



# INFORME DE **GESTIÓN** 2023



 Coopcarvajal  
**80** *Años*

**impactando vidas**  
con la fuerza de la *solidaridad*



# INFORME DE **GESTIÓN** ANUAL

LXXX Asamblea General  
Ordinaria de Delegados

*Santiago de Cali, 16 de marzo de 2024*

# Órganos de Administración y Vigilancia

Consejo de Administración  
Período 2021 - 2023

## PRINCIPALES

### PRESIDENTE

Oscar Darío Higuera Montaña

### VICEPRESIDENTE

Bernardo Valencia Álzate

### SECRETARIO

Fernando Andrade Rivera

Mónica Correa Patiño  
Luis Gerardo Legarda García  
Juan Carlos Barragán Salas  
María Ximena García Villarreal  
Julián Prado Lorza  
Hugo Alejandro Sighinolfi Encinales  
Fernando Antonio Pérez Villa

## SUPLENTES

Andrés Bula Arenas

John Fredy Cadavid Pérez

John Carlos Arenas Mosquera

Helman Iván Monroy Avellaneda  
Alejandro Pizarro López  
Carlos Fidel Valencia González  
Leonardo Arce Cuervo  
Sayuri Paola Tamura Mazo  
Fernando Alberto Rubio Londoño  
Ana María Colón Covo  
Jesús María Pinto Martínez

El señor Alonso Ramírez Mejía, renunció a su cargo de Consejero Principal en diciembre de 2021.

# *Junta de Vigilancia*

*Período 2021 – 2023*

## **PRINCIPALES SUPLENTE**

Francisco José Alarcón Fernández	Hans Hurtado Rodríguez
Jesús Pabón Idrobo	Armando Arenas Lemos
Fernando Antonio Arango Rendón	Luz Marina Díaz González

# *Comité de Apelaciones*

*Período 2021 – 2023*

## **PRINCIPALES SUPLENTE**

María Patricia Ariza González	Mary Rojas Berrío
Ana Cristina Barbosa Bonilla	Marco Antonio Vargas Sierra
Luis Eduardo Ramírez Barreto	

# *Revisor Fiscal*

*Central de Cooperativas Agrarias – CENCOA*

## **PRINCIPAL SUPLENTE**

Bernardo Antonio Bermúdez Salcedo	Diana Sandoval Paz
-----------------------------------	--------------------

# *Gerente General*

Martha Lucía Guerra Vergara





# Tabla de contenido

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL .....	9
<b>1. INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL .....</b>	<b>12</b>
1.1 ENTORNO MACROECONÓMICO Y LEGAL .....	13
1.2 NUESTRA GESTIÓN .....	20
1.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	26
1.4 GESTIÓN DEL ASOCIADO .....	32
1.4.1 Gestión y conocimiento del asociado. ....	32
1.4.2 Gestión democrática de la Cooperativa .....	33
1.5 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO .....	42
1.6 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA .....	52
1.7 GESTIÓN HUMANA .....	56
1.8 GESTIÓN DE RIESGO .....	61
1.9 GESTIÓN DE AUDITORÍA .....	75
1.10 BALANCE ECONÓMICO .....	76
1.11 BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO .....	81
<b>2. INFORME DE GOBIERNO .....</b>	<b>94</b>
<b>3. INFORME DEL REVISOR FISCAL .....</b>	<b>100</b>
<b>4. ESTADOS FINANCIEROS .....</b>	<b>105</b>
4.1 CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	106
4.2 ESTADOS FINANCIEROS .....	108
<b>5. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS .....</b>	<b>113</b>
<b>6. INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA .....</b>	<b>212</b>
<b>7. INFORME COMITÉ DE APELACIONES .....</b>	<b>215</b>



# ***Acercas*** *de nuestro* *informe*



Nuestro informe refleja la gestión de Coopcarvajal en los ámbitos social, económico, y de buen gobierno, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Fue construido de manera conjunta con los líderes de la Cooperativa y aprobado por la Gerencia General y la Presidencia del Consejo de Administración.

Consolidamos los datos más relevantes de nuestra gestión para la vigencia del informe, relacionados con todos los frentes de acción.



# *Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y la Gerencia General*

“80 años impactando vidas con la fuerza de la solidaridad”, es la declaración que refleja nuestro propósito superior y que exalta con orgullo la historia de Coopcarvajal, como una de las cooperativas de mayor trayectoria en el país. Así, en el marco de nuestro octogésimo aniversario, nos dirigimos a nuestra comunidad de asociados, a la Asamblea de Delegados, y demás grupos de interés de Coopcarvajal para presentar los resultados de la gestión del año 2023.

El 2023 fue un año de grandes retos a nivel macroeconómico, geopolítico, regulatorio y local país, caracterizado por un ciclo económico contractivo con bajo crecimiento, inflación elevada y altas tasas de interés, factores que presionaron el margen de intermediación y los resultados de las entidades que ejercen la actividad financiera. Esta coyuntura demandó una gestión prudencial en todos los ámbitos y el avance en el camino hacia la transformación institucional con visión integral, aspectos que nos permitieron cerrar el año con logros importantes en nuestro balance económico y social, y ratificar que somos una cooperativa sólida, consolidada y que se ha preparado para enfrentar los retos del entorno.

Esta transformación institucional se ha venido desarrollando a través de cuatro prioridades estratégicas: 1) Potenciar la **base social**, desarrollando

*Presidente del Consejo  
de Administración*



**Gerente  
General**

las oportunidades de ampliación y profundización de nuestra comunidad; 2) Fortalecer la **oferta de valor y el servicio**; con la implementación de la primera fase del modelo de omnicanalidad y la consolidación de los servicios de autogestión; 3) Impulsar el **crecimiento rentable**, logrando a través de este proyecto, optimizar y articular la gestión financiera, comercial y de riesgos, resaltando en este último punto la consolidación del sistema integral de gestión de riesgos SIAR y la estabilización del modelo de pérdida esperada que implementamos desde el 2022; 4) Potenciar la tríada **talento humano, procesos e innovación**, como elementos clave de la transformación institucional.

En línea con estas prioridades estratégicas, el crecimiento de nuestra base social a través de la profundización, la retención y la fidelización, ha sido un eje central de nuestra gestión; es así como, en el 2023 fueron aprobadas por la Asamblea General de Delegados, nuestro máximo órgano de dirección, diferentes propuestas que permitieron avanzar hacia la ampliación del vínculo de asociatividad a colaboradores con contrato a término fijo y obra labor, así como el reingreso de exasociados durante un período de tiempo determinado. Como resultado, logramos revertir la tendencia de decrecimiento en la base social reflejada desde el 2020, y ahora somos una comunidad de 5,251 asociados, creciendo en 181 asociados frente al año anterior.

En el balance social, entregamos \$1,035 millones a nuestros asociados y sus familias en 4,068 auxilios de salud, educación, bienestar y recreación, resaltando la valiosa contribución de los fondos en los diferentes momentos de vida nuestra comunidad. Lo anterior se suma a los \$5,900

millones en beneficios representados en ahorros por tasas competitivas de los productos de crédito y mejores tarifas en seguros, servicios y convenios gracias a las negociaciones colectivas. Estos ahorros se generaron a partir del otorgamiento de 3,746 operaciones de crédito por \$31,100 millones, y más de \$13,000 millones en primas de los 6,493 productos de aseguramiento y previsión vigentes en nuestra comunidad.

La solidez y los resultados de la Cooperativa se siguen fortaleciendo, muestra de ello son los \$2,526 millones de excedentes generados en el 2023, reflejando un crecimiento del 77% frente al año anterior y una ejecución presupuestal del 162%, con una variación positiva en los índices de rentabilidad: el margen neto ascendió al 21,2% frente al 15,5% del 2022, la rentabilidad del activo ROA fue del 3.1% en comparación al 1.8% del 2022 y la rentabilidad del patrimonio ROE se ubicó en 4.2% frente al 2.5% del 2022.

Estas cifras generan una base para continuar desarrollando las prioridades estratégicas en el 2024, enfocados en mantener una base social fortalecida como palanca del fortalecimiento patrimonial y el crecimiento, consolidar la gestión financiera, comercial y de riesgos como pilares claves de los resultados y la sostenibilidad, diseñar un modelo de servicio como hoja de ruta para la mejora de la atención y la comunicación con nuestros asociados, y consolidar un equipo humano competente y comprometido como eje de nuestra cultura organizacional.

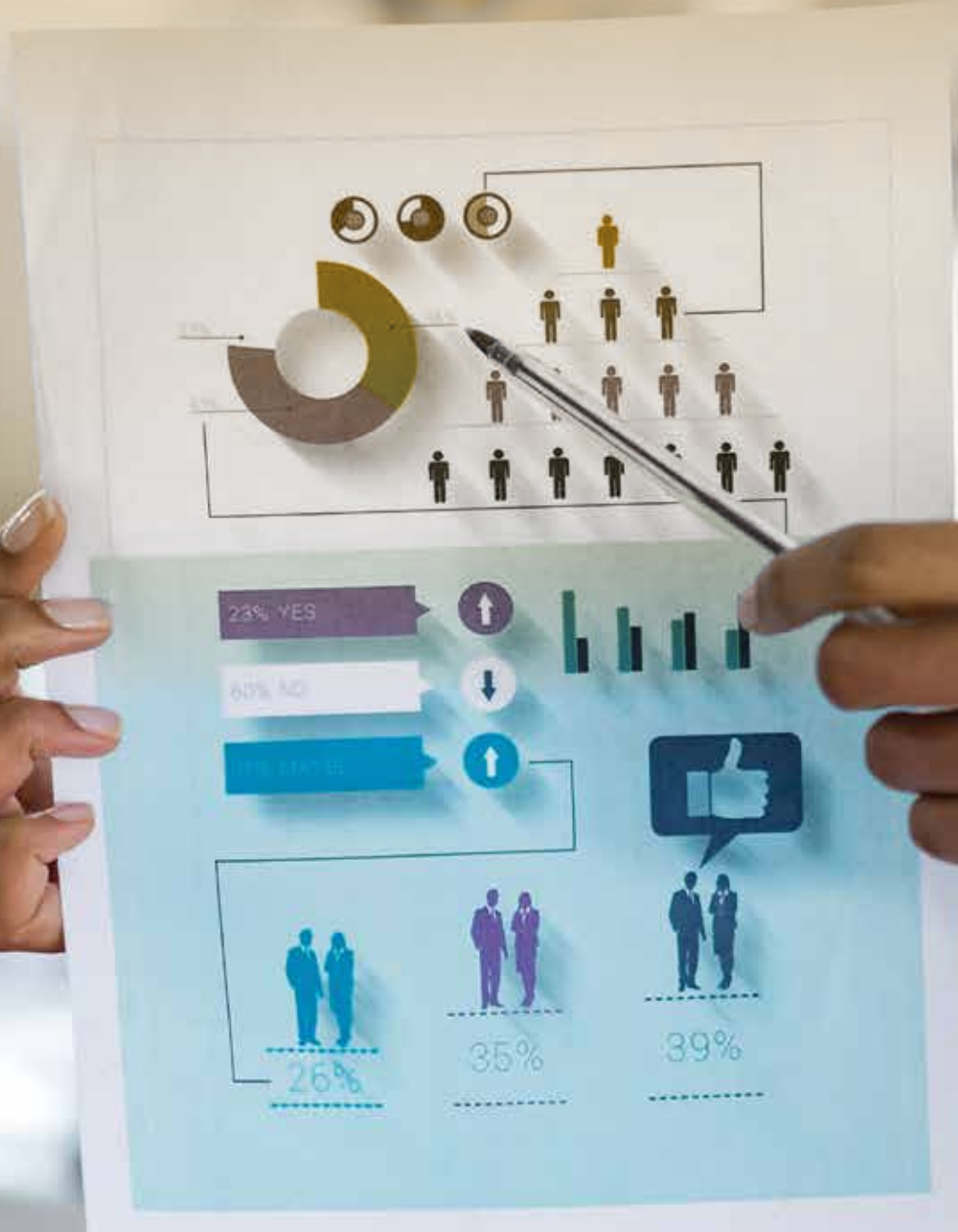
En el frente democrático se tendrá una agenda de gran importancia para la gestión de la Cooperativa, jugando un papel central la elección de los órganos de administración, vigilancia y control para el periodo 2024-2026 y la promoción del modelo cooperativo en las nuevas generaciones bajo el liderazgo del Comité de Juventud Coopcarvajalina que inicia su gestión en el 2024.

Finalizamos expresando nuestros agradecimientos a los asociados y su núcleo familiar por mantener su espíritu solidario y su confianza en la Cooperativa, a los miembros del Consejo de administración, Junta de Vigilancia y Comités de apoyo, por su participación activa, liderazgo y visión estratégica que nos permitieron gestionar los desafíos de un entorno macroeconómico retador y alcanzar un destacado resultado en nuestro balance económico y social, y a nuestros colaboradores por su compromiso para seguir impactando de manera positiva las vidas de nuestros asociados y sus familias.

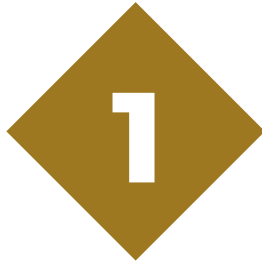
**Óscar Darío Higuera Montaña**  
Presidente Consejo de Administración

**Martha Lucía Guerra Vergara**  
Gerente General

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







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

## *1.1 Entorno macroeconómico y legal*

### *Panorama internacional*

Tras un endurecimiento sin precedentes de las condiciones monetarias internacionales para combatir niveles de inflación no vistos en décadas, la economía mundial finalizó el 2023 como un año de turbulencias geopolíticas y geoeconómicas, pero con una resiliencia notable que permitió dar continuidad a una lenta recuperación después de la pandemia y de los efectos en los mercados de energía y alimentos por la invasión rusa en Ucrania. En el segundo semestre, se sumó a la escena una escalada de conflictos en el medio oriente, que generó un ambiente de incertidumbre en la estabilidad diplomática de las naciones de occidente y el mundo árabe. En este panorama, la recuperación hacia niveles prepandemia tomará tiempo, en especial, en las economías de mercados emergentes y en desarrollo.

En las proyecciones más recientes del Banco Mundial, se prevé que el crecimiento continuará en niveles inferiores al promedio histórico, pasando de 3% en 2022 a 2.6% en 2023, y completaría un tercer año consecutivo

de bajo crecimiento proyectando un 2.4% para el 2024. Por su parte la inflación global, aunque disminuyó pasando de 8.1% en 2022 a 5.7% en 2023, se mantuvo por encima de la meta en la mayoría de las economías avanzadas y en casi la mitad de las economías emergentes. Se espera que la inflación se modere aún más durante 2024 y 2025, proyecciones coherentes con un escenario de “aterrizaje suave”.

Entre las economías avanzadas, Estados Unidos ha sorprendido con la resiliencia del consumo y la inversión, mientras que la actividad de la zona euro se ha revisado a la baja. El endurecimiento de las condiciones crediticias ha dejado sus efectos en los mercados de vivienda, inversión y créditos, más aún en países con un porcentaje mayor de hipotecas a tasa variable o donde los hogares están menos dispuestos a recurrir a sus ahorros o tienen menor capacidad para hacerlo. China, por su parte enfrenta dificultades con la crisis inmobiliaria y el deterioro de la confianza.

En el sector bancario se produjeron preocupaciones por el colapso de tres bancos regionales emblemáticos en Estados Unidos y de Credit Suisse, un banco de importancia sistémica mundial suizo; pero la inmediata reacción de las autoridades logró contener la tensión. Al cierre de 2023 los países se encontraban en diferentes puntos de sus ciclos de aumento de tasas: las economías avanzadas cercanas a sus niveles máximos, mientras que algunas economías de mercados emergentes como Brasil y Chile comenzaron a relajar su política.

La región de América Latina y el Caribe experimentó una significativa desaceleración económica, con un crecimiento del 2.2% en 2023; en un contexto de elevada inflación, condiciones monetarias restrictivas, debilidad del comercio mundial y fenómenos meteorológicos adversos. A pesar de estas dificultades, el crecimiento de Brasil y México superó las expectativas.

Tabla 1. América Latina y el Caribe. Proyecciones de crecimiento económico 2023 – 2024

<b>País / Región</b>	<b>2023</b>	<b>Py 2024</b>
América Latina y el Caribe	2.2	2.3
Centroamérica	4.1	3.7
América del Sur	1,6	1,8
Argentina	-2.5	2.7
Bolivia	1.9	1.5
Brasil	3.1	1.5
Chile	-0.4	1,8
Colombia	1.2	1.8
Ecuador	1.3	0.7
Paraguay	4.6	3.8
Perú	-0.4	2.5
Uruguay	1.2	3.2
Caribe	4.6	7.6
Caribe excluyendo Guyana	2.3	4.1
Costa Rica	5.2	3.9
México	3.6	2.6
Panamá	4.9	4.6
República Dominicana	2.5	5.1

Fuente: Banco Mundial (Diciembre 2023)



Las perspectivas de la región sugieren una recuperación gradual, con un crecimiento proyectado del 2.3% para 2024, ocupando el último escalón en el ranking de las previsiones de crecimiento por regiones. A medida que la inflación disminuya, se prevé que los bancos centrales bajen las tasas de interés, reduciendo así los obstáculos para la inversión. Entre los riesgos más relevantes para el 2024 se encuentra la escalada de tensiones geopolíticas, especialmente en el Oriente medio, lo que podría perturbar los mercados energéticos y provocar un alza en los precios del petróleo. De otro lado, los fenómenos meteorológicos, intensificados por el cambio climático representan amenazas adicionales, en particular para los sectores agrícola, energético y pesca.

### *Panorama nacional*

En línea con el panorama internacional, la economía colombiana entró en 2023 en una fase de bajo crecimiento económico e inversión, con altas tasas de interés, la inflación cediendo a ritmo lento, pocos cambios relevantes en la generación de empleo, reformas legislativas, una percepción de mayor inseguridad y circunstancias fiscales que han generado incertidumbre. Bajo este panorama, el cierre del año termina con un crecimiento cercano al 1%, con sectores en negativo al corte de octubre de 2023 como la construcción (-5.9%), la manufactura (-50.9%) y el comercio minorista (-11%).

La inflación del 2023 se ubicó en 9.28% y aunque al cierre del año el IPC cedió después de 17 meses de permanecer en dos dígitos, su descenso fue lento por cuenta de rubros como transporte y alimentos que estuvieron a su vez afectados por los precios de la gasolina y los insumos. En este contexto, fue necesario mantener el alza en las tasas de interés por parte del Banco de la República. A pesar de la desaceleración en el crecimiento económico, el desempleo se ubicó en el 9.2% a octubre 2023, inferior al 9.7% registrado al mismo corte del año 2022.

De otro lado, encontramos que otro de los retos de estabilidad macroeconómica en el país fue el alto déficit en cuenta corriente y fiscal. En el primer caso, hubo una reducción por la fuerte caída en las importaciones y la llegada de remesas de colombianos en el exterior que estuvo en niveles máximos, acercándose a los diez mil millones de dólares y fue una de las herramientas que además de aportar al consumo de los hogares, ayudó a moderar el tipo de cambio. Sobre el cumplimiento de la regla fiscal, la baja ejecución del gasto en algunos sectores y en particular en la inversión, fueron factores relevantes en la gestión.

El gobierno actual ha dejado clara su postura en favor de la intervención del Estado en los asuntos económicos, lo cual ha llevado a una situación de tensión constante en el sector privado, afectando la confianza para la inversión privada. El



sector de hidrocarburos, por ejemplo, reportó un 34.2% menos de inversión extranjera directa, en comparación con el mismo periodo de 2022. Este efecto se compensó en parte con la inversión en agroindustria, cerrando el 2023 como el segundo año más alto de Inversión Extranjera Directa en la historia, sólo detrás de 2022.

En cuanto a la agenda legislativa, tres proyectos de reforma se convirtieron en el centro de la gestión: la pensional, la laboral y la de salud. La expectativa del mercado era que avanzaran con mayor rapidez, sin embargo, continúan pendientes en la agenda del gobierno. Por sus implicaciones para la economía y sus efectos transversales en la calidad de vida de los ciudadanos, esta agenda de reformas seguirá en la mira de los mercados y de los empresarios en 2024.

Este panorama local permite vislumbrar un 2024 con condiciones similares en cuanto a la tasa de crecimiento y ciclo contractivo de la economía, generando grandes desafíos al Estado para potenciar el crecimiento, siendo la reactivación de la construcción un punto central para lograrlo. Otro reto será atender eficazmente los focos de incertidumbre como son la agenda de reformas en curso y la generación de confianza por parte de los actores económicos mediante la estabilidad en las normas y regulaciones que aplican a los sectores. En cuanto al presupuesto de inversión pública aprobado para 2024, los expertos coinciden en que es el más alto en la historia de Colombia, creciendo 20% frente a 2023, así, se prevé que la inversión del gobierno sea un impulso al crecimiento para el próximo año.

## *Panorama legal*

En 2023 la Superintendencia de la Economía Solidaria expidió 9 Circulares Externas, a través de las cuales modificó de manera parcial la Circular Básica Jurídica y la Circular Básica Contable y Financiera. Adoptamos estas circulares de acuerdo con su aplicabilidad a nuestro negocio en Coopcarvajal.

La Circular Externa No. 48 adicionó el Capítulo I Título II de la Circular Básica Contable y Financiera, en lo que respecta a la presentación de la información contable, financiera y estadística de las organizaciones solidarias:

- Formulario Oficial de Rendición de Cuentas.
- Estados Financieros individuales y separados.
- Estados Financieros Consolidados.
- Estados Financieros de organizaciones en proceso de liquidación voluntaria.
- Documentos previos a la presentación de estados financieros de cierre de ejercicio para su aprobación por las Asambleas.

