

INFORME ANUAL 2021

**INFORME DE GESTIÓN
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Y GERENCIA GENERAL**



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

Señores

Delegados de la Cooperativa de Trabajadores de las Empresas de la Organización Carvajal – Coopcarvajal

En cumplimiento con lo establecido en el Estatuto de nuestra Cooperativa y de conformidad con las normas legales que nos rigen, a continuación, presentamos a la Asamblea General de Delegados los resultados de la gestión de la Cooperativa de Trabajadores de las Empresas de la Organización Carvajal, correspondientes al ejercicio 2021.

2.1. ENTORNO MACROECONÓMICO²



La pandemia originada por el coronavirus COVID-19, ha tenido impactos desproporcionados en la población mundial, que se traducen desde una recuperación económica desigual hasta un acceso diferencial a las vacunas y desde el aumento de las pérdidas de ingresos hasta la disparidad en el aprendizaje, provocando

² Banco Mundial. Resumen del 2021. La pandemia de la desigualdad. 21 de diciembre, 2021. Fondo Monetario Internacional, octubre 2021

retrocesos en el desarrollo y suponiendo un revés en los esfuerzos para poner fin a la pobreza extrema y reducir la desigualdad. Si bien el acceso a las vacunas es fundamental, los países también necesitan la infraestructura básica para garantizar la entrega y distribución de las vacunas, evidenciando las deficiencias de muchos sistemas de salud. El Gran Confinamiento, como denominó el Fondo Monetario Internacional a esta crisis, generó la mayor contracción de la economía global en casi un siglo, destruyendo millones de empleos en el mundo y profundizando las brechas sociales y entre países.

En el 2021 la recuperación económica mundial continúa, caracterizado por descalces entre la oferta y la demanda producidos por la pandemia y que podrían empeorar en una crisis sanitaria más dilatada. El comercio contribuye a acelerar la recuperación económica al proporcionar una demanda externa sostenida de exportaciones y asegurar la disponibilidad de servicios y productos intermedios importados, estimándose en 5.5% el crecimiento del PIB mundial.

De acuerdo con el informe del Banco Mundial, se prevé que el crecimiento mundial se desacelerará al 4.1% en 2022, tal como se presenta en la siguiente tabla, como reflejo de los continuos brotes de COVID-19, la disminución del apoyo fiscal y las persistentes dificultades en las cadenas de suministro. Aunque se proyecta que la producción y la inversión en las economías avanzadas volverán a las tendencias previas a la pandemia el próximo año, en los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) se mantendrán muy por debajo de dichas tendencias.

Entre los riesgos de que las perspectivas mundiales empeoren se incluyen un resurgimiento sincronizado de la pandemia, mayores alteraciones de las cadenas de suministro, el desanclaje de las expectativas inflacionarias, el estrés financiero y los posibles desastres relacionados con el cambio climático. Los responsables de formular políticas en los MEED se enfrentan a los desafíos de las elevadas presiones inflacionarias y el limitado espacio fiscal.

TABLA PIB real	Estimados y proyecciones anuales				
	2019	2020	2021e	2022f	2023f
Mundo	2.6	-3.4	5.5	4.1	3.2
Economías avanzadas	1.7	-4.6	5	3.8	2.3
Estados Unidos	2.3	-3.4	5.6	3.7	2.6
Zona Euro	1.6	-6.4	5.2	4.2	2.1
Japón	-0.2	-4.5	1.7	2.9	1.2
Economías emergentes y en desarrollo (EMDEs)	3.8	-1.7	6.3	4.6	4.4
Asia oriental y el Pacífico	5.8	1.2	7.1	5.1	5.2
China	6	2.2	8	5.1	5.3
Indonesia	5	-2.1	3.7	5.2	5.1
Tailandia	2.3	-6.1	1	3.9	4.3
Europa y Asia cetral	2.7	-2	5.8	3	2.9
Rusia, Federación de	2	-3	4.3	2.4	1.8
Turquía	0.9	1.8	9.5	2	3
Polonia	4.7	-2.5	5.1	4.7	3.4
América Latina y el Caribe	0.8	-6.4	6.7	2.6	2.7
Brasil	1.2	-3.9	4.9	1.4	2.7
México	-0.2	-8.2	5.7	3	2.2
Argentina	-2	-9.9	10	2.6	2.1
Colombia	3.3	-6.8	9.9	4.1	3.5
Oriente Medio y Norte de África	0.9	-4	3.1	4.4	3.4
Asia Meridional	4.4	-5.2	7	7.6	6
India	4	-7.3	8.3	8.7	6.8
Pakistán	2.1	-0.5	3.5	3.4	4
Bangladesh	8.2	3.5	5	6.4	6.9
África al sur del Sahara	2.5	-2.2	3.5	3.6	3.8

Fuente: Banco Mundial, Perspectivas Económicas Mundiales. Enero 11, 2022

En cuanto a América Latina y el Caribe, de acuerdo con las cifras del Banco Mundial, el crecimiento del Producto Interno Bruto se recuperó hasta ubicarse en un estimado del 6.7% en 2021, impulsado por condiciones externas favorables y diversos acontecimientos relacionados con la pandemia. La fuerte demanda en destinos clave de las exportaciones (Estados Unidos y China), los precios altos de los productos básicos y el volumen elevado y constante

de las remesas enviadas a los países de América Central y el Caribe también apoyaron el crecimiento en 2021. La inflación se ha incrementado en toda la región, y en la mayoría de los casos ha superado las metas establecidas por los bancos centrales. Este aumento se atribuye a la consolidación de la demanda asociada con la reapertura económica, al incremento de los precios de los alimentos y la energía, a las interrupciones en la producción de

electricidad relacionadas con el clima y, en algunos países, a la depreciación de la moneda y los fuertes incrementos en la masa monetaria. Varios países, incluidos Brasil, Chile y Paraguay, están sufriendo la peor sequía en décadas, lo que hace necesario utilizar combustibles fósiles más costosos para producir la electricidad habitualmente generada a partir de la energía hidroeléctrica.

Se prevé que el crecimiento regional disminuirá hasta ubicarse en el 2.6 % en 2022 y el 2.7 % en 2023, a medida que se endurezca la política fiscal y monetaria, la demora en las mejoras en las condiciones del mercado laboral continúen y las condiciones externas se vuelvan menos favorables. El proceso de recuperación hacia los niveles del producto interno bruto (PIB) anteriores a la pandemia será desigual en la región y prolongado en algunos países.

La durabilidad de la recuperación económica en América Latina y el Caribe, como en otros lugares, depende de que se controle la pandemia. Un deterioro repentino de la actitud de los inversores, especialmente en un entorno de alta inflación y cuantiosa deuda pública, podría generar dificultades para afrontar el servicio de la deuda y episodios de salidas de capitales.

Colombia:



En Colombia, la actividad económica del 2020 presentó una contracción del 6.8%, en donde las medidas fiscales y monetarias atenuaron la pérdida de los ingresos de hogares y empresas, pero no se pudo evitar la caída del consumo de los hogares y la inversión.

En el 2021 se presentaron dos picos de contagios y muertes por el virus, manifestaciones y bloqueos en el marco del descontento social que se venía gestando desde 2019 y la pérdida del grado de inversión bajo las revisiones de las agencias Standard and Poor's (S&P) y Fitch Ratings. El avance en el plan de vacunación, la recuperación de la confianza de consumidores y empresarios, y la expansión del gasto de los hogares, en un marco de mejora de la demanda externa, respaldaron la proyección de crecimiento de la economía, alcanzando un crecimiento de 10.6% en 2021, siendo el mejor resultado entre los países latinoamericanos.

Mercado Laboral



La recuperación del empleo comenzó en los últimos meses del 2020, sin embargo, se vio estancada a causa de los confinamientos y restricciones a la movilidad y al comercio que se implementaron en los primeros meses del 2021. En los meses subsecuentes se consiguió volver a la senda de recuperación, pero, una vez más, se desaceleró como consecuencia de los bloqueos y manifestaciones que tuvieron lugar de mayo a julio en el marco del Paro

Nacional. A partir de agosto, el mercado laboral consolidó su senda recuperación, pero no se ha podido llegar a los niveles de ocupación que existían antes de la emergencia sanitaria.

La tasa de desempleo en Colombia, que al cierre de diciembre 2021 fue de 11%, reflejó una reducción 2,2 puntos porcentuales con relación al mismo mes del 2020 (13,7%) y de 1 punto porcentual en comparación con octubre del 2021 (11,8%). Al cierre de diciembre, había en Colombia 21.08 millones de personas ocupadas, un incremento de 694.000 personas en situación de ocupación con respecto al mismo mes del 2020, cuando había 19,84 millones.

Precios y Política Monetaria

En contraste con lo sucedido en 2020, la reactivación económica, que ha llevado a la recuperación del empleo y consecuentemente de los salarios y la demanda, unido a las protestas, la pérdida del grado de inversión crediticia y la crisis del transporte de carga a nivel global, han ocasionado que el 2021 haya sido un año muy desafiante para la economía colombiana en materia inflacionaria.



La tasa de inflación, al cierre del 2021 esta se ubicó en 5,62%, alejándose de la meta del 4,0% del Banco de la República. De acuerdo con el análisis de expertos y analistas, ante esta tendencia alcista, se espera que haya ajustes en la tasa del Banco de la República. Desde la última semana de marzo de 2020, las autoridades monetarias adoptaron una

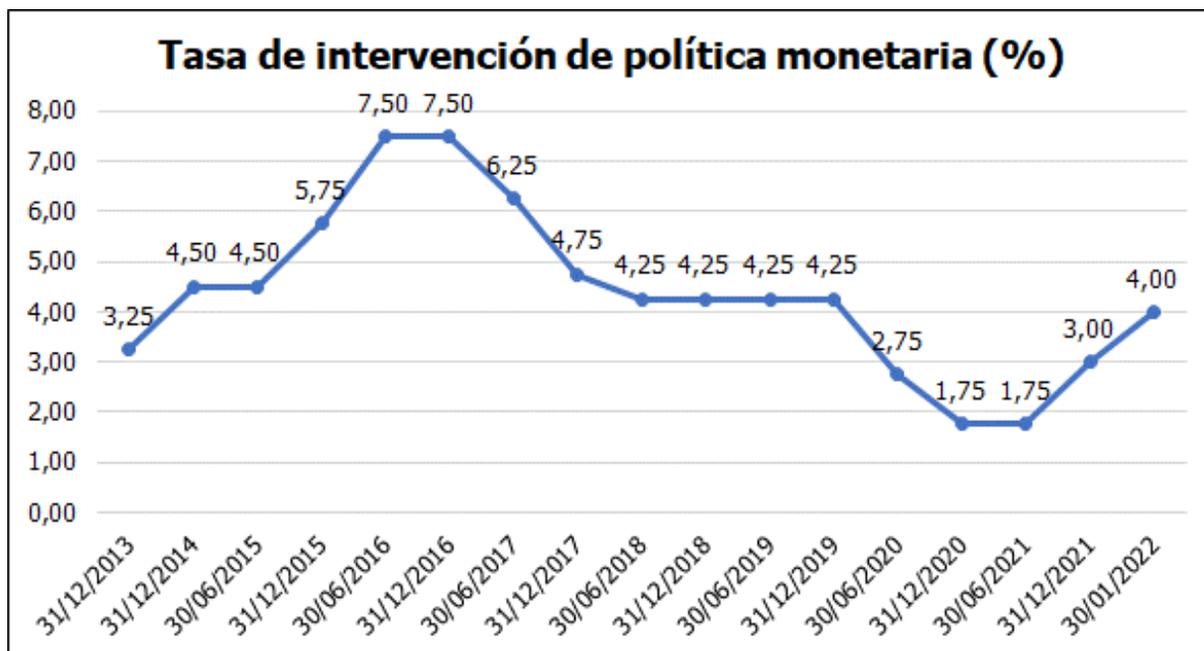
postura expansiva que se prolongó durante todo el año y el primer semestre de 2021. Las reducciones de la tasa de interés, la modificación de los encajes para permitir una mayor intermediación financiera y la compra de títulos en pesos y en dólares, entre otras medidas, garantizaron la liquidez, apoyaron el flujo de crédito a las empresas y los hogares, y dieron alivio a los deudores.

Además, a raíz de la incertidumbre fiscal y política que se vivió en el país, dos de las tres agencias calificadoras de riesgo más importantes a nivel global optaron por retirar el grado de inversión crediticio al país, lo que generó una salida de capitales que reforzó la depreciación que ya venía presentando el peso frente a la divisa estadounidense, llevándolo a niveles históricos superiores a los COP\$4,000 por dólar.

En cuanto a los títulos de renta fija, el 2021 será recordado por los diferentes episodios que hicieron que la renta fija, tanto nivel local como a nivel internacional, tuviera un pobre desempeño. El año inició con una fuerte presión sobre la renta fija internacional, específicamente en los Bonos del tesoro americano, en donde en sólo unas semanas se observó que la tasa de interés del referente a 10 años pasar del 0,90% a niveles cercanos al 1,70%, haciendo que el precio de dichos bonos se viera impactado, evento que llevó a pérdidas generalizadas en la renta fija a nivel global. Adicional a esto, a nivel local la situación se empezó a complicar en la medida que los esfuerzos por sacar adelante una reforma tributaria, que ayudara a compensar el gasto asociado para enfrentar la pandemia, tuvo sus tropiezos y finalmente la propuesta estructural que se tenía pensada no fue tal, haciendo que Colombia perdiera el grado de inversión inicialmente por la agencia calificadora S&P en abril, y posteriormente por Fitch en el mes de junio, aunque parte de esto ya venía siendo descontado en el mercado en los meses previos. Las

protestas sociales en los meses de abril y mayo generaron aún más incertidumbre dentro de los inversionistas poniendo mayor presión a los activos de renta fija local. Con todo esto presente, se entiende por qué los activos de renta fija registraron un pobre desempeño en 2021. El índice COLTES terminó el año perdiendo 7.7% como consecuencia de un desplazamiento al alza en la curva de rendimientos de 300 pb aproximadamente situación que afectó desde los títulos de corto plazo (vencimiento menor a 1 año) hasta los títulos de mayor plazo y por ende impactando los diferentes portafolios de inversión que incorporan renta fija dentro de la estrategia de diversificación³.

