



Informe de
Gestión Anual 2024





Coopcarvajal

81

AÑOS

Impactando vidas



Informe de **Gestión** Anual 2024

*LXXXII Asamblea General
Ordinaria de Delegados*

Santiago de Cali, 15 de marzo de 2025

Órganos de Administración y Vigilancia

Consejo de Administración

Período 2024 - 2026

Principales

Suplentes

Presidente

Jesus Maria Pinto Martínez

Pablo Emilio Forero Parra

Vicepresidente

Julián Prado Lorza

Sayuri Paola Tamura Mazo

Secretaria

María Ximena García Villarreal

Carolina Fernández Benavides

Ana María Colón Cobo

Fernando Antonio Perez Villa

Bernardo Valencia Alzate

Luis Guillermo Sierra Restrepo

Diana Paola García Cardona

Beatriz Elena Escobar Posada

Fernando Andrade Rivera

Leonardo Arce Cuervo

Hugo Alejandro Sighinolfi Encinales

Fernando Alberto Rubio Londoño

Luis Gerardo Legarda García

Alejandro Pizarro López

Mónica Correa Patiño

Helman Iván Monroy Avellaneda

Oscar Dario Higuera Montano

Andrés Bula Arenas

Junta de Vigilancia

Período 2024 - 2026

Principales

Armando Arenas Lemos

Francisco José Alarcón Fernández

Jesús Pabón Idrobo

Suplentes

Fernando Antonio Arango Rendón

Carolina Cubillos Quintero

*El señor Mauricio Enrique Restrepo realizó su retiro voluntario como asociado en agosto de 2024

Comité de Apelaciones

Período 2024 - 2026

Principales

Juan Carlos Barragan

María Patricia Ariza González

Mary Rojas Berrio

Suplentes

Jairo Galindo Fique

Patricia Cortes Corredor

Revisoría Fiscal

PWC Contadores y Auditores S.A.S.

Período 2024 - 2026

Principal

Jhon Alexander Pineda Mejía

Suplente

Jeinner Sánchez Muñoz

Gerente General

Martha Lucía Guerra Vergara

Tabla de Contenido

	Mensaje del presidente del consejo de administración y la gerencia general	8
--	--	---

1

	Informe de gestión del consejo de administración y la gerencia general	10
1.1	Entorno macroeconómico y legal	11
1.2	Nuestra gestión	18
1.3	Gestión estratégica	23
1.4	Gestión del asociado	30
1.4.1	Gestión y conocimiento del asociado	31
1.4.2	Gestión democrática de la Cooperativa	47
1.5	Gestión comercial y mercadeo	51
1.6	Gestión de operaciones y tecnología	61
1.7	Gestión humana	67
1.9	Gestión de riesgos	74
1.10	Gestión de auditoría	85
1.11	Balance económico	88
1.12	Balance social y de transferencia solidaria	94

2

	Informe de Gobierno	108
--	---------------------	-----

3

	Informe de Revisor fiscal	115
--	---------------------------	-----

4

	Estados financieros	120
4.1	Certificación de los estados financieros	121
4.2	Estados financieros	123

5

	Notas a los estados financieros	127
--	---------------------------------	-----

6

	Informe de la junta de vigilancia	196
--	-----------------------------------	-----

7

	Informe comité de apelaciones	199
--	-------------------------------	-----



Acerca de nuestro informe

Nos complace presentar ante las diversas comunidades de interés los puntos más relevantes de la gestión de Coopcarvajal durante el año 2024, dando cuenta de los logros y compromisos en la gestión social, la sostenibilidad y el buen gobierno.

Esta información se preparó con la participación de los líderes de la Cooperativa. Se revisó y aprobó por la Gerencia General y la presidencia del Consejo de Administración.





Jesús María Pinto
Presidente del Consejo
de Administración

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y la Gerencia General

Durante el 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la gestión estratégica, avanzando hacia la consolidación de un modelo de gestión centrado en el asociado. Este año marcó una etapa de transición clave en nuestra trayectoria, es así como, tomando como pilar la voz de nuestros asociados, Delegados, Consejeros y principales grupos de interés de la Cooperativa, definimos nuestro propósito superior con el cual declaramos nuestro compromiso de impulsar el progreso y el bienestar de nuestros asociados y sus familias, a través de soluciones integrales para cada uno de sus momentos de vida.

Uno de los resultados más destacados ha sido el crecimiento sostenido de nuestra base social, que cerró el año con 5,628 asociados, superando los niveles de años anteriores. Este logro fue posible gracias a iniciativas aprobadas en la Asamblea General de delegados, como la apertura de una ventana de reingreso y la vinculación de asociados con contratos a término fijo y obra labor. Estas acciones no solo reflejan nuestro compromiso con el crecimiento de nuestra base social, sino que también demuestran nuestra capacidad de adaptarnos a las necesidades cambiantes de la comunidad asociada.*

En un contexto global de resiliencia económica y transición hacia políticas monetarias más flexibles, nuestra gestión financiera se destacó por mantener un crecimiento sostenido en el marco de una gestión prudencial y de eficiencia operacional en todos nuestros procesos, lo que nos permitió hacer frente al inicio del ciclo de reducción de tasas de interés y al deterioro en los índices de riesgo crediticio de sector. Como resultado, alcanzamos unos excedentes netos de \$2,612 millones con una ejecución presupuestal del 127 % y un crecimiento del 4% frente al año anterior.

A estos resultados adicionamos más de \$4,800 millones entregados como beneficio directo a la comunidad de asociados, a través de auxilios,

*Cierre de base social incluida la razón jurídica de Coopcarvajal

revalorización de aportes, beneficios en tasas de interés, descuentos en convenios y alianzas. Consolidando en conjunto un balance económico, social y solidario que reafirma nuestro compromiso de generar valor de forma integral y sostenible.

La innovación tecnológica continuó siendo una parte importante en el desarrollo de nuestra estrategia. Con una visión de futuro, avanzamos en la aprobación de proyectos clave como el modelo de solicitud de tarjeta virtual y cupo rotativo a través de la oficina virtual, mejoras en la experiencia de usuario en el portal de servicios financieros y la implementación de herramientas de BIG DATA que permitirán segmentar y personalizar la oferta de valor. Estas iniciativas no solo buscan mejorar la eficiencia operativa, sino también crear un impacto positivo en nuestros asociados permitiéndoles tener experiencias amigables, confiables, sencillas y memorables; todo esto, al vertiginoso ritmo de un mercado cada vez más digitalizado. En paralelo, desde la gestión de riesgos trabajamos en el análisis de vulnerabilidades, incorporamos nuevas herramientas y modelos para identificar, medir y mitigar riesgos en todos los niveles de operación.

En el ámbito del talento humano, continuamos consolidando nuestra cultura organizacional y la gestión por competencias sentando las bases para el desarrollo de una organización centrada en el Asociado. Este enfoque integral del talento humano nos prepara de mejor manera para enfrentar los retos del futuro con un equipo altamente capacitado y comprometido.

En el frente democrático se adelantó la elección de los órganos de administración, vigilancia y control para el periodo 2024-2026, sumado al fortalecimiento de los comités de apoyo del Consejo; y en este sentido, queremos destacar el inicio del Comité de Juventud Coopcarvajalina por su papel en la promoción del modelo cooperativo en las nuevas generaciones.

Concluimos este mensaje expresando nuestros agradecimientos a los miembros del Consejo de administración, Junta de Vigilancia y Comités de apoyo, por su proactividad y participación; a nuestros colaboradores por brindar cada día su mejor esfuerzo para lograr los objetivos de la organización; y a nuestros asociados por su confianza y por inspirarnos a seguir trabajando por el crecimiento del balance social y económico de nuestra Cooperativa.

Jesús María Pinto Martínez

Presidente Consejo de Administración

Martha Lucía Guerra Vergara

Gerente General



Martha Lucía Guerra Vergara
Gerente General



Informe de
Gestión del Consejo
de Administración y Gerencia General



Entorno
Macroeconómico
y Legal

1.1 Entorno macroeconómico y legal

Panorama internacional

La economía mundial sorprendió con señales de resiliencia a lo largo del proceso desinflacionario. Tras alcanzar un máximo del 9.4 % interanual en 2022, la inflación ha retrocedido en la mayoría de los países al cierre del 2024 acercándose a las metas de los bancos centrales, lo que abre el camino para la flexibilización de la política monetaria. En cuanto a las perspectivas de crecimiento, el Fondo Monetario Internacional proyecta una tendencia estable cercana al 3.2 % en 2024 y 2025, permaneciendo en el nivel más bajo en décadas. No obstante, hay que reconocer que es un logro el descenso de la inflación sin una recesión mundial, las autoridades monetarias parecen haber desempeñado un gran papel, logrando una menor inflación mediante el aumento de las tasas de interés sin causar contracciones económicas profundas.

El escenario internacional también enfrentó la volatilidad por cuenta de cambios de régimen en el medio oriente, de las negociaciones de paz en Ucrania y del conflicto intensificado entre Israel y Gaza. Los esfuerzos internacionales para lograr una mediación han sido constantes, pero las tensiones continúan entrañando riesgos para los mercados de materias primas, afectando la seguridad y la economía global.

Mientras las economías avanzadas muestran signos de recuperación estable, las emergentes enfrentan desafíos adicionales en la búsqueda de consolidar su posición en el comercio global. Tensiones comerciales entre Estados Unidos y China originaron restricciones en la exportación de metales estratégicos, afectando cadenas de suministro globales. De otro lado, Rusia ha implementado estrategias como el trueque y las "importaciones paralelas" para mantener a flote su economía ante las restricciones internacionales. En contraste, tras años de negociaciones, se eliminaron más del 90 % de los aranceles bajo el acuerdo de libre comercio entre la Unión Europea y Mercosur. Estas tendencias han tenido impactos diferenciados en las economías regionales:

Norteamérica: Destacó su liderazgo en la economía digital global, con avances tecnológicos basados en inteligencia artificial y sistemas en la nube. No obstante, las tensiones comerciales con China han comprometido las cadenas de suministro en insumos claves como los semiconductores.

Europa: Dio continuidad a su política de transición hacia la sostenibilidad, a pesar de que el conflicto en Ucrania y las tensiones energéticas han puesto a prueba la resiliencia económica y social de la región.

Asia-Pacífico: Demostraron dinamismo en el comercio global, a pesar de la desaceleración económica en algunas áreas y la incertidumbre generada a raíz de las tensiones con Estados

Unidos. La Región sigue siendo un actor clave en el desarrollo de insumos tecnológicos y energías renovables.

América Latina y el Caribe: Evidenció avances en la producción de biocombustibles sostenibles y en el desarrollo de economías circulares. No obstante, continúa enfrentando desafíos como la inestabilidad política y la dependencia de mercados externos para el comercio.

África: Continúo atendiendo las necesidades de transformación en materia de energías renovables y digitalización, y al mismo tiempo enfrentando desafíos importantes relacionados con la seguridad alimentaria y el cambio climático, que siguen siendo objetivos prioritarios.

Indicador	2023	2024	2025
Producto mundial	3.3	3.2	3.2
Economías avanzadas	1.7	1.8	1.8
Estados Unidos	2.9	2.8	2.4
Zona del euro	0.4	0.8	1.0
Alemania	0.3	0.7	0.9
Francia	1.0	1.1	1.1
Italia	1.2	1.1	1.1
España	2.7	2.9	2.9
Japón	1.0	1.1	1.1
Reino Unido	0.3	1.3	1.3
Canadá	1.8	2.1	2.0
Otras economías avanzadas	1.8	2.1	2.1
Economías emergentes y en desarrollo	4.4	4.2	4.2
Economías emergentes y en desarrollo de Asia	5.7	5.3	5.2
China	5.0	4.2	4.0
India	6.3	6.0	5.9
Economías emergentes y en desarrollo de Europa	2.2	2.3	2.5
Rusia	3.6	2.2	2.3
América Latina y el Caribe	2.2	2.1	2.1
Brasil	2.9	2.1	2.1
México	3.2	2.3	2.3
Oriente Medio y Asia Central	3.6	3.5	3.5
Arabia Saudita	-0.8	-1.0	-0.8
África subsahariana	3.0	3.3	3.3
Nigeria	2.9	3.0	2.9
Sudáfrica	0.3	0.8	1.0
Partidas informativas			
Economías emergentes y de ingreso mediano	4.4	4.2	4.2
Países en desarrollo de ingreso bajo	4.1	4.0	4.0

Tabla 1 América Latina y el Caribe. Proyecciones de crecimiento económico 2023-2024-2025

Hacia el 2025, el Fondo Monetario Internacional prevé que el avance de la política monetaria hacia una orientación neutral respaldará el crecimiento, en un momento en que los mercados de trabajo de muchas economías avanzadas muestran indicios de enfriamiento y con un ascenso de las tasas de desempleo. La cautela será un factor relevante ya que, aunque el descenso de las tasas de interés proporciona cierto alivio fiscal al reducir los costos de financiamiento, lo cierto es que en valores reales a largo plazo continuarán muy por encima de los niveles observados antes de la pandemia, de ahí que la política monetaria requerirá complementarse con una recomposición en los márgenes de maniobra fiscal, con miras a la estabilización de la dinámica de la deuda. Con este terreno allanado, se requerirá un giro con reformas en favor de elevar la productividad y el crecimiento, para dar respuesta a otros retos como: el envejecimiento y la reducción de la población en muchas partes del mundo y la transición climática.

Panorama nacional

Sin duda, la tendencia decreciente de la inflación es el resultado que sobresale en la gestión de 2024, gracias en gran medida a la respuesta del Banco de la República, que aumentó la tasa de política monetaria llegando a un nivel máximo histórico no visto en este siglo. Es así como después de esta coyuntura, la tasa de intervención descendió 350 puntos básicos a lo largo del año, cerrando en el 9.5%. En cuanto al crecimiento del PIB, si bien el 2024 mostró una mejor dinámica ubicándose en el 1.8 % en comparación con el 0.7 % del año anterior, continúa en niveles inferiores a su potencial. Por sectores, la industria se mantuvo en terreno negativo, en contraste con la construcción, que traía crecimientos negativos, pero empezó a reflejar signos de recuperación. Entre los sectores de mayor contribución, se encuentran las actividades artísticas y la administración pública, las cuales mantuvieron un buen desempeño, y el agro, por su parte, mostró una importante reactivación.

La evolución del desempleo dejó un sin sabor, al registrar durante algunos meses una disminución, pero explicada por la salida de personas de la fuerza laboral y no por un aumento de la ocupación. Así, el indicador revela un mercado laboral prácticamente inalterado, con una expectativa de cierre cercana al 9 %, lo que significa que siguen siendo relevantes los retos en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. La salud fiscal, representó un agravante en la gestión de las cuentas del gobierno, el déficit en los recaudos condujo a la revisión de los ingresos y a la reducción del gasto público, medida necesaria para cumplir con límites relevantes como lo es la regla fiscal.

El manejo prudencial por parte del gobierno será un factor importante en la gestión del 2025, para mantener bajo control los efectos de las decisiones en los demás agregados macroeconómicos como son la prima de riesgo y la devaluación de la moneda. La política monetaria seguirá siendo contractiva, con la expectativa de acercar a la inflación al rango

meta, pero acompañada de un crecimiento lento de la economía.

Panorama legal

Durante el año 2024, las leyes marco del cooperativismo (Ley 79 de 1988) y del sector de la economía solidaria (Ley 454 de 1998) no tuvieron modificaciones. No obstante, en agosto de 2024, la Comisión Accidental del Congreso de la República para la economía solidaria presenta el proyecto de Ley No. 088 Senado, cuyo objetivo es modernizar la Ley 79 de 1988. Esta iniciativa busca impulsar el modelo empresarial cooperativo, dotándolo de una normativa acorde con las actuales circunstancias organizacionales, facilitando su fortalecimiento y considerando la especial naturaleza de las cooperativas, así como algunos elementos generales de supervisión de la Ley 454 de 1998.

Por otro lado, en abril de 2024, la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda publicó un proyecto de Decreto para modificar el Decreto 1068 de 2015. Este proyecto pretende establecer categorías de cooperativas de ahorro y crédito, y cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, para la aplicación de su marco regulatorio prudencial. El Decreto definitivo aún no ha sido publicado.

Además, la Superintendencia de la Economía Solidaria, en cumplimiento de sus funciones legales, emitió varias circulares externas:

- Circular Externa No. 55: Cobro de la tasa de contribución año 2024.
- Circular Externa No. 57: Actualización del curso E-learning de la UIAF para oficiales de cumplimiento, representantes legales y revisores fiscales principales y suplentes.
- Circular Externa No. 58: Modificación del cronograma de implementación de pérdida esperada (Anexo 2 del Capítulo II, Título IV, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito de la Circular Básica Contable y Financiera).
- Circular Externa No. 59: Ampliación de la fecha límite de pago de la primera cuota de la tasa de contribución de la vigencia 2024.
- Circular Externa No. 60: Forma de liquidación de la contribución cuando la entidad no suministra oportunamente los balances a corte de 31 de diciembre del año anterior o no liquida la contribución respectiva.
- Circular Externa No. 66: Modificación del numeral 6.2.1 (Medio de Reporte) del Capítulo I, Título II, de la Circular Básica Contable y Financiera.
- Circular Externa No. 68: Modificación del Modelo de pérdida esperada contenido en el Anexo 2 del Capítulo II, Título IV, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito de la Circular Básica Contable y Financiera y su cronograma respectivo de implementación, así como otros aspectos generales del capítulo.

Finalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección de datos personales, aclara mediante la Circular Externa No. 01 a las entidades vigiladas sobre la competencia de la Delegatura para la Protección de Datos Personales para tramitar quejas, reclamos y denuncias por incumplimiento de la Ley 2300 de 2023, "Por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores". Asimismo, a través de la Circular Externa No. 03, imparte instrucciones para los administradores societarios en relación con el tratamiento de datos personales.

Sector cooperativo

Desde hace más de 90 años las Cooperativas vienen desarrollando un modelo colaborativo y solidario en Colombia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados. En 2024, más de 4.2 millones de asociados hicieron parte de las 174 cooperativas de ahorro y crédito que hay en el país, las cuales administran una cartera cercana a los \$30 billones. Son actores relevantes en los objetivos de construcción de tejido social del gobierno, y en múltiples espacios de discusión institucional se destaca el papel clave que han desempeñado las cooperativas en la inclusión financiera, particularmente en regiones donde las opciones del sistema bancario tradicional son limitadas.

Hubo desafíos importantes en el año para las cooperativas, especialmente en la gestión de la calidad de la cartera, como consecuencia de un entorno económico marcado por el bajo crecimiento y las presiones inflacionarias en algunos sectores. En respuesta, se hizo necesario fortalecer el marco prudencial, la gestión de riesgos, la sostenibilidad operativa y una supervisión más eficiente. Desde el Ministerio de Hacienda, se publicó en el mes de abril un proyecto normativo con el cual se buscaba clasificar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito según su tamaño, su capacidad de gestión y la complejidad de sus operaciones, para facilitar la aplicación de una regulación prudencial acorde con sus características. El decreto final fue emitido en el mes de diciembre y tiene un tiempo de aplicación que se extenderá hasta el primer trimestre del 2025.

En términos de rentabilidad y solidez, el sector ha mostrado un desempeño favorable, con un nivel de solvencia inclusive más alto que el de los bancos, en parte explicado por el fortalecimiento continuo de su capital institucional, contando así con la liquidez necesaria para atender los compromisos de su operación. Con esta fortaleza en mente, desde diferentes agremiaciones se ha insistido en que las instituciones solidarias pueden ampliar su positivo impacto social mediante la canalización de recursos distribuidos a través de la banca de segundo piso, es decir, de entidades como Findeter, Bancóldex y Finagro. En 2024, comenzaron a materializarse algunas de las políticas públicas encaminadas hacia este propósito, por ejemplo, en la financiación de viviendas de interés social.

Hacia el futuro existen retos importantes, uno de ellos tiene que ver con la digitalización. Es menester avanzar en un fortalecimiento tecnológico continuo, accediendo a soluciones avanzadas como la inteligencia artificial, blockchain y plataformas digitales, entre otros, para mejorar el acceso, la seguridad y la experiencia de los asociados. Otros desafíos son el enfoque en la sostenibilidad, la transición hacia una economía verde y el fortalecimiento de redes globales de cooperativas; esta última, como una manera de fortalecer la capacidad de influencia en las políticas públicas.

El año 2025 ha sido declarado por las Naciones Unidas como el Año Internacional de las Cooperativas, el lema es “Las cooperativas construyen un mundo mejor”. La agenda global definida tras esta declaración representa la oportunidad de visibilizar el trabajo social que realizan las cooperativas y su impacto en las economías de cada país, bajo cuatro directrices de seguimiento: 1) Sensibilizar al público. Destacar la contribución de las cooperativas en el desarrollo sostenible; 2) Promover el crecimiento y el desarrollo. Fortalecer los sistemas de apoyo empresarial a las cooperativas, incluyendo el crédito; 3) Abogar por marcos de apoyo. Desarrollo de un entorno jurídico y político propicio para el desarrollo de las cooperativas; y, 4) Inspirar el liderazgo. Involucrar a los jóvenes en el movimiento cooperativo.

Los logros alcanzados durante el año han demostrado la resiliencia del Sector Cooperativo y han consolidado su rol como un motor de desarrollo de alto impacto para el país, fijando así la antesala para enfrentar los retos del futuro con innovación, responsabilidad y compromiso hacia la construcción de tejido social.





Nuestra Gestión

1.2. Nuestra Gestión

Durante el 2024, Coopcarvajal desarrolló la primera fase de su plan estratégico 2025-2028, estableciendo un plan de acción orientado hacia la transformación integral de la experiencia del asociado y el fortalecimiento organizacional. Este proceso incluyó un análisis de la base social, soportado en herramientas de investigación como encuestas, entrevistas a profundidad y analítica de datos, lo que permitió identificar con precisión las necesidades y expectativas de los asociados en cada etapa de su ciclo de vida.