La Circular Externa No. 49 adicionó el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, incorporando los lineamientos impartidos en el Decreto 455 de 2023, respecto al cambio de las modalidades de crédito en las instrucciones relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito,

al igual que en el Formulario Oficial de Rendición de Cuentas.

La Circular Externa No. 53 modificó el numeral 5.1.2 y suprimió los numerales 6.5 y 6.5.1 del Capítulo VI, Título II de la Circular Básica Jurídica, en el sentido de establecer los requisitos para la elección de los miembros de los consejos de administración o juntas directivas de las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales de ahorro y crédito.

La Circular Externa No. 54 modificó el Anexo 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, permitiendo la recuperación del gasto por deterioro, incentivar la cobranza preventiva y una eficiente gestión financiera.

Por otra parte, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 627 de 2023, que modificó el Decreto 1068 de 2015 en lo relacionado con la asociación de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) a las cooperativas de ahorro y crédito y a las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito.

Por su parte, el 10 de julio de 2023 se sancionó la Ley 2300 de 2023, o Ley de Protección de la Intimidad de los Consumidores, la cual tiene como

objetivo proteger el derecho a la intimidad de los consumidores al regular las prácticas de cobranza y el envío de mensajes publicitarios. Esta ley tiene un impacto directo en la gestión de las áreas comercial, cartera y de mercadeo y por tal fin hemos implementado estrategias de control que nos permitan la continuidad de nuestros principales focos de comunicación, a la vez que damos cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Finalmente, durante este periodo las leyes marco que rigen al sector cooperativo Ley 79 de 1988 y Ley 454 de 1998, no fueron modificadas.

### *Sector Cooperativo*

En Colombia 6.4 millones de ciudadanos están vinculados a una cooperativa y su impacto alcanza a 19 millones de colombianos, siendo el 49% de ellos mujeres, de acuerdo con las estimaciones presentadas por Confecoop en la edición No. 22 del Congreso Nacional Cooperativo. Las Cooperativas representan el 80% de todo el sector solidario nacional y el 96% de los ingresos del sector solidario. También, cuentan con más de 1.200 puestos de atención en 29 de los 32 departamentos del país. De las 3.104 cooperativas que existen a nivel nacional, 177 componen el Sector cooperativo financiero: 5 vigiladas por la Superintendencia Financiera y 172 vigiladas por la Superintendencia

de Economía Solidaria. Según la segmentación de Fogacoop por su volumen de cartera, 20 cooperativas son consideradas grandes, 55 medianas, con Coopcarvajal en este segmento; y 102 pequeñas.

La Superintendencia de Economía solidaria reveló que la cartera neta de las cooperativas financieras bajo su supervisión alcanzó los \$16.4 billones al corte de octubre de 2023, creciendo un 6.7% frente al mismo corte del año anterior y evidenciando una desaceleración en comparación con el 15.3% de crecimiento registrado un año antes. El sector no estuvo ajeno a los desafíos en el entorno que estuvieron presionando el margen financiero y los excedentes; tales fueron, la desaceleración en el consumo y en el crecimiento económico, junto con el encarecimiento del fondeo y el aumento de la morosidad por causa de la menor disponibilidad de recursos en los hogares.

Confecoop indicó que hacia el tercer trimestre del año la solicitud de crédito había caído un 26% y la morosidad en el sector financiero estaba llegando a un 8%. De otro lado, las cooperativas de régimen abierto perdieron cerca del 10% de sus asociados. En contraste, los depósitos se han ido recuperando tras la tendencia de desaceleración que comenzó a mediados del 2021, alcanzando los \$11.9 billones al corte de octubre de 2023, con un crecimiento del 8.5% en comparación con el 5.4% registrado al mismo corte



del año anterior, apalancado por el crecimiento de los CDATs lo que generó a su vez un incremento en el costo del fondeo de la Entidades. A pesar de los desafíos coyunturales, el consolidado de las Cooperativas en general cuenta con adecuados niveles de liquidez y de solvencia, lo que les permitiría enfrentar la materialización de eventuales riesgos financieros.

En la gestión del 2023 hay que destacar que organismos unilaterales como la ONU, la OCDE, la CEPAL y la OIT han emitido lineamientos y recomendaciones de impacto global enfocados en la promoción del cooperativismo como herramienta fundamental para generar empleo y disminuir las brechas de desigualdad. El gobierno nacional ha incluido estas recomendaciones en su agenda y está diseñando herramientas para promover la vinculación al sector Cooperativo en los próximos años con objetivos como:

- Duplicar la participación de los colombianos en las organizaciones solidarias, alcanzando 12 millones de personas vinculadas al cierre del cuatrienio.
- Permitir el acceso a nuevos y más cupos de redescuento de la banca de fomento y desarrollo en el marco del programa de desarrollo para la economía popular.
- Desde la Comisión Accidental de la Economía Cooperativa y Solidaria del Congreso de la República, se lograron avances en la iniciativa de favorecer la legislación cooperativa, dando continuidad al proyecto de ley 264 de 2022 que cursa en el Congreso de la República y que tiene como objetivo modificar la ley 79 de 1988 y regular algunos aspectos de la supervisión del sector solidario.





## 1.2 Nuestra Gestión 2023

Con la orientación y visión de los órganos de administración se ha venido liderando la planeación estratégica, lo cual se nutre del diagnóstico de la dinámica del entorno, las tendencias y las capacidades de la organización para cumplir su promesa de valor. Sobre esta base se ha establecido una agenda integral para la gestión y transformación institucional, enmarcada en cuatro bloques estratégicos: 1) Potenciar la base social; 2) fortalecer la oferta de valor y modelo de servicio; 3) Impulsar el crecimiento rentable articulando la gestión financiera, comercial y de riesgos; y 4) Potenciar el talento humano, los procesos y la innovación. De manera transversal a todos los procesos e iniciativas de mejoramiento, el uso de las nuevas tecnologías seguirá presente en la ejecución de la estrategia de Coopcarvajal.

Pasando al ámbito de la gestión, las estrategias e iniciativas adelantadas para la ampliación, profundización y fidelización de nuestra base social, así como la implementación de la primera fase de un modelo comercial segmentado, permitieron cerrar el 2023 con una comunidad fortalecida de 5.251 asociados revertiendo la tendencia de decrecimiento reflejada desde el 2020, y otorgar más de \$31.100 millones en operaciones de crédito para la realización de sus metas y proyectos, sumados a los \$17.510 millones en ahorros y CDAT's.

Beneficiamos a nuestros asociados y su grupo familiar con la entrega de \$1,035 millones en más de 4.000 auxilios sociales, de salud, educación y actividades presenciales y experiencias locales en cada una de las zonas, con subsidios de hasta el 50% de menor valor pagado en conciertos, presentaciones, actividades



culturales, turismo y educación continua; este balance social se complementa con los \$5,900 millones de beneficios representados en ahorros por tasas competitivas de los productos de crédito y mejores tarifas en seguros, servicios y convenios.

Celebramos los 80 años de nuestra Cooperativa, exaltando a través de diferentes eventos y un acto de conmemoración, la labor de los 35 pioneros carvajalinos fundadores y la de todos aquellos que nos han acompañado

por generaciones a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias. Durante el acto conmemorativo tuvimos el conversatorio “80 años impactando vidas a través del cooperativismo”, espacio en el que logramos converger el pasado, presente y futuro de Coopcarvajal, con la participación de nuestros asociados más antiguos, Delegados, Consejo de administración, Junta de Vigilancia, Líderes de la Organización Carvajal, Líderes gremiales y Colaboradores.



*Imagen 1. Celebración y conmemoración 80 años de nuestra Cooperativa.*

A lo largo del año, también acompañamos a las empresas de la Organización Carvajal en sus actividades de bienestar, impactando a más de 500 asociados colaboradores con la participación en eventos como el día de la familia Carvajal, jornadas de salud, las novenas de navidad y otras actividades de fin de año, que a su vez sirvieron de plataforma para dar a conocer a la Cooperativa y generar prospectos para la vinculación de nuevos asociados y la colocación de productos.

Mantuvimos la inversión en tecnología, cumpliendo con el objetivo de estar a la vanguardia en la evolución de la digitalización y la conectividad, así como generar una mejor experiencia y satisfacción a nuestros asociados. Para esto, continuamos con el modelo de infraestructura de CLOUD COMPUTING, que nos permite:

- Mejorar la eficiencia, la calidad de los productos y servicios y la optimización de los recursos.
- Soportar los procesos misionales.
- Garantizar la alta disponibilidad de los canales de internet.
- Monitorear los sistemas de información de forma permanente para detectar errores y problemas de manera rápida y precisa.
- Proteger los activos de información.

Por su parte, el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la

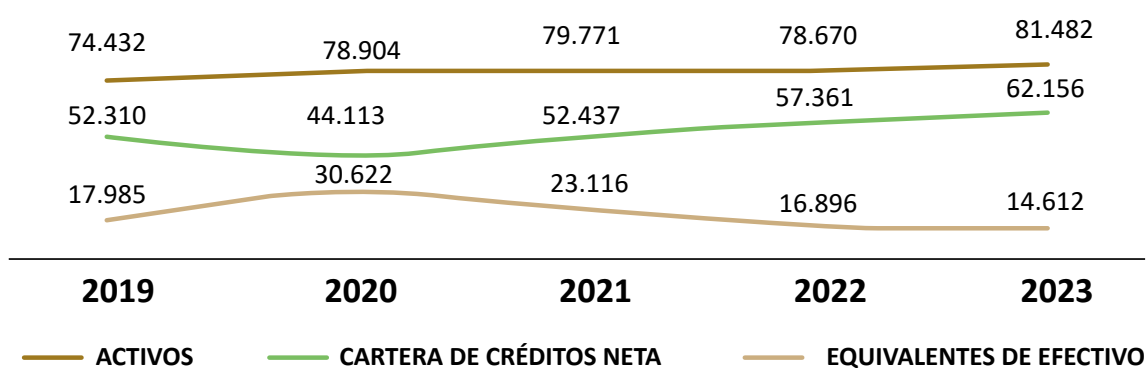
Cooperativa continúa fortaleciendo sus procesos de identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes riesgos asociados al plan de negocio, permitiéndonos el cumplimiento de las exigencias normativas del ente regulador. Así mismo, hemos establecido límites y políticas que nos permiten mantener niveles de exposición al riesgo de crédito, de liquidez, de mercado y operativo acordes con nuestra operación y contribuir con los objetivos de la planeación estratégica en la que transversalmente se definen las megas de crecimiento y el apetito de riesgo. En línea con la consolidación del SIAR, hemos fortalecido el sistema de administración de riesgo de crédito (SARC), con la implementación anticipada del modelo de pérdida esperada, el cual nos ha permitido una gestión de riesgos proactiva al estimar niveles de provisiones más elevados con el fin de soportar un eventual deterioro futuro de la cartera crediticia.

En cuanto a la gestión financiera, esta se desarrolló en medio de un entorno macroeconómico desafiante, con una inflación elevada y tasas de interés en ascenso, en Coopcarvajal mantuvimos nuestro compromiso con el crecimiento rentable y sostenible, a través de una gestión financiera eficiente y responsable, con moderación en el ritmo de colocación de cartera y el fondeo de alto costo por la prevalencia de CDAT's en la captación, permitiendo mitigar el

impacto de las condiciones del mercado en el margen financiero de la Cooperativa. En este contexto, nuestra dinámica financiera presentó los siguientes resultados:

• **Activos jalonados por una cartera neta en crecimiento:** Los activos mostraron una dinámica positiva superando los \$81.482 millones, gracias a las campañas adelantadas para impulsar la colocación, con foco en la celebración de los 80 años de la cooperativa. La cartera neta alcanzó los \$62,156 millones, con una participación en los activos del 76% y un crecimiento del 8,4% frente al 2022, donde la liquidez ha sido la principal fuente para apalancar su crecimiento.

Gráfico 1. Dinámica de activos

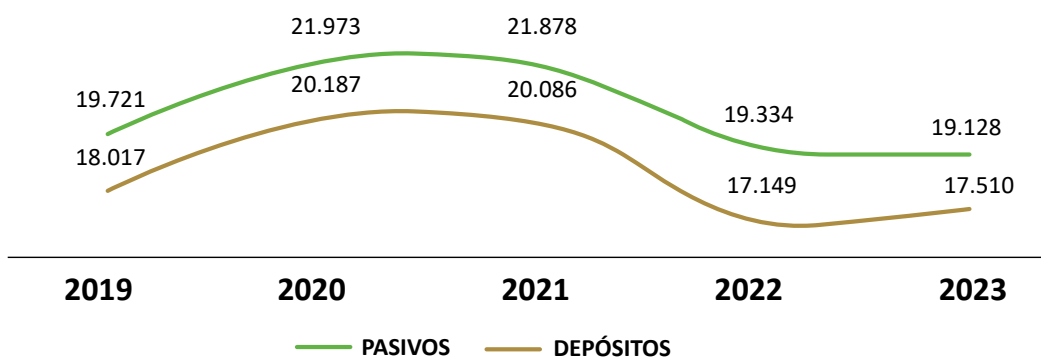


Cifras en millones de pesos

• **Pasivos estables y recomposición de los depósitos:** Nuestros pasivos se mantuvieron estables en 2023 con niveles similares al año 2022 resultado satisfactorio al tener en cuenta que el incremento que se dio en tasas de colocación en el sistema financiero nacional hizo que los asociados direccionaran parte de sus ahorros hacia el pago de obligaciones. Otro aspecto a resaltar fue la constitución del ahorro permanente aprobado por la asamblea y la recomposición de ahorros hacia CDATs dadas sus altas tasas, demostrando la confianza de nuestros asociados en la gestión de recursos por la Cooperativa.

El mantener un comité de liquidez con reuniones periódicas y un benchmarking permanente de las tasas de mercado, nos permitió a su vez tener una oferta equilibrada que contribuyó a la estabilidad de los depósitos, a mantener los márgenes de intermediación y a la generación de una liquidez que atendió la demanda en colocación del año, sin recurrir a fuentes externas de fondeo.

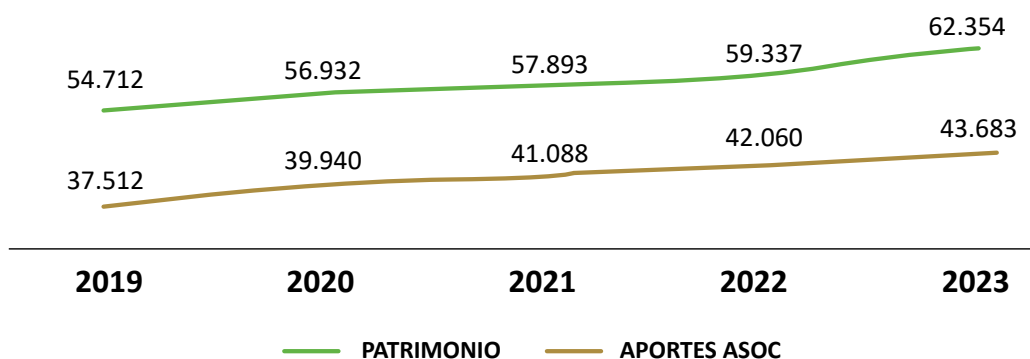
Gráfico 2. Dinámica de pasivos



Cifras en millones de pesos

• **Patrimonio fortalecido:** El patrimonio mantuvo la tendencia de crecimiento sostenido apalancado en los aportes sociales que representan la fortaleza patrimonial de la cooperativa, reflejando el inicio de la ampliación y profundización de la base social con el ingreso de asociados a término fijo y obra labor, así como el reingreso de asociados en un margen de tiempo. El patrimonio representa el 76.5% de los activos totales y los aportes sociales representan el 73.4% del patrimonio al cierre del 2023.

Gráfico 3. Dinámica del patrimonio



Cifras en millones de pesos

• **Excedentes en aumento:** Nuestros excedentes alcanzaron los \$2.526 millones en 2023, un aumento de 77% frente a 2022. Este crecimiento se debe al aumento en los ingresos totales, que se explican por el crecimiento en los intereses recibidos por créditos del 28,2%, en los rendimientos de inversiones del 45,8%; y a la contribución de una gestión controlada en el gasto y en la administración la cartera en riesgo. A estos resultados contribuyeron las acciones y el seguimiento a la evolución de las tasas de captación y colocación, el margen de intermediación, el monitoreo a los recaudos, la regulación del ritmo de colocación y captación, las proyecciones sobre la liquidez de la cooperativa.

• **Gestión administrativa enfocada en la experiencia del asociado:** Nuestra gestión administrativa estuvo orientada a brindar una mejor experiencia al asociado en la oficina Santa Mónica Cali, al ajuste a procedimientos buscando su automatización y agilidad de proceso, a un mejor control sobre la información física con el traslado del archivo de Bogotá al esquema de outsourcing y a los controles de seguridad en oficinas, como puntos principales.

### Revelaciones en cumplimiento a las normas vigentes:

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

#### 1. Pagos por:

- \$467 millones por salarios de los Representantes Legales, principal y suplentes de Coopcarvajal (en la nota 32 a los estados financieros se observa su detalle).
- \$31 millones por reconocimiento de gastos a los miembros del Consejo de Administración para atender las reuniones periódicas necesarias para el correcto funcionamiento de la Cooperativa, rendimientos de sus depósitos y beneficio de GMF por retiros en cuentas de ahorros en

igualdad de condiciones para todos los asociados (en la nota 32 a los estados financieros se observa su detalle).

- \$223 millones en gastos de Publicidad (en la nota 27 a los estados financieros se observa su detalle).
- \$318 millones en pago de Honorarios (en la nota 27 a los estados financieros se observa su detalle).

#### 2. Nuestras inversiones en otras sociedades ascendieron \$210.4 millones así:

- Confecoop Valle: \$18.0 millones
- La Equidad Seguros Generales: \$98.3 millones
- La Equidad Seguros de Vida: \$79.9 millones
- Banco Coopcentral: \$9.1 millones
- Servivir: \$5.1 millones

3. Durante el año 2023 no realizamos transferencias de dinero a título gratuito o cualquier otro, a favor de personas naturales y jurídicas, como tampoco efectuó donaciones o brindó apoyo a campañas políticas.

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

**Óscar Darío Higuera Montaña**  
Presidente Consejo de Administración

**Martha Lucía Guerra Vergara**  
Gerente General





### *1.3 Gestión estratégica*

En Coopcarvajal avanzamos en el direccionamiento estratégico vigente, una hoja de ruta que se revisa continuamente para alinear las prioridades e implementar las iniciativas que nos conducen a la materialización de las metas trazadas. Bajo la orientación de los órganos de administración, analizamos las tendencias dinámicas del entorno, tanto a nivel macroeconómico como en materia de regulación, contando con la participación de consultores externos especializados en el sector financiero cooperativo, promoviendo así un ejercicio de toma de decisiones informadas para cada etapa del desarrollo de la cooperativa. De esta manera, aterrizamos las megas de crecimiento de la Cooperativa a corto, mediano y largo plazo al 2028, alineándolas con las expectativas de crecimiento del entorno. Este ejercicio permitió comprender que hacia adelante se requiere como primera medida, prudencia para crecer con un apetito de riesgo controlado, una sana liquidez y unos márgenes de rentabilidad estables; y como segunda medida, fortalecer la solidez institucional de cara al endurecimiento de los requisitos regulatorios y la previsión de riesgos.