El resultado del 2021, con la inflación en Colombia por encima del rango meta del Banco de la República, supone un escenario de varios retos con respecto a la tasa de interés, en donde se prevé que el emisor continuará con la política de normalización de las tasas de interés, y si bien la inflación seguirá siendo una variable importante, el proceso de reactivación va también a pesar. La tasa de intervención del Banco de la República se ubicó durante el 2020 en el nivel histórico más bajo. En el gráfico se presenta el comportamiento de los últimos años. En diciembre de 2021, la Junta Directiva del Banco de la República decidió incrementar en 50 puntos básicos la tasa de interés de política monetaria y en enero de 2022 de 100 puntos básicos, llevando la tasa de interés al 4.0%, teniendo en cuenta elementos como inflación anual por encima de la meta, el comportamiento del PIB que continúa con una dinámica de crecimiento importante y el déficit en cuenta corriente que al cierre del 2021 alcanzaría un nivel de 5.6% del PIB explicado por el crecimiento de la demanda interna. La autoridad monetaria reitera su compromiso con la meta de inflación de 3% anual, y seguirá tomando las decisiones requeridas para asegurar la convergencia de la inflación hacia dicha meta. Por lo tanto, se espera que el proceso de ajuste en la tasa de interés continúe, con la expectativa del 5.5% al cierre del primer semestre del 2022.



Fuente: Gráfico Coopcarvajal con datos del Banco de la República - Gerencia Técnica - información extraída de la bodega de datos -Serankua

³ Protección. Activos Locales Colombia. proteccion.com/inversiones

Para 2022, la proyección del comportamiento del PIB se acerca al 3.6% al cierre del año, ligeramente por encima del crecimiento potencial estimado en 3.5%, explicado por un desempeño relativamente favorable de la economía en ausencia de los efectos estadísticos de base presentes durante la mayoría del 2021.⁴

El 2022 será de cambios y retos para Colombia. Un nuevo Congreso y las elecciones presidenciales, serán las principales transformaciones que tendrá el escenario político del país. Pero 2022 llega con otros retos como enfrentar los problemas sociales ocasionados por estallido social que se desató en 2021, mantener el ritmo de crecimiento económico, controlar la inflación, teniendo en cuenta que ese indicador cerró en el 2021 en el 5.62%, muy por encima de la meta del 3%, y el dólar se ha situado por encima de los 4,000 pesos, lo que ha provocado la subida del precio de los productos de la canasta básica. Así pues, el país deberá controlar la inflación en 2022, para lo cual el Banco de la República incrementó la tasa de intervención de política monetaria hasta el 4% en la reunión de la Junta Directiva de enero de 2022.

Sector Solidario:



El comportamiento del sector solidario, de acuerdo con la información reportada por

⁴ ANIF Centro de Estudios Económicos. Actualidad Macroeconómica de Colombia. Fecha de publicación: enero de 2022

las vigiladas a la Superintendencia de la Economía Solidaria y a la Superintendencia Financiera, se puede observar un repunte en el desempeño de la actividad financiera cooperativa al corte de noviembre de 2021⁵, principalmente en la colocación de créditos, lo cual representa una mejora en los márgenes de intermediación, los excedentes y por ende el fortalecimiento patrimonial de las cooperativas que ejercen esta actividad.

Con un crecimiento anual de cartera del 10%, el sector cooperativo desarrolla un año positivo en términos de resultado y en beneficio de sus asociados, con una mejora en los indicadores de riesgo de crédito gracias a la reactivación de buena parte de la actividad económica nacional, registrando un índice de calidad por calificación del 6.36% frente al 7.04% registrado en noviembre de 2020.

El valor de la cartera neta a noviembre de 2021 del grupo de cooperativas que ejercen la actividad financiera (Cooperativas de ahorro y Crédito) asciende a \$13.5 billones, destacándose el crecimiento en los créditos de vivienda (3.6%), en el microcrédito (9%), créditos comerciales (8.8%) y consumo (9.7%).

De otra parte, los depósitos presentaron un crecimiento neto anual del 11% anual para cerrar en \$10.7 billones en noviembre de 2021.

Los excedentes de este subsector cooperativo cerraron en noviembre en \$322.7 mil millones con una mejora de un 73% respecto al mismo periodo del año anterior, lo cual ya vislumbra un mejor resultado para el cierre de 2021, con señales

⁵ Los datos analizados son los oficialmente reportados por la CACs a la Supersolidaria, por tanto, a la fecha de la elaboración del presente informe, no se han publicado los informes financieros al corte de dic21-

que auguran un buen arranque para el año 2022.

Perspectivas económicas para el cooperativismo 2022⁶

A medida que avanzan las estrategias para el control de la pandemia mundial por Covid-19 de la mano de los programas de vacunación, la economía global perfila una especie de normalización en los ritmos de crecimiento. De este modo quedarán atrás las "altas" tasas de crecimiento registradas en diversas variables para 2021, afectadas por el choque derivado de la pandemia, y se reanuda una senda de recuperación que seguramente será más acelerada para economías desarrolladas y más lentas para las economías emergentes, ligado lo anterior a los procesos de vacunación respectivos.

La recuperación de diversos sectores para el caso colombiano, también se registrará de manera desigual, con mayor dinámica en aquellos que fueron más afectados por la pandemia como, por ejemplo, los servicios de entretenimiento, el comercio, la construcción o la industria, y con menor dinámica en los que presentó una menor afectación e incluso registraron recuperación durante el año 2021.

Uno de los factores que pueden impulsar el crecimiento será el consumo privado, algo que puede ser visto como positivo para el cooperativismo nacional dada su naturaleza y estrecho vínculo con el consumo de los hogares. Del mismo modo coincide en que un factor de incertidumbre, que es ya tradicional, es el proceso electoral, que influye negativamente en la dinámica de la economía nacional.

⁶ Colombia Cooperativa ASCOOP Asociación Colombiana de Cooperativas, Actualidad, Economía, enero 17 de 2022

En materia cooperativa, puede afirmarse que el subsector cooperativo de actividad financiera salió bien librado del periodo de pandemia, registrando para noviembre de 2021 un crecimiento en activos del 9.5%, jalonado por el crecimiento de las carteras de crédito de consumo (10%), vivienda (3.6%), microcrédito (9%) y comercial (9%), además, el crecimiento de los depósitos fue del 11%.

Para el sector cooperativo, todos los factores asociados al poder adquisitivo de la población resultan relevantes en el análisis de perspectivas. El repunte de la inflación (5.62% para el cierre de 2021), el incremento del salario mínimo (10.07%) o la política contraccionista por parte del Banco de la República con incremento gradual en las tasas de interés desde noviembre de 2021, marcan un panorama retador para las cooperativas.

De una parte, un repunte importante de la inflación puede llevar a restricciones en la dinámica del crédito, en especial en los indicadores de morosidad, de otra, el fenómeno viene acompañado con un aumento generalizado de las tasas de interés que, si bien podría eventualmente mejorar los márgenes de intermediación, también resulta ser un desafío para lograr equilibrar las tasas y plazos de los productos de ahorro y no tener una exposición a riesgos de mercado y tasas de interés.

Para la economía colombiana el principal riesgo sería una inflación que continuaría al alza acompañada de un ritmo de crecimiento bajo, toda vez que las altas tasas de interés limitarían aún más el crecimiento y por ende se profundizarían fenómenos como el desempleo o se reduciría la reactivación del consumo. También un proceso electoral incierto podría generar limitaciones en materia de inversión.

Este panorama económico para el sector cooperativo implica una toma de decisiones

que atiende los posibles riesgos planteados y señala desafíos y oportunidades en materia social, que pueden ser aprovechados a medida que avanza la implementación de la política pública

planteada en el anterior Plan Nacional de Desarrollo y el Documento CONPES 4051, propuesta impulsada por Confecoop el año anterior y que será un campo de trabajo para el nuevo gobierno.



Normatividad del Sector Solidario:

Circular Externa No. 20 de 18 de diciembre de 2020: Actualización de la Circular Básica Jurídica. Se expide para proveer la consulta integral de las diferentes instrucciones en materia jurídica emitidas por esta Entidad, así como los requisitos exigidos, que además, incorpora una simplificación de los diferentes trámites que se adelanten ante esta Superintendencia, de acuerdo con los lineamientos dados por el Gobierno Nacional.

El 28 de diciembre de 2020, la Superintendencia de la Economía Solidaria emitió la **Circular Externa No. 21**, en donde proroga la vigencia de las medidas prudenciales en materia de cartera de créditos, contenidas en las Circulares Externas Nos. 17 y 18 de 2020, cuya vigencia se estableció entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, realizando ciertos ajustes a algunas medidas contempladas en la Circular Externa No. 17 de 2020, adoptando acciones oportunas para contrarrestar el efecto adverso económico y social generado

por el estado de emergencia por la presencia del COVID 19, con medidas orientadas a proteger los intereses de los asociados, la estabilidad financiera y la solidez y confianza de las organizaciones solidarias vigiladas.

En la misma fecha, emite la **Circular Externa No. 22** en donde anuncia la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera con el objetivo de disponer de un marco regulatorio unificado, que recopila las principales normas que debe cumplir el sector vigilado en materia de regulación prudencial y sistemas de administración de riesgos y establece el cronograma para la Implementación de los Sistemas de Administración de Riesgos en el sector.

Circular Externa No. 23 del 30 de diciembre de 2020: Instrucciones Reporte Formato de Balance Social y Beneficio Solidario. La Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló un formato de captura de información relacionada con el Balance Social y el Beneficio Solidario, a fin de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito y

Multiactiva e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, rindan cuentas a sus asociados acerca de la gestión socioeconómica y del cumplimiento de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, soportada en los valores y principios de la Economía Solidaria.

Circular Externa No. 26 del 22 de febrero de 2021: Ampliación del término señalado en la Circular Externa no. 23 de 2020 – balance social y beneficio solidario.

Circular Externa No. 28 del 11 de marzo de 2021: Modificación de la Circular Externa No. 23 de 2020 Balance Social y Beneficio Solidario.

Circular Externa N° 32 del 13 de septiembre de 2021: Por la cual se modifica parcialmente el título V de la circular externa no. 20 de 2020, Circular Básica Jurídica, relacionado con las definiciones de reporte de transacciones, reporte de transacciones múltiples, reporte de transacciones individuales, en concordancia con los anexos técnicos remitidos por la (UIAF) y actualizar sus conceptos y lineamientos contenidos en

el Título V de la Circular Básica Jurídica correspondiente a los procedimientos especiales para las Personas expuestas Políticamente (PEP).

Circular Externa No. 33 del 10 de noviembre de 2021 relacionada con la cobertura de la tasa de interés de los programas “mi casa ya” y segunda generación, otorgada por el gobierno nacional, a través del fondo de reserva para la estabilización de la cartera hipotecaria (FRECH).

Circular Externa No. 35 del 29 de diciembre de 2021: modificar algunos lineamientos impartidos en el capítulo II y sus anexos, del título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera con respecto al Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC y se definió un cronograma para implementar gradualmente los diferentes elementos allí dispuestos.

Circular Externa No. 36 del 05 de enero de 2022: Instrucciones sobre Seguridad y Calidad de la Información para la Prestación de los Servicios Financieros.