Mientras continuamos trabajando en el plan estratégico para la nueva vigencia, se avanzó con éxito en la consolidación y cierre de las prioridades estratégicas que se habían definido para la vigencia que concluyó en diciembre de 2024, las cuales se resumen en: 1) potenciar la base social, 2) Fortalecer la oferta de valor y el 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. Las acciones ejecutadas durante el 2024 reflejaron con satisfacción el resultado de este direccionamiento.

A finales de 2022, nuestra comunidad de asociados alcanzaba los 5,070 miembros, y para el cierre de 2023 experimentamos un crecimiento del 3.6 %, consolidando una base de 5,251 asociados. Esta tendencia positiva continuó en 2024, con un incremento adicional del 7.2 % que nos llevó a 5,628 asociados. Este crecimiento refleja la efectividad de iniciativas clave como la apertura de la ventana de reingreso y la vinculación de nuevos asociados con contratos a término fijo y obra labor; pero, sobre todo, refleja la confianza depositada por nuestros asociados como motor de nuestro propósito cooperativo. En este sentido, complementamos la gestión con actividades orientadas a la profundización y fidelización de la base social, con campañas dirigidas por segmentos y atención personalizada (cada asociado cuenta con un equipo de asesor integral y un gestor de zona para su atención). Con este precedente sentamos una base sólida para potenciar el crecimiento orgánico en los próximos años, en el marco de las rutas de soluciones integrales que se encuentran en desarrollo.

En 2024, gracias al trabajo conjunto con los líderes de experiencia de las empresas aliadas de la Organización Carvajal, conocimos de manera más cercana las necesidades específicas de sus colaboradores, e identificamos oportunidades para acompañar sus programas de bienestar mediante nuestro portafolio de productos y servicios. Participamos activamente en días de la salud, novenas de Navidad y celebraciones de Halloween, promoviendo la integración y el bienestar mediante dinámicas recreativas, asesorías personalizadas y la entrega de obsequios. Estas iniciativas han sido claves para ampliar nuestra presencia en espacios estratégicos, reforzar nuestra conexión con las empresas del Grupo, fortalecer la oferta de valor y el modelo de servicio y preparar el terreno para la implementación de las rutas de progreso futuras en el marco del plan estratégico 2025-2028.

A lo largo del año, también desarrollamos eventos exclusivos en redes sociales que fomentaron la participación de los asociados, como dinámicas creativas y concursos. Asimismo, ofrecimos beneficios a través de bonos de consumo en establecimientos comerciales y organizamos actividades culturales en teatros a nivel nacional, que promovieron la integración de nuestra base social en torno al sano entretenimiento. Estas iniciativas presentan a Coopcarvajal como una cooperativa cercana, accesible y comprometida con el bienestar colectivo.

Como parte de nuestro compromiso de generar valor integral, en 2024 consolidamos un balance social y solidario con un resultado de más de \$4,800 millones. Este valor incluye la revalorización de aportes por \$426 millones, ahorros en tasas de interés en comparación con la oferta del mercado por más de \$1,400 millones, ahorros por el Gravamen a los movimientos financieros GMF asumido por Coopcarvajal por más de \$15 millones, y negociaciones favorables en seguros y servicios que generaron beneficios superiores a \$1,300 millones. Asimismo, destinamos alrededor de \$1,400 millones en auxilios, actividades de bienestar y bonos de fidelización, beneficiando directamente a miles de asociados y sus familias.

En cuanto a la consolidación y articulación de la gestión financiera, comercial y de riesgos, se fortaleció el análisis de datos como insumo clave para la toma de decisiones informadas y la optimización de los controles financieros. Se avanzó en la implementación de un modelo de compensación alineado con el desempeño estratégico. Dimos un cumplimiento satisfactorio a los compromisos adquiridos en el plan de acción para el mejoramiento en el margen de intermediación de Coopcarvajal, presentado ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y que estuvo en seguimiento del ente regulador hasta el primer trimestre de 2024. Claramente, mantuvimos la esencia de estas iniciativas en las rutas de gestión, en las cuales la Cooperativa ya venía trabajando bajo la articulación de proyectos estratégicos de crecimiento rentable; así, aseguramos una gestión sostenible y eficiente.

Durante el año 2024, fortalecimos nuestro Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), con el objetivo de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos que puedan afectar tanto nuestras operaciones diarias como nuestra estrategia a largo plazo. El SIAR está diseñado para integrar la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, promoviendo una cultura de anticipación y respuesta eficaz ante posibles contingencias. Este enfoque nos permite tomar decisiones informadas, reducir la incertidumbre y aprovechar oportunidades de manera más eficiente.

Gracias a este sistema pudimos atender sin impactos relevantes para Coopcarvajal, el siniestro por la inundación que se presentó en el edificio de Carvajal en Cali, debido a las fuertes lluvias en el mes de mayo que eventualmente desbordaron una quebrada. La sede de la Cooperativa tuvo que intervenir con la remoción del sedimento y las reparaciones locativas pertinentes.

De inmediato, los asociados fueron informados de los cambios en los canales de atención de la ciudad de Cali y se dispuso un espacio provisional para la atención presencial. Ante la aseguradora se gestionó la atención del siniestro minimizando así el impacto de pérdida económica para la Cooperativa. De esta manera, los planes de continuidad de negocio definidos en el SIAR fueron eficaces y garantizaron la continuidad en la prestación del servicio por parte de la Cooperativa.

En el ámbito de la transformación digital, Coopcarvajal avanzó en iniciativas estratégicas y de automatización inteligente, que han transformado la manera en que gestionamos la información y procesamos solicitudes. Estos avances, no solo optimizaron tiempos de atención, sino que también fortalecieron nuestras capacidades operativas y mejoraron la experiencia de los asociados. En este orden, se implementaron estándares tecnológicos avanzados que incluyeron el aprovechamiento de la infraestructura de computación en la nube (cloud computing), garantizando un intercambio de información ágil y seguro. Estas herramientas además de mejorar la conectividad mejoraron el acceso a los servicios en línea y representan un uso más eficiente de los recursos.

Por otra parte, la gestión financiera y administrativa durante el 2024 destacó por su capacidad de adaptación en un entorno dinámico. La presión en los márgenes de rentabilidad que enfrentó el sector financiero durante el endurecimiento de la política monetaria, sumado al agravante en materia de regulación de provisiones de cartera para las Cooperativas, supuso un reto importante en materia de sostenibilidad. En Coopcarvajal, después de adoptar anticipadamente las regulaciones para el fortalecimiento del riesgo de crédito, se dio paso a la implementaron medidas tendientes a mejorar el margen de intermediación, sentando así las bases para fortalecer el direccionamiento estratégico hacia un crecimiento sano y prudente en el mediano plazo. Con una oferta competitiva en captación y colocación, y el impulso a créditos de vivienda VIS a en alianza con FINDETER, consolidamos un margen financiero sostenido y alineado con nuestros compromisos de responsabilidad social.

Los activos alcanzaron \$85,451 millones, creciendo un 4.9% frente al año anterior. En esta evolución, la liquidez se fortaleció y la cartera bruta, principal activo de la Cooperativa, representó el 75.7%. Los pasivos ascendieron a \$20,842 millones, con una variación anual del 9%. Los pasivos contribuyen en la financiación del activo en un 24%, con las captaciones como el principal componente. El patrimonio cerró en \$64,610 con un crecimiento del 3.6%, y continúa siendo la principal fuente de financiación del activo con una participación del 75.6%. Los excedentes netos alcanzaron \$2.612 millones, un 3.4% más que el año anterior. La generación interna de recursos por medio de los excedentes, sumada al fortalecimiento del capital institucional vía fondo de protección de aportes, y al crecimiento en el saldo de aportes por efecto de la evolución positiva de la base social y de las operaciones de revalorización de aportes, explican el crecimiento del patrimonio y dan cuenta de la solidez que respalda el compromiso de generación de valor para los grupos de interés.

Desde la gestión administrativa, hubo retos en la operación de algunos los puntos de atención de la Cooperativa: en Cali mientras se remodelaba la oficina después de la inundación presentada en el mes de mayo, en Bogotá se ajustó el área ocupada y en Medellín se realizó el traslado de la sede buscando mayor cercanía con los asociados. Se sumó a estos cambios la concentración de la mayor parte del archivo nacional en la ciudad de Cali, bajo una custodia centralizada y cumpliendo con los estándares normativos para su conservación.

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

1. Pagos por:

- \$512 millones por salarios y prestaciones de los Representantes Legales, principal y suplente de Coopcarvajal (en la nota a los estados financieros sobre partes relacionadas se observa su detalle).
- \$1.2 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 (en la nota a los estados financieros sobre partes relacionadas se observa su detalle).
- \$152 millones en gastos de Publicidad (en la nota a los estados financieros sobre gastos se observa su detalle).
- \$497 millones en pago de Honorarios (en la nota a los estados financieros sobre gastos se observa su detalle).

2. Las inversiones en otras sociedades cerraron el 2024 con \$221 millones así:

<i>Confecoop Valle</i>	<i>\$ 18 millones</i>
<i>Banco Coopcentral</i>	<i>\$ 9 millones</i>
<i>Servivir</i>	<i>\$ 6 millones</i>
<i>La Equidad Seguros Generales</i>	<i>\$ 103 millones</i>
<i>La Equidad Seguros de Vida</i>	<i>\$ 85 millones</i>

3. Coopcarvajal no realizó durante el año 2024 transferencias de dinero a título gratuito o cualquier otro, a favor de personas naturales y jurídicas, como tampoco efectuó donaciones o brindó apoyo a campañas políticas.

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



Gestión Estratégica

1.3. Gestión Estratégica

El entorno dinámico presenta continuamente tendencias y desafíos que requieren permanentemente la evaluación de estrategia, la conexión con el propósito que nos mueve y la capacidad para dar respuesta a las nuevas exigencias. El 2024 fue un año de consolidación de las prioridades estratégicas que conformaron la hoja de ruta y sentó una base firme, hacia la formulación estratégica que guiará nuestra gestión en los próximos cinco años. Este ejercicio contó con la participación de 2,297 asociados, quienes nos permitieron ver de cerca sus necesidades a través de encuestas nacionales y amplias entrevistas. Con este valioso insumo, la gestión del 2025 se desarrolló bajo el marco de cuatro pilares estratégicos.



Propósito superior

El primer pilar de la estrategia es el Propósito superior que define quiénes somos y orienta nuestra visión hacia soluciones integrales que impacten positivamente cada etapa de la vida de nuestros asociados. Este enfoque estratégico nos permite alinear nuestras acciones con las expectativas de nuestra comunidad, consolidando una identidad cooperativa centrada en el bienestar y el progreso. Nuestro naciente propósito superior:

“ Impulsamos el **progreso y el bienestar** de nuestros asociados y sus familias a través de **soluciones integrales** para cada uno de sus momentos de vida. ”

Tener un propósito superior que trascienda las metas inmediatas o el enfoque misional tradicional, nos permite articular una visión más profunda y conectada con los valores y necesidades de nuestra comunidad asociada. No se trata únicamente de qué hacemos, sino de por qué lo hacemos y cómo impactamos positivamente en la vida de nuestros asociados. Este propósito funciona como un eje unificador que alinea todas las áreas de la Cooperativa, fortalece la identidad organizacional y reafirma nuestro compromiso con el progreso sostenible y el bienestar colectivo de nuestros asociados.

Nuestro propósito superior se viene operativizando bajo el diseño y gestión de componentes habilitadores, siendo dos de ellos un eje central para asegurar nuestra promesa de valor: el modelo de experiencia del asociado (CX) y la entrega de soluciones integrales a través de rutas de progreso, previsión y bienestar.

En el Modelo de experiencia del asociado (CX), nuestra apuesta es adoptar un modelo más centrado en las personas, que prioriza la comprensión de sus necesidades, expectativas y preferencias. Al estructurar estos vectores, estaremos construyendo un sistema que integra tecnología, procesos y talento humano para crear momentos significativos que generen confianza y fidelidad.

En cuanto a las soluciones integrales, el enfoque es poder entregar valor temprano y consistente a los asociados, de acuerdo con las necesidades y oportunidades identificadas a través del análisis de datos y su segmentación por arquetipos que integran características sociodemográficas similares de acuerdo con su momento de vida, siendo diseñadas para responder a las necesidades específicas de la comunidad de asociados. Es así como, la ruta del progreso, integra servicios, convenios y productos enfocados en vivienda, movilidad, educación y emprendimiento, y la ruta de la previsión y bienestar, abarca beneficios en bienestar, seguridad, solidaridad y experiencias.

¡Creciendo Juntos! Avanza en la ruta

La ruta del progreso



La ruta de Previsión y Bienestar

1

Conoce nuestra primera parada
Educación

2

Patrimonio



3

Sobre ruedas



4

En emprendimiento



1

Bienestar

2

Seguridad

3

Solidaridad

4

En experiencias





Prioridades estratégicas

El segundo elemento son las Prioridades estratégicas que actúan como una brújula, orientando al equipo y centrando los recursos y esfuerzos hacia los objetivos fundamentales de la Cooperativa. Mientras continuamos trabajando en el plan estratégico para la nueva vigencia 2025-2028, se avanzó con éxito en la consolidación y cierre de las prioridades estratégicas que se habían definido para la vigencia que concluyó en diciembre de 2024, las cuales se resumen en: 1) potenciar la base social, 2) Fortalecer la oferta de valor y el 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. Las acciones ejecutadas durante el 2024 reflejaron con satisfacción el resultado de este direccionamiento.

Comunidad de asociados



Profundización base social
Fidelización base social
Ampliación base social

Oferta de valor Modelo de servicio



Modelo de experiencia
Rediseño oferta valor
Omnicanalidad

Crecimiento rentable y sostenible



Articulación modelos de
gestión financiera,
riesgos y comercial.

Modelo de transferencia
solidaria.

Gente Procesos/ innovación



Diseño organizacional
Modelo por competencias
Proyectos de innovación



Política de Calidad

El tercer elemento es la Política de gestión de calidad, la cual se fundamenta en la entrega consistente de soluciones que cumplan y superen las expectativas de nuestros asociados, alineadas con los valores cooperativos y los principios de sostenibilidad. Este compromiso se refleja en cada interacción, asegurando que nuestros procesos sean eficientes, responsables y adaptados a las necesidades de la base social.

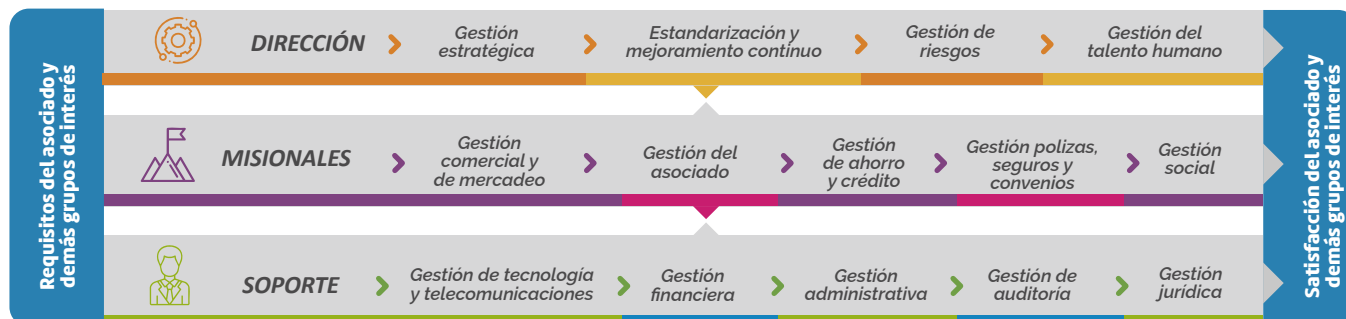




Mapa de procesos

El cuarto elemento es el Mapa de procesos, siendo el marco que guía y estructura todas nuestras actividades organizacionales, asegurando que cada acción estratégica y operativa esté alineada con nuestro propósito superior y las prioridades definidas. Este esquema, que articula los procesos misionales, de soporte y de dirección, permite que nuestras iniciativas se integren de manera coherente con la cadena de valor de la Cooperativa.

El mapa de procesos de Coopcarvajal, además de ser una herramienta de orientación organizacional, facilita la colaboración interdisciplinaria y la mejora continua. Esto permite que cada interacción con los asociados sea resultado de un sistema integrado que promueva la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de las expectativas de nuestra comunidad cooperativa



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad - Coopcarvajal



Gestión del Asociado

1.4. Gestión del asociado

1.4.1. Gestión y conocimiento del asociado

1.4.1.1. Asociatividad



Hoy Somos
+ 5,628
Asociados

En Coopcarvajal, reafirmamos nuestro compromiso con los asociados, orientando nuestra gestión social hacia la construcción de relaciones sólidas y duraderas, en armonía con nuestro propósito superior. Este compromiso se sustenta en un mapa de procesos, diseñado para integrar las capacidades organizacionales y maximizar el impacto positivo en nuestra comunidad asociativa.

Durante el 2024, este enfoque permitió consolidar estrategias clave que fortalecieron la cercanía, el compromiso y la confianza de nuestros asociados. Cerramos el año con una base social de 5,628 miembros, dando la bienvenida a 815 nuevos asociados, lo que permitió cerrar con un balance neto positivo de 376 asociados adicionales respecto al año anterior con un crecimiento del 7.2%. Este crecimiento sostenido fue resultado de iniciativas estratégicas entre las que se destacan:

Campaña de Reingresos

Aprovechando la ventana temporal aprobada en la LXXX Asamblea Extraordinaria de octubre de 2023, celebrando los 80 años de la Cooperativa, se abrió la posibilidad para que ex asociados que se habían retirado voluntariamente antes de marzo de 2023, y que en la actualidad cumplieran con un vínculo laboral activo en el grupo Carvajal, pudieran regresar como asociados a la Cooperativa. Esta campaña, vigente entre diciembre de 2023 y mayo de 2024, permitió recuperar vínculos valiosos y sumar nuevas oportunidades para la comunidad Carvajalina.



Ampliación de tipos de contrato:

En respuesta a la aprobación de la LXXX Asamblea Ordinaria en marzo de 2023, y tras su implementación en septiembre del mismo año, extendimos la posibilidad de afiliación a colaboradores con contratos a término fijo y obra labor, siempre que cumplieran con un año de antigüedad, continua o discontinua. Esta medida reafirma nuestro compromiso con la inclusión y está alineada con las normativas del sector cooperativo, generando un impacto positivo en la comunidad laboral de las empresas de la Organización Carvajal.

Durante 2024, logramos vincular a 155 nuevos asociados bajo este tipo de contrato. Con estos resultados y considerando el impacto acumulado desde su inicio en septiembre de 2023, alcanzamos un total de 225 vinculaciones, un resultado refleja nuestra capacidad de adaptarnos, consolidar vínculos y fortalecer nuestra comunidad asociativa.

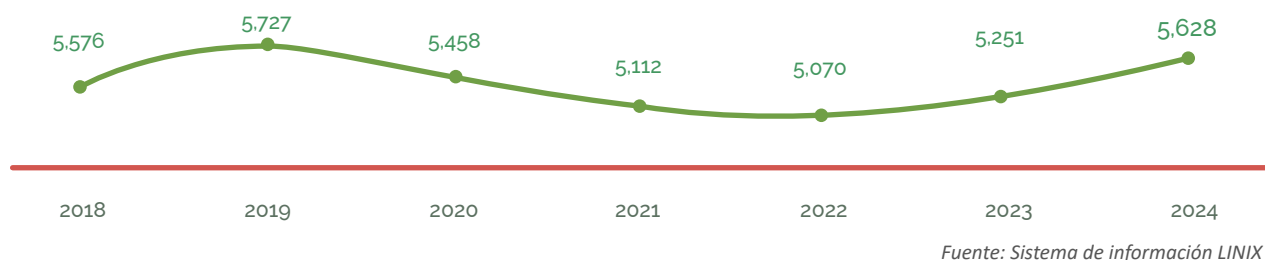


Impulso a la asociatividad desde el modelo comercial

A partir de la implementación del modelo de gestión comercial en 2023, designamos líderes especializados en la gestión integral por zonas, quienes trabajaron estrechamente con las áreas de experiencia de personas de las empresas de la Organización Carvajal. Este enfoque permitió fortalecer la vinculación, fidelización y profundización de la relación con los asociados, así como promover la toma temprana de productos y servicios, optimizando la experiencia del asociado en todas las etapas de su ciclo de vida.

El conocimiento profundo de nuestra base social sigue siendo una prioridad para Coopcarvajal. Por medio del análisis constante y del fortalecimiento de nuestras herramientas de segmentación y relacionamiento, continuaremos personalizando nuestras soluciones para fomentar su progreso y bienestar.

Dinámica de la base social



Índice de retención y consolidación de la base social

En 2024, el índice de retención basado únicamente en retiros voluntarios alcanzó un 93,1 %, reflejando un crecimiento sostenido en comparación con el 92,9 % registrado en 2023 y el 90,4 % en 2022. Estos resultados dan cuenta del impacto positivo de las estrategias de fidelización y ratifican nuestro compromiso de continuar gestando relaciones duraderas y cercanas, promoviendo la confianza y el bienestar colectivo que caracterizan su modelo solidario.