El marco de referencia de este direccionamiento estratégico tiene como base las siguientes declaraciones:





### **Nuestra misión:**

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



### **Nuestra visión:**

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



### **Nuestra política de gestión de calidad:**





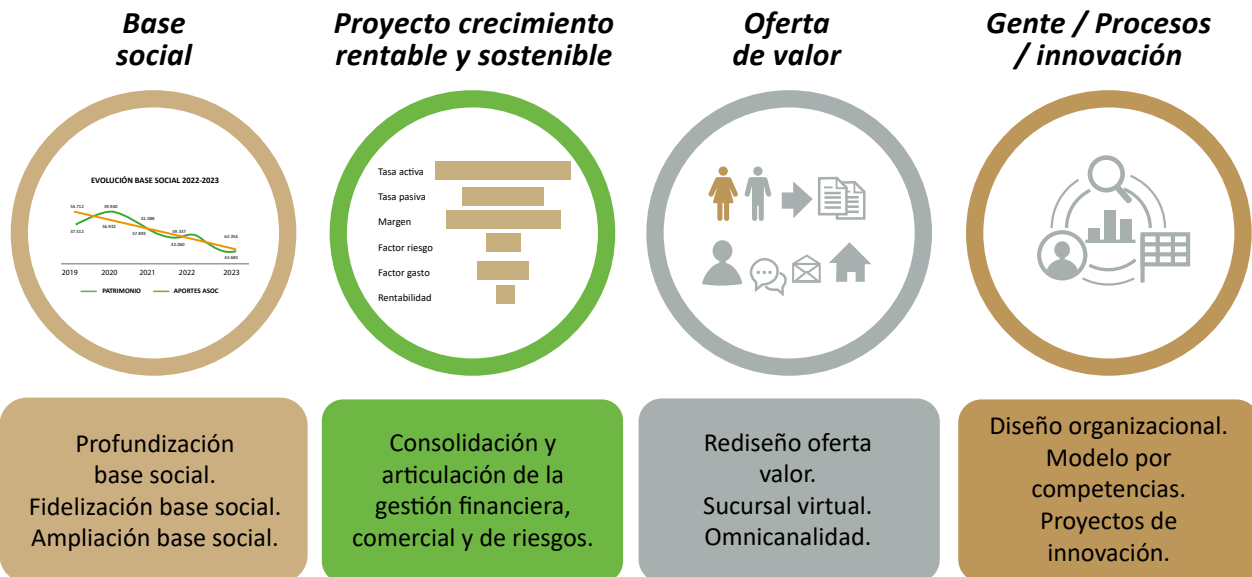
### ***Nuestra promesa de valor:***

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





## Prioridades estratégicas:



Durante el año 2023 y en la hoja de ruta del año 2024, se han priorizado cuatro ejes estratégicos como marco de nuestra gestión: impulsar el crecimiento de la base social, rediseñar la oferta de valor y el modelo de servicio, desarrollar el talento humano en conjunto con la implementación de iniciativas de innovación y la adopción de un modelo de gestión que integre el frente financiero, comercial y de riesgos para potenciar un crecimiento escalonado, rentable y sostenible de la Cooperativa, todo lo anterior, acompañado de un modelo de buen gobierno sólido y armónico en beneficio de la comunidad de asociados. Para apalancar estos ejes estratégicos, se vienen adelantando las siguientes iniciativas y proyectos:

- En la prioridad estratégica de **consolidar la base social**, nos enfocamos en ajustar los estatutos, reglamentos, políticas y metodologías para avanzar en la profundización y fidelización de la comunidad de asociados mediante la aprobación de dos reformas estatutarias por parte de la Asamblea de Delegados, que permitieron ampliar la base social hacia colaboradores con contrato a término fijo y obra labor, y abrir una ventana temporal para exasociados que voluntariamente se retiraron hasta marzo 2023. Este importante hito impulsa la penetración de nuestro mercado objetivo en línea con la dinámica de la población de la Organización Carvajal. En cuanto al

modelo de gestión del asociado, en el marco del proyecto de crecimiento rentable, fortalecimos la estructura comercial y de servicio, mejorando la presencialidad en plantas y oficinas con el fin de brindarles una mejor experiencia; adicionalmente, se realizó la segmentación y zonificación de la base social, y a partir de este análisis, realizamos su carterización para brindar una atención más personalizada, así cada asociado, tendrá asignado un Gestor encargado de su vinculación y fidelización, y un asesor integral para la colocación de productos del portafolio de la Cooperativa.

- La **oferta de valor y el modelo de servicio** es otra prioridad estratégica de Coopcarvajal. En este frente, avanzamos en el proyecto de Omnicanalidad en el marco de un modelo de servicio que busca la integración de nuestros canales de atención a la vez que incluye la autogestión de requerimientos; también implementamos un CRM para gestionar de manera eficiente la información de los asociados y los procesos comerciales. La implementación de este proyecto, en conjunto con los modelos y protocolos de servicio que se adoptaran en 2024, nos permitirá ofrecer una experiencia de servicio más fluida e integrada.
- Impulsar el **crecimiento rentable** a través de la optimización y articulación

de la gestión financiera, comercial y de riesgos, se ha convertido en un pilar clave para alcanzar los resultados y la sostenibilidad. En esta prioridad estratégica se adelanta un proyecto que contempla cuatro dimensiones: 1) focalización estratégica; 2) rentabilidad y pricing; 3) modelo comercial y 4) gestión de riesgos segmentada. Es de destacar los logros obtenidos en el fortalecimiento del modelo comercial enfocado en la integralidad y segmentación de la oferta de valor y la implementación de un back de operaciones para soportar y optimizar los procesos misionales, así como los modelos y herramientas implementadas.

- En el frente de **talento humano y los procesos**, se vienen adelantando diferentes iniciativas de diseño organizacional, modelo por competencias y modelos de compensación, que nos han permitido articular la arquitectura organizacional con la estrategia para el cumplimiento de las metas trazadas.

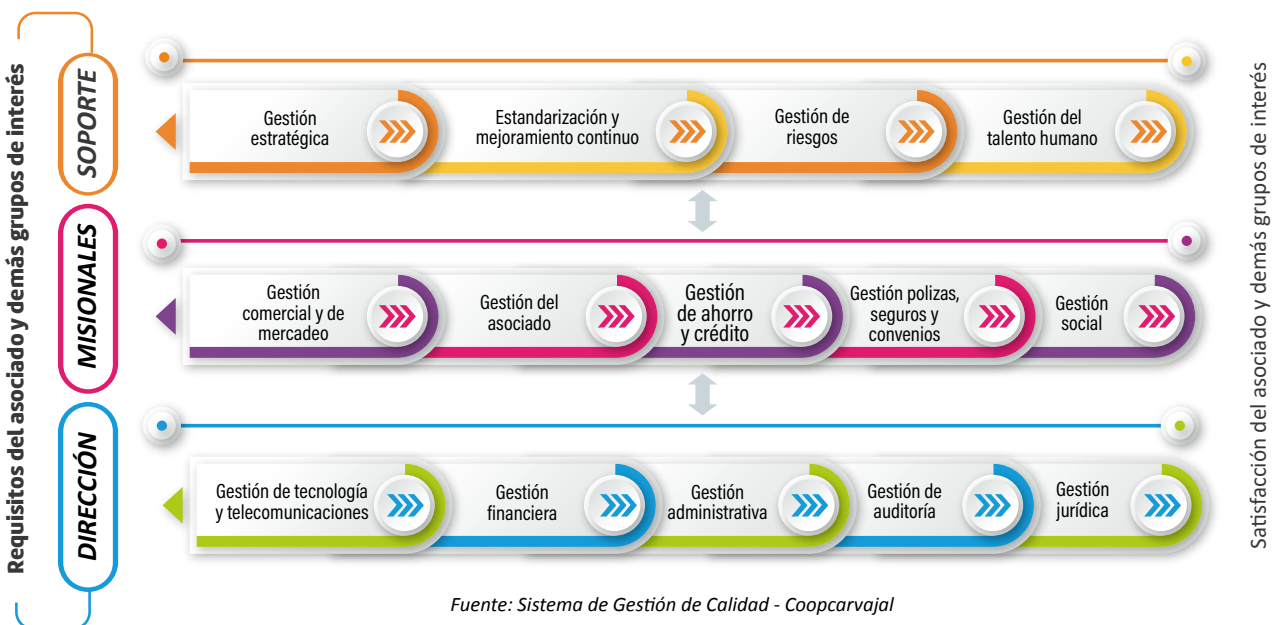
En cuanto a las iniciativas de **innovación**, observamos como la mayoría de los cambios que hemos realizado en Coopcarvajal en los últimos años están vinculados a la digitalización y el uso de herramientas de autogestión. Estos cambios nos han permitido abrir nuevas posibilidades para la diversificación de

productos, procesar grandes volúmenes de datos de forma más eficiente y responder de forma más personalizada a las necesidades de los asociados. El año 2023 no fue la excepción, implementando nuevos modelos y la automatización de flujos en el Core LINIX, entre los cuáles se destacan los desarrollos realizados en el modelo de colocación créditos, modelo de tesorería, modelo de seguros y servicios y el fortalecimiento de los procesos de tarjeta virtual, incrementando la agilidad de respuesta durante todo el proceso, con un impacto directo en la experiencia y satisfacción del asociado.

### Mapa de procesos

La articulación de la estrategia, los procesos y la arquitectura organizacional de Coopcarvajal, se logra a través de un flujo de trabajo esquematizado en el mapa de procesos, permitiendo definir y alinear de forma sistémica cada una de las actividades que constituyen nuestra cadena de valor, desde que un asociado llega a la cooperativa con necesidades y expectativas, hasta que recibe atención, califica nuestro servicio y logramos su recomendación. Este esquema, arroja unas interacciones entre procesos que involucran a uno o más líderes de áreas y que a su vez, promueven un trabajo colaborativo e interdisciplinario.

Gráfico 4. Mapa de procesos Coopcarvajal







## 1.4 Gestión del asociado

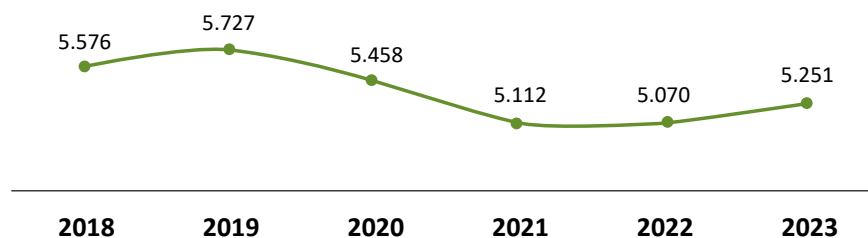
### 1.4.1. Gestión y conocimiento del asociado

En Coopcarvajal, la gestión del asociado es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa, es así como, revertir la tendencia de decrecimiento en la base social tras los efectos de la pandemia en 2020, viene siendo una de las prioridades estratégicas de la gestión.

Para este fin, se presentaron y aprobaron en la Asamblea Ordinaria del mes de marzo de 2023 y la Asamblea Extraordinaria del mes de octubre de 2023, dos reformas estatutarias, que tuvieron como marco la normatividad del sector cooperativo y la reglamentación propia del estatuto de la Cooperativa, las cuales permitieron por un lado, ampliar la base social hacia colaboradores con contrato a término fijo y obra labor con antigüedad de un año, y por el otro, abrir una ventana temporal con motivo de la celebración de los 80 años de la Cooperativa para exasociados que voluntariamente se retiraron hasta marzo 2023.

Como resultado, logramos revertir la tendencia de decrecimiento en la base social, llegando a 5,251 asociados, frente a 5.070 asociados del año anterior.

Gráfico 5. Dinámica de la base social



Fuente: Sistema de información LINIX- Reportes 184 y 185

*Ampliación del vínculo de asociatividad a toda la base de colaboradores de la Organización Carvajal:* A partir de septiembre, se amplió la posibilidad de vincularse como asociado a la Cooperativa a colaboradores con contratos a término fijo y obra labor con más de un año de antigüedad continuo o discontinuo. Esta campaña tuvo mayor fuerza entre septiembre y noviembre con una importante aceptación por parte de los colaboradores de Carvajal y los líderes de las empresas que la componen.



Pieza gráfica 1. Vinculación de asociados a término fijo o por obra - labor

*La historia continúa:* Con motivo de la celebración de los 80 años de la cooperativa, se aprobó por un periodo de tiempo determinado, el reingreso de

ex asociados que conservan su vínculo laboral con la Organización Carvajal y se retiraron voluntariamente hasta marzo de 2023. Esta ventana para que los exasociados reinicien su ciclo de vida en la Cooperativa inició en diciembre de 2023 y concluirá en mayo de 2024.



Pieza gráfica 2. Reingreso de exasociados

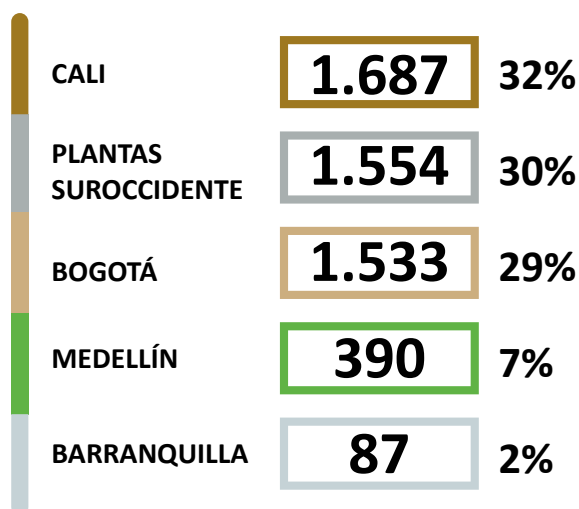
### 1.4.2. Carterización de la base social

Una de las cuatro dimensiones definidas en el marco del proyecto de crecimiento rentable, contempla la gestión comercial segmentada y con un mayor entendimiento del ciclo de vida del asociado desde que se vincula a la Cooperativa, es así como, hemos venido fortaleciendo el modelo comercial enfocado en la Carterización de la población por georreferenciación. Este enfoque llevó a una decisión estratégica de migrar de un modelo de atención

centralizado de orden nacional a un modelo zonificado por geografía, que implicó la designación de equipos con líderes de gestión del asociado por zona, responsables de vincular, fidelizar y profundizar la comunidad de asociados en cada región.



### Población por distrito Coopcarvajal



El distrito con mayor población es **Cali** con **32%** (1.687 asociados), seguido por **Plantas suroccidente** con un **30%** (1.554 asociados).

Ha sido este ejercicio de conocimiento a través de la segmentación y caracterización de nuestra base social, lo que nos ha permitido identificar los diferentes perfiles de nuestros asociados con sus particularidades y similitudes sociodemográficas, base fundamental para definir las estrategias de profundización para el 2024.

### Caracterización de los asociados de Coopcarvajal

- **Distribución por género:** En Coopcarvajal, contamos con una comunidad diversa e igualitaria. Nuestra población de asociados se divide en un 53% de hombres (2.766 asociados) y un 47% de mujeres (2,485 asociadas).
- **Distribución por edad:** La mayor concentración de nuestros asociados se encuentra entre los 36 y 60 años, con un 61% (3,177 personas) del total. Le sigue el grupo de 25 a 35 años, con un 23% (1,204 personas).

- *Participación de asociados mayores:* También tenemos un grupo representativo de asociados mayores a 60 años, con un 15% (768 personas) de participación en la comunidad.
- *Crecimiento en la población joven:* Es importante destacar un crecimiento superior al 65% en la población joven, con 102 asociados entre los 18 y 24 años, en comparación con los 62 asociados del 2022 en este mismo rango de edad.
- *Antigüedad en la cooperativa:* La fidelidad de nuestros asociados es uno de los ejes centrales de nuestra solidez y sostenibilidad. El 41% de ellos (2,139 personas) lleva más de 10 años con nosotros, el 22% (1,160 personas) entre 6 y 10 años, el 27% (1,403 personas) tiene entre 1 y 5 años de antigüedad, y el 10% (549 personas) menos de un año.
- *Familias y personas a cargo:* Nuestra comunidad está compuesta por familias fuertes y comprometidas. Contamos con 552 madres cabeza de familia y 1.633 padres cabeza de familia, con un estimado de 2,304 personas a cargo.
- *Nivel de escolaridad:* Los asociados de Coopcarvajal presentan elevados niveles educativos. El 20% (1,045 personas) ha completado la etapa básica y secundaria, el 27% (1,401 personas) tiene estudios técnicos o tecnológicos, el 36% (1,868 personas) tiene formación profesional y el 18% (937 personas) ha realizado estudios de posgrado.

### 1.4.3. Tasa de uso de los asociados

Al cierre de 2023, Coopcarvajal alcanzó una comunidad de 5.251 asociados, quienes tenían a su disposición un total de 9.682 productos vigentes. Esto representa una tasa de uso de 1,84 productos por asociado, lo que indica un alto nivel de engagement por parte de la base social.

- *Tasa de uso por asociado:* Con un indicador de 1,84 productos por asociado logramos demostrar la conexión de nuestros asociados con el portafolio de productos y servicios disponibles para su beneficio y el de su familia.
- *Tasa de uso por asociado con al menos un producto:* Es importante destacar que el 99,8% de los asociados (5.242) cuentan con al menos un producto activo con la cooperativa. Esto refleja un alto nivel de inclusión financiera y un compromiso con el desarrollo de la cooperativa.

### 1.4.4. Gestión del sistema de atención de PQRS

En línea con la construcción de un modelo de servicio eficiente, para el 2023 dimos continuidad al sistema de gestión de PQRS que tiene como propósito el disponer de un espacio en el que nuestros asociados e interesados puedan presentar sus ideas, quejas, reclamos y sugerencias de manera presencial en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, por correspondencia a la oficina principal en Cali, de forma virtual a través del correo electrónico o desde la oficina virtual.

Este sistema nos ha permitido gestionar de manera eficiente las peticiones,

quejas y reclamos de nuestros asociados e interesados, brindando una respuesta oportuna y eficaz a sus necesidades, de esta manera, en Coopcarvajal continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de nuestros servicios.

Durante el año 2023 se recibieron 274 radicaciones, donde las solicitudes representaron el 41% del total (111), seguidas por quejas con un 27% (73), peticiones 22% (59), reclamos 10% (28) y sugerencias con un 1% (3).

Tabla 2. PQRS registradas 2023

Motivo	Cantidad	Partic.
Solicitud	111	41%
Queja	73	27%
Petición	59	22%
Reclamo	28	10%
Sugerencia	3	1%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Modulo de PQRS Linix

Entre las principales incidencias de PQRS, se encuentra una mayor participación en las relacionadas con aportes, auxilios, convenios y beneficios, seguido de productos financieros.

Tabla 3. Incidencias de PQRS

Principales incidencias	Cant.	Partc.
Aportes, auxilios, convenios y beneficios	76	28%
Productos financieros	81	29%
Gestión del asociado (consultas, ingresos y retiros)	72	26%
Tesorería, negociación de pagos y certificados	45	16%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Modulo de PQRS Linix



Uno de los indicadores que cobra mayor relevancia en la segmentación y conocimiento de nuestra base social es la **actualización de los datos de asociados y sus familias**, siendo esta una responsabilidad de cada miembro de la comunidad al finalizar cada año de permanencia. Al cierre del 2023 logramos actualizar el 91% de nuestra base de asociados a través de la actividad nacional Bingo Virtual, con la que además de avanzar en la estrategia para cumplir con la normatividad vigente de actualización de datos, propiciamos un espacio de entretenimiento con una importante asistencia de 1.912 asociados. Al cierre de periodo 4.790 asociados completaron el proceso, y estamos gestionando la actualización de los 452 restantes (9%).

#### 1.4.5. *Gestión democrática*

En el marco del presente informe de gestión, se presenta un resumen de las actividades y decisiones tomadas en el ejercicio de la gestión y control democrático durante la vigencia 2023.

#### *Consejo de Administración 2023*

*Compromiso y acompañamiento en la toma de decisiones:* El Consejo de Administración de Coopcarvajal se reunió en 58 ocasiones durante la vigencia 2023 para el seguimiento a los planes estratégicos, a los resultados y la toma de decisiones, evidenciando un alto compromiso con la gestión de la Cooperativa.

Tabla 4. Reuniones del Consejo de Administración 2023

Tipo de sesión	Sesiones	Asistencia
Ordinaria presencial	2	100%
Extraordinaria presencial	1	100%
Ordinaria no presencial	9	95%
Extraordinaria no presencial	46	98%
<b>Total sesiones</b>	<b>58</b>	<b>97%</b>

Fuente: Libro de actas

#### *Asamblea General de Delegados 2023*

El pasado 11 de marzo de 2023, se llevó a cabo la Asamblea General de Delegados con la participación de 73 delegados a nivel nacional que fueron elegidos para el periodo 2023-2025, alcanzando una asistencia del 97,33% de los delegados hábiles. Durante la jornada se realizó la presentación y aprobación de los resultados de la gestión social, administrativa y financiera del año 2022, así como la revisión y aprobación de la Reforma Estatutaria presentada.

Previo a esta jornada se llevaron a cabo diversos espacios de participación y socialización como fueron las Reuniones informativas y la Pre-asamblea:

- *Reuniones informativas:* Organizamos jornadas virtuales el 28 de febrero, contando con la siguiente agenda: 1) Fundamentos básicos de economía solidaria; 2) Fundamentos básicos de finanzas cooperativas; 3) Aspectos generales de la Asamblea General de Delegados 2023; 4) Proyecto de reforma del estatuto; 5) Balance social y solidario.
- *Pre-asamblea:* Realizamos una jornada presencial el 10 de marzo con la asistencia de 64 delegados representantes de los distritos a nivel nacional. En este importante espacio de participación, se abordaron los resultados, logros y retos de la gestión del 2023: 1) Entorno y prioridades estratégicas; 2) Gestión del asociado; 3) Gestión comercial y mercadeo; 4) Gestión tecnológica; 5) Proyecto de reforma al estatuto; 6) Gestión de riesgos; 7) Balance social; 8) Balance económico.

### **Principales decisiones tomadas en la Asamblea:**

- 1. Aprobación del informe de gestión y estados financieros:** La Asamblea aprobó por mayoría, los Estados Financieros y el informe de gestión al 31 de diciembre de 2022
- 2. Revalorización de aportes y fondos sociales:** La Asamblea aprobó por mayoría, la destinación del 50% del remanente de los excedentes del año 2022, representado en \$713 millones: **1)** Revalorización de aportes 30% (\$214 millones) y **2)** Fondos sociales el 70% (\$499 millones).
- 3. Recomendaciones y proposiciones:** Se recibieron 29 recomendaciones y proposiciones, relacionadas con auxilios, servicios, convenios y canales de atención, de las cuales 17 se trasladaron a la administración para su estudio y 12 quedaron resueltas durante el desarrollo de la comisión respectiva.

En consideración a la celebración de los 80 años de Coopcarvajal, se aprobó una proposición para estudiar la viabilidad de incluir un artículo transitorio del Estatuto, con el fin de permitir durante un lapso de tiempo, el reingreso a quienes fueron asociados de la cooperativa y perdieron el vínculo por retiro voluntario, siempre y cuando cumplan las condiciones para ser asociados.



Imagen 2. Asamblea de Delegados

**4. Reforma del estatuto:** Fue aprobada por mayoría el proyecto de reforma del estatuto presentado, el cual contempló:

- *Ampliación del vínculo de asociación a empleados a término fijo y obra labor:* Con el fin de potenciar el crecimiento de la base social y extender los beneficios a una mayor población de asociados, se aprobó la ampliación del vínculo laboral que permitirá la asociación de empleados con contrato a término fijo u obra labor de la Organización Carvajal y de Coopcarvajal, con al menos un (1) año continuo o discontinuo de contratos laborales en un periodo máximo de tres (3) años.