Retos del Sector:

En el encuentro de Cooperativas con Actividad Crediticia, Ecosistemas Financieros Cooperativos organizado por Confecoop, realizado el 27 de mayo de 2021, se presentó el siguiente resumen de los principales retos del Cooperativismo de Actividad Financiera y Crediticia:



2.2. NUESTRA GESTIÓN

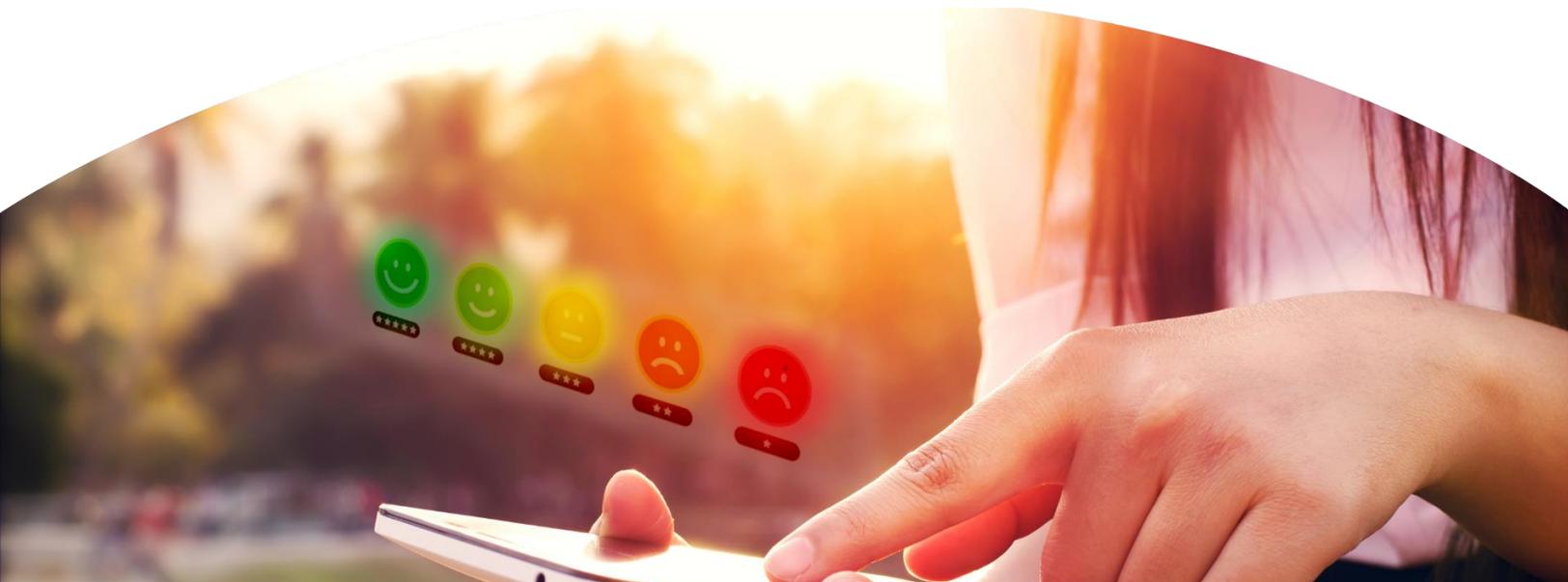


De acuerdo con el contexto macroeconómico y normativo, Coopcarvajal inicia el 2021 con grandes retos, ya que la virtualidad se convirtió en un factor determinante de las operaciones y, por tanto, un imperativo para la transformación empresarial, con un enfoque hacia el fortalecimiento de la administración por riesgos, con la necesidad de adecuar el modelo de atención apoyado en la transformación digital, para lograr la generación de ingresos y excedentes que garantice el funcionamiento, la reinversión social y la revalorización de aportes, entre otros. Por lo tanto, se debía recuperar la dinámica en la colocación de créditos, enfocarse en la recuperación de los alivios financieros otorgados durante el 2020 y el I semestre del 2021 y realizar el ajuste de la estructura organizacional de acuerdo con los nuevos retos y disposiciones legales.

Teniendo en cuenta las circunstancias del 2020, con los efectos socioeconómicos originados por la pandemia derivada del

Covid-19, en donde se generó un ambiente de altísima incertidumbre, e impactando de forma general los hábitos y comportamientos, se hizo necesario replantear y orientar los objetivos y estrategias de Coopcarvajal hacia estos nuevos retos del entorno y las nuevas necesidades de nuestros asociados. Se realizó la actualización de la Planeación Estratégica, con el objetivo de articular nuestros ejes estratégicos para garantizar la consecución de las metas y los nuevos retos para los próximos 5 años, en materia tecnológica, modelo de atención a los asociados frente a una "nueva normalidad", fortalecimiento las herramientas de soporte para los procesos y nuevos esquemas de desarrollo de trabajo bajo la figura de alternancia, dando continuidad al objetivo de ser la primera opción para los asociados y lograr su fidelización.

Se inició con la realización de la encuesta de satisfacción en los meses de mayo- junio de 2021, en donde la percepción de satisfacción obtenida a nivel general fue del 91%, lo que se ve respaldado en un índice del 95% de los asociados que expresaron amabilidad y empatía de los colaboradores de Coopcarvajal con quienes se interactúa y un 92% de satisfacción en cuanto a la calidad de los productos, servicios y beneficios que adquiere en la Cooperativa. Por otro lado, contamos con una valoración del 88% en cuanto a la adecuación de los productos, servicios y beneficios a sus necesidades y expectativas.



VALORACIÓN POR CATEGORÍAS (SATISFACCIÓN)							
Valoración por pregunta							
CATEGORÍA	#	ÍTEM	CALI/ YUMBO	BOGOTÁ	MEDELLÍN	BARRANQUILLA/ BUCARAMANGA	VALORACIÓN TOTAL POR ÍTEM
Satisfacción	1	Amabilidad y empatía de los colaboradores de la Cooperativa con los cuales interactúa.	93%	94%	97%	97%	95%
	2	Calidad de los productos, servicios y beneficios que adquiere en la Cooperativa.	91%	91%	91%	93%	92%
	3	Oportunidad de los productos, servicios y beneficios que adquiere en la Cooperativa.	89%	88%	90%	92%	90%
	4	Adecuación de los productos, servicios y beneficios a sus necesidades y expectativas.	87%	86%	88%	90%	88%
Valoración categoría por sede			90%	90%	92%	93%	91%
Número de participantes			419	325	97	28	869

El resultado detallado de la encuesta fue un insumo fundamental para la construcción del nuevo marco estratégico de Coopcarvajal.

La definición de las **iniciativas estratégicas** las cuales se desagregaron en los planes operativos anuales (POAS), se priorizaron para lograr los siguientes **objetivos estratégicos**:

1. Alcanzar el nivel de ingresos esperado para asegurar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.
2. Mantener un margen que garantice el funcionamiento, la reinversión social y la revalorización de aportes.
3. Lograr un nivel de satisfacción del asociado.
4. Fidelizar los asociados de la Cooperativa con productos, servicios y beneficios de alto valor agregado.
5. Alcanzar el crecimiento esperado de la base social para cada año.
6. Asegurar la continuidad de los Auxilios y Beneficios.
7. Incrementar la oferta de servicios, orientada a atender expectativas de los asociados.
8. Alcanzar un nivel de desempeño de los procesos esperado.
9. Alcanzar y mantener el nivel de desempeño por competencias de los colaboradores.
10. Gestionar el bienestar y el compromiso de los colaboradores.
11. Mejorar la efectividad de la comunicación interna, como un medio para favorecer la interacción entre los procesos.
12. Apalancar el crecimiento en el uso y apropiación de la tecnología.

Las estrategias definidas para el logro de los objetivos quedaron establecidas de la siguiente forma:

1. Definición de un programa de fidelización del asociado.
2. Plan de Desarrollo Tecnológico.
3. Fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos.
4. Diseñar e implementar un plan de comunicación interna
5. Fortalecimiento del modelo de gestión por competencias.
6. Rediseño del proceso de gestión del asociado.
7. Fortalecimiento del uso de las herramientas tecnológicas y sistemas de información.
8. Rediseño del proceso de gestión financiera.
9. Gestión y seguimiento del PESEM.

Para el logro de los objetivos y el desarrollo de las estrategias, se ajustó la **estructura organizacional** de Coopcarvajal, de acuerdo a un nuevo escenario de operación y nuevos retos, derivado de la situación mundial de emergencia sanitaria y para dar cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria en lo correspondiente a la implementación, desarrollo y mantenimiento de un Sistema Integrado de Administración de Riesgos, orientada a mejorar la atención de los asociados desarrollando un canal no presencial, fortalecer la medición de la efectividad en los cargos, alinear los objetivos individuales con el objetivo general de la Cooperativa, contar la estructura organizacional adecuada para lograr la identificación de los riesgos más relevantes que puedan presentarse y orientar la gestión de los cargos hacia la administración por riesgos, separar las funciones de originación y otorgamiento de créditos para evitar el conflicto de interés, establecer el respaldo de cada cargo y prepararse para el relevo generacional.



El 2021 fue un año en donde se continuó con la consolidación del **proyecto de tecnología**, en donde el fortalecimiento en aplicaciones, la plataforma tecnológica y el licenciamiento, entre otros, se constituyó en un eje fundamental para atender los cambios generados por la situación de pandemia, fortaleciendo la seguridad de la base de datos, el ajuste al modelo atención para la base social, la adecuación del trabajo remoto para el desarrollo de las funciones y actividades de nuestros empleados. Coopcarvajal inició el 2021 con una migración exitosa hacia la versión 6.2 del sistema operativo LINUX, necesaria para atender las iniciativas que se implementaron durante el año, orientadas hacia nuevas funcionalidades en el marco de una "nueva normalidad", tales como el desarrollo de modelos Web de autogestión para el asociado, pagaré desmaterializado, facturación electrónica, convenios de recaudo en línea y la optimización de los procesos actuales de los usuarios del programa.

Se realizaron avances que permitieron fortalecer el servicio de autogestión para nuestra base social tales como la solicitud de CDAT's por la Web, permitiendo la constitución en línea del producto de ahorro a los asociados, se habilitó el modelo de vinculación a Coopcarvajal, a través de la página web, permitiendo centralizar en el sistema todas las intenciones de afiliación, se realizó la integración con el Depósito Centralizado de Valores de Colombia, DECEVAL, y con el proveedor del ERP, Sistemas Enlínea, para la puesta en marcha del

servicio de firma de pagaré desmaterializado mejorando la experiencia en la solicitud del servicio para los asociados, se habilitó el servicio para firma electrónica de documentos, como una herramienta muy eficaz para garantizar la autenticidad y la integridad de los principales formatos y formularios aprobados en cada uno de los procesos de crédito y de nuevas afiliaciones y, con el objetivo enmarcar en un ambiente seguro las nuevas funcionalidades ofrecidas a nuestra base social en la oficina virtual, se implementó el sistema identidad, como fortalecimiento de la autenticación transaccional.

Durante el 2021 se desarrolló el **modelo de intermediación comercial** de Coopcarvajal, en el cual se enfocó en fortalecer la fidelización del asociado, con una propuesta de aumento de beneficios por parte de la Cooperativa, mediante la creación de convenios comerciales orientados a la satisfacción de las necesidades del asociado y su grupo familiar, de esta forma, Coopcarvajal dispone de un nuevo sitio web de convenios comerciales, permitiendo el uso de los beneficios establecidos a todos los asociados y su grupo familiar registrado.

Adicionalmente al desarrollo de herramientas de autogestión para nuestros asociados, se hizo un replanteamiento del Modelo de Atención para nuestra base social, en donde los canales de atención presenciales fueron haciendo una transición hacia la atención telefónica (call center) con el manejo de campañas para incentivar el interés por nuevos productos y servicios, y el canal electrónico, orientado a la autogestión. Igualmente, la atención presencial permanecerá ya que es el modelo de atención utilizado por un segmento de nuestra base social.

Durante el 2021, se logró mantener el **portafolio de auxilios y beneficios**, se reactivaron algunos auxilios que habían

sido suspendidos temporalmente durante el 2020 y se actualizaron los reglamentos de los fondos sociales. Coopcarvajal pagó el 100% de los auxilios que radicaron sus asociados y cumplieron con los requisitos establecidos para su pago.

La Cooperativa, en atención a la Circular Externa No. 09 del 21 de febrero de 2020 y la Circular Externa No. 28 del 11 de marzo de 2021, expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, reportó su Balance Social, conforme a lo señalado en la norma. Nuestro balance social proporciona información acerca del cumplimiento de la responsabilidad social asumida por Coopcarvajal en el acuerdo cooperativo y se enmarca en los principios Cooperativos.

En cuanto a la **gestión de crédito y cartera**, se logró recuperar la dinámica en la colocación de créditos, muy afectada por la caída en el consumo de los hogares y el bajo nivel de confianza del consumidor hasta finales del primer semestre del 2021 y se ha realizado de forma exitosa la recuperación de cartera que asociados que se acogieron a alguna medida de alivios financieros.

El dinamismo en la colocación de créditos se logró con la modalidad de Compra de Cartera Especial, la cual se orientó a los asociados con buen desempeño de crédito, con una tasa de interés atractiva. Dado que el consumo de los hogares fue una de las variables más afectadas durante el 2020 con una lenta recuperación, la compra de cartera de consumos anteriores se constituyó como una buena opción para la colocación de créditos y lograr el crecimiento en el saldo de cartera, alcanzando una colocación de \$21,489.7 millones en el 2021. Esta colocación de crédito logró el objetivo inicial planteado, como una acción de fidelización hacia el segmento de la base social con bajo riesgo de crédito y baja utilización de productos en nuestra

Cooperativa.

Al cierre de 2021 se logró una recuperación del saldo de cartera de \$8,324 millones al pasar de \$44,113 millones al cierre del 2020 a \$52,437 millones al 31 de diciembre de 2021, reflejando un crecimiento del 19%. Frente a esta recuperación del dinamismo en la colocación de los créditos y, considerando lo establecido por la Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020, en el numeral 5.4.1.1. del Capítulo II del Título IV, "Las organizaciones solidarias vigiladas podrán constituir, previa aprobación del consejo de administración, junta directiva o el órgano competente según corresponda, un deterioro general adicional, como un mecanismo para fortalecer la cobertura y anticiparse al potencial deterioro de la cartera de créditos", Coopcarvajal basado en un análisis detallado considerando diferentes variables, aumentó el porcentaje del deterioro general del 1.4% al 2.0% en junio de 2021, con el objetivo de constituir una cobertura de cartera suficiente frente a la posible materialización de riesgos del riesgo de crédito y mantener una cobertura mínima del 80%. Dicho aumento impactó en los estados financieros en \$315 millones al cierre de junio de 2021.

Durante el 2021 se continuó con la gestión de **recuperación de los Alivios Financieros** otorgados de acuerdo con las Circulares Externas número 11 y 17 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en donde fueron aprobadas 629 solicitudes por \$15,004.5 millones. Durante el 2021, de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia en la Circular Externa número 21 en donde se amplió la vigencia de los alivios financieros a partir del 01 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, se otorgaron 12 alivios financieros por \$214.7 millones realizando los ajustes tanto en el reglamento transitorio de la cartera de créditos como en el documento

técnico de segmentación, de acuerdo con lo dispuesto en la circular. Al 31 de diciembre de 2021 el saldo de cartera en alivios financieros se ubicó en \$4,603 millones correspondiente a 303 obligaciones.