Fortalecimiento de la comunidad

El crecimiento de nuestra base social en 2024 da testimonio de la confianza depositada por nuestros asociados y sus familias, y también del esfuerzo conjunto con las áreas de experiencia de personas de la Organización Carvajal, de las propuestas atendidas por la Asamblea de delegados, en las que se aprobaron estrategias clave como la ventana de reingreso y la ampliación del vínculo para colaboradores con contrato a término fijo y obra labor; y de la diligencia del Consejo de Administración, con su acompañamiento y respaldo a estas acciones de mejora. De cara al periodo 2025-2028, asumimos el reto de seguir construyendo soluciones que generen valor integral y progreso para nuestra comunidad cooperativa.

¹ El índice de retención se calcula como el porcentaje de asociados que permanecen activos al final del periodo, considerando la base social inicial y los retiros totales.

Nuestra comunidad



Fredys Amparo Gonzlaez C dice:

Excelente, llevo más de 30 años como asociada y amo mi cooperativa.

Junio 26, 2024



Janeth Sarria Forero dice:

Excelentes oportunidades y beneficios. Felicitaciones a nuestra Cooperativa, siempre para atender a sus asociados con lo mejor.

Junio 26, 2024



Martha L Hurtado S. dice:

Felicitaciones Cooperativa. Muy bueno todo lo que tienen para los asociados. Que sigan creciendo y Bendiciones.

Junio 26, 2024



Excelente noticia !!! Muchas gracias.Saludos.

Ing. Alejandro Pizarro Lopez



COOPCARVAJAL ¡Gracias por las noticias!
Cordial saludo

Rodrigo Parra Soto



Muuchiisimas gracias por esos bonos, Dios les bendiga y les siga conservando para el beneficio de todos sus asociados. Feliz Navidad y Próspero Año Nuevo para todos sus Directivos y Asociados.

Fanny Rodriguez



Infinitas gracias y Bendiciones a mi Cooperativa y a sus Colaboradores

Migdalia Pulido



Mil gracias

Lucero Charry

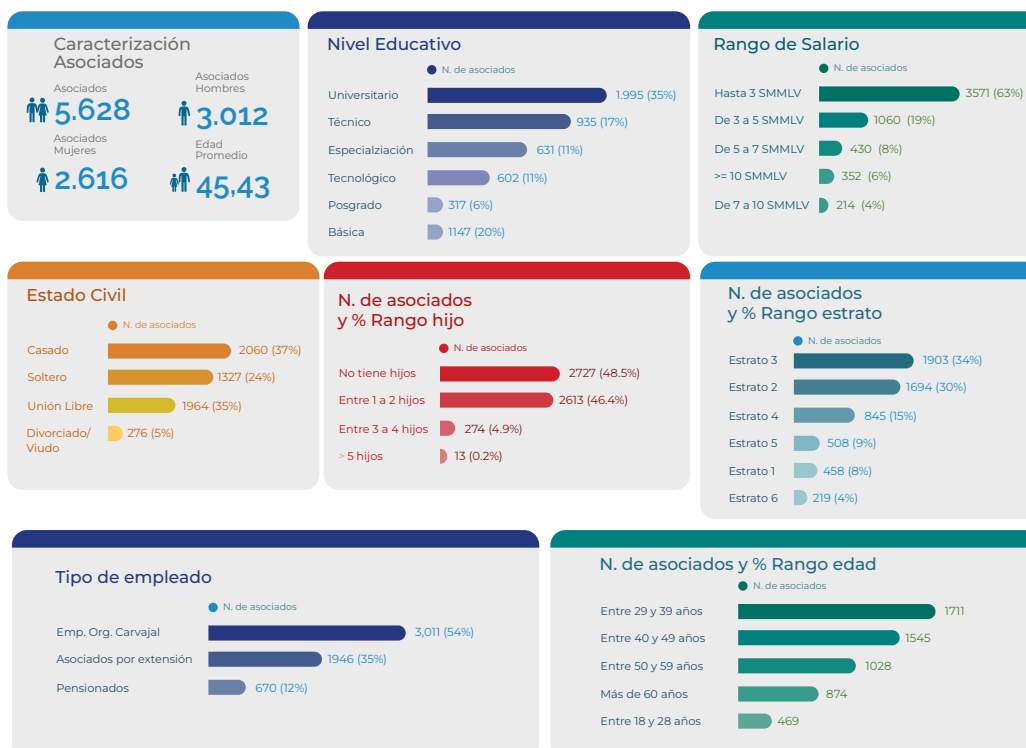


1.4.1.2. Caracterización de nuestra base social



En Coopcarvajal, comprender las características de nuestra base social es fundamental para desarrollar estrategias personalizadas que impacten positivamente en cada comunidad. Durante el 2024, realizamos un análisis detallado por cada célula operativa: Bogotá, Cali, Medellín/Barranquilla y Plantas-Suroccidente. Este estudio nos permitió identificar necesidades y oportunidades para ofrecer soluciones adaptadas a las prioridades sociodemográficas, económicas y culturales de nuestros asociados.

Caracterización nacional de la base social



De 5,628 asociados que componen nuestra base social, un 46 % son mujeres y un 54 % hombres, la edad promedio es de 45 años. Los ingresos de los asociados están concentrados principalmente en el rango de 1 a 3 SMMLV, representando el 58% de la base, mientras que un 19% se encuentra entre 3 y 5 SMMLV. Esta estructura evidencia una población mayoritaria con ingresos medios y bajos, reflejando la necesidad de promover soluciones que impulsen el acceso a crédito, el fortalecimiento del ahorro y la estabilidad económica.

En cuanto a la formación académica, el 84% de los asociados alcanzan niveles de educación superior, predominando la formación universitaria (34%) y técnica-tecnológica (27%). Esta composición educativa destaca el potencial para diseñar programas enfocados en la formación continua y el desarrollo profesional.

1.4.1.3. Segmentación y ciclo de vida de los asociados

La segmentación por arquetipos demuestra cómo las necesidades de los asociados varían según su momento de vida. Los jóvenes Exploradores y Constructores priorizan la educación, la movilidad y el crecimiento personal. Por otro lado, los Previsores, Consolidados y Maestros, como segmentos más maduros, se centran en la previsión, el ahorro y el bienestar familiar. Este enfoque segmentado permite a la Cooperativa diseñar estrategias personalizadas que acompañen a los asociados en cada etapa de su ciclo de vida.

Análisis Regional: Características por Células

Célula Cali

Con 1,704 asociados, esta célula representa el 30% de la base social, y con una edad promedio de 49 años, su caracterización corresponde a un perfil adulto y consolidado. El 49% reporta ingresos entre 1 y 3 SMMLV, mientras que el 45% supera este rango. Además, el 84% de los asociados alcanza niveles de educación superior, reflejando una base con alto potencial para programas de formación avanzada y movilidad social.

Célula Plantas-Suroccidente

Con 1,740 asociados que representan el 31% de la base social, esta célula cuenta con una población de 44 años como edad promedio. El 70% de los asociados reporta ingresos entre 1 y 3 SMMLV, y el 26% tiene ingresos superiores a este rango. El 67% de los asociados alcanza niveles de educación superior, destacando un enfoque hacia la formación técnica y

tecnológica. Este perfil demanda soluciones financieras específicas de menor cuantía, enfocadas en metas a corto plazo como educación y movilidad. Asimismo, existe un potencial significativo para impulsar un cambio cultural hacia la previsión y la estabilidad patrimonial.

Célula Bogotá

Bogotá representa el 30% de la base social, con 1,685 asociados y se caracteriza por un perfil joven y activo, con una edad promedio de 43 años. El 56% de los asociados tiene ingresos entre 1 y 3 SMMLV, mientras que el 37% supera este rango. El 84% de la población alcanza niveles de educación superior, siendo un segmento destacado por su consolidación profesional y familiar. Este contexto subraya la necesidad de soluciones financieras integrales que equilibren la previsión y las oportunidades de crecimiento patrimonial.

Célula Medellín y Barranquilla

Con un total de 499 asociados (406 en Medellín y 93 en Barranquilla), esta célula representa el 9% de la base social total. La edad promedio es de 45 años, con un rango de 44 años en Medellín y 51 años en Barranquilla. En términos de ingresos, el 50% se encuentra entre 1 y 3 SMMLV, mientras que el 37% supera este rango. El 93% de los asociados alcanza niveles de educación superior (94% en Medellín y 88% en Barranquilla). Estos datos reflejan una base social madura, con una fuerte orientación hacia la previsión, el ahorro y la estabilidad familiar, especialmente en Medellín, donde se observan mayores niveles de integración financiera.

Arquetipos de asociados por ciclo de vida

A través de un análisis segmentado, hemos identificado cinco arquetipos que reflejan las características y prioridades de nuestros asociados en diferentes etapas de su ciclo de vida. Este ejercicio de conocimiento del asociado nos permite desarrollar soluciones integrales que promuevan el progreso, bienestar y previsión de cada segmento, optimizando nuestra oferta de valor. La infografía presentada a continuación resume los principales atributos sociodemográficos, intereses y necesidades de cada arquetipo, resaltando cómo evolucionan las prioridades de nuestros asociados, desde el enfoque en el crecimiento personal y el entretenimiento en los jóvenes exploradores, hasta la planificación del retiro y la estabilidad emocional en los maestros.



EXPLORADORES

Joven (18-28 años)



ASOCIADOS

470 (8%)



22% Casado/Unión



7% Hijos

Tengo 26 años, soltero y sin hijos, con ingresos de 2.4 MLL estoy en la búsqueda de estabilidad económica, personal y laboral, sin dejar de disfrutar.



48% Técnico - Tecnólogo

Básica-media 17%

Técnico-Tecnólogo 48%

Profesional 33%

Especialización 1%

HÁBITOS:

Tecnología- Viajes - Deporte - Mascotas - Compras Online



Ingreso promedio \$2.4 Mill

77% Estratos 2 y 3



12% Propia



6% Vehículo

NECESIDADES:

Educación - Desarrollo Personal - Movilidad- Consumo - Entretenimiento



CONSTRUCTORES

Adulto Joven (29-39 años)



ASOCIADOS

1.716 (30%)



51% Casado/Unión



33% Hijos

Tengo 34 años, en proceso de consolidación profesional y familiar, con ingresos de 3.6 MLL, y pienso en proyectos de mediano y largo plazo.



46% Profesional

Básica-media 12%

Técnico-Tecnólogo 29%

Profesional 46%

Especialización 9%

Maestría 13%

HÁBITOS:

Tecnología- Deporte - Viajes - aumenta la propensión al crédito



Ingreso promedio \$3.6 Mill

70% Estratos 2 y 3



29% Propia



18% Vehículo

NECESIDADES:

Educación - Facilidades para construir patrimonio - Consumo - Entretenimiento



PREVISORES

Adulto Contemporáneo (40-49 años)



ASOCIADOS

1.542 (27%)



22% Casado/Unión



7% Hijos

Tengo 44 años, soy padre, con ingresos prom. 5.2 MLL, y pienso en garantizar la educación de mis hijos y el bienestar de los que dependen de mí.



36% Profesional

Básica-media 15%

Técnico-Tecnólogo 22%

Profesional 36%

Especialización 8%

Maestría 18%

HÁBITOS:

Consumidor informado - aumenta la propensión al ahorro y seguros.



Ingreso promedio \$5.2 Mill

63% Estratos 2 y 3



54% Propia



32% Vehículo

NECESIDADES:

Vivienda propia - soluciones de ahorro, protección de salud y vida - educación propia y de hijos



CONSOLIDADO

Adulto maduro (50-59 años)



ASOCIADOS

1.026 (18%)



73% Casado/Unión



74% Hijos

Tengo 55 años, tengo hijos y otras personas a cargo, con ingresos prom. 5.3 MLL, me ocupo de planificar mi retiro, consolidar mi estabilidad y seguridad financiera.



29% Profesional

Básica-media 27%

Técnico-Tecnólogo 23%

Profesional 29%

Especialización 15%

Maestría 6%

HÁBITOS:

Conservadores - alta nivel ahorro y seguros - recreación en familia



Ingreso promedio \$5.3 Mill

64% Estratos 2 y 3



72% Propia



36% Vehículo

NECESIDADES:

Vivienda propia - planes de retiro, vida y salud - inversiones seguras - otros ingresos.



MAESTRO

Adulto Mayor (60 años y más)



ASOCIADOS

874 (16%)



69% Casado/Unión



64% Hijos

Tengo 66 años, tengo hijos y otras personas a cargo, con ingresos prom. 6.0 MLL, me ocupo de planificar mi retiro, consolidar mi estabilidad y seguridad financiera.



37% Básica - Media

Básica-media 12%

Técnico-Tecnólogo 29%

Profesional 46%

Especialización 9%

Maestría 13%

HÁBITOS:

Bienestar físico y mental - recreación - atención personalizada



Ingreso promedio \$6.0 Mill

54% Estratos 3 y 4



82% Propia



51% Vehículo

NECESIDADES:

Segunda vivienda - planes de vida y salud - recreación y turismo - inversión de excedentes liquidez

El análisis de los arquetipos revela cómo las necesidades y hábitos de consumo cambian de manera significativa a lo largo del ciclo de vida. Los Exploradores (18-28 años), centrados en entretenimiento y educación, buscan independencia económica y opciones de movilidad, mientras que los Constructores (29-39 años) priorizan la consolidación familiar y profesional, con un interés creciente en vivienda y educación.

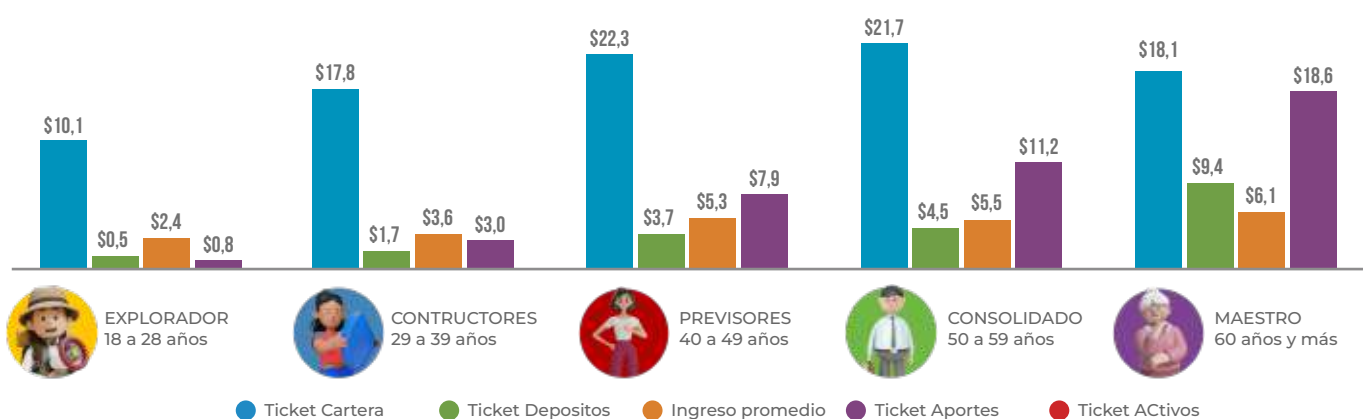
A medida que avanzamos hacia los Previsores (40-49 años), la estabilidad familiar adquiere mayor relevancia, y el consumo en actividades recreativas cede terreno a la protección del patrimonio, seguros y ahorro. En los Consolidados (50-59 años), observamos una inclinación marcada hacia la planificación para el retiro y la consolidación patrimonial, mientras que los Maestros (60 años o más) destacan por su preferencia hacia la calidad de vida, priorizando soluciones de bienestar físico, emocional y financiero.

Estos hallazgos no solo refuerzan la necesidad de segmentar nuestras estrategias, sino que también subrayan la importancia de ofrecer un portafolio flexible y adaptado a las dinámicas de cada grupo, permitiéndonos acompañar a nuestros asociados en cada etapa de su vida de manera integral y sostenible.

1.4.1.4. Tasa de uso de productos

La participación económica de los asociados en la Cooperativa evidencia un comportamiento diferencial según los arquetipos, los niveles de ingresos y la ubicación operativa. En el análisis, se ha profundizado en la relación de factores como la antigüedad del asociado, los ingresos, y su nivel de consumo en los portafolios financieros, encontrando elementos importantes para enriquecer el diseño de soluciones integrales en las Rutas de Progreso de Bienestar y Previsión.

Valor promedio por arquetipo



Los datos revelan una correlación directa entre la antigüedad del asociado y el ticket promedio en aportes sociales, siendo los grupos Consolidados (50-59 años) y Maestros (60+ años) quienes acumulan mayores aportes. Estos segmentos, además de tener una alta estabilidad patrimonial, representan un capital crucial para el fondeo de créditos. Por ejemplo, el ticket promedio de aportes de los Maestros asciende a \$19 millones, seguido por los Consolidados con \$11 millones. Este comportamiento resalta la importancia de fortalecer el vínculo a largo plazo con los asociados y potenciar programas que incentiven el ahorro y la previsión.

En contraste, los arquetipos Exploradores (18-28 años) y Constructores (29-39 años) tienen un ticket menor en aportes, pero muestran un consumo de productos financieros, indicando una alta propensión a soluciones de progreso como movilidad, educación y emprendimiento.

Tasas de por arquetipo

Tenencia prom.	 Explorador 18 a 28 años	 Constructor 29 y 39 años	 Previsor 40 y 49 años	 Consolidado 50 y 59 años	 Maestro Más de 60 años	Total
Hasta 2SMMLV	1.0	1.7	2.5	3.5	4.3	2.4
2-4SMMLV	1.5	2.6	3.8	4.8	5.9	3.9
4-6SMMLV	1.2	3.0	4.7	5.8	6.9	4.7
6-10SMMLV	2.3	3.0	5.6	6.5	8.4	5.8
Más 10SMMLV	5.0	3.7	6.3	6.9	8.0	6.6
Total	1.2	2.2	3.7	4.7	6.0	3.6

La tasa de uso de productos muestra variaciones significativas entre los arquetipos y las células. Los Maestros lideran con un promedio de 5 productos por asociado, seguidos por los Consolidados con 4 productos. Este comportamiento refleja una mayor integración del portafolio en sus hábitos financieros, con un enfoque claro en soluciones de previsión y bienestar.

Por otro lado, los Exploradores y Constructores mantienen una tasa de uso más baja, de 1.2 y 2.1 productos respectivamente, lo que evidencia oportunidades para fortalecer la penetración de productos como créditos de bajo monto y seguros básicos.

1.4.1.5. Atención integral del asociado

Sistema de PQRS: Avances en la gestión y estrategias para el futuro

Durante el 2024, la Cooperativa Coopcarvajal continuó fortaleciendo su sistema de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de la experiencia de servicio. En total, se gestionaron 249 casos, con una resolución del 98%, lo que refleja un compromiso firme con la satisfacción de nuestros asociados. El 69% de estas interacciones correspondió a peticiones, mientras que las quejas representaron el 22%, los reclamos el 8% y las sugerencias el 1%

Motivo	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Aportes, auxilios, convenios y beneficios	41	12	9	2	64
Productos financieros	25	23	6	1	55
Gestión del asociado (Consultas, ingresos y retiros)	35	5	1	0	41
Tesorería, negociación de pagos y certificados	71	14	4	0	89
Total	172	54	20	3	249

Los principales motivos identificados se relacionaron con solicitudes de información sobre productos y servicios, seguidas de temas operativos y necesidades específicas de asociados, particularmente en los distritos de Cali (46%) y Bogotá (38%), que presentaron los mayores volúmenes de casos. Estos resultados destacan la importancia de continuar fortaleciendo las capacidades de respuesta en estas regiones.

Estado	# Incidencias	%Incidencias
Resuelta	244	98%
En Proceso	5	2%
Total	249	100%

En términos de tiempos de respuesta y efectividad, el sistema de PQRS registró mejoras significativas. El 98% de los casos fueron resueltos dentro del tiempo estipulado, reflejando un alto estándar de calidad en la atención. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la agilidad para gestionar los casos de mayor complejidad, los cuales representaron el 2% de los casos en proceso al cierre del periodo.

El plan estratégico 2025-2028, incorporará la integración del sistema de PQRS con el modelo de experiencia de servicio (CX), con el objetivo de personalizar aún más las interacciones, centralizar los datos para un análisis más profundo y generar soluciones proactivas. Estas acciones permitirán no solo mejorar la resolución de casos, sino también fortalecer la relación de confianza con nuestros asociados, garantizando una experiencia de servicio alineada con los estándares más altos del sector.

CRM: Optimización en la gestión y relación con los asociados

En el 2024, el uso de Bitrix24 se consolidó como una herramienta esencial para la gestión comercial y la atención al asociado, integrando eficientemente múltiples canales de comunicación como redes sociales, WhatsApp y formularios de intención. Este sistema permitió gestionar 795 solicitudes, destacando motivos como auxilios y beneficios (26.7%) y consultas sobre la Oficina Virtual (22.8%). Además, el modelo 'Prospecto Express' reflejó una operatividad ágil con casi un 99% de las solicitudes atendidas de manera efectiva.

Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Auxilios y beneficios	212	26.7%
Información Básica Oficina virtual	181	22.8%
Ahorro y crédito	95	11.9%
Actualización datos	90	11.3%
Acuerdos de pago / Cobranzas	88	11.1%
Seguros y servicios	64	8.1%
Vinculaciones / Retiros	24	3.0%
Directorio Colaboradores	13	1.6%
Información de tasas	12	1.5%
Horario Oficinas	8	1.0%
Boletas Cine	5	0.6%
Tarjeta Virtual	3	0.4%
Total general	795	100%

El canal telefónico registró 22,485 llamadas, cuya mayor interacción se centró en la gestión comercial, de mercadeo, administrativa y financiera. De cara al 2025, nuestro enfoque estará en perfeccionar la automatización de respuestas para consultas frecuentes y en robustecer la capacitación de los equipos de atención, asegurando una experiencia más eficiente y cercana para nuestros asociados. Además, avanzaremos en la integración de soluciones basadas en inteligencia artificial para anticipar las necesidades de nuestra base social y optimizar cada interacción.