- *Asociado en receso*: Esta medida ofrece a los asociados una alternativa para conservar su calidad de asociado en casos de difícil situación económica o de calamidad o, por ausencia del país.
- *Cuota mensual/ampliación del beneficio de ahorro permanente*: Esta medida ofrece a los asociados la posibilidad de destinar hasta un 25% de la cuota mensual para constituir un ahorro escalonando, según la antigüedad del asociado en la cooperativa. Ampliación de las condiciones para retirar el ahorro.
- *Reingreso de Exasociados*: Permitir el reingreso de asociados que se hubieran retirado voluntariamente, siempre que cumplieran con los requisitos estatutarios.
- Atender la sugerencia impartida por la Superintendencia de la Economía Solidaria de ajustar los artículos 56, 57, 67, 68, 73 y 76 señalados por dicha entidad en el control de legalidad de la última reforma de marzo de 2023.
- Modificar los artículos 21 y 97 del estatuto, con el objetivo de operativizar los parámetros y lineamientos del ahorro permanente, y del retiro voluntario de los asociados, a través de reglamentos y, acorde con la dinámica requerida por la operación y los cambios normativos.

### **Asamblea General Extraordinaria de Delegados No Presencial 2023**

El 7 de octubre de 2023 se celebró la Asamblea General Extraordinaria de Delegados No Presencial, la cual contó con la participación de 66 delegados, alcanzando una asistencia del 88% de los delegados hábiles. En este espacio de participación democrática, el Consejo de Administración presentó para la aprobación de la Asamblea un proyecto de reforma al estatuto, el cual fue aprobado con el voto favorable de más de 2/3 partes de los delegados asistentes, obteniendo una votación de 54 votos a favor de 65 votos.

El proyecto de reforma contempló tres bloques de decisión en torno a fortalecer su base social, dinamizar los productos de ahorro y dar cumplimiento a las directrices de la Supersolidaria:

### **Requisitos estatutarios para el reingreso de exasociados:**

Dando cumplimiento a esta solicitud se realizaron los análisis de viabilidad ante la Superintendencia de Economía Solidaria, que concluyó en la posibilidad de reingreso de ex asociados a la Cooperativa, para aquellos que mantienen el vínculo laboral con alguna de las empresas de la Organización Carvajal. Es así como, los ex asociados que cumplan este requisito y se haya retirado voluntariamente de la Cooperativa hasta el 10 de marzo de 2023 podrán solicitar de nuevo su ingreso, durante el período contemplado entre el 11 de diciembre de



2023 y el 31 de mayo de 2024, siempre que cumplan los requisitos estatutarios para ser Asociado.

### Participación en espacios gremiales

Coopcarvajal participó en los escenarios convocados por las agremiaciones del sector, estando presentes en la **Asamblea General de Asociados** a CONFECOOP y en los diferentes eventos organizados por ASCOOP, asistiendo al **Encuentro de Cooperativas con actividad financiera** para analizar los retos de la regulación y la supervisión a la actividad cooperativa financiera, al **Foro de comunicaciones y cooperativismo** donde se abordaron las tendencias de marketing, comunicación

e inteligencia artificial aplicadas a nuestro modelo de negocio, al Encuentro de derecho cooperativo y solidario donde se analizaron los cambios en la modernización de la legislación cooperativa y solidaria en los temas que hoy requiere el sector y al **XXII Encuentro de Juntas de Vigilancia** donde se aplicaron elementos conceptuales y experiencias para el control social.

Resaltamos también nuestra participación en la **Conmemoración de los 25 años de FOGACOOOP**, evento en el que se exalto su importancia para el sector cooperativo, desarrollando una agenda académica enfocada al fortalecimiento institucional de las cooperativas.



Imagen 3. ASCOOP





## *1.5 Gestión comercial y de mercadeo*

### *1.5.1. Asesoría especializada y segmentación de campañas*

Con miras a fortalecer la comunidad de asociados, para el año 2023 implementamos un modelo comercial centrado en optimizar la atención a nuestros asociados. En este modelo hemos priorizamos la formación de un equipo integral altamente capacitado. Tras el inicio del nuevo modelo en el último trimestre de 2023, implementamos la carterización y la gestión comercial de la base social de acuerdo con su segmentación en zonas geográficas, buscando entregar productos y servicios acordes con las características de los segmentos y las regiones.

### *1.5.2. Campañas Coopcarvajal*

¡En Coopcarvajal, acompañamos cada momento!: Apoyados en una metodología comercial integral, impulsamos la colocación de productos y servicios, con énfasis en las siguientes líneas de crédito que buscaban acompañar a nuestros asociados en diferentes momentos de su vida:

- **Colocación de créditos**

Generamos desembolsos de crédito por \$31,093 millones en 17 modalidades de préstamo, siendo las modalidades de libre inversión, compra de cartera, vivienda y créditos sobre aportes, las de mayor participación. Otorgamos a 3,746 asociados el acceso a financiación de recursos para cumplir sus propósitos, cerrando así con un saldo acumulado de cartera bruta por \$64.488 millones.

Tabla 5. Colocación de créditos

Línea de crédito	Monto	Asociados	Part. (%)
Libre Inversión	10,542	1,004	33.9%
Promoción compra de cartera	7,918	423	25.5%
Vivienda + Remodelación	4,437	49	14.3%
Créditos sobre aportes	4,077	623	13,1%
Cupo preaprobado	1,586	303	5.1%
Vehículo	984	13	3.2%
Otras líneas de crédito	1.549	1,331	5,0%
<b>Total General</b>	<b>31,093</b>	<b>3,746</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Linix - Cifras en millones



Pieza gráfica 3. Libre inversión septiembre 2023



Pieza gráfica 4. Compra de cartera

### Libre Inversión

Con esta modalidad de préstamo logramos aportar un valor de \$10,542 millones en 1,004 créditos aprobados. El 49% de los créditos fueron aprobados para hombres y el 69% de los créditos libre inversión fueron tomados por asociados mayores a 35 años, siendo Cali la mayor sucursal con desembolsos para esta modalidad.

### Compra de cartera

Con esta modalidad otorgamos \$7,918 millones en 423 créditos aprobados. El 57% de los créditos fueron aprobados para hombres y el 74% de los créditos fueron tomados por asociados mayores a 35 años, siendo Bogotá la sucursal con mayores desembolsos para esta modalidad.



Pieza gráfica 5. Crédito de vivienda

## Compra de vivienda

Con esta modalidad otorgamos \$4.437 millones en 49 créditos aprobados para que nuestros asociados para la compra casa nueva, usada o remodelar su vivienda. El 59% de los créditos fueron aprobados para hombres y el 78% de los créditos fueron tomados por asociados mayores a 35 años, siendo Bogotá, con el 63%, la sucursal con mayores desembolsos por esta modalidad.



## Captación de depósitos y ahorros

Durante el año 2023, nos enfocamos en fortalecer la cultura del ahorro e inversión entre nuestra comunidad. Logramos que el 61% de nuestra comunidad creyera en el ahorro como un medio para alcanzar sus metas. Esto se tradujo en un total de 3,181 asociados que confiaron en nosotros, ahorrando e invirtiendo en nuestras modalidades de ahorro y CDAT, un 30% de asociados más que el año pasado.

Las tasas de interés que ofrecimos fueron competitivas, contribuyendo con el fortalecimiento del patrimonio de nuestros asociados. En la tabla inferior presentamos la composición de las diferentes líneas de ahorro.

Tabla 6. Captación de depósitos y ahorros

Línea de ahorro	Valor	Part. (%)
Ahorro Navideño	174,31	1,0%
Ahorro Permanente	219,60	1,3%
Ahorro Programado	381,28	2,2%
Ahorro Voluntario Fijo CDAT	10.131,75	57,9%
Ahorros a la Vista	6.602,95	37,7%
<b>Total</b>	<b>17.509,89</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Linix - Cifras en millones



## Ahorro programado

Soportamos las metas financieras de ahorro de 288 asociados con depósitos que ascendieron a un total de \$381 millones, a través de un plan de ahorro personalizado.

Este producto se caracteriza por ofrecer rendimientos competitivos que se depositan en las cuentas de ahorro a la vista de los asociados una vez finalizado el plazo pactado. De esta manera, no solo apoyamos el cumplimiento de las metas financieras de nuestros asociados, sino que también les brindamos la oportunidad de obtener un retorno sobre su inversión.

**Ahorrando ¡si es posible!**

Cooperativa de Ahorro y Cuentas de Ahorro

Piensa en tu futuro, y en el de *tu familia*

programate con un **ahorro programado** y cumple tus metas:

estudio | viajes | vivienda | vehículos

Si ahorras desde **\$60.000** mensuales por **24 meses** o más **¡te damos un obsequio!**

**Termo metálico** Para Ahorros entre \$60mil y \$100mil

**Sanduchera** Para Ahorros Mayores a \$100mil

Para más información **¡llámanos al 602 4863707 opción 2**

\*Aplica para aperturas del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023. Aplican términos y condiciones.

Pieza gráfica 6. Ahorro programado

**Ahorrando es posible**

Aumenta tu rentabilidad con nuestro: **CDAT**

Si aperturas o renuevas el tuyo con un incremento de capital desde **\$3 millones**

A un plazo de 90 ó 180 días...

¡Tendrás un **obsequio especial!**

Más información: (602) 486 3707 Opción 2 - Ahorros.

Aplican términos y condiciones. Solo para aperturas del 22 de septiembre al 31 de octubre. Imágenes de referencia.

Pieza gráfica 7. Ahorro voluntarios fijo CDAT

## Ahorro voluntario fijo CDAT

Con esta modalidad apoyamos a un total de 315 asociados que confiaron en la Cooperativa para depositar y obtener rentabilidad sobre \$10.132 millones de pesos invertidos en el transcurso del 2023. También premiamos la inversión y el incremento en el capital en nuestros depósitos, con obsequios especiales y beneficio de tasa por antigüedad.

## Seguros y servicios

Alcanzamos una cobertura del 48% de nuestros asociados con uno o más seguros y servicios de nuestro portafolio en 2023. Para ampliar el alcance de nuestros beneficios, realizamos alianzas con los corredores de seguros AON y Marsh para que no solo los asociados, sino también sus familiares, pudieran acceder a ellos. Como resultado de estas estrategias, finalizamos el año con un total de 6,493 beneficiarios, lo que representa un impacto positivo en la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias:

Tabla 7. Seguros y servicios

Seguros y servicios	N. de asociados	% Participación
Exequiales	1.263	50%
Seguro vehículo	996	39%
Salud	824	33%
Pólizas	723	29%
Asistencia médica en casa	612	24%
<b>Total general</b>	<b>2.530</b>	<b>100%</b>

Fuente: Linix - \*Cifras en millones

## Sede Villa de Leyva

En el año 2023, un total de 87 asociados y sus familias disfrutaron de la sede vacacional de Villa de Leyva, beneficiando un total de 660 visitantes. La casa tiene una capacidad de alojamiento de 10 personas por noche, mientras que el apartamento tiene una capacidad de 5 personas por noche. Los asociados y sus familias tuvieron la oportunidad de disfrutar de este hermoso lugar histórico, reconocido por su arquitectura colonial, calles empedradas y un ambiente tranquilo.



Pieza gráfica 8. Sede vacacional Villa de Leyva



Tabla 8. Villa de Leyva

Sede Villa de Leyva	No noches	No asociados	No Beneficiados
Casa	96	45	450
Apartamento	87	42	210
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>87</b>	<b>660</b>

Fuente: Registro de visitantes

### 1.5.3. Implementación de Bitrix24 para la gestión comercial y el relacionamiento con nuestros Asociados

En el marco del proyecto de omnicanalidad, culminamos en septiembre de 2023 la implementación de Bitrix24, herramienta tipo CRM (Customer Relationship Management) que permite consolidar diferentes canales de comunicación en una sola bandeja (redes sociales, WhatsApp, formularios de intención, entre otros).

Esta herramienta nos ha permitido centralizar la gestión de consultas de los asociados, con el fin de mejorar el seguimiento y solución de sus solicitudes. Lo anterior se suma a la nueva estructura comercial implementada en el último trimestre de 2023, que contempla la asignación a cada asociado, de un asesor integral y un gestor del asociado de acuerdo con su zona geográfica, buscando con esta estrategia mejorar la experiencia del asociado.

Como resultado de esta implementación, se registraron 826 intenciones en el CRM entre septiembre y diciembre de 2023, donde la mayoría de las consultas (40%) se relacionaron con productos financieros de ahorro y crédito, seguidas por las consultas de gestión del asociado, vinculaciones y retiros (36%) y las solicitudes de información sobre auxilios y beneficios (19%).

Tabla 9. Motivo de consulta Bitrix24

Motivo de consulta	N. de Intenciones	% de participación
Productos financieros	337	40%
Gestión del asociado (consultas, ingresos y retiros)	286	35%
Aportes, auxilios, convenios y beneficios	159	19%
Tesorería, negociación de pagos y certificados	44	5%
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>

Fuente: CRM Bitrix24

De otro lado, unificamos también las consultas generales del WhatsApp de orientación, Instagram y Facebook. Producto de esta implementación, entre septiembre y diciembre de 2023, recibimos 1.866 interacciones, de las cuales el 81% provinieron de WhatsApp.

El año 2024 tendrá como uno de sus principales retos principales, la automatización de las respuestas con mayor consulta que permitan concentrar los esfuerzos en las solicitudes de mayor profundidad y con ello lograr mejorar la percepción de servicio en nuestra comunidad de asociados.

Tabla 10. Interacción en vivo en canales digitales

Canal	N. de Interacciones	% de participación
Whatsapp	1511	81%
Instagram Direct	328	18%
Facebook -Messenger	27	1%
<b>Total</b>	<b>1866</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bitrix24 CRM

### 1.5.4. Informe de redes sociales Coopcarvajal 2023: Construyendo Comunidad

A continuación, presentamos un análisis del desempeño de las redes sociales de Coopcarvajal durante la vigencia de gestión del año 2023. Abordaremos los principales indicadores de rendimiento, contenido destacado y el impacto generado en la comunidad digital.

#### Contexto general:

- **Plataformas activas:** Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube.
- **Público objetivo:** Asociados, colaboradores, potenciales asociados, público en general.
- **Objetivos principales:** Fortalecer la comunicación bidireccional, aumentar el engagement, posicionar la marca Coopcarvajal, generar leads y fidelizar.

## Indicadores clave

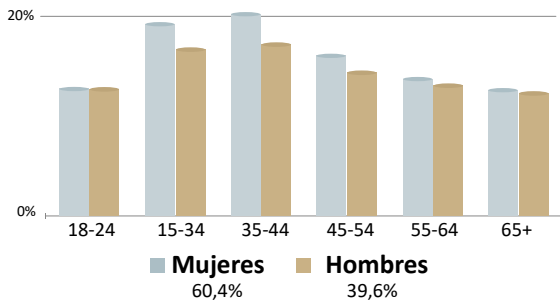
Para efectos de este reporte, tomaremos los resultados de las dos principales redes en las que tenemos impacto. En cuanto a los seguidores, Facebook cuenta con una base considerablemente mayor que Instagram, con 17.854 usuarios frente a los 4.202 de dicha plataforma. Sin embargo, Instagram presenta una tasa de interacción más alta, evidenciando un mayor engagement por parte de sus seguidores.

Tabla 11. Indicadores claves

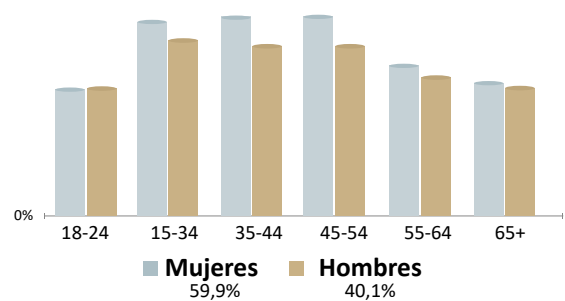
	Instagram*	Facebook*
Seguidores:	4,202	17,854
N. de visitas:	9,317	7,088
Alcance:	7,5 Mil	12,2 Mil
Interacciones:	3 Mil	3,4 Mil
Publicaciones:	214	199
Historias:	412	

\*Meta, estadísticas de rendimiento 1 de enero 2023 a 31 de diciembre 2023

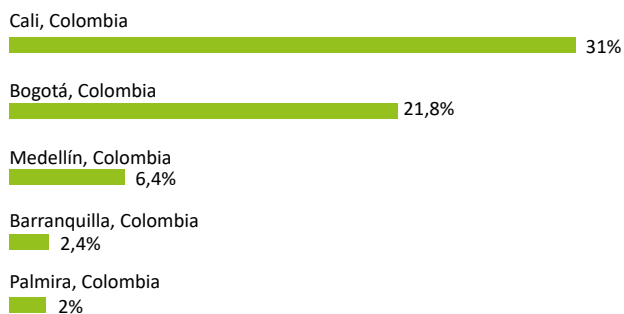
Gráfica 6. Seguidores por género y edad - Instagram



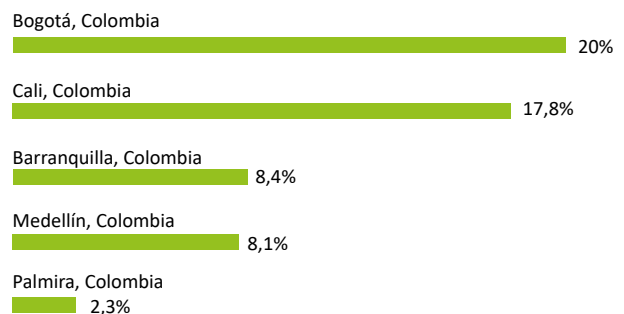
Gráfica 7. Seguidores por género y edad - Facebook



### Principales ciudades



### Principales ciudades



\*Meta, estadísticas de rendimiento 1 de enero 2023 a 31 de diciembre 2023

**Facebook:**



Pieza gráfica 9. Villa de Leyva



Pieza gráfica 10. Bingo virtual

Información general:

Alcance **2.634**    Impresiones **2.711**    Interacciones **48**

Alcance **2.068**    Impresiones **2.124**    Interacciones **18**

**Instagram:**



Pieza gráfica 11. Niños de película



Pieza gráfica 12. Pizza lovers

Información general:

Alcance **2.749**    Impresiones **3.597**    Interacciones **181**

Alcance **2.487**    Impresiones **3.973**    Interacciones **1.272**

## Publicaciones con mayor alcance\*

*Análisis sociodemográfico del alcance:* Las mujeres son la mayoría de los seguidores en ambas plataformas, con un 39.6% en Instagram y un 40.1% en Facebook. En cuanto a la edad, el rango con mayor presencia en Instagram es el grupo de 25 a 34 años, mientras que en Facebook se observa una mayor concentración en el rango de 35 a 44 años.

*Principales Ciudades:* Cali y Bogotá se consolidan como las ciudades con mayor concentración de seguidores en ambas plataformas. En Instagram, Cali lidera con un 31% de los seguidores, seguida por Bogotá con un 21.8%. En Facebook, Bogotá se ubica a la cabeza con un 20%, seguida por Cali con un 17.8%.

La principal estrategia gráfica del 2023 se basó en el storytelling a través de:

- Reels de nuestros asociados que han recibido beneficios: Estos videos muestran de forma real y cercana el impacto positivo de Coopcarvajal en la vida de asociados y sus familias.
- Campañas que resaltan el acompañamiento a la comunidad: Se busca conectar con las emociones del público digital al mostrar cómo Coopcarvajal está presente en momentos importantes de la vida de nuestros asociados con productos financieros y convenios, como la compra de vivienda, actividades turísticas, crecimiento profesional y educación, entre otras.
- Tips para la salud mental y financiera: Estos videos ofrecen contenido útil y práctico para mejorar el bienestar de nuestra comunidad.
- Actividades de entretenimiento enfocadas en el fortalecimiento de la concentración y activación cerebral con retos: Se busca fomentar la participación de la comunidad de forma divertida y educativa.

En Coopcarvajal hemos consolidado una presencia sólida en las redes sociales, con un impacto positivo en nuestra comunidad digital. Las estadísticas de Google Analytics para los diferentes canales evidencian un crecimiento constante en el número de seguidores, interacciones y alcance.





## 1.6 Gestión de tecnología

A medida que avanzan las tecnologías, Coopcarvajal ha necesitado de infraestructuras digitales más sólidas, en particular conexiones a internet de alta velocidad y calidad. Estas conexiones brindan la capacidad operacional requerida para implementar nuevos flujos de procesos y hacer posible su utilización, de esta manera, todos los colaboradores pueden desarrollar las competencias necesarias para brindar una mejor atención, enfocándose con mayor precisión en resolver las necesidades del asociado.

Es así como, durante el año 2023 nuestra única constante fue continuar planificando y validando soluciones de tecnología adecuadas y rentables que respondan a las necesidades de todos los usuarios.

### 1.6.1. Plataforma Tecnológica

Seguimos progresando en la incorporación de tecnologías digitales avanzadas, como inteligencia artificial, analítica de datos y computación en la nube. Esto nos ha permitido combinar los procesos tradicionales, con los procesos digitales en un proceso sinérgico, que da lugar a un nuevo sistema digitalmente entrelazado en el que ambos modelos se integran e interactúan.

- **Infraestructura Tecnológica:** Apostando por un modelo de costo-efectividad y de seguridad, Coopcarvajal soportó su operación bajo el modelo “CLOUD COMPUTING, el cual soporta la operación de los servidores

principales de Aplicaciones, Base de Datos y Directorio Activo. Gracias a la facilidad de escalabilidad de este modelo, logramos aumentar la capacidad de almacenamiento del servidor de base de datos en 200 GB de estado sólido y así dar cumplimiento con las nuevas exigencias de la aplicación Core de negocio para el almacenamiento de repositorios de las tramas.