Se realizó el proceso de Evaluación de Cartera, el cual tiene como objetivo identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por el cambio potencial en la capacidad de pago y/o la solvencia del deudor, o calidad de las garantías que respaldan el crédito, como también, realizar la respectiva recalificación de las obligaciones y el registro del deterioro individual con el fin reflejar el riesgo crediticio del portafolio.

Atendiendo las consideraciones establecidas en la Circular Externa 21 del 28 de diciembre y la Circular Externa 22 de 2020, que entró en vigencia el 27 de enero de 2021, el proceso de evaluación de la cartera de crédito se realizó en mayo y noviembre de 2021, reflejando el resultado en los meses de junio y diciembre de 2021 respectivamente.

Dichos procesos de Evaluación de Cartera incorporaron los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la totalidad del portafolio:
 - El corte a mayo de 2021: 5,978 obligaciones crediticias por valor de \$55,148 millones de pesos.
 - El corte a noviembre de 2021: 5,519 obligaciones crediticias por valor de \$53,021 millones de pesos.
- ✓ Evaluación de los 6 criterios mínimos exigidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria más 2 criterios adicionales establecidos por Coopcarvajal correspondientes al Modelo Interno de Pronóstico y Actividad Económica del asociado, en consideración a lo indicado en la Circular Externa 21 de 2020.

✓ La asignación de calificación de riesgo y ponderación total por cada uno de los criterios.

✓ Políticas de recalificación de la cartera que parten de un resultado cuantitativo como lo es el score de evaluación.

✓ El resultado de la evaluación de cartera con corte a mayo y noviembre de 2021 generó los siguientes resultados de cartera en mora:

- Con corte a mayo de 2021: \$2,751 millones.
- Con corte a noviembre de 2021: \$2,679 millones.

En 2021, las actividades que se desarrollaron en temas de **Gestión de Riesgos** se enfocaron en la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC), Sistemas de Administración del Riesgo Operativo (SARO) y del Riesgo de Mercado (SARM) de acuerdo con el cronograma establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria y, el seguimiento, gestión y mejora continua del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL) y del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

La administración y el Consejo de Administración trabajaron conjuntamente en el proceso, con actividades orientadas al seguimiento de las implementaciones, la revisión y definición de políticas, evaluación y aprobación, de los documentos que soportan a cada uno de los sistemas de riesgos.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL

Coopcarvajal realizó la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez durante el 2020, de acuerdo

con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante la Circular Externa No. 06 expedida el 24 de octubre de 2019.

De forma periódica con el Comité de Riesgos y el Comité de Riesgo de Liquidez, se realiza el seguimiento a:

Medición del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL): En ninguna de las mediciones realizadas en el 2021 mostró una situación de riesgo de liquidez, ratificando la solvencia que tiene la Cooperativa en su operación.

Diagnóstico de sistema de monitoreo: se calculó de forma mensual el conjunto de indicadores de volatilidad y de concentración, lo cual permitió obtener un diagnóstico certero de la situación de Cooperativa.

Comité de Riesgo de Liquidez: el Comité de Riesgo de Liquidez se reunió mensualmente con el objetivo de evaluar el riesgo de liquidez y realizar los ajustes necesarios en su gestión y administración. Revisión de los resultados financieros: se realizó un monitoreo mensual a los resultados de ingresos, gastos y excedentes mensuales y acumulados de la Cooperativa en las sesiones del Comité de Riesgo de Liquidez, lo que le permitió a éste realizar recomendaciones al Consejo de Administración con el fin de optimizar el resultado anual.

Validación del cumplimiento legal de los reportes a la Superintendencia de la Economía Solidaria: en cada sesión del Comité de Riesgo de Liquidez se presentaron indicadores financieros como el patrimonio técnico, la relación de solvencia de la Cooperativa, el porcentaje de los depósitos totales que está asignado al fondo de liquidez y la brecha de liquidez, todos ajustados a los requisitos mínimos que exige la Superintendencia de Economía Solidaria.

Estudios referentes a la gestión de la liquidez: se revisaron mensualmente aspectos como la evolución de la liquidez de la Cooperativa, el comportamiento de los depósitos, las tasas de los productos de ahorro ofrecidas por el mercado financiero, la participación de la cartera por modalidades de crédito y la evolución de la tasa promedio ponderada de la cartera.

Desarrollo de un Plan de Contingencia: Se realizó el nombramiento del Equipo de Gestión de Crisis debido a los cambios presentados en el nuevo Consejo de Administración elegido para el período 2021-2024.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC

Coopcarvajal realizó el proceso de implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito durante el 2021, y se aprobaron los siguientes documentos como parte integral del sistema:

1. Manual SARC en donde se definen los límites de exposición definidos por la Cooperativa.
2. Reglamento de Evaluación de Cartera (Metodología y Políticas).
3. Documento Técnico Evaluación de Cartera
4. Reglamento de Recuperación de Cartera
5. Documento Técnico de Recuperación de Cartera
6. Modificación del Reglamento de Crédito
7. Modificación del Reglamento de Comité de Crédito
8. Acuerdo de Atribuciones
9. Propuesta de Política de Deterioro General
10. Modelo de Pérdida Esperada

El desarrollo de este proyecto ha contado con capacitaciones periódicas por parte de

un asesor especializado en gestión de riesgos, el cual ha guiado a la Cooperativa para lograr completar los resultados en cada una de las etapas.

Procesos de evaluación de cartera: tal como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la normatividad impartida por la Superintendencia de Economía Solidaria se realizaron dos procesos de evaluación en los cuales se valoró el riesgo crediticio de la totalidad de la cartera.

El modelo de evaluación de la cartera adoptado por la Cooperativa parte de una metodología estadística de regresión binaria LOGIT, la cual permite adaptar toda la información de los asociados para establecer patrones de comportamiento, los cuales son utilizados para determinar el perfil de riesgo de cada obligación crediticia.

Los procesos de evaluación de cartera realizados en 2021 permitieron realizar los ajustes en la provisión, con el fin de reflejar en los estados financieros el riesgo crediticio asociado a cada una de las operaciones de crédito vigentes.

Desarrollo de un sistema de indicadores en la etapa de evaluación: la implementación de la etapa de evaluación estuvo acompañada de la construcción de indicadores que ayudan a establecer un diagnóstico aproximado de la situación de la cartera tales como: matrices de transición, cosechas y vector de comportamiento.

Desarrollo de un sistema de indicadores en la etapa de recuperación: la implementación de la etapa de recuperación contiene indicadores que ayudan a determinar la probabilidad de recuperación de carteras con morosidad. Los indicadores mencionados son: indicador de cura – mantenimiento y caída, mapa estratégico de recuperación y la tasa de rodamiento de la cartera (Roll Rate).

Al cierre del 2021, se finalizaron las

actividades establecidas para la implementación del SARC. El reconocimiento del deterioro en los estados de resultados que resulte del Modelo de Pérdida Esperada calculado al 31 de enero de 2022 se realizará a partir del 01 de julio de 2022 de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT:

Coopcarvajal cuenta con un SARLAFT debidamente ajustado a la normatividad vigente y en proceso de mejoramiento de algunos de sus componentes. En el 2021 se continuó trabajando con el objetivo de prevenir que Coopcarvajal sea utilizada para la financiación de actividades terroristas y/o lavado de activos y de esta manera mitigar los riesgos inherentes a las actividades propias de la Cooperativa. A continuación, mencionamos los aspectos más relevantes de la gestión:

✓ Coopcarvajal cumplió con la normatividad para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; presentó con oportunidad los reportes periódicos exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y ejerció los controles pertinentes para mitigar la probabilidad de materialización de estos delitos.

✓ El Consejo de Administración aprobó la Versión 04 del Manual SARLAFT según la Circular Externa No. 32 del 13 de septiembre de 2021 y publicada en el diario oficial el 16 de septiembre de 2021, en donde se ajustaron los reportes a la UIAF y dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 830 de 2021 relacionado con el régimen de las Personas Expuestas Políticamente (PEP) y el Documento Técnico de la Segmentación de los

factores de Riesgos del SARLAFT – Versión 2.

✓ Capacitación: se realizaron procesos de capacitación a los colaboradores de Coopcarvajal, de acuerdo con las necesidades identificadas en cada una de las áreas, establecidas en el programa de capacitación definido para el 2021. Adicionalmente, la Oficial de Cumplimiento Principal finalizó la Especialización en Cumplimiento Anti-LAFT.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO:

En el proceso de implementación, se ha dado cumplimiento al cronograma establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, finalizando la implementación de las Fase I y II al cierre del 2021. Actualmente se encuentra en desarrollo la Fase III del cronograma.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM:

Al cierre del 2021 se finalizó la Fase I de implementación, en donde se aprobó el Manual SARM, el cual contiene el ámbito de aplicación, las definiciones, las etapas y los elementos. También se aprobó el procedimiento de control de límites del riesgo de mercado. Se está avanzando en las actividades establecidas en la Fase II del cronograma.

En el 2021 el Consejo de Administración aprobó las actualizaciones del **Código de Ética y Conducta** y **las Políticas de Gestión Humana**. De acuerdo con lo establecido en la nueva Circular Básica Contable y Financiera del 28 de diciembre de 2020. En el Código de Ética y Conducta, se incluyeron aspectos tales como valores éticos organizacionales, acatamiento de normas y políticas, manejo de conflictos de interés, actuaciones prohibidas al personal, manejo de las relaciones con

terceros interesados, establecimiento de prácticas de negocios aceptables y manejo de incentivos al personal. En cuanto a las Políticas de Gestión Humana, se hicieron ajustes con aspectos tales como la vinculación de nuevos colaboradores, inducción, capacitación, compensación, rotación, promoción, sanciones disciplinarias y retención de personal entre otros.

El **Sistema de Gestión de Calidad**, continuó con su labor de soportar los procesos organizacionales de forma documental, con los retos de ajustar el sistema a los cambios presentados producto de la pandemia y los cambios normativos generados por los entes de control. Se ha enriquecido documentalmente nuestros procesos lo que condujo a generar nuevas formas de realizar las tareas diarias, generando innovación y a nivel general nuevas versiones documentales. Gracias a nuestro proceso interiorizado en la organización de generación documental, se elaboraron políticas y procedimientos que responden a los lineamientos generados por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

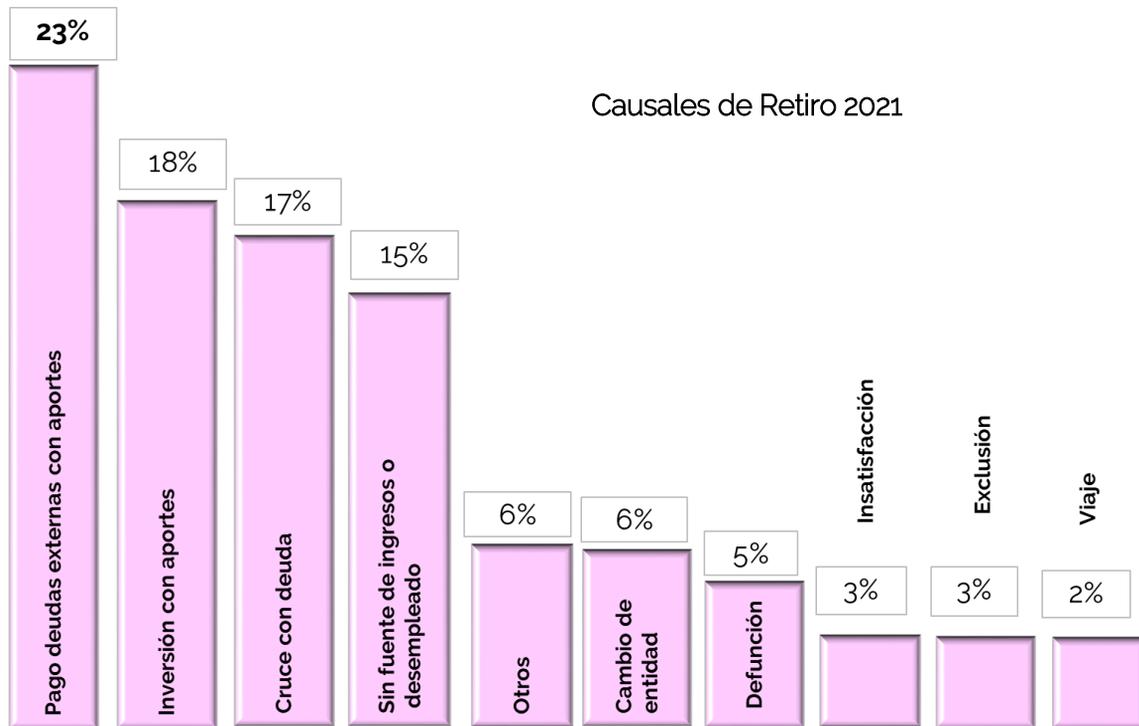


En la actualización de las **Políticas del Talento Humano**, se recopilaron los lineamientos legales aplicables y se actualizó de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera en diciembre de 2020, la cual hace énfasis en las políticas y prácticas que se deben

implementar para la gestión del recurso humano y tienen que ver con la vinculación de nuevos colaboradores, inducción, capacitación, compensación, rotación, promoción, sanciones disciplinarias, retención de personal. Adicionalmente, se integraron en este Manual las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Prevención de Consumo de Alcohol, Drogas y Tabaco.