En este mismo camino de mejora continua, hemos implementado cambios significativos en nuestros canales digitales para transformar la experiencia de servicio. Con la campaña “Innovamos para mejorar”, lanzamos una actualización en la Oficina Virtual que simplifica el acceso de nuestros asociados a esta plataforma. Este cambio incluye un nuevo teclado virtual, diseñado para ser más intuitivo, rápido y seguro, alineándose con los altos estándares de protección de datos que caracterizan a Coopcarvajal. Esta mejora no solo optimiza la interacción en línea, sino que también forma parte de un esfuerzo estratégico integral para modernizar nuestros canales digitales, reforzando la cercanía y confianza en cada punto de contacto con nuestros asociados.

1.4.1.6. Voz del asociado: Resultados y proyección estratégica

La voz del asociado se ha convertido en un elemento indispensable para el diseño y la implementación de estrategias que respondan a sus expectativas y necesidades a través de dos instrumentos aplicados en el tercer trimestre de 2024 con los cuales se recopilaban valiosos aprendizajes sobre la percepción y prioridades de los asociados.

- Entrevistas a profundidad: ejercicio con el cual se realizaron 192 entrevistas a: asociados, no asociados, ex-asociados y colaboradores de la Cooperativa. De igual forma se realizaron 40 entrevistas realizadas a miembros del Consejo de Administración, Delegados, Comité de Juventud, Junta de Vigilancia, Alta Dirección de Carvajal, Líderes de experiencia de personas de Carvajal:

- Encuesta nacional de satisfacción: la cual conto con la participación de 2,297 asociados, lo que representa el 41% del total de la base social, contando con una alta representatividad de todos los géneros, edades y antigüedades, ubicados en todas las células de la cooperativa, de esta forma, los resultados muestran de forma representativa la percepción de todos los segmentos, geografías y grupos de interés. Este apartado presenta los resultados clave de este análisis, destacando los avances y las oportunidades para la ruta estratégica 2025-2028.

Nivel de satisfacción

La satisfacción de los asociados con el portafolio de productos y el servicio alcanzó en promedio un 86.6 %, superando el promedio del sector cooperativo (72.5%). Este resultado es jalonado por la satisfacción con los productos de ahorro, crédito y planes de salud, mientras las actividades de recreación y convenios nos representan una oportunidad para su fortalecimiento. La satisfacción con el servicio alcanzo un 86,7% donde se resalta el servicio y la orientación recibida.

En cuanto a los canales de atención, además del canal telefónico, se identificaron oportunidades de mejora, particularmente en los canales digitales. Este segmento, compuesto mayoritariamente por jóvenes, demanda una experiencia más ágil y accesible, lo cual será una de las prioridades en las iniciativas estratégicas hacia el 2025. Los resultados generales posicionan a Coopcarvajal como un referente en términos de confianza y calidad percibida, especialmente entre los asociados mayores de 40 años, quienes representan el núcleo más estable y satisfecho de la base social.

¿Cómo calificas el portafolio de productos y/o servicios que ofrece la Cooperativa?

Producto	Satisfecho		Op. de mejora	
Créditos	91.30%	1857	8.70%	440
Ahorros	92.90%	1923	7.10%	374
Planes y pólizas salud	91.10%	1170	8.90%	1127
Otras pólizas	90.50%	1034	9.50%	1263
Auxilios	87.20%	1564	12.80%	733
Activ. recreación	73.50%	981	26.50%	1316
Convenios	78.30%	1109	21.60%	1188
Villa de Leyva	88.30%	579	11.70%	1718
Consolidado	86.60%		13.70%	

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio recibido por parte de los colaboradores de la Cooperativa?

Servicio	Satisfecho		Op. de mejora	
Servicio	87.50%	1826	12.50%	471
Calidez, información y orientación	85.90%	1806	14.08%	491
Consolidado	86.70%		13.3%	

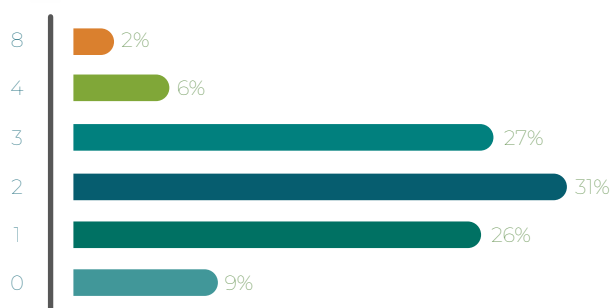
El análisis de tendencias y comunicación muestra que los asociados valoran aspectos como las tasas competitivas, los productos de ahorro y la confianza institucional. Sin embargo más del 50% de los asociados indicó conocer un número menor del portafolio, reflejando una brecha que debe abordarse mediante campañas de comunicación y educación financiera.

Los productos mejor valorados son los CDAT y los ahorros navideños, mientras que los convenios y servicios complementarios presentan una menor percepción de utilidad. Estos datos refuerzan la necesidad de ajustar las estrategias de comunicación para destacar el impacto positivo del portafolio completo, a corto y mediano plazo, la integralidad en las soluciones de cara al ciclo de vida de los asociados, tienen como uno de sus propósitos, la visibilidad y relevancia de la oferta de valor.



Número de productos que mencionan

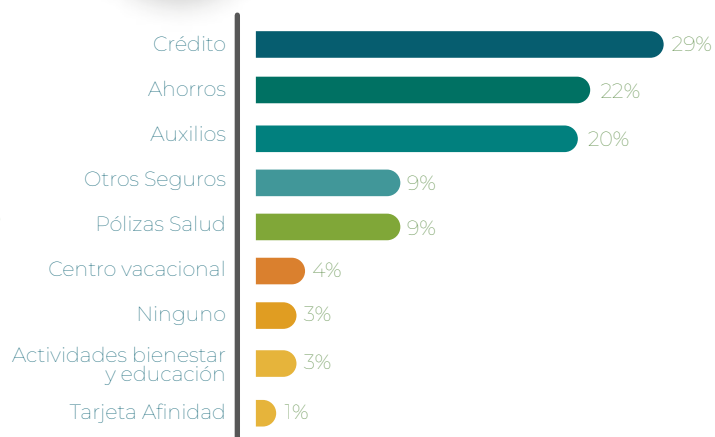
(de 8 familias de productos consideradas)



El 66% de los asociados no conocen más de 2 productos



Productos mencionados



En línea con esta estrategia, Coopcarvajal busca especializar a su equipo de atención, asignando personal capacitado por arquetipo. Este modelo garantizará una mayor cercanía y entendimiento de las necesidades específicas de cada grupo, fortaleciendo la relación y la experiencia de los asociados. Para los Maestros y Consolidados, esta especialización permitirá ofrecer soluciones adaptadas a sus expectativas, integrando conveniencia tecnológica con la atención personalizada que priorizan.

Nivel de recomendación – NPS (Net Promoter Score) 69%*



Promotores
76,01%



Pasivos
17,68%



Detractores
6,31%



NPS= /Promotores-%Detractores=69%

El nivel de recomendación-NPS de Coopcarvajal que mide la lealtad y satisfacción de los asociados a través de la probabilidad de recomendación, se ubicó en un 69 %, posicionándose por encima del NPS del sector financiero (40 %). Este resultado refleja la confianza y lealtad de nuestros asociados, especialmente en segmentos de asociados pensionados, asociados mayores de 40 años, asociados con antigüedad mayor a 10 años y asociados en Medellín y Barranquilla, quienes lideran en recomendaciones positivas. y el NPS de Coomeva, la Cooperativa más representativa en tamaño de Colombia (42%).

También se identifican retos en los asociados más jóvenes y aquellos con menos antigüedad, donde el NPS muestra una menor afinidad. Este hallazgo representa una oportunidad clave para fortalecer el vínculo con estos grupos a través de estrategias personalizadas.

Proyección Estratégica 2025-2028

Con base en estos resultados, algunas de las acciones y resultados esperados en el modelo de experiencia de servicio son:

- Fidelización de los asociados jóvenes con productos que integren experiencias recreativas y herramientas educativas.
- Optimización de canales digitales y telefónicos para ofrecer una mayor autogestión y respuesta inmediata.
- Diseño de estrategias específicas para Maestros y Consolidados que combinen formación en tecnología con atención personalizada.
- Aumento en el conocimiento del portafolio mediante estrategias de comunicación segmentadas.
- Mantener un nivel de satisfacción por encima del promedio del sector y alcanzar un NPS objetivo superior al 70 %.

1.4.2. Gestión democrática: Participación y representatividad

En Coopcarvajal, la gestión democrática es un eje que fortalece nuestro modelo cooperativo y asegura la participación de nuestros asociados en la toma de decisiones. Durante el 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la inclusión a través de espacios de interacción y deliberación que consolidan nuestra representatividad.

Asamblea General: Espacio para decidir juntos

La LXXX Asamblea General Ordinaria de Delegados, se celebró el 16 de marzo en el Centro Empresarial Carvajal, en Cali y contó con la asistencia del 90.66% de los delegados. Se aprobaron los estados financieros, la distribución del remanente de excedentes y se avanzó en decisiones estratégicas para la Cooperativa. Este espacio fue precedido por reuniones informativas virtuales y una Pre-Asamblea presencial, permitiendo fortalecer el entendimiento y la alineación en los temas prioritarios.

El proceso de elección de los órganos de administración, control y vigilancia fue otro logro destacado durante este importante espacio democrático. El software de votaciones fue certificado con el apoyo de la Junta de Vigilancia, garantizando su confiabilidad y transparencia. Además, los perfiles de los candidatos fueron publicados previamente y presentados durante la Asamblea, asegurando que los votantes pudieran ejercer un voto informado. Como resultado se eligieron los siguientes cuerpos colegiados que ahora representan a nuestra comunidad en los diferentes órganos de dirección y control, consolidando una gobernanza inclusiva y eficiente: En el Consejo de administración se

eligieron 11 miembros principales y 11 suplentes; en la Junta de vigilancia se eligieron 3 miembros principales y 3 suplentes²; finalmente, para el Comité de apelaciones se eligieron 3 miembros principales y 2 suplentes.



Comisión de recomendaciones y proposiciones

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la escucha activa y la integración de las necesidades y recomendaciones de nuestra comunidad asociativa. Durante la Asamblea de Delegados, las Comisión de Recomendaciones y Proposiciones presentó un pliego de planteamientos orientados a mejorar la experiencia y bienestar de los asociados. Estas propuestas abordaron temas claves como actividades, auxilios, servicios y convenios, algunos de los cuales fueron atendidos directamente en la Asamblea, mientras que otros fueron trasladados para análisis y gestión posterior. Este enfoque refuerza nuestra voluntad de actuar según las prioridades planteadas por nuestros asociados y delegados.

Como parte de los mandatos aprobados, se instó al Consejo de Administración y a la Administración a realizar estudios y encuestas de mercado regionales, permitiendo identificar las necesidades y preferencias de los asociados en función de sus momentos de vida y contextos locales. Este mandato, sumado a las recomendaciones de los delegados, marcó el inicio de un proceso de planeación estratégica basado en datos, incluyendo la Encuesta Nacional de Asociados, entrevistas a profundidad y analítica avanzada sobre los arquetipos y necesidades de nuestros grupos de interés.

En respuesta a las solicitudes de los delegados, implementamos un canal exclusivo de comunicación a través de WhatsApp, diseñado para compartir información relevante de manera oportuna. Este canal ha facilitado la transmisión de novedades y temas de interés. Además, atendiendo una recomendación específica, enviamos a los asociados de cada zona los datos de contacto de los delegados que los representan, promoviendo con esto una comunicación más directa y fluida. Asimismo, en cumplimiento del mandato de generar espacios de retroalimentación continua, llevamos a cabo reuniones posteriores a la Asamblea con los delegados, consolidando un diálogo que nos permitió integrar sus

2 El asociado y delegado Mauricio Enrique Restrepo, miembro suplente de la Junta de Vigilancia, presentó su retiro voluntario en el mes de agosto de 2023

percepciones y prioridades en nuestro plan estratégico. Estas acciones demuestran nuestro compromiso de transformar las recomendaciones de la Asamblea en resultados concretos, fortaleciendo la confianza en nuestra gestión democrática y en los principios cooperativos que nos guían.

Sesiones del Consejo de Administración

Durante el periodo 2024, el Consejo de Administración de Coopcarvajal se reunió en diversas modalidades para abordar temas clave de la gestión estratégica y operativa de la cooperativa. La tabla que resume las sesiones realizadas refleja el compromiso de los miembros del Consejo con una gestión eficiente, transparente, oportuna y alineada con las necesidades de nuestros asociados.

Tipo de Reunión	Modalidad de reunión	Numero de sesiones
Ordinaria	No presencial	12
	Presencial	2
Extraordinaria	Mixta	1
	No presencial	2
	Mecanismo toma de decisiones	52
Total sesiones*		69

Fecha de corte al 31 de diciembre de 2024

Acompañamiento y supervisión de la Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia desempeñó un papel esencial durante el año 2024, consolidando su compromiso con el control social y la transparencia de la gestión de Coopcarvajal. Realizó 11 sesiones distribuidas en reuniones ordinarias y extraordinarias, todas bajo una modalidad mixta que promovió una participación más dinámica.

Tipo de Reunión	Modalidad de reunión	Numero de sesiones
Ordinaria	Mixta	6
Extraordinaria	Mixta	5
Total sesiones*		11

Fecha de corte al 31 de diciembre de 2024

A lo largo del año, la Junta de Vigilancia ejerció control social sobre las actividades y acciones de bienestar financiadas por los fondos sociales, asegurando su alineación con los objetivos de la Cooperativa y el impacto positivo en la comunidad asociativa. Este rol fue clave para validar el uso responsable de los recursos y para identificar oportunidades de mejora en la gestión.

Además, la Junta participó activamente en el proceso democrático, certificando el software utilizado para las votaciones, aprobando el orden de los candidatos presentados en la Asamblea, y en general, garantizando la transparencia y la confianza en la elección de los órganos de gobierno. Asimismo, se destacó su participación en el Encuentro de Juntas de Vigilancia, espacio que permitió intercambiar mejores prácticas y fortalecer la experiencia de supervisión en el sector cooperativo. La Junta de Vigilancia reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la buena gobernanza de Coopcarvajal.

Conformación del Comité de Juventud Coopcarvajalina

En el año 2024 se creó el Comité de Juventud Coopcarvajal, para generar un espacio de discusión con los delegados representantes de la juventud Coopcarvajalina, que promueva y represente a la juventud de la cooperativa a nivel nacional de manera eficaz e inclusiva. Su reglamento lo faculta como un comité asesor del Consejo de Administración en la promoción de la cultura cooperativa, la construcción de una oferta de valor para la población de asociados jóvenes y la preparación para su futura participación y relevo generacional en los órganos de administración y control de COOPCARVAJAL. El comité realizó 4 sesiones en reuniones ordinarias en modalidad mixta favoreciendo una participación dinámica.

Tipo de Reunión	Modalidad de reunión	Numero de sesiones
Ordinaria	Mixta	4
Total sesiones*		11

Fecha de corte al 31 de diciembre de 2024



Gestión
Comercial
y de Mercadeo

1.5. Gestión Comercial y de Mercadeo

¡Acompañando cada momento de vida de los asociados y sus familias!

En 2024, el éxito de nuestra gestión comercial se fundamentó en un modelo personalizado, apoyado en la carterización de nuestros asociados, en la cercanía lograda mediante la participación en actividades de la Organización Carvajal y en campañas segmentadas, diseñadas específicamente para atender las necesidades más relevantes de nuestra comunidad.

1.5.1. Ahorro (captaciones): ¡Fomentamos la cultura del ahorro!

Durante el año 2024, mantuvimos nuestra estrategia fomentar la cultura del ahorro y la inversión entre nuestros asociados. En respuesta, alcanzamos más de \$18.200 millones en el saldo de depósitos, lo que evidencia la confianza y el respaldo de nuestros asociados sobre nuestro compromiso de generación de valor. La mayor participación se concentra en los CDAT'S (56%), seguido de cuentas de ahorros a la vista (35 %).

Composición de los Ahorros

Modalidad de Ahorro	# Asociados	Valor	% Participación
Ahorro a la vista	4385	\$6.330	35%
Ahorro Permanente	2411	\$ 939	5%
Ahorro Programado	350	\$ 550	3%
Ahorro Navideño	1774	\$230	1%
CDAT'S	314	\$10.228	56%
Total	9,234	\$18.277	100%

Campañas en Ahorro



Nuestro portafolio de captaciones está diseñado para atender diferentes objetivos, desde el ahorro a la vista hasta modalidades de ahorro programado, navideño y los CDATs, y combinado con tasas de interés atractivas, ha consolidado la confianza de los asociados en Coopcarvajal como una institución que respalda su bienestar económico.



En el marco del Aniversario N. 81, se desarrollaron campañas enfocadas en fortalecer el ahorro como un valor cooperativo clave. Una de las campañas, "El poder del ahorro", incentivó a nuestros asociados a incrementar su saldo de ahorros a través de atractivos beneficios, como premios y actividades interactivas, reforzando el compromiso de la Cooperativa con la educación financiera.



Finalmente, las campañas de ahorro programado y CDAT'S destacaron por su alcance e impacto, ofreciendo beneficios tangibles como tasas diferenciales y obsequios que incentivaron el ahorro programado. Estos esfuerzos estratégicos continúan posicionando a Coopcarvajal como un referente de confianza en la gestión financiera y como un aliado en el cumplimiento de los objetivos de nuestros asociados y sus familias.

Durante la celebración del Aniversario N. 81, fomentamos la educación financiera y la promoción del ahorro como pilar cooperativo. En la modalidad de ahorros a la vista, participaron 272 asociados, quienes incrementaron sus depósitos en \$507,44 millones, con 27 asociados premiados por su participación activa. En cuanto al ahorro programado, se sumaron 61 asociados, alcanzando una captación total de \$25,6 millones. Estos resultados no solo fortalecieron la confianza en la Cooperativa, sino que también destacaron el impacto

positivo de las estrategias diseñadas para impulsar el bienestar económico y el sentido de pertenencia de nuestros asociados.

1.5.2. Créditos: ¡Acompañamos tus metas!

En 2024, desembolsamos \$30,571 millones en diferentes modalidades de crédito. Desde las líneas sociales aportamos en la materialización de sueños en Vivienda, Educación y Vehículo; desde las líneas de consumo como Libre Inversión, Compra de Cartera, Cupo Preaprobado y la línea sobre Aportes, financiamos los proyectos de progreso; y desde las líneas vacacionales, Recreación y Cultura aportamos bienestar para nuestros asociados y sus familias.

Composición de la colocación de créditos

LÍNEA DE CRÉDITO	SOLICITUDES	TOTAL	%
Compra de cartera*	436	\$ 9,114	30%
Libre inversión	732	\$ 6,779	22%
Vivienda + Remodelación	61	\$ 4,257	14%
Cupo preaprobado**	364	\$ 4,231	14%
Con garantías de aportes	641	\$ 3,791	12%
Otras líneas	975	\$ 1,029	3%
Vehículo	23	\$ 590	2%
Educación	74	\$ 546	2%
Vacaciones, recreación y cultura	404	\$ 235	1%
TOTAL	3.710	\$ 30,571	100%

Fuente: Power BI - Linix

La línea de Compra de Cartera se destacó con una participación del 30% del total desembolsado, impulsada por campañas como la realizada entre junio y agosto en el marco del aniversario N.º 81, así como "El Desafío de Navidad", desarrollada entre septiembre y diciembre. Por su parte, la línea de Cupo Preaprobado, con una participación del 14 %, también alcanzó resultados significativos gracias a iniciativas como "Dile Sí a Todo", que reforzaron su posicionamiento como una solución ágil y confiable.

Estas acciones reflejan la eficacia del modelo comercial personalizado y segmentado, que permitió no solo satisfacer las necesidades financieras de los asociados, sino también estrechar la relación con nuestra base social.

Campañas de crédito



En el 2024, la modalidad de **Compra de Cartera** adquirió relevancia gracias a campañas estratégicas durante el segundo semestre. Estas iniciativas beneficiaron a 436 asociados con una colocación de más de \$9,000 millones, representando el 30 % de la colocación anual. Las campañas no solo ofrecieron tasas preferenciales y consolidación de deudas, sino que extendieron beneficios al núcleo familiar, fomentando la estabilidad económica de nuestras comunidades.

Cupo Aniversario

En el marco de la celebración del Aniversario N. 81 de la Cooperativa, durante los meses de junio, julio y agosto se llevó a cabo la campaña **"Cupo Aniversario"**, que ofreció atractivos beneficios financieros en productos de ahorro y crédito. El principal atractivo de esta campaña fue la reducción de la tasa de interés para créditos de libre destinación, beneficiando a 165 asociados con un total desembolsado de \$2,046 millones.

Cupo Preaprobado (Libre destinación)

De septiembre a diciembre, el beneficio de la campaña **"Cupo Aniversario"** se amplió y evolucionó con la implementación de la campaña **"Dile Sí a Todo"**, que continuó ofreciendo reducciones en la tasa de interés para créditos de libre destinación. Esta iniciativa benefició a 137 asociados, logrando un desembolso total de \$1,371 millones.



En el marco del Aniversario N. 81 y con el objetivo de fomentar el progreso educativo de nuestros asociados y sus familias, lanzamos la campaña **“Aprende Más y Paga Menos”** durante los meses de junio a agosto. Esta iniciativa integró de manera innovadora un auxilio educativo, ofrecido a través de un convenio con descuentos especiales, y nuestra línea de crédito para educación con tasas preferenciales. Gracias a esta propuesta integral, 28 asociados fueron beneficiados, logrando una colocación total de \$226 millones, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo académico y el bienestar de nuestra comunidad.