El equipo de especialistas aplicó las medidas de seguridad necesarias para evitar vulnerabilidades, intromisiones y ataques, manteniendo la privacidad y la seguridad de los datos. Para garantizar la integridad, disponibilidad y rendimiento de los sistemas de información, realizamos el monitoreo permanente de la base de datos del Core principal LINUX y la ejecución de estadísticas una vez al mes.

- **Servicio de Internet:** Manteniendo la alta disponibilidad del servicio y la estabilidad de los sistemas que soportan los canales virtuales, se mantuvo vigente el contrato de servicio de internet dedicado en todas las oficinas del país. Para asegurar la continuidad del servicio, continuamos con el servicio de banda ancha como canal de respaldo en las oficinas principales de Cali y de Bogotá.

- **Seguridad de la información y Ciberseguridad:** Como parte del proceso de seguimiento y monitoreo permanente, implementamos controles

como el doble factor de autenticación (2FA) para la VPN de los usuarios evitando los ataques de fuerza bruta y el doble factor de autenticación (2FA) para todas las cuentas de usuario activas de Office 365 del acceso no autorizado y las suplantaciones de identidad. A lo largo del año detectamos siete incidentes de seguridad a través de las consolas de antivirus y los UTM de Cali y Bogotá. Todos los incidentes fueron calificados como de bajo riesgo y se aplicaron las acciones necesarias para corregirlos.

Ejecutamos pruebas de ingeniería social, utilizando la técnica de phishing y vishing dirigida a los colaboradores de la Cooperativa, con el fin de establecer el nivel actual de conocimiento y el estado de madurez que tiene la organización para identificar y reportar este tipo de ataques informáticos y se aplicaron las medidas de prevención y remediación de acuerdo con los resultados obtenidos.

Registramos las direcciones MAC de todos los equipos para restringir las conexiones a la red, evitando las conexiones no autorizadas en la red de Coopcarvajal y se limitó la navegación semanal de 5 GB para los usuarios in house, evitando el uso inadecuado de la banda ancha.

- **Realizamos copias diarias** de los servicios críticos en el Datacenter, con tres puntos de restauración para garantizar la disponibilidad de las máquinas virtuales y la información. Durante el 2023, se

realizaron tres restauraciones completas en ambientes controlados para verificar la integridad de las copias de respaldo.

- **Mantenimiento de equipos:** Se ejecutó el plan de mantenimiento preventivo programado en toda la infraestructura tecnológica de Coopcarvajal, incluyendo limpieza física y lógica de los equipos de cómputo y Rack de Datos, buscando mantener la vida útil y asegurar una adecuada prestación del servicio.

- **Servicios de autogestión:** La expansión del uso de las plataformas digitales ha impulsado el desarrollo de la economía digital en Coopcarvajal, es así como, mantener disponibles los procesos más críticos para que los asociados pudieran acceder a los servicios transaccionales, se ha vuelto una prioridad en la gestión de la infraestructura tecnológica. Así vemos como viene en ascenso el acceso y uso de los servicios de autogestión por parte de nuestros asociados, principalmente en transacciones relacionadas con intenciones de afiliación, retiro de ahorros a la vista, apertura de CDATs, solicitudes de crédito, desmaterialización de pagarés y formatos, solicitud de auxilios, transferencias en línea a través de la tarjeta virtual y pagos a través de PSE, agilizando sus trámites con mayor comodidad y seguridad, ahorrando tiempo sin necesidad de acudir a una oficina física.

## 1.6.2. Back de operaciones

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los asociados en la solicitud de productos, nuestra meta principal fue implementar el modelo back de operaciones, que automatiza procesos para generar un respaldo en las actividades administrativas, optimizar el tiempo y aumentar la eficiencia en la ejecución de las actividades internas.

La primera fase del proyecto comenzó con la transformación del proceso de colocación de crédito. Las actividades del front comercial, como la validación de datos y requisitos, la confirmación de referencias, el visado de garantías reales y personales, la consulta en listas vinculantes, la consulta en central de riesgo y la firma de documentos de los titulares y codeudores, se trasladaron al back de operaciones. Esto se integró en un único modelo de crédito que permite realizar un seguimiento y control permanente de las nuevas solicitudes realizadas por los asociados.

Es importante destacar que, gracias al apoyo y compromiso de todos los colaboradores y de los proveedores de tecnología, logramos avanzar rápidamente en la digitalización de actividades como la consulta en la central de riesgo, incorporando el servicio de consulta automática LINCEN y el servicio para la firma de documentos LINDOC al modelo. Esto incrementó la agilidad

de respuesta durante todo el proceso, que nos llevó a una fusión integral de las actividades del front y back, con un impacto directo en la experiencia y satisfacción del asociado.

### 1.6.3. *Proyectos de innovación*

En cuanto a los proyectos de innovación, durante el año 2023 se adelantaron diferentes iniciativas que permitieron desarrollar nuevos modelos y la automatización de flujos en el Core LINUX, entre los cuáles se destacan:

- *Modelo de colocación de créditos:*

A través de esta iniciativa, se realizó la migración completa del proceso de colocación de crédito de cliente/servidor a un esquema web. El nuevo modelo incorpora el análisis del crédito, confirmación de referencias, scoring de crédito, aprobación y constitución de garantías, firma electrónica de documentos, contabilización y desembolso en el sistema de información a través de actividades asignadas por responsables en el flujo. Estos modelos fueron el insumo fundamental para la implementación del modelo del back de operaciones.

- *Modelo de Tesorería:* Migración del proceso de giro de órdenes de pago y aplicación de recaudos en la caja de cliente/servidor a un esquema web. Este cambio permite supervisar las

transacciones en tiempo real, ahorrando tiempo y esfuerzo a los colaboradores en la ejecución de tareas repetitivas. Gracias a este modelo, los colaboradores del área de Tesorería pueden enfocarse en actividades no automatizables y disponer de una herramienta para gestionar los recursos de manera eficiente.

- *Modelo de Seguros, Servicios y Convenios:*

En este punto, se dio inicio a la automatización del flujo para la gestión de estos productos buscando mejorar la eficiencia del proceso, aprovechar las oportunidades para reducir el costo de operación y brindar a los asociados la oportunidad de acceder a nuevos servicios de forma ágil, segura y personalizada.

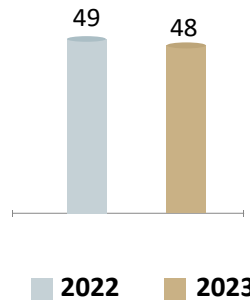
- *Tarjeta virtual:*

Con la implementación de este producto financiero iniciamos la transformación en la forma como nuestros asociados administran su dinero a partir de la unión estratégica de Coopcarvajal con la red de Coopcentral. Es así como, en el 2023 nos enfocamos en la adaptación a la nueva plataforma, permitiendo que progresivamente nuestros asociados hicieran uso de la tarjeta virtual soportada en la línea de crédito rotativo de la Cooperativa, a través de canales transaccionales diversificados (App móvil y Multiportal de Coopcentral) de forma ágil y segura.

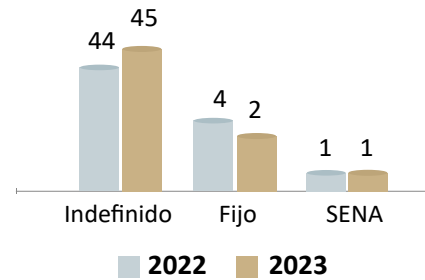
## 1.7 Gestión humana

Gráficas 8. Nuestro talento en cifras

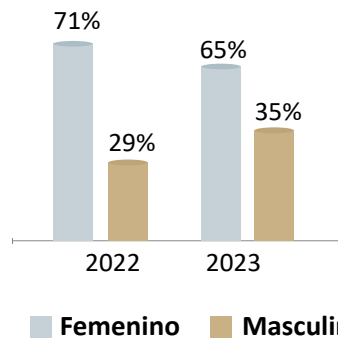
### Total colaboradores



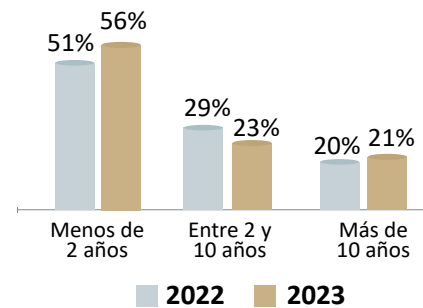
### Colaboradores por tipo de contrato



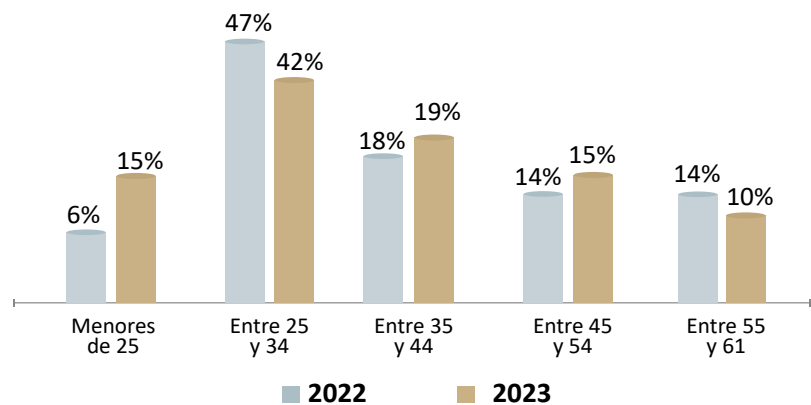
### Colaboradores por sexo



### Colaboradores por antigüedad



### Colaboradores por edad





En Coopcarvajal la gestión del talento humano tiene como objetivo contar con un equipo humano competente, comprometido con el servicio y alineado con nuestros principios y valores para en conjunto lograr la estrategia definida. En el marco de las prioridades estratégicas del 2023 en el frente de gente, procesos e innovación, trabajamos en:

### *Nuestros 4 Valores Coopcarvajal*

En el 2023 hicimos nuestra declaración sobre las 4 razones para trabajar en la Cooperativa como parte de la promesa de valor para nuestros colaboradores:



*Pieza gráfica 13. Cuatro razones Coopcarvajal*

En la Coopcarvajal en 2023 trabajamos en fortalecer y actualizar nuestro **Modelo de Competencias** de manera que nuestros comportamientos apalanquen los resultados y que se encuentren alienados a nuestros principios y valores.

Realizamos la calibración de competencias para 22 de nuestros líderes y colaboradores con potencial, iniciamos a trabajar en sus respectivos planes de desarrollo individual (PDI) y planes de sucesión; lo cual nos sirvió de input para la identificación de aspectos a fortalecer como planeación y seguimiento, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo, trabajo que realizaremos en el 2024 con la iniciativa de Escuela de Líderes Coopcarvajal.

En 2023, 12 de nuestros colaboradores fueron promovidos de cargo, de los cuales 25% corresponde a promoción horizontal y el 75% a promoción vertical. Estas movilizaciones se llevaron a cabo con la implementación de los planes carrera a través del análisis de potencialidad y ajuste al cargo, contribuyendo con el desarrollo profesional y personal de nuestro talento humano.

## *Capacitación*

En 2023 realizamos aproximadamente 3.050 horas en capacitación y formación de nuestros colaboradores. Las acciones de capacitación estuvieron orientadas al mejoramiento de las competencias técnicas y comportamentales sobre conocimientos en líneas de productos y servicios, código de ética y conducta, reforma estatutaria, actualización en Circular Básica Contable y Financiera, curso básico de Economía Solidaria, protocolos de servicio y atención, sistema de gestión de PQRS, liderazgo, competencias del ser, seguridad y salud en el trabajo, brigada de emergencia, manejo del tiempo, entre otras.

## *Desempeño*

En 2023 iniciamos con la definición de los indicadores de desempeño para realizar la medición en el 2024 con lo cual se incorpora la dinámica de seguimiento, retroalimentación y reconocimiento. Finalizando 2023 lanzamos nuestro programa de reconocimiento Milla Extra Coopcarvajal, para colaboradores que realizan un aporte voluntario y extraordinario que va más allá de sus funciones del día a día.

## *Liderazgo*

Nuestro segundo pilar hace referencia a la experiencia de nuestros colaboradores con su líder de equipo, que tiene como

objetivo que el colaborador se sienta tranquilo y seguro al momento de hablar con su líder.

En 2023 realizamos aproximaciones a temas como accountability, delegación y seguimiento de tareas, retroalimentación y trabajo en equipo con las direcciones y jefaturas de Coopcarvajal.

## *Bienestar y calidad de vida*

Brindar una experiencia de bienestar y calidad de vida es nuestro tercer pilar en la propuesta de valor para nuestros colaboradores y sus familias.

En abril de 2023 el Consejo de Administración aprobó nuestra Política Salarial, la cual nos permitirá gestionar el talento y su compensación a través de un marco objetivo, técnico y sostenible, a la vez que nos permitirá avanzar hacia la equidad y competitividad salarial, incorporando a nuestros procesos de talento humano las mejores prácticas para atraer, retener y desarrollar a nuestros colaboradores.

En los meses de julio y agosto de 2023 tuvimos la experiencia de iniciar con el piloto de trabajo en casa, con resultados positivos en temas de productividad y bienestar.

En el 2024 se realizará la puesta en marcha de este proyecto con un esquema de trabajo híbrido para los cargos que por su naturaleza puedan trabajar con esta

modalidad y cuenten con las condiciones ergonómicas y psicosociales requeridas.

## ***Celebración de Quinquenios y Etapa Dorada***

En mayo de 2023 tuvimos la celebración de los quinquenios de 5 de nuestros colaboradores, donde reconocimos su compromiso y contribución a la Cooperativa en compañía de la Gerencia General y Jefes directos.

Igualmente hicimos un homenaje a nuestros colaboradores que han culminado su etapa laboral, llegando a su pensión con la satisfacción del trabajo bien hecho y reconocimiento y agradecimiento por todo su compromiso.

En agosto realizamos un encuentro con los hijos y familiares de colaboradores en una visita a Zoológico en Cali, contamos con la compañía de 50 participantes.

En septiembre tuvimos el encuentro nacional de todos los colaboradores en la ciudad de Cali donde compartimos temas relevantes de avance en la estrategia, estructura organizacional y realizamos la integración de nuestro equipo humano.

En octubre realizamos recibimos la visita de los hijos de nuestros colaboradores para la celebración del día de los niños, tuvieron la oportunidad de conocer las oficinas de la Cooperativa donde trabajan sus padres.

En los temas de Seguridad y Salud en el Trabajo trabajamos en el seguimiento y monitoreo de recomendaciones médicas de acuerdo con exámenes de ingresos y periódicos, actualización de los planes de emergencia de las sedes Cali y Medellín, mediciones de iluminación oficinas y revisión ergonómica de puestos de trabajo. Nuestro índice de ausentismo fue del 4% y no se presentaron accidentes de trabajo.

Resumen de Iniciativas para un mejor ambiente laboral

- Identificación y priorización de infraestructura: se realizó la remodelación de la oficina en Cali y oficina plantas.
- Análisis de carga laboral.
- Diseño de planes de carrera.
- Fortalecimiento del programa de inducción de nuevos colaboradores.

## ***Orgullo Coopcarvajal***

Nuestro último pilar es que nos reconozcamos sintiéndonos orgullosos de trabajar en Coopcarvajal por todas las razones anteriores.

¡Estamos orgullosos de trabajar en la Cooperativa de Carvajal! porque hemos generado cercanía y adoptamos las prácticas de talento humano.



Imagen 4. Celebración del día del niño octubre 2023



Pieza gráfica 14.  
Invitación a colaboradores  
al Zoológico de Cali.

Imagen 5. Colaboradores con reconocimiento de quinquenios y etapa dorada.



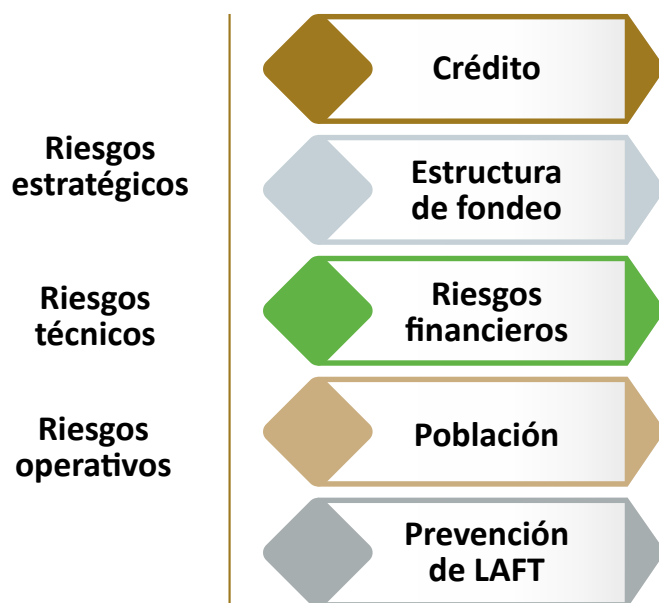
Imagen 6. Celebraciones diciembre 2023



## 1.8 Gestión de riesgos

En Coopcarvajal, la gestión integral de riesgos la hemos basado en los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) en la Circular Contable y Financiera y en la Circular Básica Jurídica. Esta gestión se fundamenta en una estructura de gobierno orientada al logro de los objetivos estratégicos, sobre la base de la gestión, administración y control de riesgos que soportan el crecimiento de nuestro negocio y el aprovechamiento de oportunidades.

Gráficas 9. Gestión de riesgos



El análisis conjunto de la estrategia, la operación y los riesgos implícitos nos muestra que cada proceso tiene diferentes dimensiones de riesgo y complejidad operativa. Por lo tanto, cada unidad de negocio tiene distintas valoraciones





integrales de los riesgos estratégico, técnico y operativo, todos estos alineados con el cumplimiento de nuestra planeación estratégica y los objetivos que la preceden. De igual forma, monitoreamos constantemente la evaluación del apetito de riesgo y la modificación de los límites, si estos no están alineados con la política general.

Aplicamos el modelo de gestión de riesgos en un marco de separación de funciones, con el fin de identificar oportunamente los riesgos desde diferentes frentes que involucren a todas las áreas de la organización: tecnología y operaciones, comercial, área de riesgo, finanzas y auditoría.

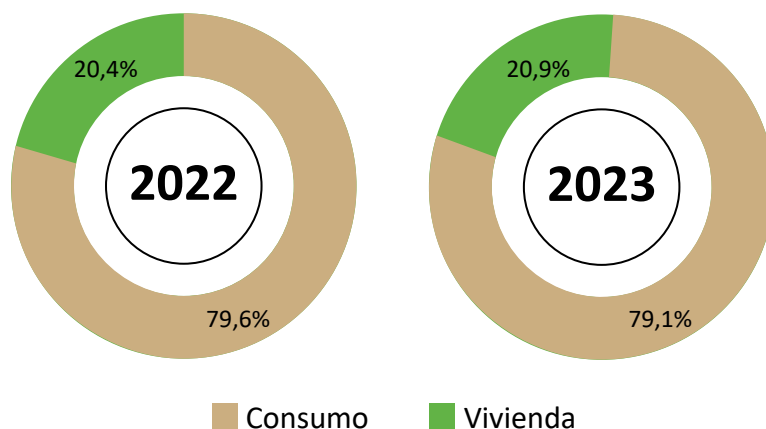
El área de riesgo es responsable de promover y proteger el adecuado esquema de control de cada uno de los riesgos mediante la supervisión de la forma como estos se gestionan en las diferentes áreas, de la efectividad de los controles y del nivel de los riesgos, siempre velando que se encuentren dentro de los parámetros definidos por nuestro Consejo de la Administración y el perfil de riesgo definido.

### ***1.8.1. Riesgo de crédito***

El riesgo de crédito es la probabilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento del pago de las obligaciones contractuales por parte de los asociados. Este riesgo lo hemos mitigado por medio de la adecuada atomización de la cartera, del uso de garantías en algunos tipos de créditos y a través de los parámetros que hemos definido en el otorgamiento del crédito y la gestión de los riesgos.

Nuestro objetivo es maximizar la rentabilidad de la cooperativa, ajustándonos a los niveles de riesgo deseados. Para ello, mantenemos los niveles de pérdida esperada dentro de parámetros aceptables, sin desconocer otros fenómenos de incertidumbre que puedan afectar el resultado de la operación. La gestión de riesgo de crédito es un proceso lógico y sistemático que nos permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos asociados a las líneas de negocio, productos, servicios y mercados donde la cooperativa desarrolla el plan de negocio de crédito, buscando obtener oportunidades de mejora en los procesos, así como prevenir o mitigar pérdidas, tanto de crédito como operativas asociadas al ciclo de crédito.

Gráficas 10. Dinámica de la cartera



El año 2023 representó un reto para nuestra gestión de riesgo de crédito: por una parte, por el inusual incremento de la inflación y las tasas de interés, ocasionando un efecto en el poder adquisitivo y en el comportamiento de deterioro de cartera y, por otra parte, el cambio de gobierno generó presiones cambiarias ante la incertidumbre de políticas y reformas que podrían afectar el país, debilitando el peso colombiano.

La composición de nuestra cartera bruta no presentó cambios significativos en el 2023, sin embargo, observamos que la modalidad de vivienda presentó un aumento de 50 pbs en la participación de cartera al cierre de diciembre de 2023 en relación con el año anterior. Por lo anterior, es importante mencionar que el aumento del segmento de vivienda lo hemos enfocado en el crecimiento de cartera con garantía real, permitiendo que el deterioro presente parámetros aceptables y ajustados con los límites internos establecidos.