En **Gestión Documental**, en el 2021 finaliza el proyecto del Centro de Archivo Inactivo totalmente estructurado, con documentos físicos rotulados individualmente con códigos de barras, ubicados en estantería metálica igualmente rotulada con códigos de barras o almacenadas en cajas de archivo adecuadas para conservar documentos y una base de datos estandarizada que permite establecer con certeza el inventario, la antigüedad y ubicación de las unidades documentales del archivo localizado en el Distrito Cali. El ordenamiento de los documentos de archivo se logró mediante la implementación de herramientas con las que se inició el proyecto de gestión documental, tales como las tablas de retención documental que permiten normalizar la producción de documentos, las tablas de valoración documental que permiten establecer qué información es objeto de depuración por obsolescencia porque ha perdido su valor para la empresa y puede pasarse a disposición final, situación que es presentada en el Comité de Archivo, el cual se conforma con los líderes de las diferentes áreas de la Cooperativa. Con la depuración realizada, precisa que Coopcarvajal tiene 15.735 unidades documentales. En el 2021 tomó la decisión de tercerizar el proceso de gestión documental con la empresa Integrando Soluciones Logísticas.

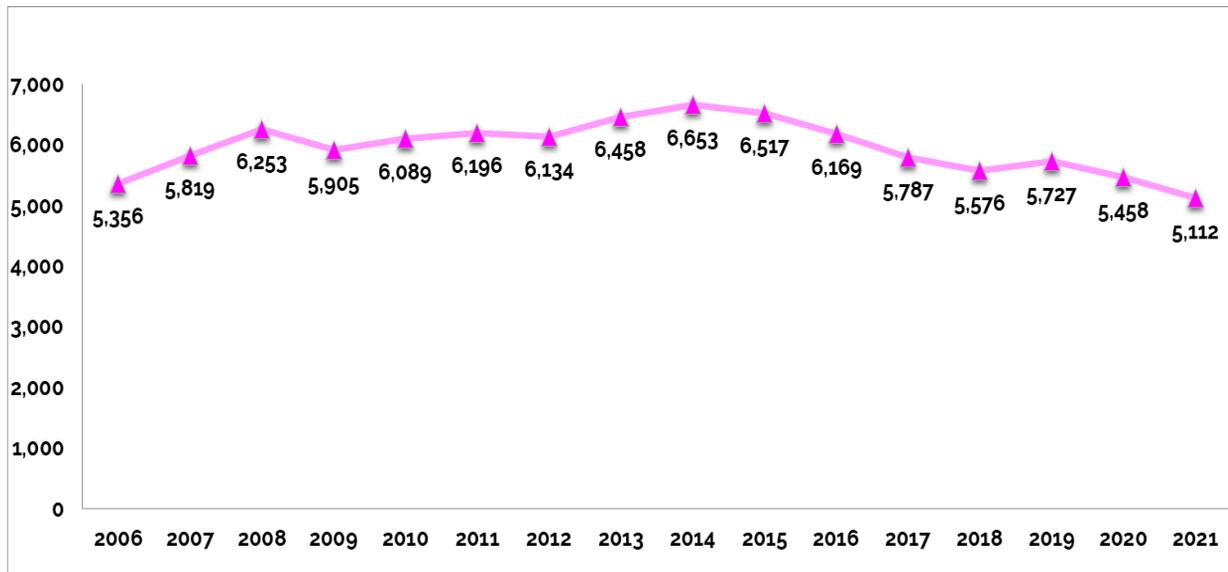
Base Social: Nuestra base social en el año 2021 se vio disminuida por el retiro de 577 asociados, en donde el 23% indicaron que, la razón para retirarse de la Cooperativa era por la necesidad de disponer de los aportes sociales para atender sus compromisos económicos. En la siguiente gráfica se detallan las causales de retiro expresadas por los asociados en la solicitud:



Debido a las medidas de aislamiento y considerando la incertidumbre generada por la situación del país, la vinculación de asociados se realizó a un ritmo lento frente al comportamiento de los retiros; la terminación y cancelación de contratos de trabajo, la inseguridad financiera y la afectación en los ingresos familiares de los asociados originó la desvinculación de 577 personas. Durante el 2021 se logró la vinculación de 231 nuevos asociados, teniendo como resultado que al 31 de diciembre de 2021 la base social ascendió a 5,112 asociados frente a 5,548 asociados al 31 de diciembre de 2020, reflejando un decrecimiento del 6.3%.



El comportamiento histórico de la base se presenta en la siguiente gráfica:



Datos al 31 de diciembre de cada año.

De acuerdo con el comportamiento de la base social y acorde con los objetivos estratégicos planteados en la construcción de la planeación estratégica, Coopcarvajal debe orientar las acciones hacia la fidelización de su base social y a dinamizar el proceso de ingreso de asociados, para recuperar nuestra base social. Dichas acciones serán monitoreadas periódicamente en el seguimiento de los planes operativos.

Resultados Financieros:



En el año 2021 a pesar de ser un año afectado por la incertidumbre económica, se hizo un replanteamiento de los objetivos y las estrategias para terminar el año con buenos resultados, y se establecieron medidas que le permitieron disminuir los impactos negativos, obteniendo así los siguientes resultados en materia financiera:

Ingresos: Los ingresos ordinarios resultantes durante el ejercicio del año 2021 alcanzaron

\$7,484.6 millones que reflejan un decrecimiento del 5.4% frente al cierre 2020 en donde los ingresos ordinarios se ubicaron en \$7,910.8 millones, comportamiento que se derivó fundamentalmente por la disminución de la tasa promedio de colocación de cartera, la disminución de las tasas de interés de los productos financieros de inversión y fondo de liquidez y la pérdida de valor de las inversiones.

Los **ingresos por créditos** al cierre del 2021 se ubicaron en \$5,924.7 millones frente a \$6,203.5 millones del 2020, reflejando un decrecimiento del 4.5%, en donde la recuperación del saldo de cartera de \$8,324 millones no logró compensar el comportamiento de la tasa de interés promedio de colocación, reflejando la tendencia del mercado debido a la elevada liquidez de las entidades financieras y el comportamiento de la tasa de intervención

de política monetaria del Banco de la República, la cual se ubicó en el nivel histórico más bajo.

Los rendimientos financieros y el rendimiento del Fondo de Liquidez presentaron un comportamiento decreciente frente al resultado del 2020, cayendo en \$243.3 y \$38.8 respectivamente, frente a los valores alcanzados en el 2020. El comportamiento del mercado de renta fija, tal como se presentó en la sección del comportamiento macroeconómico, fue el factor que más afectó este resultado.

Costos de Operación: Al cierre del 2021 se logró un decrecimiento del 23.2% en los costos de operación, al cerrar en \$657.9 millones en el 2021 frente a \$856.7 millones del 2020. El comportamiento de los intereses pagados por los diferentes productos de ahorro, con un decrecimiento del 25.0% fue la variable que más impactó el resultado.

Gastos de Administración: Los gastos de administración presentaron un crecimiento del 4.4% al pasar de \$5,054.3 millones en el 2020 a \$5,277.2 millones en el 2021. Es importante destacar que en este resultado se encuentra el impacto en el deterioro general pasando del 1.4% de deterioro general al 2.0%, decisión que se tomó con el objetivo de constituir una cobertura de cartera suficiente frente a la posible materialización de riesgos del riesgo de crédito, afectando el resultado financiero del 2021 en \$326 millones. Sin embargo, el seguimiento y gestión sobre la cartera originó un buen desempeño en el comportamiento del deterioro individual, logrando que la cifra consolidada del deterioro presentara un decrecimiento del 2.8% frente al año anterior. Un factor adicional que incide sobre el comportamiento de los gastos administrativos es el pago del canon de arrendamiento por las oficinas de Coopcarvajal en las sedes de Carvajal Propiedades e Inversiones, el cual se inició

en el 2021 y cuyo valor se ubicó en \$200 millones. Con respecto a la ejecución de los Fondos Sociales al cierre del 2021 los cuales presentan un decrecimiento del 60.9% frente al 2020, es importante resaltar que durante el 2021 se pagaron la totalidad de los auxilios radicados por nuestros asociados que cumplieran con los requisitos establecidos.

De acuerdo con lo anterior, el valor de los excedentes del 2021 se vio afectado por el comportamiento de variables como la desvalorización de las inversiones, la tasa de interés del Banco de la República, la decisión de incrementar el porcentaje del deterioro general como acción preventiva para mitigar el riesgo de crédito, así como el incremento del gasto de arrendamiento. Los excedentes al cierre del 2021 ascendieron a \$1,202.7 millones frente a \$1,764.1 millones en el 2020, que representan un margen operacional (excedentes sobre ingresos) del 15.9% y 22.2% de los ingresos respectivamente.

Activos: Al cierre del año 2021 los activos totales ascendieron a \$79,770.8 millones con un crecimiento del 1.1%, originado principalmente por el comportamiento de la cartera de créditos, que presentó un crecimiento frente al cierre del 2020 de \$8,324.0 millones que representa un incremento 18.9% al pasar de \$44,113.1 millones al cierre del 2020 a \$52,437.2 millones al cierre del 2021. Dicho crecimiento se pudo realizar mediante la utilización de los recursos disponibles, en donde el saldo de la cuenta del efectivo y equivalente al efectivo presentó un decrecimiento del 24.5% en el 2021 frente al cierre del 2020 correspondiente a \$7,506.0 millones, pasando de \$30,622.0 millones al cierre del 2020 frente a \$23,115.9 millones en el 2021. Por otro lado, la partida más importante de los activos sigue siendo la cartera de créditos con una participación de 65.7% del total de los activos, siendo la tasa promedio de colocación el 11.24% NAMV con un índice de cartera vencida del 3.2% y un índice de calidad de cartera del 4.6%

Pasivos: El total de los pasivos cerró en \$21,877.6 millones. Los depósitos, el principal componente de los pasivos con una participación del 91.8% en el total, ascendieron a los \$20,086.2 millones al cierre del 2021, disminuyendo en \$101.0 millones frente a la misma fecha del año anterior, variación que permite concluir sobre la confianza depositada por los ahorradores. Los CDAT mantuvieron su participación al conformar el 51.7% de los

depósitos de la Cooperativa, ubicándose en \$11,312.7 millones al cierre del 2021.

Patrimonio: Se consolidó en \$57,893.2 millones al cierre del ejercicio 2021 logrando un crecimiento anual del 1.7%, donde los aportes sociales ascendieron a \$41,087.7 millones con crecimiento anual del 2.9%, la reserva de protección de aportes a \$11,104.9 millones y los excedentes alcanzaron los \$1,202.7 millones.



EXPECTATIVAS PARA EL 2022:

Se inicia el 2022 con perspectivas positivas en el probable desempeño de la actividad económica en Colombia, pero alertan por la incertidumbre de las elecciones. Se espera que el crecimiento pierda el efecto rebote que dejó el 2020, y que se modere el ritmo de crecimiento en donde se estima que el Producto Interno Bruto (PIB) se expandirá entre el 3% y el 5.5%, siendo el consumo privado el principal motor de recuperación. El gran reto continuará siendo la recuperación del empleo. Las estimaciones del Banco de la República apuntan a que, a partir de la reciente evolución del mercado laboral, así como de las previsiones en materia de actividad económica, se estima que la tasa de desempleo nacional continúe descendiendo gradualmente, de modo que se ubicará entre 10.0% y el 13.0%

en promedio en 2022, con 11.4% como estimación más probable.

El comportamiento de las inversiones en Renta Fija, se espera un primer semestre muy retador, debido a que hay elementos que seguirán generando presiones negativas de corto plazo, tales como: comportamiento de la inflación, la senda alcista en la política monetaria por parte del Banco de la República y no menos importante, la incertidumbre política dadas las elecciones que se llevarán a cabo tanto en marzo como en los meses de mayo y junio, posiblemente. Mientras que el componente internacional también será muy relevante, ya que la Reserva Federal de EEUU viene ajustando su discurso y seguramente iniciará más pronto los incrementos de tasas de interés con el objetivo de poder controlar la inflación de dicho país que se encuentra en los niveles

más altos de los últimos 40 años. Sin embargo, es probable que la segunda parte del año muy probablemente se presente un comportamiento más favorable para la renta fija en términos generales.

En ese marco económico se desarrollará la actividad de Coopcarvajal, en donde se proyecta un crecimiento en la colocación de los créditos basado en la recuperación del consumo privado y el comportamiento del empleo, logrando un crecimiento en el saldo de cartera de \$12,045 millones, estimando finalizar el 2022 en \$64,574.1 millones, manteniendo la tasa promedio de colocación en el 11.24%.

Este crecimiento estará apalancado por la consolidación del modelo de atención, los nuevos proyectos en tecnología y la finalización de la implementación del Sistema Integral de Riesgos fortaleciendo la administración por riesgos, al estar funcionando 5 sistemas de riesgos, SARC, SARL, SARO, SARM y SARLAFT, unido al fortalecimiento de la seguridad y calidad de la información para la prestación de servicios financieros, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa No. 36 del 05 de enero de 2022 de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

En Gestión de Tecnología, se continuarán explorando nuevas tecnologías, el desarrollo de servicios digitales relevantes, atractivos y seguros para toda la base social, contribuyendo al crecimiento tecnológico sostenible con innovación permanente y la modernización de los procesos internos, como estrategia para seguir fortaleciendo la Cooperativa, ser mucho más competitiva y evolucionar en la transformación digital, con proyectos como: Implementar modelos de autogestión por la oficina virtual de seguros y servicios, solicitud y modificación de ahorros programados, la integración de las redes sociales en CRM (Customer Relationship Management - Gestión de la Relación con el Cliente), actualización de la página web,

política de seguridad de la información con la cual se da cumplimiento a las disposiciones sobre seguridad y calidad de la información, fortalecimiento de la continuidad de negocio con un modelo standby de la base de datos, entre otros.

De acuerdo con las proyecciones financieras para el 2022, Coopcarvajal estima excedentes por \$1,376 millones que representa un crecimiento del 13.6% frente al resultado del 2021, resultado que permitirá la reinversión social y la revalorización de aportes.