Con la campaña **“Dile Adiós a los Codeudores”**, Coopcarvajal introdujo una innovadora modalidad de fianza en alianza con Figarantías, diseñada para facilitar el acceso al crédito. Esta opción, implementada inicialmente para las modalidades de Libre Inversión, Educación, Vacacional y Cupo Preaprobado, marca un avance significativo hacia la inclusión financiera. En sus primeros tres meses de operación, se afianzaron 221 créditos, con una cobertura acumulada de \$28 millones, consolidando el compromiso de la Cooperativa con soluciones financieras ágiles y adaptadas a las necesidades de sus asociados.



En noviembre de 2024, lanzamos la campaña **"Inicia tu Proyecto de Vivienda con Coopcarvajal"**, diseñada específicamente para apoyar a los asociados en la adquisición de vivienda de interés social (VIS) o vivienda de interés prioritario (VIP). Esta iniciativa ofrece una tasa compensada con recursos de FINDETER, destinada a familias con ingresos familiares que no superen los 4 SMMLV. En los dos primeros meses de su lanzamiento tres familias accedieron al beneficio mediante la financiación de sus viviendas por más de \$200 millones.

1.5.3. Seguros y Servicios: Potenciando el bienestar de nuestros asociados

En 2024 continuamos ofreciendo una cobertura importante en materia de previsión, que respalda la tranquilidad y calidad de vida de nuestros asociados y sus familias. A través de alianzas estratégicas con corredores como AON y Marsh, beneficiamos a 4,842 asociados de manera directa y a cerca de 6,800 afiliados incluyendo a sus beneficiarios. Para articular la visión de futuro, hemos designado un comité interno de convenios que permitirá analizar criterios como alcance, impacto y viabilidad de las negociaciones, asegurando un portafolio de servicios diferencial, innovador y alineado con las necesidades de nuestros asociados.

Resultados en seguros y servicios

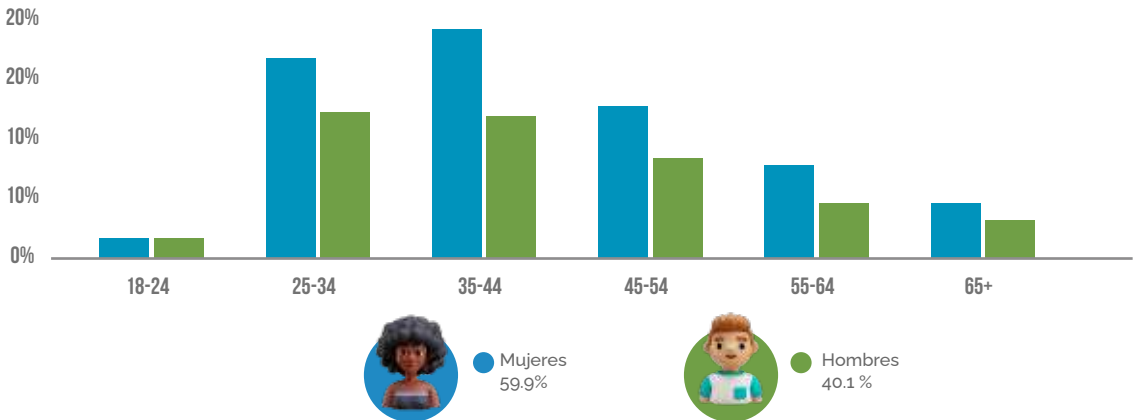
Etiquetas de fila	Cuenta de Id Aso	Porcentaje
Funerario	1,229	25%
Autos	977	20%
Medicina prepagada	874	18%
Asistencia medica	649	13%
Hogar	534	11%
Plan complementario	215	4%
Vida	215	4%
Motos	81	2%
Dental	68	1%
Total general	4,842	100%

Redes sociales: Evolución y perspectivas

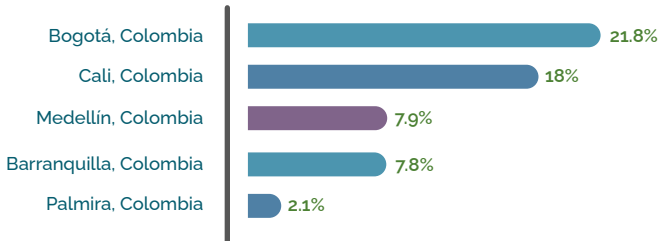
Durante el 2024, Coopcarvajal consolidó su presencia en redes sociales, fortaleciendo su conexión con los asociados a través de contenidos dinámicos y adaptados a sus intereses. Las plataformas principales, Facebook, Instagram y LinkedIn, demostraron un crecimiento significativo en términos de alcance, interacción y fidelización de nuestra comunidad.

 **17,000** Seguidores Facebook

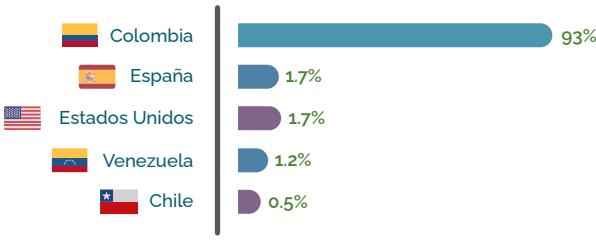
Edad y Sexo



Principales ciudades



Principales Países

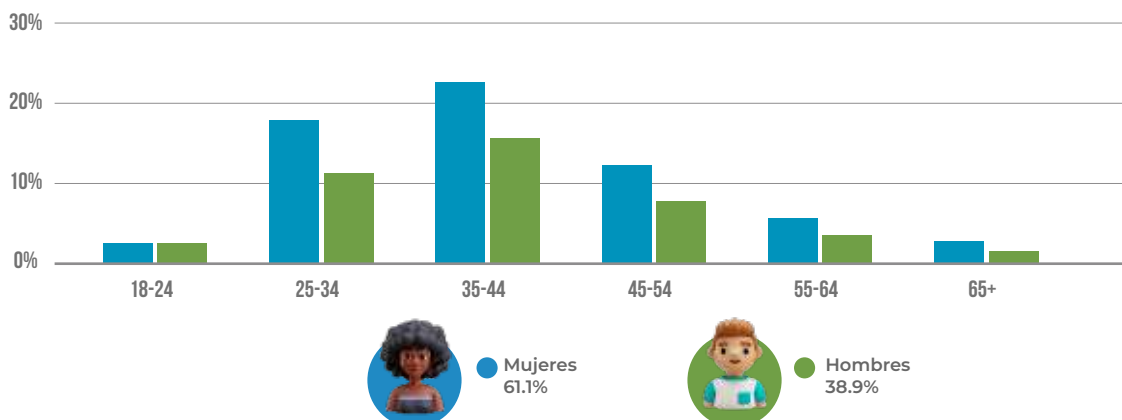


En **Facebook**, alcanzamos **17,000 seguidores**, logrando un equilibrio demográfico entre mujeres (59.9 %) y hombres (40.1 %), con un rango de edad predominante entre 25-44 años (51 %). Este canal se destacó por su capacidad para atraer a asociados en ciudades clave como Bogotá (21.8 %), Cali (18 %) y Medellín (7.9 %). Las campañas informativas y promocionales, como "El Poder del Ahorro", incrementaron significativamente el alcance total anual y promovieron interacciones de calidad.

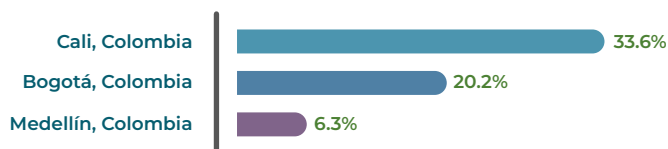


4,249 Seguidores instagram

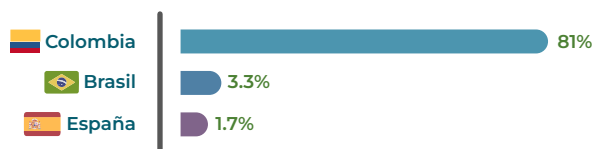
Edad y Sexo



Principales ciudades



Principales Países



Por su parte, en **Instagram**, llegamos a **4,249 seguidores**, con una base igualmente balanceada en términos de género (61.1 % mujeres y 38.9% hombres) y rango etario predominante de 25-44 años (58%). Este canal permitió fortalecer nuestra estrategia visual y conectar con arquetipos como Exploradores y Constructores, quienes buscan soluciones financieras y actividades de bienestar personal. Las principales ciudades con mayor interacción fueron Cali (33.6%) y Bogotá (20.2%), lo que subraya su importancia en la estrategia regional.

En **LinkedIn**, aunque con una base más pequeña de 226 seguidores, brindó la oportunidad de dar a conocer proyectos relevantes en nuestra propuesta de valor como cooperativa socialmente responsable y comprometida con la innovación.

El cierre de 2024 marcó un hito en la evolución de nuestras redes sociales, al consolidar un modelo de comunicación cercano, transparente y efectivo. Con una planificación estratégica para 2025, orientaremos nuestros esfuerzos hacia una segmentación más precisa, adaptada a las características y prioridades de cada arquetipo, asegurando una conexión significativa y memorable.

Retos y Perspectivas

Para 2025, el enfoque estará en:

- **Automatización de respuestas:** Para consultas frecuentes, liberando recursos hacia interacciones más profundas y personalizadas.
- **Segmentación avanzada:** Crear contenido adaptado a los intereses regionales y perfiles de asociados, con base en el análisis de datos de redes sociales y CRM.
- **Campañas multicanal:** Continuar integrando mensajes coherentes en redes sociales, WhatsApp y otros medios, asegurando un impacto uniforme y dirigido.

La presencia digital de Coopcarvajal no solo se consolida como un canal de comunicación, sino como un espacio para estrechar la relación con los asociados, promoviendo confianza, cercanía y soluciones relevantes para sus necesidades.



Gestión de **Operaciones** *y tecnología*

1.6. Gestión de operaciones y tecnología

Como resultado de la adopción e integración de tecnologías digitales avanzadas y el continuo avance hacia un entorno más digitalizado, el proceso de transformación digital se ha convertido en una realidad altamente dinámica y compleja. Este contexto presenta un desafío significativo para la Cooperativa, en el desarrollo de nuevos modelos de autogestión, la implementación de software con mayores funcionalidades y la oferta de servicios de computación en la nube que soporten altos volúmenes de datos. Todo ello soportado en una infraestructura tecnológica avanzada y un alto nivel de personalización para satisfacer las demandas y necesidades de los asociados.

El modelo de computación en la nube (cloud computing) es uno de los elementos clave que impulsan y facilitan el procesamiento de grandes volúmenes de datos. Será fundamental el uso de la inteligencia artificial y la capacidad de la computación en la nube para garantizar los bajos tiempos de latencia que exigen sistemas autónomos, realidad virtual o aumentada, y ciertos servicios de automatización.

Estas necesidades y tendencias llevaron a la Cooperativa, durante el año 2024, a continuar con el desarrollo tecnológico y la mejora continua de los procesos, alineados con las nuevas funcionalidades implementadas en el sistema Core de negocio. Además, se trabajó en la incorporación de nuevos componentes técnicos de infraestructura, asegurando los niveles adecuados de seguridad y disponibilidad.

1.6.1. Gestión de tecnología

Infraestructura tecnológica: Desde 2020, Coopcarvajal ha basado su infraestructura tecnológica en el modelo de computación en la nube como servicio (IaaS), lo que ha facilitado la operación de servidores principales, bases de datos y el directorio activo. Durante el 2024, se aprobó la migración estratégica del core de negocio hacia un modelo de Software como Servicio (SaaS) para garantizar una operación más eficiente y segura, una transición que iniciará en el primer trimestre del 2025.

Fortalecimiento de la seguridad perimetral y del monitoreo: Este año, renovamos los equipos de seguridad Sophos a la última generación, asegurando una defensa más robusta contra intrusiones y amenazas externas. Esta actualización también incluyó equipos configurados en alta disponibilidad (HA), lo que garantiza una continuidad operativa sin sobrecostos adicionales. Paralelamente, modernizamos el circuito cerrado de televisión (CCTV) en todas nuestras oficinas, implementando cámaras con resolución mejorada y acceso remoto para supervisión eficiente desde cualquier dispositivo.

Actualización sistemas operativos servidores: Con el objetivo de mantener los niveles de seguridad y garantizar la continuidad de las mejoras en los sistemas que soportan la operación, llevamos a cabo la actualización del sistema operativo de los servidores de aplicaciones y directorio activo. Esta acción mejoró el rendimiento y la compatibilidad con las nuevas tecnologías disponibles por parte de los fabricantes y desarrolladores de software.

Servicio de internet: Ampliamos la capacidad de los canales dedicados en las oficinas principales de Cali y Bogotá, asegurando una conexión más rápida y estable para las operaciones que requieren la transferencia de grandes volúmenes de datos, como videoconferencias, transferencias de archivos pesados y el uso de aplicaciones en la nube.

Seguridad de la información y ciberseguridad: Llevamos a cabo la ejecución de un hacking ético interno de servicios e infraestructura con el objetivo de evaluar e identificar vulnerabilidades en la infraestructura y en los principales servicios de tecnología. Este proceso nos permitió conocer el impacto potencial y la probabilidad de ocurrencia de dichas vulnerabilidades, con la finalidad de proporcionar recomendaciones para su mejora y corrección, de acuerdo con las buenas prácticas de seguridad informática.

Realizamos el aseguramiento del centro de datos de la oficina principal en la ciudad de Cali mediante la implementación de un sistema de control de acceso biométrico. Este sistema utiliza características físicas únicas, como huellas dactilares o reconocimiento facial, para autenticar la identidad de los usuarios con acceso autorizado, brindando así un nivel de protección adicional a los sistemas y equipos en esta ubicación.

Con el propósito de garantizar la seguridad de los datos importantes y confidenciales almacenados en los equipos de trabajo, implementamos el cifrado completo de los discos de todos los equipos asignados a los usuarios, utilizando la herramienta Sophos Central Device Encryption, que permite una administración centralizada a través de la web.

Logramos la sincronización del control de navegación de internet de los colaboradores, extendiendo la política de control y filtrado web a través del antivirus y garantizando una navegación segura durante el trabajo remoto.

Durante el año 2024, detectamos cinco 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.

Continuamos con la ejecución de copias diarias de los servicios críticos en el Datacenter, manteniendo tres puntos de restauración para garantizar la disponibilidad de las máquinas virtuales y la información contenida. Además, se realizaron restauraciones completas en ambientes controlados para verificar la integridad de las copias de respaldo.

Mantenimiento de equipos: Ejecutamos el plan de mantenimiento preventivo programado en toda la infraestructura tecnológica de Coopcarvajal, que incluyó la limpieza física y lógica de los equipos de cómputo y los racks de datos, con el objetivo de mantener la vida útil de los equipos y asegurar una adecuada prestación del servicio.

Durante el 2024, realizamos grandes esfuerzos para optimizar las funcionalidades del Core de negocio, asegurar la calidad y mejorar los resultados o salidas generadas en la automatización de procesos, los cuales generan valor tanto para los asociados como para los colaboradores que utilizan las herramientas tecnológicas. Continuamos recopilando, almacenando y analizando datos fundamentales para desarrollar nuevos modelos de autogestión avanzados y optimizados, fomentando la competencia e impulsando la inclusión en los nuevos esquemas de datos abiertos financieros (Open Finance) y los sistemas de pagos inmediatos.

1.6.2. Gestión de operaciones

Durante el año 2024 el back de operaciones ejecutó 59.119 actividades asociadas al proceso de colocación de crédito, de las cuales 54.232 actividades fueron ejecutadas dentro de los tiempos establecidos de medición, dando como resultado un tiempo promedio de respuesta superior al 91%, indicando la optimización del tiempo y el aumento de la eficiencia en el proceso.

Con la automatización del proceso de consulta en centrales de riesgo, se ejecutaron 1.619 consultas en línea, contribuyendo al procesamiento y análisis de riesgo de crédito en cuestión de minutos. Se desmaterializaron 1.923 pagarés a través de la integración con Deceval y Voz Data, reduciendo significativamente el riesgo de errores humanos, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos legales y mejorando la experiencia del asociado durante el proceso de firma. La utilización de tecnologías, como los modelos de colocación de crédito a través del sistema de información, proporciona un nivel adicional de seguridad y trazabilidad, reduciendo el riesgo de fraudes y errores y asegurando que cada transacción sea verificable y segura para la Cooperativa.

Cabe destacar que en la primera fase del proyecto se lograron automatizar procesos críticos de la operación y fortalecer la seguridad necesaria en las operaciones crediticias, haciendo que la Cooperativa sea mucho más competitiva en un entorno cada vez más digital. En la segunda fase del proyecto, continuaremos desarrollando el traslado de actividades donde se interactúa de forma directa con los asociados "Front", para reducir los cuellos de botella, permitiendo que los asesores integrales de servicio se concentren más en las interacciones con los asociados y mejoren la gestión del tiempo.

1.6.3. Proyectos de innovación

La gestión del 2024 nos acercó a la consolidación de la infraestructura tecnológica de la Cooperativa, sentando las bases para para avanzar con los nuevos proyectos de innovación, garantizar su sostenibilidad en un entorno cada vez más digitalizado e implementar las medidas de seguridad necesarias para proteger la información contra ciberataques. En paralelo, la Cooperativa avanza en la automatización de actividades o tareas que no tienen contacto directo con los asociados (Back) y en la estructuración de nuevos proyectos alineados con el direccionamiento estratégico. Se fortalecieron, implementaron y aprobaron modelos en el sistema de información, destacándose:

1. Modelo de seguros/servicios y convenios: Se desarrolló la primera fase de certificación de la configuración del nuevo modelo y el cumplimiento de los requisitos exigidos al proveedor, transformando las actividades de una operación manual en un proceso sistematizado. Se dio inicio a la segunda fase de calidad y de puesta en marcha como base para la salida en vivo del servicio para el asociado.

2. Modelo de solicitud de ahorros: Se finalizó la primera fase del proyecto con la aprobación de la oferta económica y el cumplimiento de los prerrequisitos técnicos, iniciando la segunda fase de configuración. Este nuevo modelo busca digitalizar el proceso actual, aprovechar las oportunidades para reducir costos de operación, mejorar la eficiencia y experiencia de los asociados al solicitar productos de ahorros.

3. Modelo de solicitud de tarjeta y cupo rotativo: Se aprueba en el plan estratégico de tecnología el proyecto de transformación de la solicitud de la tarjeta a través de la oficina virtual, incluyendo la posibilidad de solicitar en el mismo proceso el cupo rotativo para uso del bolsillo de ahorros o del cupo crédito en compras presenciales o no presenciales a los asociados. Este nuevo modelo busca fortalecer la masificación del uso de la tarjeta virtual y los servicios de transferencias inmediatas.

4. Modelo de liquidación de retiro: Se aprueba en el plan estratégico de tecnología el proyecto de transformación de la solicitud y liquidación de retiro a través de la oficina virtual. El nuevo modelo incluye las actividades de retención, seguimiento y ejecución por responsable en el flujo. Esto permite automatizar las tareas repetitivas y administrativas, liberando tiempo para que los colaboradores se concentren en actividades más estratégicas.

A medida que los patrones de consumo digital de los asociados continúan cambiando, surge con mayor fuerza la demanda de interacciones fluidas, rápidas y flexibles. Por ello, se aprobaron los siguientes proyectos:

1. Portal de servicios financieros: Implementación de una aplicación web progresiva (PWA) integrada con el sistema de información, orientada a facilitar el acceso de los asociados desde cualquier dispositivo (computador, tablet, celular). Esta solución permite la autogestión de los productos y servicios financieros y comerciales ofrecidos por la cooperativa.

2. Big Data: Análisis y definición de segmentos de la base social mediante la identificación de arquetipos a través del sistema de información y la integración con la oferta de valor, definiendo reglas de negocio, mejorando la toma de decisiones y optimizando los procesos.

En adelante, continuaremos implementando nuevos productos tecnológicos y componentes técnicos de infraestructura que respondan a las necesidades, sean adecuados y sostenibles a lo largo del tiempo y nos permitan ir evolucionando con los nuevos desafíos del mercado en un entorno financiero cada vez más digitalizado.

