292 millones en depósitos de ahorros a la vista, $647 millones en ahorros contractuales (navideños y programados) y $79 millones en ahorro permanente.

Los fondos sociales dieron continuidad a los auxilios y beneficios con impacto social, pagando el 100% de las solicitudes radicadas que cumplían las condiciones para su aprobación. Los fondos finalizaron con un saldo de $91 millones, participando con el 0.5% del total pasivo.

PATRIMONIO

Alcanzó al cierre del año 2022 un valor de $59,337 millones aumentando en $1,444 millones frente al año anterior, con crecimiento del 2.5%. Los aportes sociales temporalmente restringidos mostraron un crecimiento del 2.4% con una variación anual de $972 millones. Las reservas contribuyeron al crecimiento con variación de $241 millones y los excedentes con variación igualmente positiva de $224 millones.

Variables como el comportamiento de las inversiones, una menor ejecución en gastos de administración y especialmente el comportamiento del deterioro, son los factores que han contribuido al resultado acumulado.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Ingresos

Los ingresos de actividades ordinarias presentaron un incremento anual del 22.2% al alcanzar los $9,145.8 millones en el 2022 frente a los $7,484.6 millones del año 2021. El resultado estuvo jalonado por el crecimiento en la cartera de créditos con una tasa promedio al finalizar el año del 13.4% e.a., generando intereses por $6,401.9 millones, sumando a este resultado los ingresos por inversiones que junto con valoraciones ascendieron a $1,481.7 millones y de los ingresos por comisiones y descuentos por valor de $654,7 millones.

Costos de Operación

El crecimiento de la tasa de intervención ocasionó alzas en las tasas de captación a lo largo del año 2022, cerrando con un valor pagado por intereses de $678,4 millones aun cuando se presentó una disminución del 14.6% en el saldo de los depósitos totales, la tasa ponderada de captación se posicionó en el 6.1% e.a. al finalizar el año 2022. En general los costos de operación presentaron un crecimiento del 20.5% donde la compra de plásticos de tarjeta débito y los costos asociados a la sede vacacional se sumaron a este resultado.

Gastos de Administración

Los gastos de administración sin incluir deterioro y pago de auxilios sociales con cargo al gasto crecieron el 14.0% a lo largo del ejercicio 2022, influenciados por incremento en impuestos municipales, apoyo de asesores en los sistemas de riesgo y gestión humana, publicidad y arrendamientos como partidas más significativas. Al sumar el deterioro que incluye el efecto de la evaluación de la cartera y el nuevo cálculo de pérdida esperada que sumaron $1.352 millones más los auxilios sociales por $80 millones y el pago a la UGPP por $75 millones, su crecimiento llegó al 22.9% alcanzado los $6.485 millones. Se destaca que se pagaron todos los auxilios y beneficios con cargo al resultado, radicados por nuestros asociados a lo largo del año 2022.

Excedentes

Finalmente se generó al cierre del año 2022 un excedente de $1,426 millones con un margen operacional del 15.6%, que incluye un deterioro neto de $1,352.2 millones por efecto de la evaluación de cartera y el cálculo de la pérdida esperada. Aún con estos efectos, el resultado obtenido los excedentes netos fueron superiores en un 18.6% frente al alcanzado en el cierre del año 2021 donde se habían situado en $1,202.7 millones.

INDICADORES FINANCIEROS

En el siguiente cuadro se detalla la evolución de los principales indicadores al cierre de los dos últimos años:

Indicadores financieros – Comparación 2021 - 2022

COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE LA ORGANIZACIÓN CARVAJAL
ANÁLISIS FINANCIERO COMPARATIVO
A DICIEMBRE 31 DE 2022 Y DICIEMBRE 31 DE 2021
Cifras anuales expresadas en Miles de Pesos

INDICADOR	2022	2021	OBSERVACIONES
1. RELACIÓN DE SOLVENCIA	27,0%	29,3%	Patrimonio técnico / Activos ponderados por nivel de riesgo
2. RELACIÓN FONDO DE LIQUIDEZ	14,2%	11,7%	Fondo de liquidez / Depósitos
3. QUEBRANTO PATRIMONIAL	141,1%	140,9%	Patrimonio / Aportes sociales
4. PATRIMONIO	2,4%	2,1%	Resultado del presente ejercicio / Patrimonio
5. CALIDAD DE LA CARTERA POR RIESGO	5,9%	4,6%	Cartera vencida / Cartera total
6. CALIDAD DE LA CARTERA POR RIESGO CON CASTIGOS	7,2%	6,1%	Cartera Vencida + Castigos / Cartera total + castigos
7. COBERTURA CARTERA TOTAL RIESGO	5,4%	4,1%	Deterioro / Cartera bruta
8. RENTABILIDAD DEL ACTIVO	1,8%	1,5%	Resultado del presente ejercicio / Total activo
9. MARGEN FINANCIERO BRUTO	89,5%	90,4%	Ingresos financieros por cartera - egresos financieros por depósitos / Ingresos financieros por cartera
10. MARGEN FINANCIERO OPERACIONAL	88,5%	89,6%	Margen financiero de operación / Ingresos por venta de bienes y servicios
11. MARGEN NETO	20,9%	18,6%	Excedente neto / Ingresos por venta de bienes y servicios + recuperaciones
12. INDICADOR DE RENTABILIDAD SOBRE RECURSOS PROPIOS -ROE-	2,46%	2,12%	1+(Excedentes netos/ promedio del patrimonio)/n)^12-1