Tabla 12. Cartera por modalidad de crédito

Cartera por modalidad de crédito	31 diciembre 2023	31 diciembre 2022	Variación	
			COP	%
Consumo	51.028	47.640	3.388	7%
Vivienda	13.460	12.230	1.230	10%
<b>Total</b>	<b>64.488</b>	<b>59.871</b>	<b>4.617</b>	<b>8%</b>

Cifras en millones de pesos

Por otra parte, en lo corrido del año 2023 la cartera bruta total creció en 7,7 % en relación con el 31 de diciembre de 2022, apalancado por el crecimiento de la cartera de consumo en 7,1 % y la cartera de vivienda en 10,1 %. Cabe resaltar que el 40 % de la cartera de consumo se encuentra focalizada en compra de cartera, evidenciando que nuestro esfuerzo en Coopcarvajal es brindar mayor bienestar a sus asociados que han presentado costes financieros elevados en el mercado.

### *Evaluación de cartera*

De acuerdo con las políticas, metodología y técnicas analíticas para la evaluación de la cartera aprobadas por el Consejo de Administración, realizamos de forma semestral el proceso de evaluación de cartera al total de los créditos vigentes al corte de mayo y noviembre, reflejando sus resultados en junio y diciembre respectivamente, manteniendo su calificación hasta el siguiente proceso de evaluación de cartera semestral o ante la evidencia de un cambio en el nivel de riesgo, el cual es verificado por el Comité de Riesgos. Lo anterior con el objetivo de identificar de forma preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por el cambio potencial en la capacidad de pago, solvencia, calidad de garantías, que lo respaldan, servicio de la deuda y riesgo externos, realizar la respectiva recalificación y el registro del deterioro.



Como resultado del proceso de evaluación de cartera, y previa validación por parte del Comité de riesgos, se obtuvo como resultado la mejora de la calificación de cartera de 131 obligaciones por \$ 1.922 millones y el deterioro de la calificación de cartera de 53 obligaciones por \$ 907 millones.

Una vez realizado el proceso de evaluación al 100% de la cartera con corte al 30 de noviembre, en el mes de diciembre se realiza la recalificación de las operaciones de crédito por \$64.488 millones. teniendo en cuenta la aplicación de la metodología del modelo de pérdida esperada, castigos a la cartera y los resultados de la evaluación, obteniendo los siguientes resultados:

- Clasificación A: 5.954 obligaciones de crédito por \$60.438 millones.
- Clasificación B: 66 obligaciones de crédito por \$1.036 millones.
- Clasificación C: 55 obligaciones de crédito por \$913 millones.
- Clasificación D: 37 obligaciones de crédito por \$702 millones.
- Clasificación E: 374 obligaciones de crédito por \$1.400 millones.

Durante el 2023 en Coopcarvajal continuamos ejecutando los procesos de control sobre la cartera y las recomendaciones brindadas por el Comité de Riesgos en la marcación de las obligaciones con perfil de riesgo y la presentación oportuna de informes e indicadores sobre la evolución y comportamiento de esta, cuyos resultados permitieron:

- Reconocimiento del deterioro, manteniendo la cobertura sobre la cartera vencida en los límites establecidos.
- Monitoreo del comportamiento de cartera y nivel de exposición al riesgo de los créditos de Asociados, Administradores, Junta de vigilancia y Colaboradores.
- A través del sistema de información LINIX, generamos la información requerida para el modelo de evaluación e indicadores, la recalificación de las obligaciones y controles de segmentación de la cartera riesgosa.

### *Deterioro individual, general e indicadores de cartera*

Coopcarvajal realiza la constitución del deterioro individual aplicando el modelo de pérdida esperada de acuerdo con los respectivos modelos de referencia y demás directrices contenidas en los anexos 1 y 2 del capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria.

En cuanto al deterioro general, tomando como marco nuestro Sistema de Administración de Riesgo de Cartera SARC y el Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, Coopcarvajal realizó un análisis de la cobertura de la cartera de crédito considerando diferentes escenarios para la constitución del deterioro general, razón por la cual el Consejo de Administración aprobó aumentar el porcentaje del deterioro general del 2.5% al 2.7% al cierre del 2023, permitiendo así, mantener nuestra estabilidad financiera ante una posible materialización del riesgo de cartera y mantener una cobertura mínima del 80% (incluido el deterioro individual) sobre la cartera por calificación de riesgo. Como resultado, Los saldos de deterioro de cartera individual y general a diciembre 31 son:

Tabla 12. Deterioro individual

Deterioro	2023	2022
Deterioro Individual	\$1.677	\$1.846
Deterioro General	\$1.741	\$1.497
<b>Total</b>	<b>\$3.418</b>	<b>\$3.343</b>

El indicador de cartera vencida fue de 3,90 %, 9 puntos básicos por debajo del registrado en diciembre de 2022, principalmente por la disminución de la cartera vencida y el fortalecimiento de la cobranza temprana de 1 a 30 días. De otro lado, el indicador de cartera por calificación de riesgo fue del 6,28%, 34 puntos básicos por encima del registrado al cierre de 2022. Este resultado es explicado por el impacto que tuvo la adopción temprana del modelo de pérdida esperada para la estimación del deterioro individual de la cartera, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el ente de control, lo cual nos ha permitido reflejar mayores niveles de deterioro en línea con las actuales condiciones macroeconómicas.

Tabla 13. Indicadores de cartera vencida y cartera por calificación de riesgo

Indicadores	2023	2022
ICV	3,9%	3,9%
CCR	6,3%	5,9%

*ICV: Indicador de cartera vencida*

*CCR: Indicador de cartera por calificación de riesgo*

Un aspecto a resaltar es la emisión por parte de la Supersolidaria de la Circular Externa No 54, mediante la cual se publican nuevas medidas para gestionar la cartera de créditos y la modificación de los Anexos 1 y 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, que permite que un mayor número de asociados reflejen mejores condiciones de crédito, así como proyectar una disminución de la pérdida esperada (provisión individual) y del indicador de cartera por modelo de referencia.

### 1.8.2. Riesgo de mercado

La administración del riesgo de mercado consiste en identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos derivados de fluctuaciones en tasas de interés, tasa de cambio, precios, índices y otros factores de riesgo del portafolio de inversiones a los que se encuentra expuesta la cooperativa.



En Coopcarvajal generamos excedentes de liquidez que deben ser optimizados por medio de portafolios de inversión, sosteniendo el valor del dinero en el tiempo y, a su vez, aportando a los ingresos de la entidad, efectuando el manejo de estos recursos líquidos por medio de entidades bancarias y corredores especializados.

Comprendemos que al desarrollar operaciones de inversión nos exponemos a que los recursos puestos en los productos financieros presenten variaciones de acuerdo con el desarrollo de la economía, debido a la existencia de factores de riesgo de mercado como la tasa de interés, el tipo de cambio, el precio de las acciones y la valoración de las carteras colectivas, lo cual conlleva a que nos planteemos políticas y límites de exposición para mitigar el riesgo de mercado en nuestros portafolios. Las políticas y el perfil de inversión las hemos planteado desde una perspectiva conservadora, indicando que solo se actuará en aquellos mercados que contengan productos de baja volatilidad y riesgo, debido principalmente a que los recursos destinados para estas operaciones provienen de conceptos como aportes y ahorros de nuestros asociados.

*Tabla 14. Saldos del portafolio por modalidad de inversión*

Tipo de inversión	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación	
			Cop	Variación
Fondo de liquidez	2.438	2.406	33	1,4%
FIC	5.529	9.818	- 4.289	-43,7%
Renta fija	3.500	2.582	918	35,5%
<b>Total</b>	<b>11.467</b>	<b>14.806</b>	<b>- 3.339</b>	<b>-22,5%</b>

Nuestro portafolio de inversiones está compuesto por 48 % en fondos de inversión colectiva vista, seguido de un 52 % en certificados de depósito a término de instituciones financieras con calificación crediticia AAA (fondo de liquidez e inversiones de renta fija). Como bien observamos, nuestro portafolio de inversiones obedece a un perfil conservador con exposición controlada al riesgo de mercado.

El control de las concentraciones y límites permiten que nuestro portafolio de inversiones se encuentren dentro del apetito de riesgo definido para cada uno de los emisores, lo realizamos mensualmente por medio de un modelo de gestión CAMEL. En caso de prever alguna desviación de las políticas definidas, realizamos ajustes para asegurar el cumplimiento de los límites y la gestión de las alertas tempranas.

### 1.8.3. Riesgo de liquidez

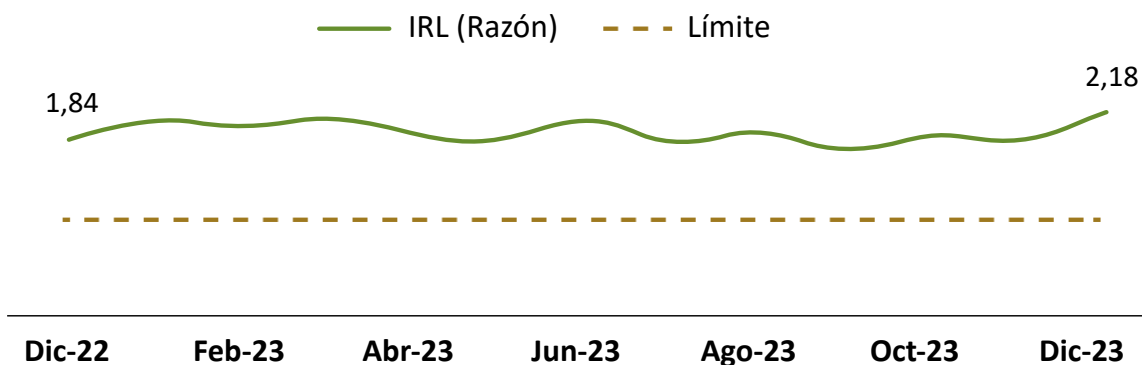
El riesgo de liquidez se materializa en la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, actuales y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la Cooperativa. Por este motivo, el riesgo de liquidez mide la probabilidad de que incurramos en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con nuestras obligaciones contractuales.

Las metodologías que utilizamos para la estimación del riesgo de liquidez consisten, para efectos de corto plazo, en el cálculo de los flujos futuros de caja de las posiciones activas, pasivas y posiciones fuera de balance en diferentes bandas de tiempo, permitiéndonos el monitoreo permanente de la brecha de liquidez. Para la gestión de largo plazo, hemos implementado metodologías que se centran en el análisis de las fuentes de fondeo, su composición a nivel de segmentos y productos, y la caracterización de los activos y pasivos que no cuentan con condiciones de permanencia definidas.

#### *Evolución del indicador de Riesgo de Liquidez (90 días)*

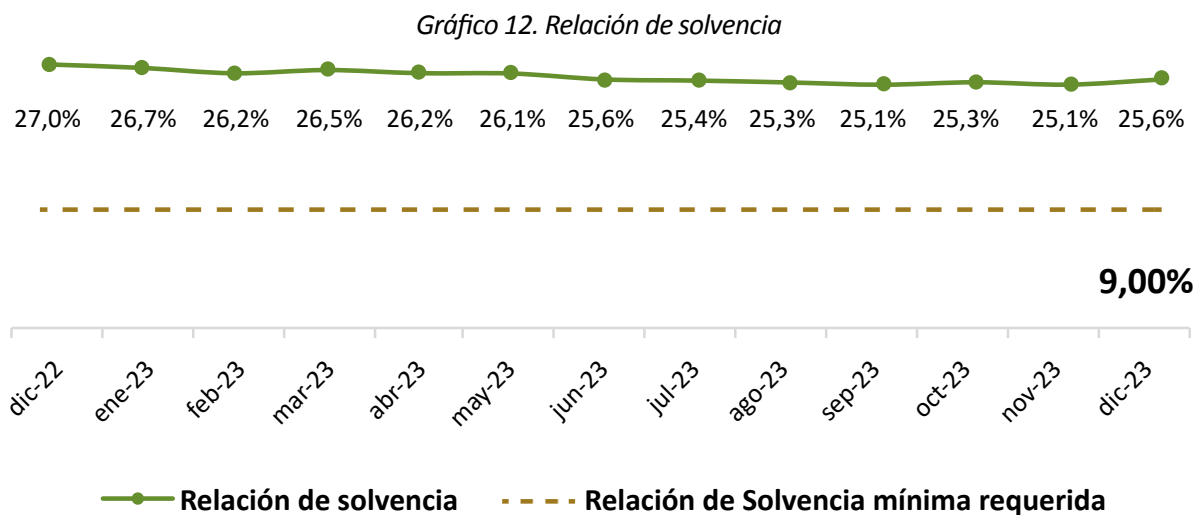
A lo largo del 2023 contamos con niveles de liquidez adecuados para dar cumplimiento a las exigencias regulatorias establecidas por la Supersolidaria. De igual manera, el IRL presentó una baja variabilidad como resultado de un adecuado manejo de la tesorería, permitiéndonos que los niveles de exposición de riesgo de liquidez estén acordes con nuestro perfil de riesgo.

Gráfico 11. Comportamiento indicador riesgo de liquidez 2023



### *Evolución relación de solvencia:*

Nuestra relación de solvencia cuenta con un comportamiento destacado en lo corrido del año 2023, alcanzado un nivel del 25,6% que sobrepasa el nivel mínimo regulatorio establecido por el ente regulador del 9%. Adicionalmente, aunque la cartera presentó incrementos cercanos al 8 %, el resultado de la solvencia de la cooperativa no presento cambios significativos, evidenciando su solidez financiera y fortaleza patrimonial para apalancar el crecimiento.



#### **1.8.4. Riesgo operativo**

Desde el riesgo operacional hemos desarrollado estrategias encaminadas a robustecer la cultura y gestión preventiva de riesgos, con especial énfasis en la gestión de los controles que cubren los riesgos operacionales de mayor relevancia que puedan afectar la sostenibilidad, la continuidad de nuestro negocio, el servicio, la estrategia y la solvencia. El modelo de riesgo operacional nos permite un monitoreo sistemático de controles en su diseño, evidencias y, especialmente, el logro de los resultados esperados en los procesos y negocio; de igual forma, nuestro modelo de riesgo operacional permite cubrir los procesos de impacto financiero, líneas de negocio, canales, operación y tecnología. Hemos adoptado la capacidad analítica como base fundamental para el aseguramiento de la información, documentación y aplicación de modelos y metodologías que contribuyen al logro de la estrategia en la gestión y control de riesgos. Para los eventos que se presentan, analizamos las causas en riesgos de mayor impacto, con el fin de determinar y desarrollar planes que se requieran; dichas causas son debidamente monitoreadas por las unidades e instancias designadas para tal fin.

## *Seguridad de la información*

Respecto a la Seguridad de la información, hemos establecido como estrategia desarrollar y mantener el sistema de gestión de seguridad de la información - SGSI de COOPCARVAJAL, en concordancia con la circular 036 de la Superintendencia de Economía Solidaria para mitigar los riesgos, evaluar permanentemente la eficacia de los controles y medidas adoptadas que nos permiten demostrar el correcto cumplimiento de las buenas prácticas consignadas en nuestro modelo de seguridad y privacidad de la información y así generar la confianza de todos los asociados en la prestación de los servicios seguros y soportados en una infraestructura robusta para atender todas sus necesidades.

En este sentido, con el objetivo de facilitar y apoyar la implementación de mecanismos de identificación y evaluación de riesgos de seguridad de la información, identificación de las amenazas, vulnerabilidades y los impactos potenciales de cada una, identificando 20 riesgos asociados al proceso de Gestión de Tecnología y Telecomunicaciones y su impacto. El monitoreo realizado a la matriz de riesgos en el 2023 arrojó como resultado que los controles implementados fueron los adecuados para mitigar el impacto.

Es importante resaltar que continuamos con el plan de capacitación de los

usuarios a través de campañas y espacios de capacitación, permitiendo fortalecer la capacidad de reacción ante incidentes de seguridad de la información y se establecieron plazos para desarrollar nuevos controles como el acceso físico al cuarto de datos ubicado en las oficinas de Cali y Bogotá de la Cooperativa garantizando la integridad de los equipos de comunicación y la actualización del sistema integrado de cámaras en las oficinas principales.

### *1.8.5. Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo*

En Coopcarvajal continuamos fortaleciendo la cultura ANTILAFI-PADM-C (antilavado de activos, proliferación de armas de destrucción masiva y corrupción), con el objetivo de controlar las transacciones en la Cooperativa y prevenir el uso de nuestros canales y servicios para desarrollar actividades que se relacionen con estos delitos. A continuación, mencionamos los aspectos más relevantes de la gestión del año 2023:

- **Reporte UIAF:** Dimos cumplimiento normativo a este requisito del SARLAFI con la presentación de los reportes periódicos exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) en los tiempos establecidos, a su vez, ejercimos los controles para mitigar la probabilidad de materialización de estos delitos.

- **Plan anual de capacitación:** Ejecutamos el plan de capacitación definido para el 2023 alcanzando los siguientes resultados:

- Promocionamos la cultura ANTILAF-C-PADM entre los diferentes grupos de interés y grupos objetivos: asociados, cuerpos directivos y colaboradores.
- Desarrollamos competencias LAFT-C-PADM dentro del equipo de riesgos, legal y auditoría interna.
- Promocionamos la administración basada en riesgos entre los integrantes de los cuerpos directivos.
- Capacitamos a los colaboradores utilizando materiales audiovisuales creados y publicados en la biblioteca virtual interna (SharePoint) "Cultura de Riesgos".

A continuación, presentamos el detalle del programa de la capacitación adelantado:

Tema	Dirigido a	Medios
Diplomado Oficial de Cumplimiento, Universidad Externado de Colombia	Oficial de Cumplimiento en proceso de nombramiento	Virtual
Capacitación diferencial: Procedimientos de vinculación de proveedores	Coordinador Comercial y Analista de Contabilidad	Presencial
Audio Novela "LAFTraición" y actualización conferencia "Señales de alerta", Juan Pablo Rodriguez - Rics Managment	Todos los colaboradores	Virtual
Capacitación a nuevos colaboradores y contratistas	Nuevos colaboradores vinculados y contratistas	Virtual y/o presencial
Conferencia "Buen gobierno", Nahyr Claret - Risk Consulting Global Group	Consejo de Administración, colaboradores y delegados	Virtual
Noticias de actualidad	Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y colaboradores	Virtual
Capsulas para asociados, orientada a fomentar cultura anti LAFT-C-PADM	Asociados	Virtual



- **Mejora continua del SARLAFT** En la dinámica de mejoramiento continuo del SARLAFT, realizamos las siguientes actualizaciones (Versión seis del manual SARLAFT):
- **Vinculación de asociados:** En los casos donde las características y/o atributos del potencial asociado sean catalogados como de mayor riesgo o tenga la calidad de PEP, las entrevistas deberán ser realizadas de manera presencial y se debe dejar constancia de ello en el formato previsto por Coopcarvajal.



- **Actualización de la segmentación de factores de riesgo:** Por medio de la metodología K-means seleccionamos las variables más relevantes que nos permitan determinar un número de segmentos acorde a la naturaleza de Coopcarvajal, arrojando un resultado satisfactorio en la prueba de Silueta.

Es importante aclarar que el SARLAFT es un sistema dinámico, por este motivo, la segmentación, que es uno de los componentes más importantes del sistema, puede presentar variaciones dependiendo de las diferentes variables analizadas como la composición de la base social, modificaciones o lanzamiento de nuevos productos y canales transaccionales. A su vez, puede verse afectado por factores externos como la permeabilidad del delito de lavado de activos y de la financiación del terrorismo en las diferentes regiones en el país. Por lo anterior, nuestra segmentación se ajusta acorde a las necesidades de la operación con el objetivo de captar las tendencias del mercado y contribuyendo con la adecuada gestión del riesgo.

La prevención del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo es un compromiso de todos, por este motivo, todos nuestros procesos están en concordancia con la normatividad de la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) y con los lineamientos del Grupo de Acción Financiera Internacional

(GAFI), cuyo objetivo es desarrollar políticas que ayuden a combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Es por esto por lo que hemos fortalecido la cultura del autocontrol en la primera línea de defensa por parte de los líderes de procesos, promoviendo la importancia de la función que desempeñan en la tarea de la prevención del riesgo LA/FT.

- **Monitoreo SARLAFT:** con la participación de los líderes de los procesos realizamos la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, acorde con el perfil de riesgo residual LA/FT de la organización, lo que nos permitió identificar de manera oportuna la mejora en SARLAFT. Adicionalmente, nos permitió validar la veracidad de los controles y su funcionamiento adecuado, efectivo y eficiente.
- **Consultas en listas LA/FT:** como mecanismo de control y prevención realizamos las consultas en listas LA/FT antes de continuar con el proceso de vinculación de asociados, familiares de asociados, proveedores, empleados, codeudores, y beneficiarios finales. Adicionalmente, realizamos la consulta anual de bases de datos incluyendo la de ex asociados con deuda, lo que nos permite detectar de forma temprana si existió un riesgo asociado a LA/FT.

- **Bases de datos:** durante el 2022 conformamos un Comité de base de datos con el objetivo de gestionar la mejora en la calidad de los datos debido a su impacto en todos los procesos. En el marco de este proyecto, validamos las bases de datos utilizadas en los procesos, estableciendo como calidad mínima de la data el 85%. Para el 2023, continuamos con la sensibilización de las áreas en la verificación de la información durante su relacionamiento con el asociado, con el fin de contar con información confiable y minimizar las inconsistencias identificadas. Al cierre del año revisamos el reporte de actualización de la base de datos de asociados con corte a diciembre, encontrando un nivel de actualización del 90,8 %, lo que indica que continuamos con los esfuerzos por mantener el porcentaje de calidad mínima de la data.