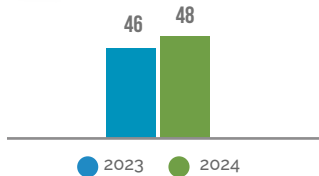


Gestión Humana

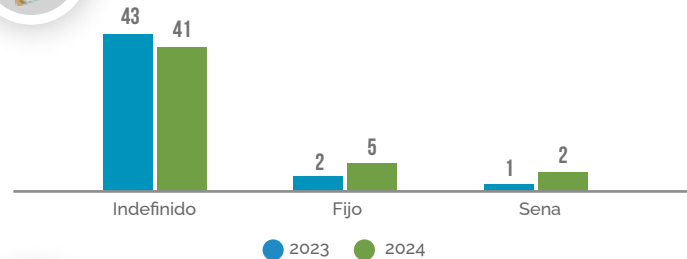
1.7. Gestión del Talento Humano: Construyendo bienestar y desarrollo



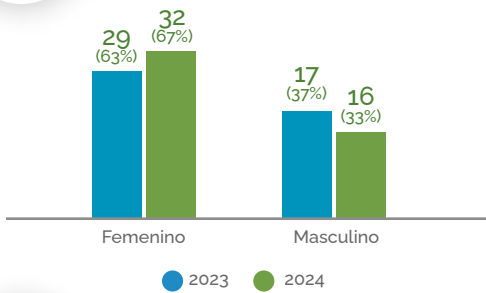
Total Colaboradores



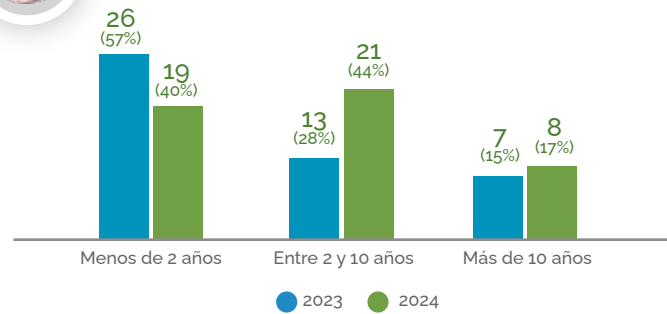
Colaboradores tipo de Contrato



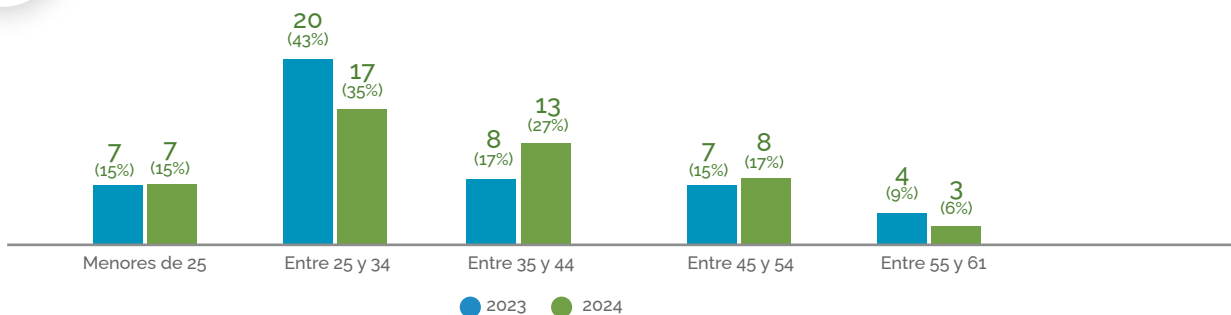
Colaboradores por Sexo



Colaboradores por Antigüedad



Colaboradores por Edad



Coopcarvajal reafirma su compromiso con el bienestar integral y el desarrollo profesional de sus colaboradores, reconociéndolos como el motor que impulsa los logros alcanzados. Desde iniciativas de formación y capacitación hasta programas de reconocimiento y cuidado emocional, el equipo humano de la Cooperativa ha sido protagonista de una transformación organizacional centrada en la excelencia y la sostenibilidad. Así, el área de Talento Humano en su gestión del 2024, fomentó un entorno laboral inclusivo y motivador, garantizando que cada acción contribuyera al bienestar personal y profesional de nuestra comunidad laboral.

1.7.1. Selección y crecimiento profesional

A lo largo del año, gestionamos 14 procesos de selección, logrando un cierre exitoso en el 71 % de ellos, lo que representa 10 nuevas incorporaciones. Además, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo interno, llevamos a cabo cinco promociones, lo que representa un crecimiento profesional para el 8.3 % de nuestra base de colaboradores, quienes asumieron nuevos roles estratégicos dentro de la organización. Estas promociones reflejan nuestra filosofía de priorizar el talento interno, fomentando el desarrollo personal y profesional de nuestros equipos.

1.7.2. Formación y desarrollo

El desarrollo de competencias es un eje central de nuestra gestión. Durante 2024, invertimos un total de 380 horas de capacitación, abarcando tanto habilidades técnicas como comportamentales. Las capacitaciones estuvieron enfocadas en el fortalecimiento del conocimiento en productos y servicios financieros, alineados con nuestras metas organizacionales.

Apoyamos con un aporte económico parcial el desarrollo académico de seis colaboradores, quienes participaron en diplomados y especializaciones en áreas como contabilidad, auditoría, talento humano y derecho, reforzando nuestra apuesta por el crecimiento integral de nuestros equipos.

1.7.3. Seguridad y salud en el trabajo

En Coopcarvajal, promovemos un ambiente laboral seguro y saludable, priorizando el bienestar integral de nuestros colaboradores mediante programas enfocados en la prevención, la formación y la participación activa.

Semana de la salud

En octubre, organizamos la Semana de la Salud, una iniciativa diseñada para fomentar el cuidado personal, los hábitos saludables y la calidad de vida en el entorno laboral. Durante esta jornada, nuestros colaboradores participaron en:

- **Charlas y talleres** sobre bienestar emocional y manejo del estrés.
- **Actividades grupales** para incentivar la actividad física y el trabajo en equipo.
- Espacios dedicados a la **alimentación balanceada**, reforzando la importancia de una nutrición adecuada



Vacunación preventiva

Realizamos una jornada de vacunación contra la influenza, en alianza con la Caja de Compensación Familiar Comfandi. Esta iniciativa benefició a siete colaboradores en las categorías A y B en la ciudad de Cali, reforzando la protección contra enfermedades estacionales.

Reinducción y capacitación

Para mantener a nuestros equipos actualizados en las mejores prácticas de seguridad laboral, realizamos una reinducción en seguridad y salud en el trabajo en todas las sedes. Este proceso incluyó:

- Actualización de protocolos de autoprotección y gestión de riesgos laborales.
- Capacitaciones prácticas en higiene postural, manipulación de cargas y comunicación asertiva. Estas actividades, desarrolladas en colaboración con nuestra ARL Colmena, promovieron la creación de un entorno de trabajo seguro, colaborativo y orientado al bienestar colectivo.

COPASST



En 2024, llevamos a cabo la elección de los Comités de Convivencia y del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) para el periodo 2024-2026. Los integrantes de estos comités recibieron formación especializada, con el objetivo de fortalecer la gestión preventiva y garantizar la atención oportuna de las necesidades de seguridad y convivencia en todas nuestras sedes.

1.7.4. Bienestar y calidad de vida

Brindar bienestar y calidad de vida a nuestros colaboradores es una prioridad para Coopcarvajal. Durante 2024, llevamos a cabo diversas actividades diseñadas para fortalecer el sentido de pertenencia y promover un ambiente laboral positivo.

Celebraciones especiales

En marzo, celebramos el **Día de la Mujer** e hicimos un reconocimiento por el valioso papel de nuestras colaboradoras en el desarrollo de la Cooperativa. Posteriormente, en mayo y junio, realizamos las actividades del Día de la Madre y el Día del Padre, creando espacios para resaltar la importancia de sus contribuciones tanto en el ámbito profesional como personal.



Encuentro nacional de Colaboradores

En agosto, organizamos el **Encuentro Nacional de Colaboradores** en Cali. Este evento reunió a todo nuestro equipo para participar en talleres sobre trabajo en equipo y fortalecer los lazos entre las distintas regiones.

Actividades lúdicas y festivas

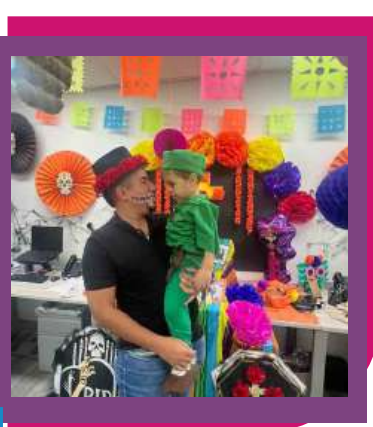
En septiembre, celebramos el **Día del Amor y la Amistad**, así como el **Día del Asesor Comercial**, destacando su arduo trabajo y compromiso. En octubre, llevamos a cabo un concurso de decoración de oficinas por **Halloween**, donde los colaboradores participaron con entusiasmo junto a sus familias, creando un ambiente festivo y creativo.



*Celebración del día
del amor y la amistad*



*Celebración día del
comercial*



Celebración Halloween

Cerramos el año en diciembre con la **Fiesta de fin de año y la Apertura de la navidad**, agradeciendo a nuestros colaboradores por su dedicación y esfuerzo durante todo el año. Este evento se convirtió en un momento especial para fortalecer la unión y el espíritu de equipo.



*Apertura de la
Navidad*



*Fiesta de fin de
año*

1.7.4. Reconocimientos individuales



Durante el año, también celebramos los cumpleaños de cada colaborador, así como sus logros académicos, reconociendo a quienes se graduaron en niveles técnicos, tecnológicos, profesionales, de especialización o maestría. Además, conmemoramos los aniversarios laborales, enviando mensajes personalizados que resaltan su trayectoria y compromiso.



Asimismo, continuamos con el programa "Milla Extra", que premia el desempeño excepcional. Este año, 10 colaboradores fueron reconocidos por su liderazgo técnico en proyectos clave, como la ampliación de nuestra base social y el crecimiento rentable. Como beneficio, recibieron incentivos económicos redimibles en productos y servicios de la Cooperativa.



Gestión de Riesgos

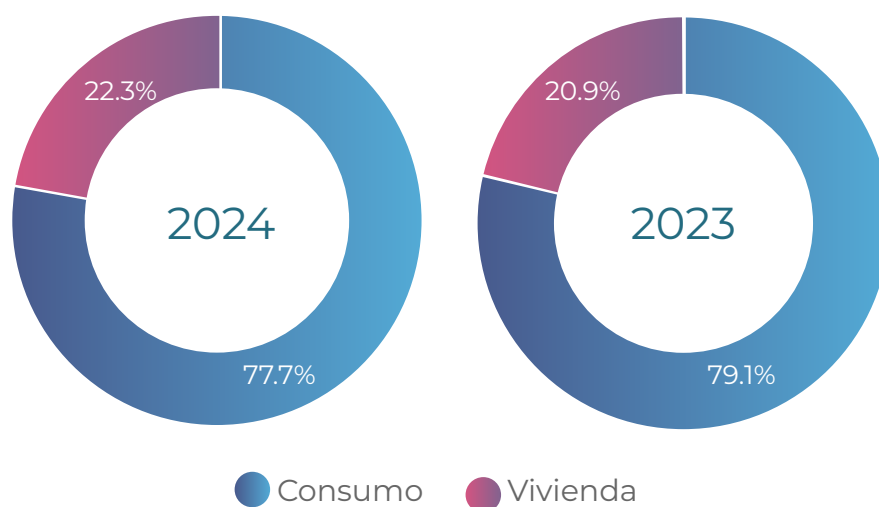
1.8. Gestión de riesgos

En Coopcarvajal basamos nuestra gestión, administración y control de riesgos en principios que apoyan el crecimiento sostenible y el aprovechamiento de nuevas oportunidades, siempre dentro del marco de responsabilidad social. Dentro de nuestro mapa de procesos, cada unidad enfrenta diversas dimensiones de riesgos y cada una, con su propia complejidad operativa. Por lo tanto, algunas unidades requieren un análisis más detallado de los riesgos que afectan su funcionamiento. En cada caso, se realiza una integración de los riesgos identificados, tanto los propios de la unidad como aquellos que puedan impactar a la cooperativa en su conjunto, con el objetivo de valorar de manera integral los riesgos estratégicos, técnicos y operativos que puedan comprometer la estabilidad y el cumplimiento de nuestros principios. Este enfoque tiene en cuenta el carácter del sector solidario, donde las organizaciones priorizan el bienestar colectivo, la solidaridad y el cumplimiento de objetivos comunes sobre la maximización de beneficios individuales.

1.8.1. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de que un asociado no cumpla con sus obligaciones financieras, lo que pudiera resultar en pérdidas para la cooperativa. Durante el año 2024, trabajamos activamente en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos de crédito, encontrando alternativas que brinden protección a nuestra cartera, y que, a la vez, guarden el equilibrio de cara al cumplimiento de la promesa de valor con nuestros asociados. Por este motivo, Coopcarvajal se unió al afianzamiento de créditos en alianza con Figarantías, permitiendo la facilidad de acceder al crédito de una manera ágil y sin afectar los niveles de rentabilidad y riesgo de la cooperativa.

Composición de cartera bruta por modalidad de crédito



Durante el 2024 en Colombia se observó un crecimiento moderado de la economía, alta inflación (aunque en desaceleración) y tasas de interés elevadas (aunque con recortes progresivos en el último trimestre del año), factores que ejercen una influencia directa en el negocio del crédito. La política monetaria restrictiva del Banco de la República, que ha elevado las tasas de interés en los últimos años para controlar la inflación, sigue afectando el costo del crédito, generando una disminución en la demanda y, en consecuencia, limitando el crecimiento de la cartera. Así mismo, producto del menor poder adquisitivo de las familias y de la menor dinámica en la generación de empleo, se incrementa el riesgo de impago presionando al alza los índices de cartera vencida.

La composición de nuestra cartera bruta reflejó una recomposición en la mezcla de cartera de consumo y vivienda, al presentarse una reducción de \$788 millones en la modalidad de consumo y un aumento de \$999 millones en vivienda, para un crecimiento neto en la cartera bruta de \$211 millones. El aumento de la cartera de vivienda además de aportar en la estrategia de impulsar el progreso de nuestros asociados permite un crecimiento cubierto con garantías reales, como lo es la prenda hipotecaria.

CATERA POR MODALIDAD DE CRÉDITO	dic-24	dic-23	VARIACIÓN	
			COP	%
Consumo	50.240	51.028	-788	-1,50%
Vivienda	14.459	13.460	999	7,40%
Total	64.699	64.488	211	0,30%

Cifras en millones de pesos

Por otra parte, en lo corrido del año 2024 la cartera bruta total creció en 0.3 % en relación con el 31 de diciembre de 2023, apalancado por el crecimiento de la cartera de vivienda en 7.4 %. 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 la Circular Básica Contable y Financiera establecida por la Supersolidaria, para la evaluación de cartera, las políticas, metodologías y técnicas analíticas deben ser aprobadas por el Consejo de Administración. En cumplimiento con esta normatividad, realizamos de forma semestral el proceso de evaluación de cartera incluyendo el total de los créditos vigentes, al corte de mayo y noviembre, reflejando sus resultados en junio y diciembre respectivamente. La calificación se mantiene 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; y con base en este análisis realizar la respectiva recalificación y el registro del deterioro.

Una vez realizado el proceso de evaluación al 100% de la cartera con corte al 30 de noviembre, se obtuvo como resultado la mejora en la calificación de 94 obligaciones por \$ 1,391 millones y en el deterioro de cartera de 56 obligaciones por \$ 979 millones. En este orden, en el mes de diciembre se realizó la recalificación de las operaciones de crédito por \$64,699 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: 6.148 obligaciones de crédito por \$ 60,154 millones.
- Clasificación B: 44 obligaciones de crédito por \$ 906 millones.
- Clasificación C: 74 obligaciones de crédito por \$ 1,075 millones.
- Clasificación D: 54 obligaciones de crédito por \$ 527 millones.
- Clasificación E: 164 obligaciones de crédito por \$ 2,040 millones.

La evaluación de cartera es crucial para mantener la estabilidad financiera de la cooperativa teniendo en cuenta que la cartera es su principal activo. Es una herramienta de medición que permite identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas para gestionar el riesgo crediticio y prepararse adecuadamente para hacer frente a posibles adversidades, siguiendo una senda sostenible de crecimiento y rentabilidad.

Deterioro individual, general e indicadores de cartera

Coopcarvajal realiza el reconocimiento 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 Superintendencia de Economía Solidaria (SES). Sin embargo, de acuerdo con los cambios normativos realizados por este ente de control, por medio de la Circular Externa 68, nos encontramos ajustando el modelo de pérdida esperada para dar cumplimiento con la exigencia normativa, la cual entrará en rigor a partir del 1 de enero de 2025, modificación que nos permitirá absorber un mayor riesgo en la cartera de consumo sin libranza.

En cuanto al deterioro general, tomando como marco nuestro Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (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 2.7% al 2.9% al cierre del 2024, permitiendo así, mantener nuestra estabilidad financiera ante una posible materialización del riesgo de cartera y mantener una cobertura superior al 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:

Deterioro general, individual y total

Deterioro	2024	2023
Individual	2.112	1.677
General	1.876	1.741
Total	3.989	3.341

El indicador de cartera vencida fue de 5.08 %, 118 puntos básicos por encima del registrado en diciembre de 2023, pero inferior al promedio registrado en el sector el cual alcanzó un 6.12%. A su vez, el indicador de cartera por calificación de riesgo fue del 7.03 %, 74 puntos básicos por encima del registrado al cierre de 2023. A nivel general, la cartera de crédito en el sistema financiero mostró un incremento en sus niveles de deterioro, líneas como consumo y microcrédito alcanzaron niveles máximos no observados desde principios de 2010. De otro lado, la menor demanda de crédito generó un decrecimiento en los saldos de cartera, principalmente en consumo, haciendo más ácido el cálculo de los índices de morosidad. En Coopcarvajal no fuimos ajenos a estas tendencias en el entorno, y explican en parte el aumento en los índices de morosidad de nuestros asociados. Por otra parte, un mercado laboral que no crece en generación de empleo y un lento crecimiento económico son factores que repercuten en la capacidad de pago de los hogares, exponiéndolos a altos niveles de endeudamiento o al aumento en las insolvencias.

Indicadores de cartera vencida y en riesgo

Indicadores	2023	2024
ICV	3.90%	5.08%
ICCR	6.28%	7.03%

1.8.2. Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es uno de los factores que, si bien es cierto tiene bajo impacto en la operación, puede afectar la estabilidad financiera y operativa de nuestra cooperativa. Este riesgo se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas debido a movimientos adversos en los mercados financieros, como cambios en los precios de activos, tasas de interés, tipos de

cambio y otros factores macroeconómicos que pueden influir en el valor de nuestras inversiones y operaciones. En Coopcarvajal hemos implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM) para mitigar las posibles pérdidas y garantizar una gestión adecuada de los riesgos inherentes a nuestras actividades.

A lo largo del año 2024, hemos reforzado nuestro enfoque para identificar, medir y controlar los riesgos de mercado. A su vez, un entendimiento temprano de nuestros emisores ha sido clave para tomar decisiones de inversión con un nivel de riesgo controlado y acorde con los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo.

En el futuro, continuaremos optimizando la gestión del riesgo de mercado, adoptando nuevas tecnologías y ajustando nuestras estrategias a medida que evoluciona el entorno. Esto nos permitirá mantener una posición sólida y resiliente ante los desafíos del mercado.

Composición del portafolio de inversiones

TIPO DE INVERSIÓN	2024	2023	VARIACIÓN	
			COP	VARIACIÓN
Fondo de liquidez	2.383	2.438	-55	-2.26%
FIC	7.051	5.529	1.522	27.54%
Renta fija	7.203	3.500	3.703	105.82%
Total	16.638	11.467	5.171	45.09%

Nuestro portafolio de inversiones está compuesto por un 42% en fondos de inversión colectiva vista, seguido de un 43% en certificados de depósito a término en nueve (9) instituciones financieras con calificación crediticia AAA (fondo de liquidez e inversiones de renta fija) y excelentes indicadores en cuanto a patrimonio, activos, pasivos y comportamientos satisfactorios de rentabilidad en lo corrido del 2024. Cabe resaltar que, nuestro portafolio de inversiones obedece a un perfil conservador con exposición controlada al riesgo de mercado.

La estrategia de inversiones que prevaleció durante el 2024 consistió en tres fases, en primer lugar, la optimización de los excedentes de liquidez hacia inversiones de mayor rentabilidad; en segundo lugar, ampliación del plazo promedio ponderado del portafolio de inversiones, buscando plazos superiores a 120 días que permitiesen la maximización del rendimiento teniendo en cuenta el ciclo progresivo de reducciones en las tasas que se presentó en el mercado; y en tercer lugar, la diversificación en los activos para reducir el riesgo y mejorar el rendimiento potencial del portafolio.

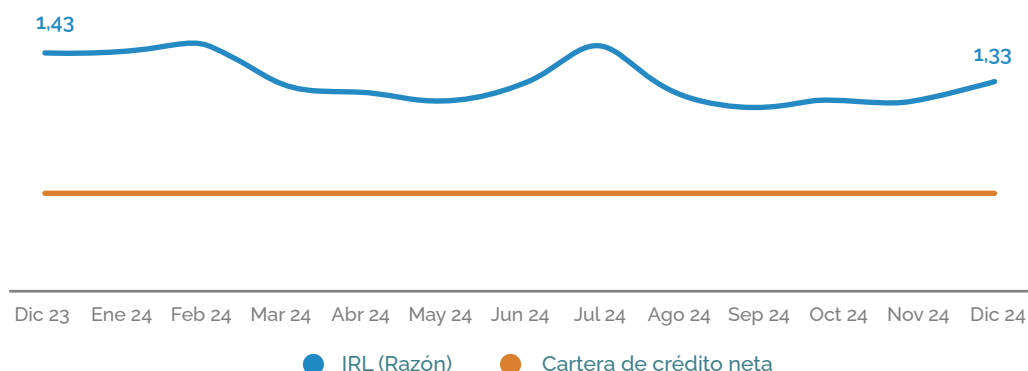
1.8.3. Riesgo de liquidez

En el contexto de un entorno económico en constante cambio, la gestión del riesgo de liquidez se ha convertido en un factor crucial para la estabilidad financiera y operativa. El

riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la organización no pueda cumplir con sus obligaciones financieras a medida que se vencen, debido a la falta de fondos líquidos suficientes. A lo largo del año 2024, hemos implementado y fortalecido nuestro Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), con el objetivo de asegurar de forma proactiva la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus compromisos de pago, incluso en escenarios adversos.