Coopcarvajal

Informe de Gobierno

2. INFORME DE GOBIERNO

El Consejo de Administración y la Gerencia son conocedores de las responsabilidades asociadas a los diferentes riesgos que son inherentes al giro normal de operaciones de la Cooperativa y sus actuaciones son guiadas por el código de buen gobierno y el código ética y conducta (ver nota 35 sobre gobierno corporativo).

La Gerencia presenta un informe al Consejo de Administración de acuerdo sobre la evolución de los negocios de la Cooperativa, los riesgos existentes y/o potenciales y las medidas a adoptar, de acuerdo con el cronograma de reuniones aprobado. Se cuenta con comités asesores, entre ellos: El Comité Interno de Administración de Riesgos de Liquidez y los comites de auditoría y de riesgos que cuentan con la participación de miembros del Consejo de Administración, los cuales periódicamente presentan informes de actividades y recomendaciones al Consejo de Administración. Sus funciones están claramente definidas en la Circular Básica Contable y Financiera. Dichos comités gozan de independencia de las áreas funcionales y están conformados por personas idóneas desde el aspecto académico y de la experiencia profesional.

El Consejo de Administración como órgano máximo nombra a la Gerencia General, al Oficial de Cumplimiento Principal y sus Suplentes. Por su parte, la Gerencia designa las funciones y los niveles de responsabilidades de cada uno de los funcionarios de la Cooperativa, incluyendo el personal encargado de la administración de riesgos, los colaboradores encargados de ejecutar la operación y los colaboradores designados para las funciones de auditoría interna. Igualmente, los empleados cuentan con un programa anual de capacitación y entrenamiento, que permite mejorar las competencias y el desarrollo de sus funciones y responsabilidades de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración y las regulaciones vigentes.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Coopcarvajal ha definido una estructura organizacional asegurando la independencia en el ejercicio de las funciones de cada uno de los cargos, segregando las funciones entre las áreas comerciales, la persona encargada de la gestión de riesgos y las áreas operativas, minimizando los conflictos de interés y una adecuada gestión de los riesgos. Esta estructura fue aprobada por el Consejo de Administración en el año 2021 con una definición clara de las áreas del back office, middle office y front office.

- En el front office, se encuentra el área comercial y de mercadeo, quienes tienen el contacto con el asociado para el ofrecimiento del portafolio de productos financieros de ahorro y crédito, seguros y servicios.
- En el Middle Office se encuentra el área de riesgos, cuya función es controlar, gestionar y reportar los distintos riesgos que pueden afectar a la Cooperativa. Esta área está conformada por un jefe de riesgos y dos analistas.
- En el back office se encuentra el área de crédito, que cuenta con independencia del área comercial en la responsabilidad de originación de los créditos, su aprobación y desembolso (otorgamiento). Se han definido niveles de atribución para la aprobación de los créditos y se cuenta con un comité interno de créditos que analiza las solicitudes de mayor cuantía.

MEDICIÓN DE RIESGOS

La Cooperativa ha adoptado los lineamientos establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria a través la Circular Externa No. 15 del 30 de diciembre de 2015 (Instrucciones para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)) y reglamentados en 2020 en el Titulo IV Sistema de Administración de Riesgos de la Circular Básica Contable y Financiera, finalizando en el año 2022 la implementación de su Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de acuerdo con el cronograma establecido por la Supersolidaria.

Para tal fin el Consejo de administración ha definido las políticas, lineamientos, metodologías, procesos y estructuras para la gestión de cinco (5) riesgos: riesgo de liquidez (SARL), riesgo de mercado (SARM), riesgo de crédito (SARC), riesgo operativo (SARO), riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT). Cada uno de estos riesgos ha requerido el desarrollo de su propio sistema, contemplando las cuatro etapas para su gestión como son: la identificación de los factores generadores, las metodologías y frecuencia de medición, los controles adoptados para su mitigación y el diseño de un conjunto de indicadores que permitan realizar un diagnóstico general y un seguimiento.