2.3. INFORME DE GOBIERNO

De acuerdo con lo dispuesto en punto 4.1.3.4 del Capítulo I del Título II de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se procede a informar lo siguiente:

Coopcarvajal, como cooperativa multiactiva con sección de ahorro y crédito, debe contar con un sistema que le permita identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos asociados a su operación con el objetivo de asegurar su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

El Sistema Integral de Administración de Riesgos, incluye las actividades que realizan todos y cada uno de los miembros que integran los órganos de administración y control, gerencia y colaboradores de la Cooperativa en el desarrollo de sus funciones, así como la aceptación de las normas relacionadas por parte de los asociados/clientes.

El marco de referencia y legal que adoptó la Cooperativa para el entendimiento y gestión de los riesgos asociados a su objeto social inició con la Circular Externa No. 15 del 30 de diciembre de 2015 – Instrucciones para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), el cual se ha actualizado considerando la normatividad expedida por la

Superintendencia de la Economía Solidaria en el 2020, 2021 y 2022 de acuerdo con el detalle incluido en el punto correspondiente al comportamiento del sector en la parte inicial de este informe, iniciando con la Circular Externa No. 22 del 28 de diciembre de 2020, en la cual recopiló todas las instrucciones en materia de riesgos, tanto del Sistema Integrado de Administración de Riesgos como de cada uno de los sistemas de riesgos (Crédito, Liquidez, Operativo, Mercado). Las disposiciones para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se encuentran en el capítulo V de la Circular Básica Jurídica.

De acuerdo con lo mencionado en la normatividad, existen cinco riesgos que Coopcarvajal debe gestionar:

- ✓ Riesgo de Crédito
- ✓ Riesgo de Liquidez
- ✓ Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- ✓ Riesgo Operativo
- ✓ Riesgo de Mercado

Cada uno de los riesgos requiere el desarrollo de su propio sistema, que contenga las cuatro etapas para su gestión como 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. Adicionalmente, cada uno de los riesgos debe contar con un manual que incluya todas las políticas, procedimientos y funciones de cada área de la Cooperativa, que aseguren el tratamiento correcto del riesgo.

Las políticas aprobadas por el Consejo de Administración para cada uno de los tipos de riesgos son revisadas y actualizadas al menos una vez al año, con el fin de todos los cambios o adiciones necesarios en su actualización se realicen oportunamente.

Una vez realizada la actualización de las políticas se establece el plan de comunicación a toda la Cooperativa. Los manuales correspondientes al SARLAFT, SARL, SARC, SARO y SARM, así como los reglamentos, documentos técnicos y otros asociados al Sistema Integral de Administración de Riesgos, han sido presentados por la administración al Consejo de Administración para su revisión, evaluación y posterior aprobación. Los manuales de cada uno de los sistemas de riesgos se encuentran publicados en el repositorio de información de forma digital de Coopcarvajal (Ágora-biblioteca virtual).

Coopcarvajal cuenta con el Comité de Riesgos y el Comité de Riesgo de Liquidez, en donde el Jefe de Gestión de Riesgos en cada una de sus sesiones se presenta el desarrollo de cada uno de los sistemas de riesgos y el avance de la implementación de los sistemas de riesgos pendientes o ajustes y/o mejoras a los existentes. Posteriormente se presenta el informe del Comité de Riesgos y el Comité de Riesgo de Liquidez al Consejo de Administración.

Coopcarvajal ha definido una estructura organizacional en donde se establece claramente 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, evitando la presentación de conflictos de interés para llevar a cabo una adecuada gestión de riesgos.

La estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración en el 2021 presenta 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 son los que tienen el contacto con el asociado para el ofrecimiento del portafolio de productos financieros de ahorro y crédito.

- ✓ 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. En este grupo se encuentra el Analista de Gestión de Calidad, reportando al Jefe de Gestión de Riesgos, quien tiene bajo su responsabilidad el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con la documentación de cada uno de los procesos de la Cooperativa, el cual es un rol crítico en la implementación del Sistema Integrado de Riesgos, particularmente en Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
- ✓ En la estructura organizacional de Coopcarvajal existe una independencia del área de crédito con el área comercial, para lograr la separación de la responsabilidad de originación de los créditos y su aprobación (otorgamiento). De esta forma se creó el cargo de Jefe de Gestión de Crédito y, dependiendo de este cargo, se encuentra el Analista de Crédito, quienes entre sus funciones principales el análisis de los créditos, la definición de la instancia de aprobación de los mismos y el desembolso de los créditos aprobados.
- ✓ De acuerdo con los retos que tiene el área de Tecnología, se fortaleció el área aumentando un analista de proyectos para adelantar y apoyar el desarrollo de proyectos.

El Consejo de Administración como órgano máximo nombra a la Gerencia General, al Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente, y regula la actuación en el desarrollo de la administración de los riesgos en el Comité de Riesgos. 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 reinducciones, que permiten mejorar las competencias, y el desarrollo de sus funciones y responsabilidades atendiendo los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración y las regulaciones vigentes.

Metodologías de medición para cada uno de los Riesgos: Coopcarvajal adopta los lineamientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria referenciados en el anexo técnico de Circular Básica Contable y Financiera, título IV, para la medición de cada uno de los riesgos, implementando las metodologías descritas según el cronograma impuesto por dicha entidad. En el riesgo crediticio, Coopcarvajal adoptó el modelo de referencia de pérdida esperada para la valoración de total de la cartera; en el riesgo de liquidez se desarrollaron los métodos de Índice de Riesgo de Liquidez y Brecha de Liquidez; en el riesgo operativo, la Cooperativa contará con la matriz de riesgo operativo y las tablas de probabilidad e impacto para la valoración; en el riesgo de mercado, se adoptarán la metodología del Modelo Estándar Valor en Riesgo (MEV).

Coopcarvajal tiene el sistema de información del proveedor Sistemas en Línea S.A. a través de su software LINIX para el manejo contable. Este software permite generar toda la información requerida para alimentar información en los diferentes sistemas de riesgos. De forma conjunta con proveedor del sistema de información, se está realizó la parametrización para el cálculo del modelo de Pérdida Esperada de acuerdo con el modelo de referencia entregado por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Anexo 2 del Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.

El cálculo de los indicadores requeridos para la gestión de crédito se realiza en

herramientas ofimáticas, sin embargo, Coopcarvajal está evaluando un software especializado que le permita al jefe de gestión de riesgos en Coopcarvajal contar con análisis automatizados, oportunos y confiables, con el fin de transmitir la información al Comité de Riesgos.

Dado el impacto que tiene la Administración por Riesgos y la necesidad de su entendimiento por parte de los diferentes actores del sistema, con el objetivo de fortalecer la formación en los Sistemas de Riesgos, durante el 2021 se realizaron capacitaciones a los diferentes grupos de interés de Coopcarvajal por valor de \$3,8 millones en los diferentes sistemas de riesgos, se desarrolló el programa de capacitación SARLAFT aprobado para el 2021 y se contrataron asesorías para la implementación y/o mejora continua de los sistemas de riesgos por valor de \$30.8 millones, en donde en las sesiones de trabajo, se estimulaba la participación de personas de áreas afines como una acción para fortalecer los conocimientos en los sistemas de riesgos.

Con el objetivo de mantener en óptima operación la infraestructura tecnológica de Coopcarvajal, durante el 2021 se desarrollaron proyectos red y seguridad perimetral tales como:

- ✓ Se estableció un nuevo contrato de soporte técnico y de implementación de equipos Sophos de última generación para el aseguramiento de la red. Coopcarvajal dispone de una plataforma tecnológica actualizada, acorde con las recomendaciones de buenas prácticas de ciberseguridad, disponibilidad y capacidad de respuesta. Se instalaron dos UTM con la suite de protección total contra amenazas avanzadas de red, Wifi, IPS (Intrusion Prevention System - Sistema de Prevención de Intrusiones), VPN (Virtual Private Network - Red Privada Virtual), categoría de navegación web de usuarios y control de

aplicaciones, contando con una visibilidad y monitoreo permanente de indicadores y reportes de accesos no autorizados o ataques de denegación de servicios, mejorando la capacidad de respuesta de tecnología para identificar y aislar estas amenazas.

- ✓ Se realizó la identificación de fallas o vulnerabilidades en los principales servicios de tecnología, Ethical Hacking, incluyendo servidor de aplicaciones y oficina virtual, telefonía, base de datos, y directorio activo. Se generó el mapa de priorización de incidentes y vulnerabilidades de seguridad, con las recomendaciones que permiten asegurar aún más los sistemas de información, evitando que personas mal intencionadas haga uso de estas con fines delictivos o que puedan generar algún inconveniente para Coopcarvajal y la continuidad en la prestación de servicios.
- ✓ Se realizó la migración de las cuentas de correo electrónico de colaboradores al portal de Office 365, adoptando el uso de Microsoft Exchange y gestión de calendario Online, contando con una alta disponibilidad de la información, protección frente a correos electrónicos no deseados (AntiSpam) y malware (software malicioso) con antivirus incluido, actualizaciones automáticas, almacenamiento escalable y arquitectura de red redundante de Microsoft que garantiza la copia de seguridad de los buzones de correo en la nube.

Es importante anotar que, desde el 2020 se migraron al Datacenter de Net Group los servidores principales que soportan toda la operación de la Cooperativa (Base de Datos, Aplicaciones y Directorio activo), de esta forma, Coopcarvajal cuenta con un plan de actualización tecnológica permanente de toda la infraestructura como cableado, energía, comunicaciones, seguridad, sistemas anti-fuego, soporte y monitoreo

permanente, protección física y lógica de la información almacenada en cada uno de los servidores, backups certificados para una recuperación, disponibilidad

permanente del sistema de información y disminución de los riesgos ante amenazas de ciberseguridad.



2.4. EL CONSEJO Y LA GERENCIA

El Consejo de Administración, como estamento permanente de dirección y la Gerencia, le ha dado cumplimiento en el desarrollo de sus funciones a las normas legales vigentes y al Estatuto, se han implementado reglamentaciones que buscan como primer objetivo, desarrollar prácticas sanas y responsables para el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa.

En la Asamblea General de Delegados celebrada del 13 de marzo de 2021, se realizó la elección del Consejo de Administración para el período 2021-2023, el cual quedó conformado de la siguiente forma:

Principales	Suplentes
Mónica Correa Patiño (reelegido)	Helman Iván Monroy Avellaneda (reelegido)
Fernando Andrade Rivera (reelegido)	John Carlos Arenas Mosquera (reelegido)
María Ximena García Villareal (reelegido)	Leonardo Arce Cuervo
Juan Carlos Barragán Salas (reelegido)	Carlos Fidel Valencia González
Julián Prado Lorza	Sayuri Paola Tamura Mazo (reelegido)
Luis Gerardo Legarda García	Alejandro Pizarro López (reelegido)
Oscar Darío Higuera Montaña (reelegido)	Andrés Bula Arenas
Alonso Ramírez Mejía (reelegido)	Jesús María Pinto Martínez
Hugo Alejandro Sighinofi Encinales (reelegido)	Fernando Alberto Rubio Londoño (reelegido)
Bernardo Valencia Alzate (reelegido)	John Fredy Cadavid Pérez (reelegido)
Fernando Antonio Pérez Villa (reelegido)	Ana María Colón Covo

De acuerdo con la elección del Consejo de Administración, se realizó la posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria de los siguientes 7 miembros del Consejo de Administración:

1. Julián Prado Lorza, miembro principal.
2. Luis Gerardo Legarda, miembro principal.
3. Carlos Fidel Valencia González, miembro suplente.
4. Leonardo Arce Cuervo, miembro suplente.
5. Andrés Bula Arenas, miembro suplente.
6. Jesús María Pinto Martínez, miembro suplente.
7. Ana María Colón Covo, miembro suplente.

En el mes de diciembre de 2021, el señor Alonso Ramírez Mejía, presentó su renuncia al Consejo de Administración, decisión tomada por temas personales, novedad que fue radicada en la Superintendencia de la Economía Solidaria y la Cámara de Comercio de Cali.

La Gerencia General de Coopcarvajal y el Consejo de Administración actuaron con gran dinamismo y oportunidad para la toma de decisiones en forma permanente para afrontar el año de mayor incertidumbre de los últimos tiempos. Se presentaron informes periódicos de la gestión financiera, social, comercial, estratégica, legal y de riesgos, lo que permitió contar con suficiente información para la toma de decisiones de manera adecuada.

El Consejo de Administración establece su plan de trabajo para todo el año, lo que garantiza la planificación de sus actividades y el acomodo de sus integrantes a las fechas establecidas, para poder programarse y cumplir con su obligación de asistencias a las reuniones y actividades convocadas. Atendiendo la planeación y el cronograma de trabajo, en el año 2021 se realizaron 44 reuniones del Consejo de Administración, de la cuales una de ellas, la del mes de diciembre de 2021 se realizó de forma presencial.

De las 43 reuniones no presenciales, 24 se convocaron para la aprobación de créditos solicitados por los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Representantes Legales y familiares vinculados con este grupo de directivos. Lo anterior, en cumplimiento de las normas legales y estatutarias actuando de manera transparente, eficaz y objetiva sobre las operaciones de crédito que realicen las personas mencionadas.