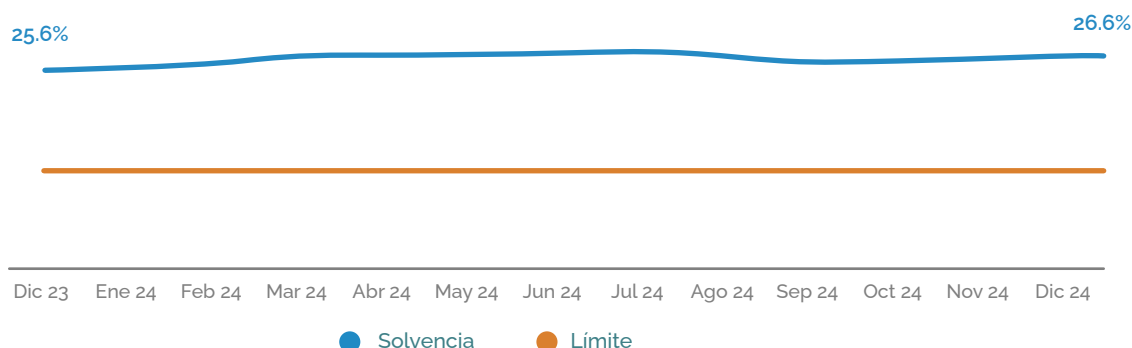
Evolución del indicador de Riesgo de Liquidez (90 días):

Durante 2024 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, permitiendo que los niveles de exposición de riesgo de liquidez estén controlados y sean acordes con nuestro perfil de riesgo.



Evolución relación de solvencia:

Nuestra relación de solvencia alcanzó un 26.64% superando ampliamente el nivel mínimo regulatorio establecido por el ente regulador en el 9%. Este resultado da cuenta del potencial de crecimiento de la cartera, al apalancarse con unos niveles de solvencia adecuados y en este sentido, favoreciendo los escenarios de futuro.



1.8.4. Riesgo operativo

El proceso de gestión de riesgos operativos sigue una metodología estructurada y continua, dividida en las siguientes etapas:

Identificación de riesgos: Durante el año 2024, hemos realizado auditorías internas, análisis de tendencias y entrevistas con nuestros líderes de los procesos para identificar los principales riesgos que podrían afectar nuestra operación. Los riesgos identificados incluyen, cambios regulatorios, interrupciones en el proceso operativo y posibles riesgos tecnológicos derivados de ciberataques.

Evaluación de riesgos: Los riesgos identificados han sido evaluados utilizando una matriz de probabilidad e impacto. En función de esta evaluación, hemos clasificado los riesgos en extremo, alto, medio y bajo impacto. Los riesgos de extremo y alto impacto, como los posibles desastres naturales o problemas regulatorios, han recibido atención prioritaria.

Tratamiento de riesgos: Para cada riesgo clasificado, hemos implementado estrategias adecuadas de tratamiento:

- **Mitigación:** Hemos tomado medidas para reducir la probabilidad de ocurrencia de ciertos riesgos, como fortalecer los centros alternos de operación y asegurar nuestras instalaciones.
- **Transferencia:** Para riesgos financieros significativos, hemos contratado seguros que nos permiten transferir parte de la carga financiera en caso de eventos adversos.
- **Aceptación:** En algunos casos, hemos considerado aceptables ciertos riesgos, siempre que sus costos sean menores que el impacto potencial, y hemos preparado planes de contingencia para enfrentarlos en caso de materializarse.
- **Monitoreo y control:** El monitoreo constante ha sido clave en la gestión de riesgos operativos. Se han establecido niveles de tolerancia para evaluar el desempeño de las estrategias de mitigación, y se han realizado revisiones periódicas para ajustar las medidas cuando es necesario.

1.8.5. Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Durante el 2024, Coopcarvajal fortaleció sus estrategias de prevención contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, en línea con las disposiciones legales y los estándares internacionales. Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la seguridad de nuestros asociados.

Capacitación y sensibilización

Se llevó a cabo el plan anual de capacitación, dirigido a los órganos de dirección, delegados y colaboradores. Estas capacitaciones abarcaron conceptos clave del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), incluyendo talleres prácticos que permitieron identificar y mitigar riesgos potenciales. Las evaluaciones realizadas al finalizar cada sesión demostraron un alto nivel de asimilación y aplicabilidad por parte de los participantes.

Con la campaña **"Tus datos actualizados, tu bienestar asegurado"**, logramos incentivar a nuestros asociados a mantener su información personal al día, garantizando una comunicación fluida y el acceso a novedades, beneficios y servicios relevantes de la Cooperativa. Como parte de esta estrategia, asignamos un agente exclusivo para asistir a aquellos asociados inactivos debido a la falta de actualización de datos. Estas acciones nos permitieron alcanzar un indicador de actualización del 87,8%, reflejando un avance significativo desde el inicio de la campaña, con un incremento notable del 77,3% al 87,8% en solo tres meses.



Para el proceso de actualización de datos, se han implementado las siguientes acciones:

Notificación automática:

Cuando un asociado cumple un año sin actualizar sus datos, el sistema genera automáticamente una notificación que se envía al correo registrado, invitando al asociado a realizar el proceso de actualización.

Durante los últimos tres meses, se estableció que solo los asociados con datos actualizados pueden participar en actividades, adquirir productos de crédito o ahorro y acceder beneficios, como auxilios educativos, auxilios de medicina prepagada, entre otros. Esta medida ha permitido mejorar el indicador de actualización de datos.

Comité de base de datos:

A partir de julio, se retomó el Comité de Base de Datos, compuesto por los siguientes miembros: Director de Operaciones y Tecnología, Director Comercial, Director de Planeación de Riesgos, Oficial de Datos, Oficial de Riesgos Financieros, Jefe de Auditoría, Jefe de Operaciones y Analista de Riesgos. Este comité ha sesionado en los meses de julio, septiembre y noviembre. Su objetivo principal es:

- Presentar el indicador de actualización de la base de datos de asociados.
- Establecer controles sobre la actualización para asegurar la fiabilidad de los datos.
- Proponer campañas de actualización.
- Velar porque la información solicitada cumpla con la normatividad vigente.

El Comité de Base de Datos lideró la supervisión y análisis de la calidad de la información y trabajó estrechamente con las áreas de tecnología y riesgos para garantizar la correcta actualización de los datos, especialmente en segmentos de mayor exposición, como los asociados clasificados como PEP.

Segmentación de los factores de riesgo:

Se llevó a cabo el proceso de segmentación de riesgos conforme a lo establecido en el Manual SARLAFT. Este proceso consideró la naturaleza y las características de los factores de riesgo, incluyendo asociados, productos, canales y jurisdicciones. Como resultado de este análisis, se conformaron cuatro segmentos utilizando la metodología K-Means, garantizando que cada uno agrupe a asociados con características comunes. En este nuevo proceso de segmentación, se incorporó el nuevo tipo de asociado: empleados de la organización Carvajal con contrato a término fijo y por obra labor. El proceso quedó debidamente documentado en el Anexo AX-RI-09, Versión 4, y fue aprobado por el Consejo de Administración mediante acta del 10 de octubre de 2024.

Monitoreo:

Se continuó realizando el monitoreo mensual de las operaciones, utilizando herramientas tecnológicas como Birisk y el workflow. Este proceso facilita la detección oportuna de operaciones inusuales, permitiendo su análisis detallado y, de ser necesario, el reporte oportuno a las entidades correspondientes.

Asimismo, se llevó a cabo el monitoreo semestral de los controles establecidos por Coopcarvajal, alineados con los riesgos identificados. Estos monitoreos se realizaron en colaboración con los líderes del proceso y del personal responsable de su ejecución, fortaleciendo así la mitigación de riesgos.

Reportes a la UIAF:

Los reportes periódicos exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) se presentaron con oportunidad, reafirmando el compromiso de la cooperativa con el cumplimiento de sus obligaciones regulatorias. A lo largo del año, desarrollamos estrategias integrales para fortalecer la transparencia y la seguridad de las operaciones. Actividades como la capacitación continua, la segmentación avanzada de riesgos y el monitoreo constante de transacciones, han sido fundamentales para mitigar los riesgos inherentes al sector y para garantizar el cumplimiento de las normativas regulatorias. Estas acciones no solo evidencian una gestión proactiva, sino que también refuerzan la posición de Coopcarvajal como una organización responsable y comprometida con los más altos estándares de control.

Además, la actualización de datos de los asociados se posicionó como un eje central en la gestión del SARLAFT, respaldada por la creación del Comité de Base de Datos y una campaña estratégica que mejoró significativamente la calidad de la información. Estas iniciativas, junto con el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y la ejecución de metodologías innovadoras, han permitido a Coopcarvajal no solo cumplir con las exigencias normativas, sino también fortalecer la confianza de sus asociados y consolidar un entorno seguro y transparente en sus operaciones.



Gestión de Auditoría

1.9. Gestión de auditoría interna

Durante el año 2024, Coopcarvajal fortaleció su sistema de auditoría interna como una herramienta esencial para garantizar la transparencia, el control eficiente y la mejora continua en sus procesos. Las acciones ejecutadas estuvieron alineadas con el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría Interna y el Consejo de Administración, cumpliendo rigurosamente con las disposiciones normativas y las mejores prácticas del sector.

Presentamos los resultados de las evaluaciones siguiendo las normas de auditoría aplicables, junto con recomendaciones concretas que fueron acogidas por los líderes de los procesos. Asimismo, trabajamos en planes de acción para cerrar las brechas identificadas, asegurando la mitigación de riesgos y la optimización de nuestras operaciones.

Principales actividades realizadas:

1. Cumplimiento normativo y supervisión de riesgos

- Verificación del cumplimiento de las políticas establecidas para la administración de los sistemas de riesgos (SARC, SARLAFT, SARO y SARL).
- Evaluación de los controles en procesos misionales y de apoyo para garantizar la calidad y seguridad de las operaciones.

2. Gestión documental y seguimiento

- Inventario nacional de pagarés, asegurando la exactitud y confiabilidad de los registros financieros y documentales.
- Implementación de un sistema automatizado para el seguimiento y cierre de hallazgos, lo que optimizó los tiempos de respuesta y la efectividad en la implementación de acciones correctivas.

3. Cierre de brechas identificadas

- Durante el periodo, se ejecutaron planes de acción específicos para cerrar las brechas identificadas en auditorías anteriores, especialmente en áreas críticas relacionadas con la gestión financiera y operativa.
- Los líderes de proceso adoptaron las recomendaciones emitidas, implementando medidas correctivas que lograron disminuir significativamente las desviaciones detectadas. Este esfuerzo refleja el compromiso de Coopcarvajal con la mejora continua y la mitigación de riesgos estratégicos.

4. Innovación en metodologías y herramientas

- Adopción de una metodología de análisis de impacto para los riesgos legales y financieros en hallazgos del SARO, alineando el enfoque de auditoría con los estándares más recientes.
- Incorporación de herramientas tecnológicas que permitieron una evaluación más precisa y detallada de los riesgos inherentes.

5. Procesos de gobernanza y vigilancia

- Gestión de la convocatoria y selección de la terna para los servicios de Revisoría Fiscal, garantizando transparencia en el proceso.
- Coordinación con la Superintendencia de Economía Solidaria para la posesión e instalación de la firma elegida, fortaleciendo los vínculos con los órganos de control.

Gestión del comité de auditoría

En cumplimiento del Reglamento del Comité de Auditoría, coordinamos cinco reuniones durante el año: tres ordinarias y dos extraordinarias. En estas sesiones se presentaron los resultados de las auditorías realizadas, tanto internas como de la Revisoría Fiscal, destacando el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas. Estos informes también se compartieron con el Consejo de Administración para su revisión y seguimiento.

La auditoría interna sigue desempeñando un papel estratégico en Coopcarvajal, asegurando que nuestros procesos operen bajo las normas internas y externas aplicables, y contribuyendo a mantener la confianza y transparencia que nos caracterizan como una cooperativa líder



Balance Económico

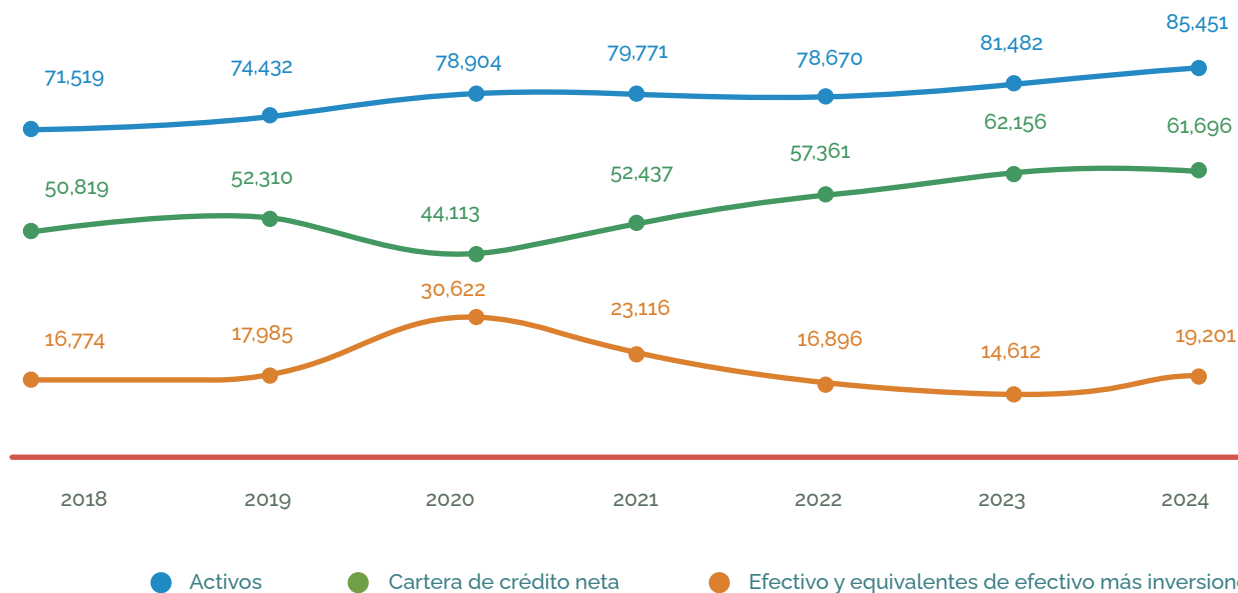
1.10. Balance económico

El 2024 se caracterizó por un entorno económico con tendencia a la baja en las tasas de interés, con una política monetaria contractiva y focalizada en alcanzar el rango meta de inflación trazado por el Banco de la República, de bajo consumo y, por ende, de baja demanda del crédito. En este contexto, fuimos proactivos y realizamos un seguimiento permanente a las fluctuaciones de las tasas de captación y colocación en el mercado, buscando conservar un margen de intermediación ajustado a la estrategia de la cooperativa, y manteniendo a la vez una oferta atractiva para nuestra comunidad de asociados. A continuación, detallamos los principales componentes de los estados financieros.

Activos

Al cierre del 2024, los activos se ubicaron en \$85,451 millones, presentando un crecimiento del 4.9 % frente al año anterior, explicado principalmente la variación del rubro de inversiones. La cartera neta por su parte cerró en \$61,696 millones, disminuyendo \$460 millones frente al 2023, por efecto del crecimiento en el deterioro y en los prepagos originados principalmente en liquidaciones por terminación de la contratación laboral de los asociados.

Dinámica de activos



Cifras en millones de pesos

La cartera neta con una representación del 72.2% de los activos totalizó en \$61,696 millones, mientras que la cartera bruta alcanzó \$64,692 millones, creciendo en \$211 millones frente al año anterior. La tasa promedio ponderada de la cartera se ubicó en 16.1% E.A. Por modalidades, la cartera de vivienda representó el 22.3% de la cartera bruta con un saldo de \$14,459 millones y creció un 7.4% frente al año anterior. Por su parte, la cartera de consumo bruta totalizó \$50,469 millones, disminuyendo en \$782 millones. Los desembolsos netos de

crédito alcanzaron los \$30,571 millones, donde las líneas de libre inversión y compra de cartera tuvieron la mayor participación. El indicador de cartera vencida se ubicó en el 5.1% inferior al promedio registrado en el sector.

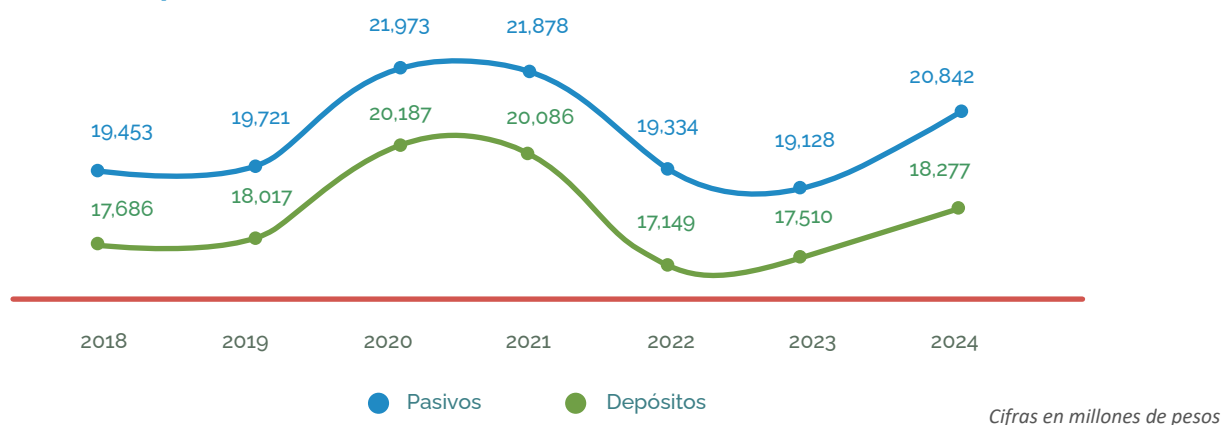
Efectivo y equivalentes de efectivo

El efectivo y equivalentes representó el 15.8% de los activos totales, conformado por cuentas bancarias e inversiones de corto plazo, llegando a un saldo de \$13,486 millones. Adicionalmente se estructuró un portafolio compuesto por inversiones a plazos superiores a 90 días, por valor de \$5,715 millones con el objetivo de maximizar el rendimiento de los excedentes de liquidez, teniendo en cuenta el ciclo de reprecio a la baja que caracterizó la evolución de las tasas de captación en los establecimientos de crédito. El Fondo de liquidez cerró con un saldo de \$2,383 millones, equivalentes al 13.0% del total de los depósitos, dando cumplimiento a la normatividad vigente que define un mínimo del 10.0%.

Pasivos

Los pasivos sumaron \$20,842 millones presentando una variación anual del 9.0%, atribuido principalmente al crecimiento de los depósitos en los productos CDAT, ahorros contractuales y Ahorro Permanente; al crecimiento en obligaciones financieras, dada la participación de Coopcarvajal en el programa de financiación de créditos de vivienda con tasa compensada de Findeter; y al crecimiento en cuentas por pagar y provisiones. La liquidez alcanzada a lo largo del año permitió atender la demanda de créditos sin necesitar fuentes externas de fondeo.

Dinámica de pasivos



Patrimonio

El patrimonio cerró el 2024 con un saldo de \$64,610 millones con un incremento anual de 3.6%, explicado principalmente en la variación de los aportes, los cuales alcanzaron \$47,360 millones creciendo el 3.4% en línea con la dinámica de la base social. El fortalecimiento del

patrimonio institucional dada la capitalización regulatoria de excedentes y la generación interna de recursos, también contribuyeron al crecimiento del patrimonio.

Dinámica del patrimonio



Estado de resultados integral

Al finalizar el año 2024, la cooperativa generó excedentes por \$2,612 millones, un 3.4% más que en 2023. A este resultado contribuyó la dinámica de ingresos por intereses de créditos, los cuales incrementaron en un 13.2% frente al año anterior acercándose a los \$9,300 millones. Las tasas de interés iniciaron en 2024 un ciclo de descenso en armonía con la reducción en la tasa de intervención del Banco de la República. No obstante, la transferencia de esta variación en la tasa activa ocurre a una menor velocidad, teniendo en cuenta que el ciclo de reprecio de la cartera suele ser extenso. El control y seguimiento permanente al margen de intermediación, y la racionalidad en la ejecución de los gastos contribuyeron positivamente al resultado.

Ingresos

Los ingresos totales ascendieron a \$12,870 millones con un crecimiento anual del 7.9%. En cuanto a la composición, el 72.2% correspondió a intereses de cartera de créditos, el 13.5% a ingresos por operaciones de tesorería y el 14.3% a otros ingresos. La tasa activa se ubicó en el 16.1%, creciendo en 106 puntos básicos frente al año anterior. De otro lado, los rendimientos de inversiones superaron los \$1,700 millones, sin embargo, disminuyeron en más de \$400 millones frente al mismo corte del año anterior, debido al reprecio a la baja en las tasas de interés de las inversiones en renta fija, en línea con los recortes en la tasa de intervención.

Costos de operación

Los costos cerraron en \$1,390 millones, con una variación anual del 1.8%, por el efecto neto entre una menor tasa ponderada dados los recortes en la tasa de intervención y un mayor

volumen resultante del crecimiento en los depósitos frente al año anterior. La tasa pasiva se ubicó al cierre del año en el 6.4% E.A. disminuyendo en 149 puntos básicos frente a la tasa de cierre del 2023.

Gastos de administración

Los gastos de administración sin incluir el deterioro de cartera se acercaron a los \$6,600 millones, registrando un crecimiento del 7.1% localizado principalmente en los rubros de beneficios a empleados, honorarios, arrendamientos, sistematización y seguros. El deterioro de cartera que se situó en los \$1,403 millones resultado que recoge los cambios en la metodología de cálculo bajo la figura de Pérdida Esperada y el incremento en el factor de provisión general, el cual pasó del 2.7% al 2.9%, logrando así una mejor posición de previsión y una mayor cobertura sobre la cartera en riesgo.

En el rubro de fondos sociales, el Consejo de Administración aprobó el otorgamiento de auxilios de solidaridad, educación y bienestar, con cargo al estado de resultados por valor de \$380 millones.