En el riesgo crediticio, Coopcarvajal adoptó el modelo de referencia de pérdida esperada para la estimación del deterioro individual de su cartera; en el riesgo de liquidez se desarrollaron los métodos de Índice de riesgo de liquidez (IRL) y brecha de Liquidez, sumados a los indicadores del régimen prudencial (fondo de liquidez y relación de solvencia); en el riesgo operativo, la Cooperativa cuenta con la matriz de riesgo operativo y las tablas de probabilidad e impacto para la valoración de pérdidas ante una eventual materialización del riesgo; en el riesgo de mercado, se adoptaron la metodologías para mitigar el riesgo de contraparte con la definición de límites de exposición, también el monitoreo de tasas de interés y el modelo estándar de valor en riesgo (VaR); en el riesgo LAFT, se adoptó la metodología para la segmentación de los factores de riesgo determinando los segmentos de riesgo acorde a la naturaleza de Coopcarvajal y se automatizaron las etapas del SARLAFT el aplicativo BIRisk (identificación, medición, control, monitoreo), en la gestión de la operación se han implementado actividades de prevención en la primera línea de defensa de los procesos, como son las consultas en listas y el reporte de operaciones sospechosas.

AUDITORÍA

La Cooperativa fomenta la cultura de autocontrol en sus procesos de la mano de la Auditoría interna y la Revisoría fiscal de la Entidad, que se suman al control social realizado desde la Junta de Vigilancia. En el desarrollo de su gestión, verifican que las operaciones cumplan con los requisitos legales, estatutarios y las directrices impartidas por el Consejo de administración y la Asamblea, conforme al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de auditoría interna y los requerimientos de la administración, presentando sus informes y resultados de acuerdo con las normas de auditoría aplicables y realizando seguimiento a la formulación de los planes de acción necesarios para el cierre de las brechas identificadas.

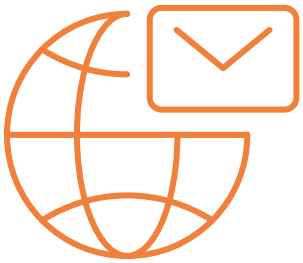
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Coopcarvajal continúa realizando inversiones importantes con el propósito de mejorar las condiciones de operación de los sistemas de información y propender por el cumplimiento o avance en el principio de la “Transformación Digital”. Desde el año 2020 se cuenta con un centro de procesamiento de datos (Datacenter) a través del servicio de “CLOUD COMPUTING, el cual soporta la operación de los servidores principales como son: Aplicaciones, Base de Datos y Directorio Activo, una copia de seguridad diaria de 1270 Gigas y retención de 5 días que garantiza la protección lógica de la información almacenada en cada uno de los servidores con soporte y monitoreo permanente.

Coopcarvajal y el proveedor del servicio cuentan con plan de recuperación ante desastres (DRP) que cubre los datos, el hardware y el software críticos, permitiendo iniciar de nuevo operaciones en caso de un desastre natural o causado por fallas humanas.

El Datacenter dispone de la última tecnología en detección de incendios, basado en el análisis de partículas VESDA (Very Early Smoke Detection Alarm), acoplado al sistema de extinción de incendio por gas FM 200. Para garantizar el fluido eléctrico, se cuenta con dos plantas eléctricas con capacidades de 375 y 625 KVA, con transferencia automática, además de 3 tanques de combustible para lograr recuperar en 10 segundos todo el fluido eléctrico necesario para mantener los servicios disponibles.

Coopcarvajal cuenta con un inventario de equipos y de licencias actualizado a través del sistema de información, la custodia de las llaves asignadas a cada licencia adquirida y el control de las hojas de vida de cada uno de los equipos, dando cumplimiento con la Ley de derechos de autor y Software legal. Se mantiene el servicio por suscripción a Microsoft 365 para cubrir las necesidades del uso de las herramientas de ofimática, comunicación y trabajo colaborativo, la sincronización automática de los archivos y correo electrónico de cada uno de los usuarios ofreciendo mayor productividad, movilidad y seguridad para el trabajo en equipo.

Los servidores propios de Coopcarvajal que prestan servicios de telefonía y directorio activo secundario, se encuentran en una red diferente de los equipos administrativos, dentro de una zona desmilitarizada (zona fuera de peligro) para una mayor protección, seguridad y gestión. La red interna conecta equipos tecnológicos como computadoras, impresoras en red, AP, Wifi, routers, teléfonos IP, teléfonos móviles, cámaras de seguridad, entre otros.

En cuanto al software corporativo, el ERP (Enterprise Resource Planning) core de negocio es LINIX, con un enfoque de autogestión a través de modelos de trabajo automatizados (Workflow), pagaré desmaterializado con Deceval B2C, firma electrónica de documentos Protecdata, GLPI Mesa de Ayuda para atender requerimientos de los colaboradores (usuarios) para el área de tecnología y de auditoría.