En la siguiente tabla se detallan las reuniones celebradas por el Consejo de Administración durante el año 2021:

No.	Fecha	Acta No.	Quorum	Participación
1	12/01/2021	1205	11	100%
2	12/01/2021	1206	11	100%
3	14/01/2021	1207	11	100%
4	21/01/2021	1208	11	100%
5	22/01/2021	1209	11	100%
6	25/01/2021	1210	11	100%
7	26/01/2021	1211	11	100%
8	27/01/2021	1212	11	100%
9	08/02/2021	1213	11	100%
10	12/02/2021	1214	11	100%
11	17/02/2021	1215	11	100%
12	02/03/2021	1216	10	91%
13	19/03/2021	1217	11	100%
14	05/04/2021	1218	11	100%
15	07/04/2021	1219	11	100%
16	09/04/2021	1220	11	100%
17	22/04/2021	1221	11	100%
18	05/05/2021	1222	11	100%
19	18/05/2021	1223	11	100%
20	28/05/2021	1224	11	100%
21	28/05/2021	1225	11	100%
22	10/06/2021	1226	11	100%
23	18/06/2021	1227	11	100%
24	29/06/2021	1228	10	91%
25	01/07/2021	1229	11	100%
26	06/07/2021	1230	10	91%
27	06/08/2021	1231	11	100%
28	18/08/2021	1232	11	100%
29	30/08/2021	1233	11	100%
30	01/09/2021	1234	10	91%
31	08/09/2021	1235	11	100%
32	10/09/2021	1236	11	100%
33	22/09/2021	1237	10	91%
34	27/09/2021	1238	11	100%
35	30/09/2021	1239	11	100%
36	20/10/2021	1240	11	100%
37	08/11/2021	1241	11	100%
38	23/11/2021	1242	11	100%
39	24/11/2021	1243	10	91%
40	11/12/2021	1244	11	100%
41	11/12/2021	1245	11	100%
42	15/12/2021	1246	11	100%
43	16/12/2021	1247	11	100%
44	30/12/2021	1248	11	100%

Atendiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 962 de 2018, el Consejo de Administración realizó en el mes de julio de 2021 su evaluación de desempeño, apoyándose en una metodología aplicada por una consultoría externa que permitió garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso. Las categorías mejor valoradas son la interacción de la Gerencia General con el Consejo de Administración; presidente y secretario; comités y seguimiento a lineamientos de los órganos de administración y de control; y las principales oportunidades de mejora están en las categorías de acompañamiento y comunicación. En términos generales, los resultados obtenidos evidencian un compromiso de los integrantes con sus funciones y responsabilidad en la Cooperativa.

Con relación a las operaciones contables sobre las cuales se basan los Estados Financieros que se presentan a esta Asamblea, se informa que se han registrado acorde a las políticas vigentes y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables al Grupo 2.

Coopcarvajal cumple con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, con relación a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor contenidas en la legislación colombiana.

En cumplimiento de la Ley 1676 de agosto de 2013, manifestamos que la Cooperativa no se opuso a la libre circulación de las facturas emitidas por nuestros proveedores.

Las operaciones con Administradores se relacionan en la nota 31 de los Estados Financieros.

Las exigencias del ordinal 3 del artículo 446 del Código de Comercio, se consignan con todos sus detalles en los anexos incorporados al presente informe.

Para finalizar, hacemos extensivos nuestros agradecimientos a los miembros de la Junta de Vigilancia por su apoyo y decidida participación en el transcurso del año, a los señores Delegados y en general a quienes de una u otra manera contribuyeron al desarrollo de la actividad cooperativa y a la consecución de los resultados positivos presentados en este informe.



OSCAR DARÍO HIGUERA M.
Presidente Consejo de Administración
Coopcarvajal



MARÍA DEL ROSARIO COLLAZOS M.
Gerente General
Coopcarvajal

INFORME ANUAL 2021

**BALANCE SOCIAL Y
BENEFICIO SOLIDARIO**



3. BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO

El interés constante de Coopcarvajal es ofrecer a sus asociados, mediante un manejo transparente y responsable de los recursos económicos, 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.

El Balance Social es la herramienta que nos permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento del acuerdo cooperativo expresado en los beneficios que entregamos a nuestra base social, tales como auxilios, actividades de recreación, bienestar y fidelización, convenios y servicios. Estos beneficios pueden incrementar en la medida que cada uno de los asociados hagan uso de nuestros productos y servicios. También evaluamos la relación entre el éxito económico y los beneficios entregados a nuestros asociados.

Durante el 2021, atendimos y pagamos el 100% de las solicitudes de auxilios radicadas por los asociados con recursos del Fondo de Solidaridad y del Fondo para Otros Fines – Fidelización. De acuerdo con el monitoreo y análisis permanente de los saldos de los fondos y velando por el bienestar de nuestros asociados, para el mes de noviembre de 2021, se determinó reactivar el pago del auxilio por nacimiento de hijos y otorgar los auxilios de medicina prepagada y educación formal, con cargo al Fondo de Solidaridad y al Fondo de Bienestar.

Continuamos retornando a nuestros asociados los resultados del esfuerzo de todos, es decir que los asociados reciben nuestra Transferencia Solidaria a través de:

- ✓ Auxilios de salud: nuestros asociados reciben apoyo económico para cubrir gastos médicos relacionados con eventos de salud, tales como: compra de medicamentos, exámenes de apoyo diagnóstico, consultas con especialistas, compra de lentes, tratamientos odontológicos, hospitalizaciones, cirugías, compra de prótesis. También reciben el auxilio sobre los planes complementarios de salud y medicina prepagada contratados por medio de la Cooperativa.
- ✓ Auxilios de educación: aporte económico para educación especial y estudios formales del asociado o de su grupo familiar directo.
- ✓ Auxilios sociales: Coopcarvajal está presente en los momentos importantes que vive el asociado con los auxilios de jubilación, de pensión por invalidez, de nacimiento de hijo o de defunción de un familiar.
- ✓ Actividades de Fidelización: en reconocimiento por su permanencia en la Cooperativa, programamos o contratamos actividades para el beneficio de nuestros asociados y su familia.
- ✓ Actividades de Apoyo Familiar: apoyo económico mediante sorteo mensual de los bonos de Canasta Familiar por \$70,000 cada uno.
- ✓ Actividades de recreación: la Cooperativa programó actividades y celebró fechas especiales para beneficio del asociado y su grupo familiar.
- ✓ Auxilios de apoyo a terceros: apoyo económico para terceros no asociados (familiares de asociados)

afectados por la ocurrencia de eventos catastróficos.

- ✓ Revalorización de aportes sociales según aprobación de la Asamblea General de Delegados.
- ✓ Costo del Gravamen al Movimiento Financiero por los retiros de depósitos de ahorro que solicitan nuestros asociados, asumido por Coopcarvajal.
- ✓ Seguro de vida deudor con costos menores a los del mercado.
- ✓ Negociación de las mejores opciones de seguros y convenios con tarifas preferenciales y con el soporte In House para nuestra base social, entre éstos:

- 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.
- Seguro todo riesgo para autos.
- Seguro todo riesgo para motos.

- ✓ Con nuestros productos financieros de ahorro y crédito, nuestros asociados también perciben un beneficio directo, al tener mejores tasas de captación y de colocación con respecto al sector financiero bancario.

Cifras de nuestra Transferencia Solidaria

La Transferencia Solidaria para nuestra base social y su grupo familiar, se ve representada en los auxilios y beneficios entregados durante el 2021, los cuales alcanzaron el valor de \$944.17 millones, según la siguiente gráfica:



(Cifras en millones de \$)

Fondo Social	Cifras en millones de \$
Fondo de Solidaridad	605.04
Fondo para Otros Fines - Fidelización	169.63
Con cargo al P y G	89.30
Fondo para Otros Fines - Apoyo Familiar	30.38
Fondo de Recreación	25.85
Fondo de Bienestar Social	10.00
Auxilios de educación vía Icetex - Decreto 2880	8.25
Fondo de Ayuda a Terceros	5.73
TOTAL	944.17

El 64% de la Transferencia Solidaria, se realizó con cargo al Fondo de Solidaridad, seguido del Fondo Social para Otros Fines Fidelización con un 17.9% y un 9.4% con cargo al Estado de Resultados.

Revalorización de Aportes Sociales

La legislación cooperativa permite que, de acuerdo con la capacidad económica de la entidad solidaria, se destine parte de los excedentes anuales al concepto de Revalorización de Aportes, la cual se realiza con el fin de que los Aportes Sociales de los asociados no se desvaloricen con el paso del tiempo, es decir que no pierdan su poder adquisitivo.



En marzo de 2021, la Asamblea General de Delegados aprobó la revalorización de aportes sociales y fue realizada en mayo del mismo año por valor de \$441.1 millones, distribuidos en 5,233 asociados y 666 ex

asociados (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, Coopcarvajal asume este impuesto por los retiros de depósitos de ahorro solicitados por ellos. En 2021, el GMF asumido por la Cooperativa fue por valor de \$28.4 millones, beneficiando a 3,222 asociados.

Auxilios de Salud

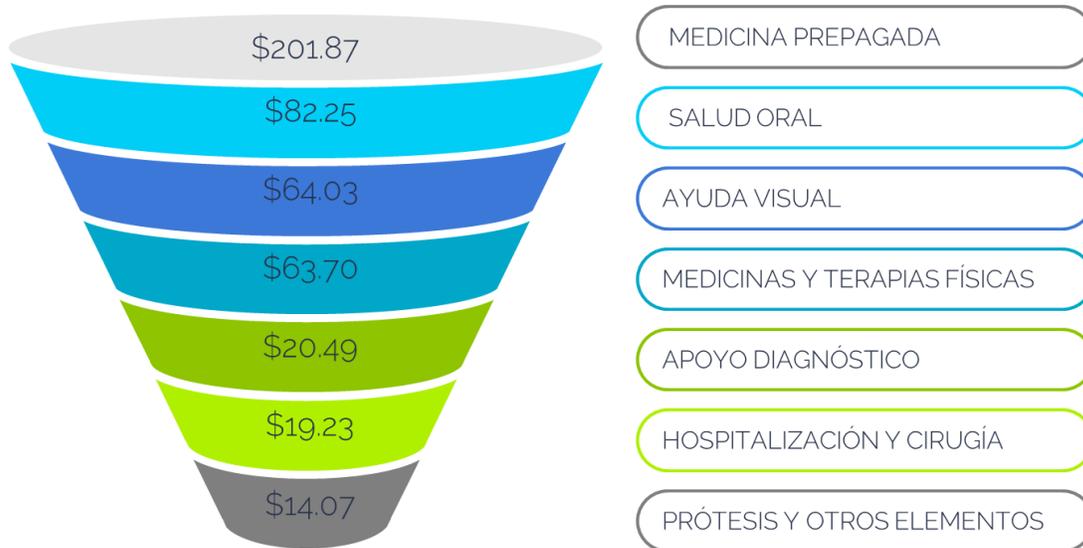
Coopcarvajal apoya al asociado y su grupo familiar mediante el reembolso de una parte de los costos médicos y de salud asumidos por conceptos como: compra de medicamentos, terapias físicas, exámenes de apoyo diagnóstico, consultas con especialistas, compra de lentes, tratamientos odontológicos, compra de prótesis. Durante 2021, por concepto de estos auxilios desembolsamos \$244.5 millones y beneficiamos a 1,472 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 2021 equivalente el 40% de la cuota mensual que paga por él y su grupo familiar. El valor pagado por este concepto fue de \$201.8 millones, con los cuales beneficiamos a 796 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, la Cooperativa reconoció un auxilio equivalente al 30%; entregando en el 2021 la suma de \$19.2 millones y beneficiando a 56 asociados con dicho auxilio.

En 2021, se otorgó un auxilio económico especial por valor de \$2 millones, dados los altos costos en los que incurrió el asociado por una enfermedad catastrófica.



(Cifras en millones de \$)

El 88% de los auxilios de salud, fueron destinados a las modalidades de Medicina Prepagada, Salud Oral, Ayuda Visual y Medicinas y Terapias Físicas.

Al cierre de 2021, por este concepto retornamos a nuestros asociados la suma de \$467.6 millones (\$466.8 millones con cargo al Fondo de Solidaridad y \$835 mil con cargo al Fondo para Otros Fines – Fidelización).

Auxilios de Educación



Entre el 15 de enero y el 28 de febrero de 2021, los asociados radicaron su solicitud de auxilio de Educación Formal, vigencia 2020, beneficiando por este concepto a 844 asociados con la suma de \$67.5 millones. Luego, en octubre de 2021, a estos mismos asociados se les realizó un ajuste en el valor del auxilio, entregando \$28.7 millones más, para un total de \$96.2 millones con cargo al Fondo Social para Otros Fines – Fidelización.

Para este mismo auxilio, vigencia 2021, el Consejo de Administración autorizó 1,000 cupos por valor de \$100 mil cada uno y durante los meses de noviembre y diciembre desembolsamos las solicitudes radicadas por 993 asociados para un total entregado de \$99.3 millones (\$89.3 millones 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 2021 beneficiamos a 14 asociados con un auxilio de \$500 mil cada uno, para un total desembolsado de \$7 millones con cargo al Fondo de Solidaridad.

El total de auxilios de educación pagados durante la vigencia 2021 ascendió a la suma de \$202.5 millones.