- **Nombramiento de Oficial de Cumplimiento Principal:** con fecha del 13 de octubre de 2023, la SES aprueba el nombramiento de nuestra Oficial de Cumplimiento Principal, la señora TATIANA LÓPEZ ARBOLEDA, según consta en el comunicado con radicado No. 20232200497361.

### 1.8.6. Tratamiento de datos personales

En Coopcarvajal, cumplimos con el Tratamiento de Datos Personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y sus normas que la reglamentan, manteniendo en vigencia el sistema de administración de tratamiento de datos, la política de tratamiento y de seguridad de la información. Durante la vigencia:

- Atendimos en todo momento las solicitudes de los titulares de conocer, actualizar y rectificar la información que de ellos se haya recogido en las bases de datos de Coopcarvajal, permitiéndoles ejercer el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitamos y conservamos de acuerdo con las condiciones previstas en la norma, las autorizaciones que nos permiten tratar los datos de los Titulares de la información, así como también actualizamos las autorizaciones de la información almacenada en las bases de datos de la Cooperativa, para las finalidades que le son requeridas.
- Realizamos la revisión y actualización de los documentos que conforman el sistema de tratamiento de la información: la política, el procedimiento para la atención al ejercicio de los derechos de los titulares de la información, la definición de nuevos formatos requeridos en el funcionamiento de este sistema.
- Presentamos en las fechas correspondientes, los reportes requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio:
  - Reporte de bases de datos de manejo de Coopcarvajal.
  - Reporte de la atención al ejercicio de los derechos de los titulares.
  - Notificación de Incidentes de seguridad de la información
- Capacitamos a los colaboradores en Protección de Datos Personales para garantizar el conocimiento sobre esta norma. Durante el año 2023 se realizaron las siguientes jornadas de capacitación en Tratamiento de Datos Personales:

Temática de la capacitación	Cantidad
Inducción para nuevos colaboradores en TDP y Deber de secreto	Dos (2)
Reinducción en TDP para todo el personal	Una (1)
Especial en Deber de Secreto para Crédito y Cartera	Una (1)
Especial en Acuerdo de Confidencialidad Encargado	Una (1)

## 1.9 Gestión de auditoría

Durante el año 2023, realizamos las evaluaciones conforme al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría Interna, además atendimos los requerimientos de la administración y de las áreas. Presentamos el resultado de las evaluaciones realizadas de acuerdo con las normas de auditoría aplicables acompañado de las recomendaciones que fueron acogidas por los líderes de los procesos y los planes de acción necesarios para asegurar el cierre de las brechas identificadas. A continuación, las actividades más relevantes de la gestión de control interno:

- Verificación del cumplimiento de las políticas establecidas para el manejo de los sistemas de riesgos.
- Evaluación del control interno contable.
- Inventario de pagarés nacional.
- Validación de roles y segregación de funciones en el sistema de información.
- Verificación del cumplimiento en los procesos misionales y de apoyo.
- Gestión de cierre de brechas correspondientes a informes emitidos por la Revisoría Fiscal.

Dimos cumplimiento con lo señalado en el Reglamento del Comité de Auditoría Interna e informamos de manera periódica a este y al Consejo de Administración sobre el resultado de las evaluaciones realizadas y sobre el estado de las recomendaciones emitidas.







## 1.10 Balance económico

Como resultado de las medidas contractivas en el entorno macroeconómico, uno de los mayores desafíos de la gestión financiera de 2023 fue estabilizar los márgenes de rentabilidad, ante el acelerado ascenso de la tasa pasiva y el lento ajuste en las tasas de cartera. En paralelo, trabajamos en asegurar un sano crecimiento de la cartera, prudente y acorde con los niveles de liquidez. A continuación, detallamos los principales resultados agrupados por componentes del estado de situación financiera.

### 1.10.1 Estado de situación financiera

#### Activos

Los activos alcanzaron \$81.482 millones, con un crecimiento del 3.6% frente al año anterior, originado principalmente por el efecto neto entre el crecimiento de la cartera neta 8.4% y la disminución en el efectivo y equivalentes -14%.

El efectivo y equivalentes, incluyendo al fondo de liquidez representa el 20.9% de los activos y está conformado por cuentas bancarias e inversiones de corto plazo. Frente al año anterior presentó un decrecimiento del 11.7% principalmente por la reconversión hacia la cartera apalancando su crecimiento. El Fondo de liquidez cerró en \$2.438 millones y representó un 13.9% sobre el total de los depósitos, dando así cumplimiento a la normatividad vigente la cual requiere como mínimo un 10.0%.



La cartera neta representó el 76.3% de los activos y la cartera bruta totalizó en \$64.488 con una tasa promedio del 15.13% E.A. Se reconoció un deterioro neto por \$800 millones, rubro que incluye el efecto de la aplicación del modelo de pérdida esperada y un 2.7% como política de deterioro general, alcanzando un cubrimiento superior al 80.0% de la cartera en riesgo. Por modalidades, la cartera de vivienda representó el 20.9% de la cartera bruta y reflejó un crecimiento del 10.0% frente al año anterior, con un saldo de \$13.460 millones. Por su parte, la cartera de consumo bruta totalizó \$51.028 millones con una variación anual del 7.1%. Los desembolsos netos de crédito alcanzaron \$31.093 millones, siendo las líneas de libre inversión y compra de cartera las de mayor participación.

### *Pasivos*

Los pasivos ascendieron a \$19.128 millones con una disminución anual del 1.1% originada principalmente en el rubro de remanentes por pagar. Los depósitos que representaron el 91.54% del total pasivos con una suma de \$17.510 millones, crecieron un 2.1% frente al año anterior, principalmente en el rubro de CDAT que creció un 11.0%, en contraste con los ahorros a la vista que disminuyeron en un 9.5%. En resumen, se contó con una posición de liquidez favorable sin requerir la participación de recursos externos en el fondeo.

### *Patrimonio*

El patrimonio totalizó en \$62.354 millones creciendo en un 5.1% frente al año anterior. Los aportes representaron el 73.4% y crecieron en un 3.7% frente al año anterior. En 2023 tuvo lugar una actualización en los estatutos, que permitió que, de acuerdo con la antigüedad, los asociados puedan destinar parte de su cuota de aportes al ahorro permanente. Esta iniciativa para promover la fidelización sobre todo en los asociados de mayor antigüedad culminó su implementación en el segundo semestre del año. Las reservas participaron en el 18.7% del patrimonio y tuvieron un crecimiento del 2.5% como resultado de la disposición de recursos provenientes de la destinación de excedentes del año 2022 aprobada por la Asamblea de Delegados. El excedente neto del periodo con un valor de \$2.526 millones representó un 4.1% del patrimonio, creciendo en un 77.1% frente al año anterior donde se alcanzó una cifra de \$1.426 millones.

## 1.10.2 Estado de resultado integral

### Ingresos

Los ingresos totales ascendieron a \$11.933 millones, registrando un crecimiento del 30.1% frente al año anterior. A este resultado contribuyó, por una parte, la evolución en la tasa activa, la cual ascendió progresivamente por efecto del incremento en las tasas del mercado, reflejando un promedio ponderado de 15.13% E.A. al final del año y, por otra parte, el crecimiento de la cartera, el cual además de atribuirse a la dinámica en las colocaciones, reveló un menor volumen de prepagos en comparación con el año anterior. De otro lado, tuvimos un crecimiento en los ingresos por rendimientos de portafolios de inversiones, alcanzando \$2.161 millones con un crecimiento del 45.9% por efecto de mayores tasas ofrecidas por el mercado financiero para las inversiones.



### Costos

Los costos en el año 2023 ascendieron a \$1.365 millones creciendo anualmente en un 72.3%, principalmente en el rubro de intereses pagados por los ahorros. La tasa pasiva se ubicó en el 7.92% E.A. al cierre del año, elevándose 178 puntos básicos frente al año anterior. El alza en las tasas del mercado suele tener un efecto de reprecio más acelerado en las captaciones, en comparación con las colocaciones y se origina en las diferencias entre los plazos de maduración de los productos del activo y los del pasivo, ya que éstos últimos suelen ser más cortos.

### Gastos de administración

Los gastos desembolsables sin incluir los fondos sociales ascendieron a \$6.248 millones, creciendo un 16.0% frente al año anterior, principalmente en los rubros de beneficios a empleados por el cubrimiento de vacancias, incrementos de ley y el cierre de brechas salariales aplicable para el 2023; en impuestos, por el incremento en las tarifas de impuestos municipales y por el crecimiento en los ingresos; en publicidad, por la ejecución de las campañas para la conmemoración de los 80 años de la Cooperativa; en sistematización y gastos de asamblea.

Los gastos no desembolsables (depreciaciones, amortizaciones y deterioro) totalizaron \$1.488 millones, muy similar al registrado el año anterior, cifra resultante del efecto neto entre un mayor gasto de depreciaciones dado principalmente por proyectos de mejoramiento de espacios en la sede de Santa Mónica en Cali y en la Sede de Villa de Leyva; en comparación con la disminución en gastos de deterioro dada la dinámica favorable en el ejercicio de recuperaciones, que permitió finalizar con un indicador de cartera en riesgo del 6.28%. Como medida prudencial, el Consejo de Administración aprobó un incremento en la tasa de la provisión general, pasando del 2.5% en 2022 al 2.7% al cierre del 2023.

En el rubro de fondos sociales, el Consejo de Administración aprobó un incremento en la partida de fondos sociales con cargo al estado de resultados, permitiendo así entregar un mayor volumen de auxilios por \$306 millones, \$226 millones más que el año anterior, destinados a las líneas de salud y educación.

### *Excedentes*

El excedente neto ascendió a \$2.526 millones reflejando un crecimiento del 77.1% frente al año anterior, originado principalmente en el mayor crecimiento en los ingresos 30.1%, en comparación



con el crecimiento en costos y gastos 21.4%. A este resultado contribuyeron las estrategias implementadas a lo largo del año para el mejoramiento del margen operacional y el margen de intermediación, consistentes en ajustar progresivamente la tasa activa en línea con la tendencia del mercado y asegurar un crecimiento de la cartera en línea con las capacidades actuales y las proyecciones de liquidez.

### *Indicadores financieros*

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

**COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE LA ORGANIZACIÓN CARVAJAL - COOPCARVAJAL**  
**ANÁLISIS FINANCIERO COMPARATIVO**  
**A Diciembre 31 de 2023 y Diciembre 31 de 2022**  
(Expresados en miles de pesos colombianos)

INDICADOR	2023	%	2022	%
<b>1. RELACIÓN DE SOLVENCIA</b>				
Patrimonio técnico	\$ 15.148.195	= 25,56	\$ 14.897.582	= 27,01
Activos ponderados por nivel de riesgo	\$ 59.271.408		\$ 55.161.471	
<b>2. RELACIÓN FONDO DE LIQUIDEZ</b>				
Fondo de liquidez	\$ 2.438.416	= 14,24	\$ 2.405.694	= 14,18
Depósitos	\$ 17.119.657		\$ 16.968.073	
<b>3. QUEBRANTO PATRIMONIAL</b>				
Patrimonio	\$ 62.354.356	= 136,17	\$ 59.336.597	= 134,37
Aportes sociales	\$ 45.792.600		\$ 44.159.897	
<b>4. PATRIMONIO</b>				
Resultado del presente ejercicio	\$ 2.525.880	= 4,05	\$ 1.426.027	= 2,40
Patrimonio	\$ 62.354.356		\$ 59.336.597	
<b>5. CALIDAD DE LA CARTERA POR RIESGO</b>				
Cartera vencida	\$ 4.050.097	= 6,28	\$ 3.554.679	= 5,94
Cartera total	\$ 64.487.897		\$ 59.871.503	
<b>6. CALIDAD DE LA CARTERA POR RIESGO CON CASTIGOS</b>				
Cartera Vencida + Castigos	\$ 6.544.548	= 9,77	\$ 4.404.102	= 7,25
Cartera total + castigos	\$ 66.982.348		\$ 60.720.926	
<b>7. COBERTURA CARTERA TOTAL RIESGO</b>				
Deterioro	\$ 3.341.114	= 5,18	\$ 3.272.443	= 5,47
Cartera bruta	\$ 64.487.897		\$ 59.871.503	
<b>8. RENTABILIDAD DEL ACTIVO</b>				
Resultado del presente ejercicio	\$ 2.525.880	= 3,10	\$ 1.426.027	= 1,81
Total activo	\$ 81.482.348		\$ 78.670.313	
<b>9. MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>				
Ingresos financieros por cartera - egresos financieros por depósitos	\$ 6.960.201	= 84,80	\$ 5.723.591	= 89,40
Ingresos financieros por cartera	\$ 8.207.855		\$ 6.401.985	
<b>10. MARGEN FINANCIERO OPERACIONAL</b>				
Margen financiero de operación	\$ 6.948.208	= 84,17	\$ 5.699.991	= 88,54
Ingresos por venta de bienes y servicios	\$ 8.254.819		\$ 6.437.429	
<b>11. MARGEN OPERACIONAL</b>				
Utilidad operacional	\$ 174.335	= 2,00	\$ (355.942)	= (5,22)
Ingresos por venta de bienes y servicios + recuperaciones	\$ 8.703.328		\$ 6.823.826	
<b>12. MARGEN NETO</b>				
Excedente neto	\$ 2.525.880	= 29,02	\$ 1.426.027	= 20,90
Ingresos por venta de bienes y servicios + recuperaciones	\$ 8.703.328		\$ 6.823.826	
<b>13. INDICADOR DE RENTABILIDAD SOBRE RECURSOS PROPIOS -ROE-</b>				
1+(Excedentes netos/ promedio del patrimonio)/n)^12-1		= 4,23		= 2,46

## 1.11 Balance social y beneficio solidario

En el balance social, entregamos cerca de \$7.000 millones de beneficio solidario para nuestros asociados y sus familias. Con los fondos sociales fueron otorgados \$1,035 millones a través de 4,068 auxilios y actividades de salud, educación, bienestar y recreación, resaltando la valiosa contribución de los fondos en los diferentes momentos de vida nuestra comunidad. Lo anterior se suma a los \$5,900 millones en beneficios representados en ahorros por tasas competitivas de los productos de crédito y mejores tarifas en seguros, servicios y convenios gracias a las negociaciones colectivas. Estos ahorros se generaron a partir del otorgamiento de 3,746 operaciones de crédito por \$31,100 millones, y más de \$13,000 millones en primas de los 6,493 productos de aseguramiento y previsión vigentes en nuestra comunidad.

Gráfico 13. Cerca de \$7.000 millones de transferencia solidaria



### 1.11.1. Fondos sociales

En el balance de transferencia solidaria entregada a nuestra comunidad de asociados, podemos observar el impacto que tienen los fondos sociales a través del otorgamiento de los diferentes auxilios por un valor total de \$1,035 millones para el periodo 2023.

El 2023 tuvimos una participación representativa en auxilios de salud y educación en 2,577 asociados por valor de \$777 millones; Así mismo entregamos en auxilios sociales \$131 millones representados en 245 asociados. En cuanto a actividades, preparamos una agenda de bienestar, recreación y fidelización principalmente enfocada en el otorgamiento de beneficios a nivel nacional en diferentes actividades, reservas turísticas, conciertos y visitas a lugares culturales de cada zona, con descuentos de hasta el 50% por valor \$105 millones representados en 2,708 asociados beneficiados.



## Transferencia solidaria por fondo social

Cifras en millones de pesos

Tipo de fondo	Valor*
Fondo de solidaridad	603
Fondo de recreación	51
Fondo de educación	22
Fondo para otros fines - fidelización	54
Estado de resultados	306
<b>Total</b>	<b>1.035</b>
Auxilios de educación vía ICETEX - Decreto 2880	2

## Transferencia solidaria por tipo de auxilio y actividad

Cifras en millones de pesos

Tipo de auxilio / beneficio	Valor*
Auxilios de salud	647
Auxilios educación	130
Auxilios sociales	131
PESEM	22
Recreación, fidelización y apoyo familiar	51
Otros fines	54
<b>Total</b>	<b>1.035</b>

El 58% de la transferencia solidaria, se realizó con cargo al Fondo de Solidaridad, seguido del Estado de Resultados con un 30% y un 12% con cargo a los demás Fondos Sociales.

### • Fondo de solidaridad

En la ejecución del Fondo de Solidaridad por tipo de auxilio se destacan los otorgamientos por radicación regular en los que se entregaron \$239 millones con una participación mayor de los auxilios de salud oral con un 28%, seguido por medicinas y terapias físicas con un 24%, ayuda visual con un 27% y un 21% de otros tipos de auxilios de salud. A los asociados que cuentan con el servicio de salud prepagada a través de los planes y seguros colectivos vigentes en Coopcarvajal, se les otorgó en

<sup>1</sup> Fondos girados por el ICETEX, para el presente informe no se suman en el valor total de la transferencia

diciembre de 2023 un auxilio equivalente el 73% de una cuota mensual que paga por él y su grupo familiar. El valor pagado por este concepto fue de \$408 millones, con los cuales beneficiamos a 790 asociados.

### Reembolsos por auxilios de salud

Cifras en millones de pesos

Auxilios de salud	Valor
Medicina Prepagada	408
Salud oral (odontología, ortodoncia y ortopedia)	67
Medicinas y terapias físicas	57
Ayuda visual (lentes y cirugía refractiva)	65
Otros salud (Apoyo DX, prótesis, hospitalización y cirugía)	50
<b>Total</b>	<b>647</b>

En la Cooperativa Carvajal, reconocemos que el bienestar de nuestros asociados y sus familias es fundamental para su desarrollo integral. Por ello, implementamos un programa de auxilios sociales que busca brindar apoyo económico en momentos de especiales necesidades.

### Reembolsos por auxilios sociales

Cifras en millones de pesos

Auxilios sociales	Valor
Nacimiento de hijo	14
Defunción familiar	35
Defunción asociado	1
Pensión jubilación asociado	78
Invalidez	1
<b>Total</b>	<b>130</b>

#### • Fondo de Educación

Para el auxilio de educación formal, el Consejo de Administración autorizó hasta 1.000 cupos por valor de \$150 mil cada uno, beneficiando por este concepto a 552 asociados con la suma de \$130 millones con cargo al estado de resultados. Para contribuir a la formación de los hijos de nuestros asociados que presentan condiciones especiales de aprendizaje y están matriculados en una institución educativa, durante 2023 beneficiamos a 17 asociados con un auxilio de \$500 mil pesos cada uno para un total de \$8,5 millones con cargo al Fondo de solidaridad.

A través de los convenios existentes con el ICETEX, entregamos 9 auxilios educacionales por un valor de \$2 millones 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 No. 26 del 17 de julio de 2018, constituimos el fondo individual en administración con ICETEX destinado a apoyar la educación superior en instituciones públicas; en el 2024 se realizará una nueva convocatoria para la asignación de estos auxilios.

### Reembolsos por auxilios de educación

Cifras en millones de pesos

Auxilios de educación	Valor
Educación especial	8,5
Educación formal	121,5
<b>Total</b>	<b>130,5</b>

Se destaca la participación de los grupos de interés, especialmente delegados, colaboradores y miembros de los órganos de administración y vigilancia, en las actividades de convocatoria abierta y cerrada.

### Actividades del PESEM

Cifras en millones de pesos

PESEM	Valor*
Educación cooperativa	4,1
Capacitación técnica	8,5
Charlas y conferencias de tipo general	9,3
<b>Total</b>	<b>21,9</b>

- **Fondo de recreación**

### Actividades culturales, recreativas y de bienestar

Cifras en millones de pesos

	Valor*
Actividades recreativas	29,4
Boletería de eventos y espectáculos	12,1
Auxilio de recreación adulto mayor	0,5
Actividades de bienestar con aliados de salud	0,2
Conmemoración 80 años	8,9
<b>Total</b>	<b>51,0</b>

## Actividades de bienestar al asociado

Nuestra agenda de experiencias tuvo una combinación de actividades virtuales y presenciales en la modalidad de descuento en boletería, cupos de viajes y actividades culturales con importantes descuentos y auxilios otorgados a nuestros asociados y sus familias. Así se desarrollaron las siguientes actividades:



09 de febrero de 2023

### Resumen de actividad:

32 asociados ganadores, de un total de 232 inscritos en formulario a través de reto, en presencia de la Junta de Vigilancia. Bogotá: 16- Cali: 12 - Medellín: 3 - Yumbo: 1.



20 de marzo de 2023

### Resumen de actividad:

55 asociados y colaboradores Carvajal participantes a nivel nacional con una jornada de salud bucal con especialistas de las compañías aseguradoras.



21 de abril de 2023

### Resumen de actividad:

52 asociados ganadores a través de un reto en redes sociales.



10 al 14 de abril de 2023

### Resumen de actividad:

58 asociados y colaboradores Carvajal en jornada de salud cardiovascular con especialistas de las compañías aseguradoras.



Junio - julio 2023

**Resumen de actividad:**

26 asociados inscritos para ampliación de información, 4 asociados con auxilio por compra durante la vigencia.



15 de julio de 2023

**Resumen de actividad:**

31 interacciones en Instagram y 17 en Facebook.



30 de julio de 2023

**Resumen de actividad:**

58 interacciones en Instagram y 34 en Facebook.

## Conmemoración 80 años Coopcarvajal

Este año celebramos nuestro octogésimo aniversario con una campaña entre finales de junio y agosto que integralmente entregó a nuestros asociados, productos del portafolio de ahorro y crédito con tasas con beneficio por antigüedad, auxilios y tarifas en convenios para actividades de recreación y turismo, así como actividades de formación.