Auxilios de Educación en Convenio con el ICETEX

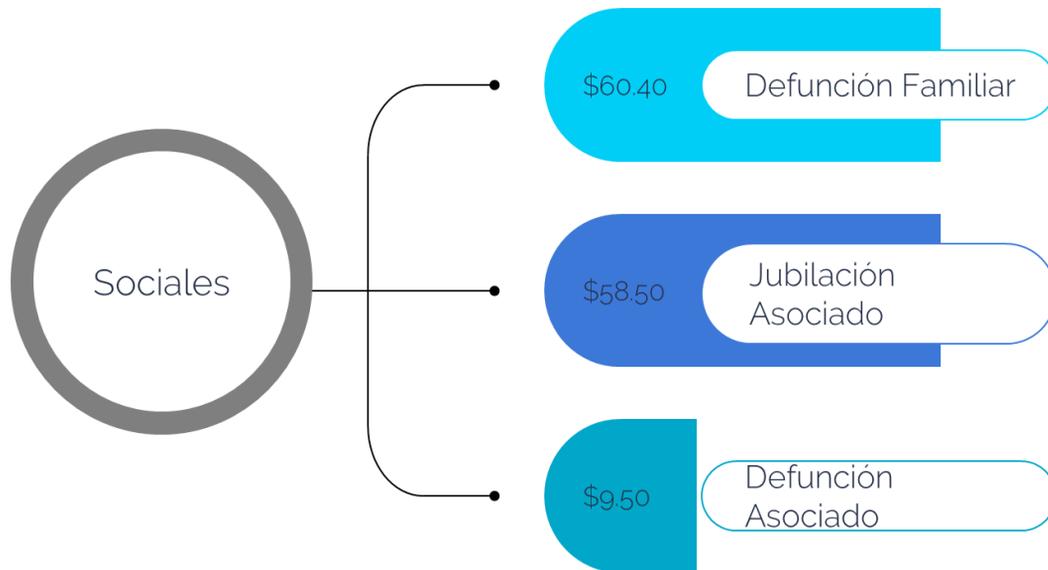
En 2021, entregamos 43 auxilios educacionales por un valor de \$8.2 millones, a través de los convenios existentes con el ICETEX para los niveles educativos básica y media según lo reglamentado en el Decreto 2880 de 2004.

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 2022.



Auxilios Sociales

Los auxilios sociales que otorga la Cooperativa 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.



(Cifras en millones de \$)

El 91% de los auxilios sociales corresponde a los auxilios de defunción de familiares y jubilación de asociados.

Por este concepto, durante 2021, desembolsamos \$131.1 millones con recursos del Fondo de Solidaridad y beneficiamos a 238 asociados.

Actividades de Fidelización

Concierto virtual para madres y padres



CELEBRAMOS EL DÍA DE LA MADRE Y EL PADRE A RITMO DE

Serenata

CONCIERTO VIRTUAL

Con el fin de ofrecer a nuestros asociados y su familia un espacio de entretenimiento y, a la vez, celebrar dos de las fechas especiales más importantes del año, como son el día de la madre y el día del padre, la

Cooperativa entregó un pin a cada uno de los 340 asociados inscritos para el concierto "Serenata Virtual" realizado por Comfandi el 22 de mayo de 2021. Este evento representó una ejecución de los recursos del Fondo para Otros Fines - Fidelización de \$5.1 millones.

Obsequio para la base social

Pensando en reconocer la permanencia de nuestros asociados en la Cooperativa y teniendo en cuenta sus sugerencias y solicitudes, se definió otorgar un obsequio a nuestra base social. Fue así como durante los meses de noviembre y diciembre de 2021 se hizo entrega de una bolsa multiusos y un gel antibacterial, beneficiando al corte del 31 de diciembre a 2,546 asociados. El valor ejecutado fue de \$50.3 millones con recursos del Fondo para Otros Fines - Fidelización.

Bingo virtual de fin de año



Nuevamente, ofrecimos a los asociados y su grupo familiar un espacio de integración y entretenimiento con la posibilidad de ganar fabulosos premios en nuestro Bingo Virtual de Fin de Año, realizado el 28 de diciembre de 2021. Se asignaron 2,938 de bingo, tuvimos la participación de 1,469 asociados, entregamos premios por valor de \$10 millones y la ejecución total fue de \$16.5 millones con recursos del Fondo para Otros Fines – Fidelización.

Actividades de Apoyo Familiar Canasta Familiar



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 de los bonos de canasta familiar por valor de \$70.000 cada uno, beneficiando a 420 asociados al año, por valor de \$29.4 millones, con recursos del Fondo para Otros Fines – Apoyo Familiar.

Actividades de Recreación

Auxilio de Recreación Adulto Mayor

Por medio de este auxilio, Coopcarvajal apoya la recreación de sus asociados pensionados, reembolsándoles parte de los costos pagados por las actividades realizadas por Ajupencar (Cali) y por Asocpencar (Bogotá). Al cierre de 2021, los desembolsos con recursos del Fondo de Recreación por este concepto sumaron \$1 millón, con los cuales se beneficiaron 9 asociados.



Boletería Eventos y Espectáculos Ensálsate



La Cooperativa, en el mes de octubre de 2021, ofreció a los asociados del distrito Cali

la posibilidad de adquirir la boletería para el show "Ensálsate", con la facilidad de pago por descuento de nómina y un subsidio sobre el costo de la boleta. El auxilio otorgado con recursos del Fondo de Recreación fue por valor de \$864 mil y se beneficiaron 8 asociados.

Eventos Propios

Día del Niño

En el mes de abril de 2021 invitamos a los niños entre 1 y 10 años, hijos de nuestros asociados, a que dibujaran lo que más les gusta de Coopcarvajal para que sus padres subieran la foto del dibujo en nuestras redes sociales y etiquetaran a la Cooperativa. A cada uno de los 27 participantes se les hizo entrega de un bono por valor de \$40 mil.



Pollas Express Eliminatorias Qatar 2022

Con el fin de apoyar a nuestra Selección Colombia en las eliminatorias Qatar 2022 y ofrecer a los asociados otros espacios de entretenimiento y diversión, realizamos ocho (8) "Pollas Express" sorteando premios entre los asociados que acertaron el marcador de cada uno de los partidos jugados por la Selección Colombia durante 2021. Tuvimos 4,389 participantes y se entregaron 50 premios de \$100 mil cada uno, para un valor total de \$5 millones ejecutados del Fondo de Recreación.



Día del Amor y la Amistad

Para celebrar el Día del Amor y la Amistad, la Cooperativa sorteó 50 premios (2 entradas a Cine Colombia más 2 combos de crispetas y gaseosa, cada uno) entre los asociados que se inscribieron en la actividad y subieron a nuestras redes sociales una foto con la persona que asistirían a la función de cine. Esta actividad no representó ejecución de los recursos del Fondo de Recreación, dado que teníamos inventario de la boletería de Cine Colombia que se había adquirido durante el año 2020. En esta actividad contamos con la participación de 282 asociados.



Taller "Construye tu Emoji"



En el mes de octubre de 2021, realizamos el taller virtual "Construye tu Emoji", actividad dirigida a los niños, hijos de nuestros asociados, en el cual se les enseñó cómo hacer su propio emoji y así motivar en ellos la creatividad. Contamos con la participación de 54 niños (hijos de 53 asociados) y el valor total de la actividad fue de \$1.1 millones.

Taller "Personaliza tu Alcancía"

Para beneficio del grupo familiar del asociado, en octubre de 2021 realizamos un taller virtual en el que se enseñó a los niños algunos tips para pintar, decorar y personalizar una alcancía. A los participantes se les hizo previa entrega de un kit que contenía: 1 alcancía de barro, témperas, pinceles y pegante. El valor de este taller fue de \$3.3 millones y beneficiamos a 101 niños (hijos de 101 asociados).



Gincana Interactiva Virtual

Para propiciar un espacio de integración, realizamos en noviembre de 2021 una Gincana Interactiva Virtual, en la que los niños y jóvenes participantes debían cumplir diferentes retos en compañía de todo su grupo familiar. Fue una actividad con 138 niños participantes y el valor ejecutado fue de \$1 millón.



Taller "Súper Chefs"

El objetivo de esta actividad fue brindar un espacio para que padres e hijos compartieran, jugaran y aprendieran a preparar unas sencillas pero deliciosas galletas navideñas. Contamos con 85 niños participantes y el valor del taller fue de \$1 millón.



Stand Up Comedy de Liss Pereira

Para compartir con todos nuestros asociados y sus familias una tarde llena de humor y alegría, el 13 de diciembre ofrecimos de manera virtual, en vivo, el stand up comedy de la humorista colombiana Liss Pereira y, al final del show,

realizamos la rifa de 5 premios de \$100.000 cada uno, entre los asociados participantes. El costo total de esta actividad fue de \$11.7 millones y fueron 130 los asociados beneficiados.

Apoyo a Terceros



Fondo de Ayuda a Terceros

En Coopcarvajal, 23 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 \$72 mil mensuales. En 2021, se desembolsaron 7 auxilios a personas damnificadas por la ola invernal (familiares de asociados) que se vivió en todo el territorio nacional en noviembre de 2020, el monto total entregado fue de \$5.7 millones y cerramos el año 2021 con un saldo de \$10.9 millones.

Programa Golazo

El programa Golazo, es liderado por la Fundación Carvajal para beneficiar a niños y jóvenes (entre 6 y 16 años) del Distrito Aguablanca en la ciudad de Cali. Coopcarvajal apoya este programa entregando los recursos que 24 asociados aportan mensualmente, con un promedio de \$450 mil.



Fundación Casa Colombia



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 27 asociados aportan mensualmente, con un promedio mensual de \$455 mil.

Información

Charlas de Ingreso

Son reuniones realizadas con los colaboradores de la Organización Carvajal que manifiestan su intención de asociarse a la Cooperativa y son un medio de difusión de los productos, servicios y beneficios que ofrece Coopcarvajal y de los principios y valores cooperativos; durante el año 2021 fueron 243 personas a nivel nacional que participaron en estas charlas.

Ingreso de Asociados

En el 2021 tuvimos el ingreso de 231 nuevos asociados y el retiro de 577 asociados, detallados así: por retiro voluntario 535, por fallecimiento 26, por exclusión 15 y 1 retiro forzoso. Cerramos el año con una base social de 5,113 asociados, lo que representa un decrecimiento del 6.32% en nuestra base social con relación al año 2020. La necesidad de los aportes sociales manifestada por algunos de nuestros asociados es la principal causa del comportamiento de nuestra base social durante el 2021.

Reuniones con Delegados



En 2021, llevamos a cabo dos reuniones no presenciales con los Delegados, principales y suplentes, la primera en febrero y la segunda en octubre, en las que se les

compartió información general de la gestión de la Cooperativa, de los proyectos que se estaban adelantando, además de una capacitación sobre cómo fortalecer la prevención del delito LAFT. En cada una de las fechas se programaron dos horarios, uno en la mañana y otro en la tarde, para que los delegados participaran en el más conveniente para cada uno.

Protección y Seguros

Continuamos trabajando en brindar las mejores alternativas de seguros y servicios a nuestros asociados, en alianza con los corredores AON, MARSH y WILLIS.



A continuación detallamos las diferentes opciones de seguros y servicios ofrecidas durante el 2021 y el número de asociados y usuarios que se beneficiaron con cada una de ellas:

SALUD			
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS	USUARIOS
Coomeva	Coomeva	614	774
Colsánitas	Colsánitas	206	425
Suramericana Clásica	Suramericana	137	299
PAC SOS	EPS SOS	88	243
Suramericana Global	Suramericana	63	139
Odontocoomeva	Coomeva	46	101
PAC Sura	EPS Suramericana	45	66
Medisánitas	Colsánitas	39	76
PAC Sánitas	EPS Sánitas	35	59
Odontosánitas	Colsanitas	18	35
Suramericana Joven	Suramericana	16	21
Colpatria	AXA Colpatria	7	12
Colmédica	Colmédica	7	8
Póliza Allianz en Dólares	Allianz	6	10

ASISTENCIA MÉDICA DOMICILIARIA			
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS	USUARIOS
EMI	EMI	498	1108
CEM	Coomeva	133	241
Asistencia Médica Liberty	Liberty Seguros	31	120
AMI	AMI	19	35
AME	AME	5	11

VIDA			
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS	ASEGURADOS
Póliza vida deudor	HDI	3135	3135
Póliza vida	HDI	57	63
Póliza vida	Suramericana	48	48

HOGAR			
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS	ASEGURADOS
Hogar	HDI	690	744

VEHÍCULO			
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS	ASEGURADOS
Autos	Suramericana	787	1195
Motos	Suramericana	61	97

SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO		
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASEGURADOS
SOAT	Suramericana	513

EXEQUIALES		
SERVICIO	COMPAÑÍA	ASOCIADOS
Los Olivos	Los Olivos	566
Jardines de Paz	Jardines de Paz	362
Camposanto Metropolitano	Camposanto Metropolitano	279
Funeraria Gómez	Funeraria Gómez	105
Recordar	Recordar	59
Servivir	Servivir	9

Coopcarvajal permanece firme en el propósito de ofrecer a sus asociados un amplio portafolio de auxilios, beneficios, servicios y productos como factor diferenciador para consolidarse como su primera opción e incrementar la transferencia solidaria que reciben de la Cooperativa para su beneficio y el de sus familias.

Medición del Balance Social y el Beneficio Solidario

De acuerdo con la Circular Externa No. 23 del 30 de diciembre de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria que establece "...Con el propósito de aportar desde su función misional de supervisión al fortalecimiento del sector, la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha desarrollado un formato de captura de información relacionada con el Balance Social y el Beneficio Solidario, a fin de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, rindan cuentas a sus asociados acerca de la gestión socioeconómica y del cumplimiento de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, soportada en los valores y principios de la Economía Solidaria...".

Coopcarvajal efectuó la debida captura de la información y diligenciamiento completo del formulario de Balance Social y Beneficio Solidario desarrollado por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en las siguientes fechas:

1. El 02 de marzo de 2021, el correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2020.

2. El 02 de julio de 2021, el correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2019.
3. El 18 de febrero de 2022, el correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2021.

Por inconvenientes inherentes a la Superintendencia de la Economía Solidaria no se pudieron descargar los resultados de la medición del Balance Social y el Beneficio Solidario del año 2020 para ser incorporados en el informe de dicho año y, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa No. 28 del 11 de marzo de 2021, presentamos como anexos de este informe los resultados de la medición de nuestro Balance Social y Beneficio Solidario, correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021.