**CAMPAÑAS PRODUCTOS FINANCIEROS**

**CUPO 80**  
 Crédito libre inversión  
 Beneficio tasa por antigüedad  
 Cupo hasta de \$80 millones  
 Plazo a 60 meses

Antigüedad (años)	Tasa NMV	Tasa EA%
0-5	1,5%	19,50
5-10	1,42%	18,50
10-15	1,35%	17,50
15-20	1,28%	16,50
>=20	1,21%	15,50

**CDAT / PREMIA TU ANTIGÜEDAD**  
 Del 1 al 30 de junio  
 Plazo a 365 días  
 Montos desde \$3 millones

Valor CDAT	\$3 a \$50 mll	> a 50 mll
Tasa actual	12,30% EA	12,60% EA

Antigüedad (años)	Beneficio	Tasa EA%	Tasa EA%
0-5	0,25%	12,55%	12,85%
5-10	0,50%	12,80%	13,10%
10-15	0,75%	13,05%	13,35%
>=15	1,00%	13,30%	13,60%

**AHORRO PROGRAMADO**  
 Obsequios sin sorteo  
 Ahorros mayores a 12 meses  
 Ahorros desde \$50.000 mes

**FIDELIZACIÓN**

**REGALO BASE SOCIAL**  
 Entregas a nivel nacional en todas las sedes de la Cooperativa y las plantas.

**MESAS DE ATENCIÓN PERMANENTE**  
 Atención en zona de café en las sedes principales a nivel nacional  
 Iniciativa de atención 80 años para fidelizar con los "viernes de café"





Julio - diciembre de 2023

**Resumen de actividad:**

3.255 obsequios entregados, correspondiente al 30% de la población total de la Cooperativa.



24 de julio de 2023

**Resumen de actividad:**

Inscritos en formulario 1378

Entre agosto y diciembre otorgamos descuentos vía convenio para entrega de boletería en los siguientes eventos:



**¡Vamos a Divertirnos!**

**FESTIVAL del Viento**

(Vamos a Divertirnos)  
**SABADO 20 DE AGOSTO**  
**¡DIVIERTETE EN FAMILIA! 2:00PM**

• Recreación • Buffet de comidas con  
 100 bebidas de Agua y Tapa  
 • Baile de Salsa • Buffet de comidas  
 de Sopa y Agua

Valor al público: **\$120.000**  
 Subsidio Cooperarvajal: **30%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$84.000**

**DE TUSAS COWBOYS**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**AUTORISTA CALI - JAMUNDÍ KM 13**

**¡Vamos a Divertirnos!**

**DISFRUTA DE NICHE**  
 AL SON DE LA ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL DE COLOMBIA

**NICHE SINFÓNICO**

15 DE AGOSTO - BOGOTÁ  
 (Admisión gratis)

**VOIR EN UNA NICHE LLENA DE VITALIDAD, ENERGÍA Y DIVERSIÓN**

Valor al público: **\$120.000**  
 Subsidio Cooperarvajal: **30%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$84.000**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**¡Vamos a Divertirnos!**

En este mes queremos que celebres el **Amor y la amistad.**

con una cita en un lugar muy especial, durante septiembre de 2023 para todos los asociados a nivel nacional

**20% off** en bonos consumibles de **\$100.000** en **Crepes & Waffles**

Valor asociado Cooperarvajal: **\$80.000**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**¡Vamos a Divertirnos!**

en una experiencia **Mágica DISNEY ON ICE**

Monterrey Arena  
 18 de septiembre de 2023  
 8:00 p.m.

Valor al público: **\$201.600**  
 Subsidio Cooperarvajal: **20%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$161.280**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**¡Vamos a Divertirnos!**

**Descubriendo la Belleza de la naturaleza**  
 en el Jardín Botánico de Cali

Puedes elegir ingresar el 10 de septiembre o el 7 de octubre del 2023 desde las 9:00 a.m.

Ubicación: Ck. 2a De., Arboledas Santa Teresita

Valor al público: **\$18.000**  
 Subsidio Cooperarvajal: **30%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$12.600**

Máximo 4 boletas por asociado.

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**¡Vamos a Divertirnos!**

con una experiencia **¡que te volará la cabeza!**

**TERROR EN EL PARQUE 3**

Realizado en Bogotá  
 Lugar: Parque Miraflores

¿CÓMO TENDRÁS EL PARQUE 3?  
 • 2 pasadizos en paralelo  
 • El sistema de luz interactivo  
 • 200 efectos especiales  
 • 200 efectos especiales  
 • 200 efectos especiales  
 • 200 efectos especiales

Comprar en septiembre

Valor al público: **\$99.000**  
 Subsidio Cooperarvajal: **20%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$79.200**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**

**¡Vamos a Divertirnos!**

En un evento único **Camino al 50 Mono Núñez**  
 Festival de Música

Homenaje **Rafael Hernández**

**Rafael Hernández**  
 Música y Letras

**Carlos Bustamante**  
 Música y Letras

**Amor y Luz**  
 Música y Letras

26 de septiembre de 2023  
 8:00 p.m.

Valor al público: **\$240.000**  
 Subsidio Cooperarvajal: **30%**  
 Valor asociado Cooperarvajal: **\$168.000**

Más información en el WhatsApp: **310 5392221**



**Resumen de actividad:**  
 Acompañamos las actividades de bienestar de la organización Carvajal como el día de la familia, las novenas de navidad y otras actividades.  
 Asistentes: Cali 400 aprox. y Bogotá 200 aprox.



### 1.11.2. Principios cooperativos

En cumplimiento con lo establecido en la Circular Externa No 23 de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, presentamos el informe del año 2023 en materia de balance social y beneficio solidario, destacando los logros y avances en la entrega de valor a nuestros asociados:

- El **principio 1** del Balance Social se refiere a la **administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora**. Este principio establece que la cooperativa debe ser gobernada por sus asociados, quienes tienen derecho a participar en la toma de decisiones, la gestión y el control de la organización.

Los indicadores de, participación, inclusión de nuevos asociados y participación de género son aspectos relevantes para evaluar el cumplimiento de este principio. La información contenida a continuación demuestra el nivel de participación y la equidad de género que nos caracteriza.

Tabla 15. Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora

	No	%
Número de asociados activos para participar en la Asamblea General Ordinaria	5181	98,7%
Nivel de participación en las Asambleas		
Asistentes Asamblea ordinaria de delegados	73	97,3%
Asistentes Asamblea Extraordinaria de delegados	66	88,0%
Delegados participantes con antigüedad inferior a la antigüedad promedio de la base social (11,59%)		
Asistentes Asamblea ordinaria de delegados	17	23,0%
Asistentes Asamblea Extraordinaria de delegados	16	24,2%
Inclusión de género en los procesos de participación democrática		
Mujeres Asamblea ordinaria de delegados / 73 asistentes	26	36,0%
Mujeres en Asamblea Extraordinaria de delegados / 66 asistentes	25	38,0%

Registro de asistentes Asambleas Ordinaria y Extraordinaria de delegados

En Coopcarvajal impulsamos mecanismos de participación democrática a través de la gestión de nuestros Delegados y miembros de Órganos de Administración y Vigilancia, quienes para el 2023 acompañaron activamente las iniciativas de la Administración a través de herramientas estatutarias y proyectos de transformación institucional, con resultados positivos reflejados en la dinámica de asociatividad y en el balance

económico. Así mismo el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia fueron fundamentales en el ejercicio de gestión estratégica y de rendición de cuentas, para la toma de decisiones y el aseguramiento del resultado esperado.

- El **principio 2** del Balance Social se refiere a la **adhesión voluntaria, responsable y abierta**. Fieles a este principio, promovemos la vinculación sin discriminación alguna, en la que los colaboradores de la Organización Carvajal que compartan nuestros valores y objetivos y, que cumplan con lo establecido en el estatuto que nos rige, puedan formar parte de la cooperativa. En el año 2023, incrementamos nuestra comunidad en un 4% con un saldo de 5.251 asociados, lo que demuestra el creciente interés por pertenecer a colectivos de cooperación y beneficio mutuo.

Los indicadores de adhesión, satisfacción y el uso de productos y servicios son aspectos relevantes para evaluar el cumplimiento de este principio, a través del cual medimos el nivel de atracción de nuevos asociados, la diversidad por edad en el crecimiento de la base social y la satisfacción de nuestros asociados en la toma de productos y la tasa de uso.

Tabla 16. Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta

	No	%
Crecimiento de asociados hábiles	181	
Diversidad por edad en el crecimiento de la base social		
De 18 años a 24 años	70	13%
De 25 años a 35 años	282	51%
De 36 años a 60 años	197	36%
Operaciones de crédito y productos de ahorro	4,890	
Productos activos para la vigencia	9,682	
Tasa de uso / indicador	1.84	99.8%
Nivel de satisfacción		
Nivel de satisfacción - NPS toma de producto		87%
Nivel de satisfacción - Calidad, atención y portafolio		92%

Sistema de datos LINIX – sábana de asociados Coopcarvajal

- El **principio 3** del balance social hace referencia a la **participación económica de los asociados, en justicia y equidad**. Los excedentes generados se distribuyen a través de la transferencia solidaria, entre los asociados, en proporción a sus operaciones, fortaleciendo su economía familiar y fomentando la reinversión en la Cooperativa de acuerdo con el marco legal, jurídico y estatutario.

Los indicadores de cultura de ahorro, inclusión financiera, volumen de negocio promedio mujeres y hombres, desembolsos de operaciones de crédito, capital institucional, crecimiento en fondos sociales por asociado y transferencia social son los más relevantes para evaluar el cumplimiento de este principio. La información contenida en la siguiente tabla nos permite evidenciar la participación en relación con la población y su aporte al colectivo.

Tabla 17. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad

	No	Valor*	%
Cultura de ahorro			
Productos de ahorro (mujeres)	1291	6.545	57%
Productos de ahorro (hombres)	973	3.425	43%
Desembolsos de operaciones de crédito			
Desembolsos de crédito a mujeres	1470	13.196	44%
Desembolso de crédito a hombres	1883	18.673	56%
Inclusión financiera			
Desembolsos de crédito menores a 3SMLV	1627	29.376	32%
Desembolsos de crédito mayores a 3SMLV	2119	2.537	68%
Volumen de negocio (créditos, depósitos, aportes sociales recibidos)			
Volumen de negocio mujeres	0,56	23.898	
Volumen de negocio hombres	0,44	18.477	
Capital institucional respecto al total de activos.		16	20%
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiario			36%
Transferencia solidaria por más de		6.932	
Auxilios y actividades		1.035	15%
Revalorización de aportes		194	3%
Gravamen financieros GMF		15	0%
Seguros y servicios		1.233	18%
Tasa de crédito y ahorro		4.455	64%

\*Cifras en millones

La transferencia solidaria ha tenido un impacto significativo en la economía de los asociados, con 4.068 solicitudes atendidas en áreas como salud, educación, bienestar y recreación. Adicionalmente, se han generado \$5.900 millones en beneficios económicos a través de tasas competitivas en crédito, seguros, servicios y convenios.



#### Detalle de los beneficios:

- Crédito: Otorgamos en 3.746 operaciones de crédito un valor cercano a \$31.100 millones, lo que ha generado ahorros de \$4.455 millones para los asociados.
- Seguros y previsión: Se han colocado 6.493 productos de aseguramiento y previsión por un valor superior a \$13.000 millones, lo que ha generado ahorros de \$1.233 millones para los asociados.
- Revalorización de aportes sociales: En marzo de 2023, la Asamblea General de Delegados aprobó la revalorización de aportes sociales por valor de \$194 millones, incluyendo la revalorización de aportes amortizados a cargo de la Cooperativa.
- Gravamen a los movimientos financieros (GMF): La Cooperativa asumió el GMF, un impuesto indirecto del orden nacional, por los retiros de depósitos de ahorro solicitados por los asociados en 2023, por un valor de \$15 millones.

• El **principio 4** del balance social hace referencia la **formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva**. La formación continua de nuestros asociados es clave para el fortalecimiento de la cooperativa. Por ello, al cierre del 2023 logramos ofrecer alternativas educativas en convenio con aliados como la Universidad Autónoma de Occidente y la Universidad ICESI con descuentos de hasta el 10% en cursos virtuales y presenciales, así como convocamos para el 2023 a Webinars, cursos sobre educación cooperativa, charlas y conferencias de tipo general y capacitaciones técnicas que beneficiaron a 315 asociados en diversas charlas y conferencias, 47 colaboradores en capacitaciones técnicas y miembros de los Órganos de Administración y Vigilancia.

	No	Valor*	#horas
Cobertura procesos de educación	1305	143,6	
Directivos participantes en procesos de educación	140		2800
Procesos de educación para empleados	47	17,8	732
Difusión cooperativa y solidaria		224	
Crecimiento de inversión en educación, formación en información		25%	

*\*Cifras en millones*

• El **principio 5** del balance social hace referencia a la **autonomía, autodeterminación y autogobierno**. La cooperativa mantiene su independencia económica y política, sin subordinarse a intereses externos. Esta autonomía nos permite gestionar nuestros recursos de forma responsable y transparente, priorizando el bienestar de nuestros asociados y el desarrollo de la comunidad.

Los indicadores de ahorradores que poseen depósitos que concentran el 80% de la captación, deudores que poseen créditos que concentran el 80% de la colocación de la Cooperativa y el cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional son los más relevantes para evaluar el cumplimiento de este principio.

	No	Valor*	%
Concentración de depósitos	349	14009	80%
Concentración de créditos:	1133	49600	80%
Cultura de buen gobierno:			89%

\*Cifras en millones

- El **principio 6** del balance social hace referencia al **espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua y de integración con otras organizaciones del mismo sector**. Creemos en el modelo solidario que se fortalece en lo colectivo, es por esto por lo que tenemos aportes e inversiones en: Coopcentral, Equidad vida, Equidad generales, Servivir, Confecoop.

	N°	\$ Valor
Inversiones con el sector solidario	5	210

- El **principio 7** del balance social hace referencia al **compromiso con la comunidad**. Además de propender por la contratación de proveedores locales, en la Cooperativa acompañamos programas sociales a través del recaudo a terceros para el programa de la Fundación Carvajal: Golazo.

Son indicadores principales para la medición del principio, las contribuciones en favor de las comunidades, la promoción de proveedores en la zona de influencia y todos los acuerdos o convenios celebrados en favor de la comunidad de asociados.

	No	Valor*	%
Contribuciones en favor de las comunidades Fundación Carvajal y Fundación Casa Colombia recursos girados de los asociados para contribuir con estas causas		16,50	
Promoción de proveedores locales	321		94%
Alianzas, acuerdos o convenios con instituciones públicas, privadas o internacionales	264	39,6	

\*Cifras en millones



# *Informe de Gobierno*





## *Informe de Gobierno*

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

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

El Consejo de Administración como órgano máximo nombra a la Gerencia

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

### *Estructura organizacional*

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

2021 y consolidada con la aprobación de un fortalecimiento de la estructura en el año 2023 asegurando una definición clara de las áreas del back office, middle office y front office.

- En el front office, se encuentra el área comercial y de mercadeo, quienes tienen el contacto con el asociado para el ofrecimiento del portafolio de productos financieros de ahorro y crédito, seguros y servicios, bajo el liderazgo de la Dirección Comercial y de Gestión Social.
- En el Middle Office, se encuentra el área de riesgos, cuya función es identificar, medir, controlar y monitorear los distintos riesgos del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, que pueden afectar a la Cooperativa. Esta área está liderada la Dirección de Planeación y Riesgos y se fortaleció en 2023 con posiciones de Especialistas en riesgos financieros y riesgos no financieros.
- En el back office, se encuentra el área de operaciones bajo el liderazgo de la Dirección de Operaciones y Tecnología, desde aquí se gestiona la fábrica de crédito contando con independencia del área comercial en la responsabilidad de originación de los créditos, su aprobación y desembolso (otorgamiento). Se han definido niveles de atribución para su aprobación y

se cuenta con un comité interno de créditos que analiza las solicitudes de mayor cuantía.

En el 2023 nuestro front se fortaleció con el proyecto de crecimiento rentable, con el cual se adelantó la implementación de un modelo integral de comercialización y la carterización de la base social por geografías en cabeza de Gestores del asociado, de igual forma se trasladaron actividades operativas de los cargos comerciales hacia procesos centralizados en operaciones (back office), fortaleciendo la segregación de funciones, la especialización y la productividad de los equipos.

### *Medición de riesgos*

Implementamos a cabalidad el Sistema Integrado de Administración del Riesgo (SIAR) conforme a las exigencias de la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y la Circular Básica Contable y Financiera, en el título IV, capítulos I al V. Para tal fin el Consejo de administración ha definido las políticas, lineamientos, metodologías, procesos y estructuras para la gestión de los riesgos: riesgo de liquidez (SARL), riesgo de mercado (SARM), riesgo de crédito (SARC), riesgo operativo y seguridad de la información (SARO y SGSI), riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT). Cada uno de estos riesgos ha requerido el desarrollo de su propio sistema,





contemplando políticas y límites, tanto normativos como internos, aprobados por el Consejo de la Administración, en pro de construir un perfil de riesgo conservador que se encuentre acorde con la operación, las exigencias normativas y la filosofía de Carvajal, permitiéndonos identificar, medir, controlar y monitorear situaciones adversas e inherentes que los diferentes procesos de nuestro plan de negocios, generando un seguimiento constante de estos y logrando alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo.

También hemos implementados diferentes herramientas para la medición y monitoreo, es así como, en el riesgo crediticio, Coopcarvajal viene aplicando el modelo de referencia de

pérdida esperada para la estimación del deterioro individual de su cartera, también utilizamos el análisis de cosechas y las matrices de transición como metodología para hacer seguimiento a la evolución de la cartera en sus diferentes etapas; en el riesgo de liquidez utilizamos los métodos de Índice de riesgo de liquidez (IRL) y brecha de Liquidez, sumados a los indicadores del régimen prudencial (fondo de liquidez y relación de solvencia); en el riesgo operativo, contamos con la matriz de riesgo operativo y las tablas de probabilidad e impacto para la valoración de pérdidas ante una eventual materialización del riesgo; en el riesgo de mercado, se han definido los límites de exposición para mitigar el riesgo de contraparte y el monitoreo de tasas de interés; en el riesgo LAFT, se adoptó la metodología para la

segmentación de los factores de riesgo determinando los segmentos de riesgo acorde a la naturaleza de Coopcarvajal y las etapas del SARLAFT el aplicativo BIRisk (identificación, medición, control, monitoreo), en la gestión de la operación se han implementado actividades de prevención en la primera línea de defensa de los procesos, como son las consultas en listas y el reporte de operaciones sospechosas.

### ***Auditoría y control interno***

En Coopcarvajal fomentamos la cultura de control y autocontrol en cada uno de nuestros procesos, es así como, tanto la Auditoría interna, como la Revisoría fiscal, realizaron sus trabajos bajo criterios de independencia y objetividad, verificando el cumplimiento normativo, estatutario y las directrices impartidas por el Consejo de Administración, conforme al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría Interna.

Este Comité realizó seguimiento a la ejecución del plan de trabajo y de sus resultados, tanto de la Auditoría Interna como de la Revisoría fiscal, así mismo realizó seguimiento a los planes de acción de los hallazgos y recomendaciones. Este Comité se reunió tres veces (3) de manera ordinaria (febrero, junio y noviembre) contó con la participación de la Revisoría Fiscal, Gerencia General, el Director de Auditoría y Gestión Legal y miembros

del Consejo de Administración. Se comunicaron los resultados obtenidos en este Comité Al Consejo de Administración.

### ***Infraestructura de tecnología***

En Coopcarvajal se implementan sistemas y procesos que promueven la eficiencia, innovación, la mejora en la calidad de los servicios y la protección de los activos de información de acuerdo con el plan estratégico. Las decisiones en inversión tecnológica se toman de una manera efectiva y transparente, a través del Consejo de Administración y la Gerencia.

En el contexto de la seguridad de la información, se verifica el cumplimiento de los requisitos sobre la seguridad y calidad de la información exigidos por los entes de control, la gestión de incidentes de seguridad, gestión de proveedores y la capacitación permanente de todos los colaboradores para responder ante amenazas.

Contamos con un centro de procesamiento de datos (Datacenter) a través del servicio de "CLOUD COMPUTING, el cual soporta la operación de los servidores principales como son: Aplicaciones, Base de Datos y Directorio Activo, una copia de seguridad diaria y retención de 5 días que garantiza la protección lógica de la información almacenada en cada uno de los servidores con soporte y monitoreo permanente.

Coopcarvajal y el proveedor del servicio cuentan con plan de recuperación ante desastres (DRP) que cubre los datos, el hardware y el software críticos, permitiendo iniciar de nuevo operaciones en caso de un desastre natural o causado por fallas humanas. El Datacenter dispone de la última tecnología en detección de incendios, basado en el análisis de partículas VESDA (Very Early Smoke Detection Alarm), acoplado al sistema de extinción de incendio por gas FM 200. Para garantizar el fluido eléctrico, se cuenta con dos plantas eléctricas con capacidades de 375 y 625 KVA, necesarias para mantener los servicios disponibles.

Contamos con un inventario de equipos y de licencias actualizado a través del sistema de información, la custodia



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

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

La información de los asociados, sus productos y servicios se gestiona de forma centralizada en un único sistema ERP integrado. Este sistema utiliza modelos de trabajo automatizados (Workflow) para agilizar los procesos y facilitar el acceso a la información a través de la web.