Cooperativa de trabajadores de las empresas de la organización Carvajal

Análisis financiero comparativo A diciembre 31 de 2024 y diciembre 31 de 2023

INDICADOR	2024	%	2023	%
1. RELACIÓN DE SOLVENCIA				
Patrimonio técnico	\$ 15,494,926		\$ 15,148,195	
Activos ponderados por nivel de riesgo	\$ 59,515,673	= 26.64	\$ 59,271,408	= 25.56
2. RELACIÓN FONDO DE LIQUIDEZ				
Fondo de liquidez	\$ 2,383,194		\$ 2,438,416	
Depósitos	\$ 17,119,657	= 13.92	\$ 16,968,073	= 14.37
3. QUEBRANTO PATRIMONIAL				
Patrimonio	\$ 64,609,115		\$ 62,354,356	
Aportes sociales (capital social)	\$ 47,360,180	= 1.36	\$ 45,792,600	= 1.36
4. INDICE DE CALIDAD DE LA CARTERA POR RIESGO				
Cartera total calificada B, C, D, E	\$ 4,545,128		\$ 4,050,097	
Cartera bruta	\$ 64,698,811	= 7.03	\$ 64,487,897	= 6.28
5. INDICE DE CARTERA VENCIDA				
Cartera vencida	\$ 3,284,000		\$ 2,516,000	
Cartera bruta	\$ 64,698,811	= 5.08	\$ 64,487,897	= 3.90
6. COBERTURA CARTERA TOTAL RIESGO				
Deterioro	\$ 3,988,545		\$ 3,341,114	
Cartera bruta	\$ 64,698,811	= 6.16	\$ 64,487,897	= 5.18
7. RENTABILIDAD DEL ACTIVO				
Resultado del presente ejercicio	\$ 2,611,992		\$ 2,525,880	
Activos	\$ 85,450,649	= 3.06	\$ 81,482,348	= 3.10

8. MARGEN FINANCIERO BRUTO									
Ingresos financieros por cartera+ egresos financieros por depósitos	\$	8,015,425			\$	6,960,201			
Ingresos financieros por cartera	\$	9,291,468	=	86.27	\$	8,207,855	=	84.80	
9. MARGEN FINANCIERO DE OPERACIÓN									
Margen financiero de operación	\$	8,010,807			\$	6,948,208			
Ingresos por venta de bienes y servicios	\$	9,342,380	=	85.75	\$	8,254,819	=	84.17	
10. MARGEN OPERACIONAL									
Utilidad operacional	\$	700,255			\$	174,335			
Ingresos por venta de bienes y servicios + recuperaciones	\$	9,945,663	=	7.04	\$	8,703,328	=	2.00	
11. MARGEN NETO									
Excedente neto	\$	2,611,992			\$	2,525,880			
Ingresos por venta de bienes y servicios + recuperaciones	\$	9,945,663	=	26.26	\$	8,703,328	=	29.02	
12. INDICADOR DE RENTABILIDAD SOBRE RECURSOS PROPIOS -ROE-									
1*(Excedentes netos/ promedio del patrimonio)^12 -1									
			=	5.45			=	4.23	



Balance Social y de
Trasferencia
Solidaria

1.11. Balance social y transferencia solidaria

En 2024, Coopcarvajal fortaleció su compromiso con el bienestar integral de sus asociados y sus familias, entregando más de \$4,800 millones en beneficios solidarios. A través de los fondos sociales, destinamos \$ 1,378 millones en auxilios y actividades de salud, educación, bienestar y recreación, reafirmando nuestra misión de acompañar a nuestra comunidad en los diferentes momentos de vida. Estos beneficios se complementaron con ahorros por tasas competitivas en productos de crédito y por tarifas preferenciales en seguros, servicios y convenios generados gracias a las negociaciones colectivas. En total, se desembolsaron \$30,571 millones en 3,710 operaciones de crédito, beneficiando a nuestros asociados con soluciones financieras ajustadas a sus necesidades. Estos resultados reflejan no solo nuestra gestión operativa, sino también el impacto del conocimiento profundo de nuestra base social, una prioridad clave durante el año, que nos permitió avanzar hacia una experiencia más cercana y empática.



\$4,829
millones en
transferencia solidaria



1.11.1. Fondos sociales

La posibilidad de vivir dignamente en cualquier circunstancia y de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, hacen parte de la esencia de nuestra naturaleza solidaria y con este propósito, cobra valor el impacto que se logra desde la gestión de los Fondos Sociales. A lo largo del año, entregamos beneficios en auxilios a 4,285 asociados por \$1,378 millones, de los cuales \$1,021 millones fueron en áreas clave como la formación académica, el acceso a servicios médicos y la prevención de riesgos de salud. Los auxilios sociales representaron un aporte de \$ 128 millones, beneficiando a 235 asociados mediante programas diseñados para apoyar a quienes enfrentaron situaciones imprevistas. Desarrollamos una agenda de actividades enfocadas en el bienestar, la recreación y la fidelización de nuestros asociados, entre las que contamos reservas turísticas, eventos culturales y descuentos en experiencias localizadas en distintas zonas del país, beneficiando a 4,121 asociados por un valor de \$137 millones. A continuación, presentamos las cifras detalladas del uso y distribución de los fondos sociales:

Transferencia solidaria por fondo social

Tipo de fondo	Valor*
Fondo de solidaridad	\$ 684
Fondo de recreación	\$ 58
Fondo de educación	\$ 195
Fondo para otros fines - fidelización	\$ 61
Estado de resultados	\$ 380
Total	\$ 1.378
Auxilios de educación vía ICETEX - Decreto 2880	\$ 1,40

Cifras en millones de pesos

Transferencia solidaria por tipo de auxilio y actividad

Tipo de auxilio / beneficio	Valor*
Auxilios de salud	\$ 801
Auxilios educación	\$ 137
Auxilios sociales	\$ 128
PESEM	\$ 83
Recreación	\$ 58
Otros fines, fidelización y apoyo familiar	\$ 171
Total	\$ 1.378

Cifras en millones de pesos

El balance de transferencia solidaria del 2024 refleja que el 50 % de los recursos fueron gestionados a través del Fondo de Solidaridad, siendo un vehículo valioso para acompañar a los asociados en sus necesidades bajo principios de equidad e inclusión. De otro lado el 28 % se ejecutó con cargo al Estado de Resultados, mientras que el 23 % restante provino de otros Fondos Sociales, reafirmando el enfoque integral y estratégico en la distribución de los recursos favoreciendo la generación de valor para los asociados.

Solidaridad

Auxilios de salud

Los auxilios de salud se destacan como los que mayor beneficio aportan a la comunidad de asociados. Se asignaron para el año 2024 \$801 millones, a través de los cuales aportamos un 24% (\$194 millones) en auxilios de salud oral, medicinas- terapias físicas y ayuda visual y un 8% (\$66 millones) en otros auxilios de salud como apoyo diagnóstico, prótesis, hospitalización y cirugía.

Además, en beneficio de los asociados que cuentan con planes y seguros colectivos de medicina prepagada contratados a través de Coopcarvajal, se otorgó en diciembre un auxilio correspondiente al 40% de su cuota mensual para ellos y sus grupos familiares. Este apoyo significó un desembolso de \$284 millones, beneficiando a 734 asociados, sumado a un auxilio a través de bonos para compra de medicamentos por valor de \$257 millones con un alcance de 4,105 asociados beneficiarios, reafirmando el compromiso de la Cooperativa con la salud y el bienestar integral de su comunidad.

Auxilios de salud	Valor
Medicina Prepagada	\$ 284
Salud oral (odontología, ortodoncia y ortopedia)	\$ 59
Medicinas y terapias físicas	\$ 60
Ayuda visual (lentes y cirugía refractiva)	\$ 75
Bono de Medicamentos	\$ 257
Otra salud (Apoyo DX, prótesis, hospitalización y cirugía)	\$ 66
Total	\$ 801

Cifras en millones de pesos

Auxilios sociales

Fortalecimos nuestro programa de auxilios sociales, proporcionando un apoyo económico en acontecimientos significativos como nacimientos y jubilación, o en momentos de

necesidad especial como invalidez, defunciones del asociado o de sus familiares. Cada uno de estos apoyos refleja nuestro compromiso con la solidaridad y la empatía hacia la comunidad de asociados en las etapas más sensibles de sus vidas.

Auxilios sociales	Valor
Nacimiento de hijo	\$ 11
Defunción familiar	\$ 41
Defunción asociado	\$ 5
Pensión jubilación asociado	\$ 72
Invalidez	\$ -
Total	\$ 128

Cifras en millones de pesos

Educación

Durante el año 2024, los auxilios de educación continuaron facilitando el acceso a oportunidades formativas para nuestros asociados y sus familias. En educación formal, el Consejo de Administración aprobó hasta 1.000 cupos por un valor de \$170 mil cada uno, beneficiando a 934 asociados por un total de \$130 millones. En apoyo a los hijos de nuestros asociados con condiciones especiales de aprendizaje matriculados en instituciones educativas, el Fondo de Solidaridad destinó un total de \$6,5 millones, beneficiando a 13 asociados con auxilios individuales de \$500 mil. Estos aportes son una muestra de nuestro enfoque inclusivo y solidario en educación.

Durante el año 2024, valoramos la participación activa de nuestros grupos de interés, incluyendo delegados, colaboradores y miembros de los órganos de administración y vigilancia, en actividades tanto de convocatoria abierta como cerrada. Estas iniciativas, enmarcadas dentro del Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario (PESEM), reflejan nuestro compromiso con la formación integral de nuestra comunidad asociativa y el fortalecimiento del modelo cooperativo.

Auxilios de educación	Valor
Educación especial	\$7
Educación formal	\$130
Subtotal	\$137
PESEM	\$83
Total	\$220

Cifras en millones de pesos

Asimismo, a través de convenios con el ICETEX, se otorgaron 8 auxilios educativos por un valor de \$1,4 millones para los niveles de básica y media, alineados con lo reglamentado en el Decreto 2880 de 2004. Siguiendo las disposiciones de la Ley 1819 de 2016 y la Circular Externa No. 26 del 17 de julio de 2018 del Ministerio de Educación, se constituyó el fondo individual en administración con ICETEX, destinado a promover la educación superior en instituciones públicas. En el próximo periodo, se abrirá una nueva convocatoria para continuar asignando estos recursos hacia auxilios educativos.

Recreación

Estos auxilios estuvieron enfocados en brindar experiencias significativas a través de actividades recreativas, culturales y de bienestar, adaptándose a las necesidades de los diferentes segmentos de nuestra base social. Su ejecución no solo buscó el disfrute y la recreación, sino también fortalecer los lazos entre los asociados y la cooperativa, destacando nuestro compromiso con la calidad de vida.

Actividades Recreativas, Culturales y Bienestar	Valor*
Actividades recreativas	\$ 43
Boletería de eventos y espectáculos	\$ 7
Auxilio de recreación adulto mayor	\$ 8
Total	\$ 58

Cifras en millones de pesos

Actividades de bienestar al asociado

En 2024, Coopcarvajal desarrolló un calendario de actividades, encuentros con empresas aliadas y eventos virtuales de alcance local y nacional, con el propósito fomentar la integración, el disfrute y la conexión con nuestra comunidad, propendiendo porque cada experiencia ofreciera valor y cercanía. A continuación, presentamos un resumen de las principales acciones desarrolladas durante el año:

Calendario de actividades:

Coopcarvajal

¡Mamá se merece lo mejor!

Regálale un Spa
con masaje relajante de 1 hora y media por **\$150.000** en Wellness Spa a nivel nacional.

Se puede financiar sin ningún tipo de interés. *Máximo 2 por persona.*

Más información escríbenos al WhatsApp: **314 662 0842**

fogacoop
Fondo de Garantía de Ahorro para el Consumo

Sus depósitos están protegidos por el **SEGURO PARA SU AHORRO**
www.fogacoop.gov.co

Ayuden Mónica y Carolina.

81 años

¡Con nuestro crédito vacacional!
¡Alegria, magia y diversión!

PANACA

Tasa desde **1.08% M.V. - 18.30% E.A.**
Plazo hasta de 36 meses.

Valor por persona*	Subsidio Coopcarvajal*	Valor por persona con subsidio*
\$210.000	\$52.500	\$157.500

Incluye:

- Transporte especial de turismo
- Desayuno en la vía
- Ingreso al Parque con Pasaporte Free
- Distintivo de 10 sorprendentes estaciones
- Ingreso a 5 espectáculos Shows
- Accompañante del grupo
- Asistencia médica

Fecha - Hora: Julio 27 - 6:00 AM
Salida: Estación de Transportes - Estación - Santa Mónica

Más información: **314 662 0842**

Consulte más información, términos y condiciones en www.coopcarvajal.gov.co

El calendario que estructuramos incluyó actividades recreativas y culturales, tanto virtuales como presenciales. Durante el primer trimestre, destacaron iniciativas como "Comparte tus palomitas" y "Encuentra la diferencia", enfocadas en fortalecer la interacción a través de nuestras redes sociales. En el segundo trimestre, actividades como "Aventura de película" y los bonos de spa por el Día de la Madre brindaron momentos de descanso e integración para nuestros asociados y sus familias. Continuando, en el tercer y cuarto trimestre se ofrecieron beneficios exclusivos como descuentos en cine, actividades regionales como la salida a PANACÁ y el Bingo Virtual celebrado tradicionalmente como una actividad de participación nacional. Cada una de estas actividades reflejó nuestro esfuerzo por ofrecer experiencias memorables.

81 años

Medellín
Agosto 3
8:00 PM

Frank El Flaco
CUARENTA Y DIEZ
stand-up comedy

Valor el público*	Valor camarero*	Kancho Coopcarvajal	Price asociado*
\$100.000	\$80.000	\$18.000	\$65.000

Lugar: Teatro Universidad de Medellín
Localidad: Lurota Centro

Más información: **314 662 0842**

¡Financiación sin ningún tipo de interés!
Compras masivas por concepto de 1 boleto.
Nuestro sitio web tiene tableros por estación.
El valor del camarero será gratis para compras realizadas por medio de la Cooperativa.

Publicidad patrocinada y condicionada.

Comparte tus Palomitas
19 de Enero
Día de las Palomitas de Maíz

Muéstranos una foto en el momento en el que compartes tus palomitas de maíz.

y participa en esta actividad:

- 1 Publica en tu perfil una foto o video de un momento en el que compartes tus palomitas de maíz.
- 2 Al publicar la foto o video, etiqueta a **@BogotaCoopcarvajal**.
- 3 Etiquetamos en la publicación. Deben tener tu perfil público.

Al finalizar la actividad quienes tengan más likes ganan.

Primer ganador
Primer lugar: **\$100.000**
Segundo lugar: **\$80.000**
Tercer lugar: **\$50.000**

Momentos que cuentan

Reglas, términos y condiciones

Actividades con la Organización Carvajal:

En colaboración con las empresas aliadas de la Organización Carvajal, se llevaron a cabo eventos destacados como el Día de la Familia en Tocancipá, Propal, Medellín y Cali, junto con los juegos interempresariales y la Feria de la Salud en Ginebra. Estas actividades promovieron la integración y el sentido de comunidad entre los asociados y sus familias, fortaleciendo los vínculos con la Cooperativa y la Organización.



1.11.2. Principios cooperativos

En línea con la Circular Externa No. 23 de 2020, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Coopcarvajal presenta el balance social del año 2024, resaltando los logros y avances en la generación de valor para nuestros asociados, bajo los principios que rigen nuestro modelo cooperativo.

Principio 1: Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora. El primer principio del Balance Social subraya el compromiso de Coopcarvajal con la administración democrática, en la que nuestros asociados desempeñan un papel activo en la toma de decisiones, la gestión y el control de la Cooperativa. Este principio asegura que la gobernanza esté fundamentada en la participación equitativa y representativa, promoviendo la inclusión y la diversidad en todos los procesos de dirección. Además, fomentamos la equidad de género y la renovación constante de nuestra base de delegados, integrando a nuevos líderes con menor antigüedad en la base social.

Los indicadores presentados a continuación evidencian el compromiso de Coopcarvajal con una gestión inclusiva y representativa. Estos datos destacan la participación activa

en las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, así como el avance en la inclusión de género y la promoción de nuevos asociados en los procesos democráticos:

Tabla 2: Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.		
	No	%
Número de asociados delegados activos para participar en la Asamblea General Ordinaria	75	100 %
Nivel de participación en las Asambleas		
Asistentes Asamblea ordinaria de delegados	68	91 %
Inclusión de género en los procesos de participación democrática		
Mujeres Asamblea ordinaria de delegados / 68 asistentes	24	35%

Registro de asistentes Asamblea Ordinaria de delegados

En Coopcarvajal, los delegados y miembros de los Órganos de Administración y Vigilancia desempeñaron un rol esencial durante el 2024, fortaleciendo las iniciativas estratégicas y la rendición de cuentas que garantizan la transparencia y el compromiso con nuestros asociados. En particular, los miembros del Consejo de Administración participaron activamente en el proceso de planeación estratégica que actualmente se encuentra en desarrollo para el periodo 2025-2028. Este esfuerzo está orientado hacia la transformación del modelo de experiencia de servicio, adoptando un enfoque asociado-céntrico, donde la oferta de valor se construye a partir de escuchar la voz del asociado. Su liderazgo y compromiso han sido fundamentales para proyectar un futuro cooperativo más innovador, inclusivo y centrado en el bienestar de nuestra comunidad.

Principio 2: Adhesión voluntaria, responsable y abierta

Coopcarvajal fomenta la vinculación de nuevos asociados bajo un enfoque incluyente, sin discriminación alguna, y con base en los valores de cooperación y beneficio mutuo. Durante el 2024, nuestra comunidad creció un 7.2%, alcanzando un saldo total de 5,627 asociados al cierre del año. Este crecimiento reafirma el interés de los colaboradores de la Organización Carvajal en participar de un modelo cooperativo que promueve el bienestar colectivo y la confianza mutua.

Con este principio, evaluamos aspectos clave como la tasa de uso de nuestros productos y servicios, el crecimiento en diversidad por edades dentro de la base social, y el nivel de satisfacción de nuestros asociados en relación con la calidad, la atención y el portafolio ofrecido. A través de esta evaluación, identificamos oportunidades para seguir garantizando experiencias positivas para todos nuestros asociados.

Tabla 3: Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta		
	No	%
Vinculación de asociados	814	
Diversidad por edad en el crecimiento de la base social		
De 18 años a 24 años	78	10 %
De 25 años a 35 años	410	50 %
De 36 años a 60 años	234	40 %
Tasa de uso / indicador		
Nivel de satisfacción		86.6%
NPS		69%

Sistema de datos LINUX – sábana de asociados Coopcarvaja

Principio 3: Participación económica de los asociados, en justicia y equidad

Coopcarvajal promovió la equidad y la justicia a través de la distribución solidaria de excedentes, contribuyendo al fortalecimiento de las finanzas de sus asociados y fomentando la reinversión en el objeto social. Durante el 2024, las acciones enfocadas en este principio permitieron no solo la consolidación de la cultura de ahorro entre los asociados, sino también el fortalecimiento de la inclusión financiera, asegurando una mayor accesibilidad a los servicios para todos los segmentos de la base social.

Los indicadores clave para evaluar el cumplimiento de este principio incluyen la cultura de ahorro, el volumen de negocio promedio por género, los desembolsos de operaciones de crédito, el capital institucional, el crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiario y la transferencia solidaria. A través de estos indicadores, se mide la participación activa de los asociados en las dinámicas financieras de la cooperativa, garantizando que los beneficios se distribuyan de manera equitativa y en proporción a sus operaciones.

La información reflejada en la tabla siguiente evidencia cómo los fondos sociales, los desembolsos de crédito y las actividades de inclusión financiera generaron impacto positivo durante el año, promoviendo una mayor justicia económica y asegurando que los asociados encuentren en Coopcarvajal un aliado estratégico para el desarrollo de sus proyectos y el fortalecimiento de su bienestar financiero.

Tabla 4: participación económica de los asociados, en justicia y equidad			
	No	Valor*	%
Cultura de ahorro			
Productos de ahorro (mujeres)	2,921	7,596	65 %
Productos de ahorro (hombres)	2,386	4,108	35 %
Desembolsos de operaciones de crédito			
Desembolsos de crédito a mujeres	1,838	13,860	44%
Desembolso de crédito a hombres	2,040	17,832	56%
Inclusión financiera			
Desembolsos de crédito menores a 3SMLV	1,208	735	2%
Desembolsos de crédito mayores a 3SMLV	2,296	30,906	98%
Volumen de negocio (créditos, depósitos, aportes sociales recibidos)			
Volumen de negocio mujeres		15,359	45%
Volumen de negocio hombres		19,050	55%
Transferencia solidaria por más de		4,830	
Auxilios y actividades		1,378	
Revalorización de aportes		426	
Gravamen financiero - GMF		16	
Seguros y servicios		1,384	
Tasa de crédito y ahorro		1,626	

Cifras en millones de pesos

Durante el 2024, la transferencia solidaria continuó generando un impacto significativo en la economía de nuestros asociados, fortaleciendo su bienestar y aportando valor en áreas clave como salud, educación, bienestar y recreación.

Adicionalmente, se han generado beneficios económicos estimados por más de \$3,400 millones, logrados gracias a la oferta de tasas y tarifas competitivas en productos de crédito, seguros, servicios y convenios estratégicos, entre otros; que refuerzan nuestra misión de ofrecer soluciones financieras accesibles y que agreguen valor.

Detalle de los beneficios:

- **Crédito:** Se desembolsaron 3,710 operaciones de crédito por más de \$30,500 millones, generando ahorros cercanos a los \$1,400 millones para los asociados. Coopcarvajal fue una de las cooperativas seleccionadas en el Valle del Cauca por Findeter para participar en el programa de financiación de vivienda VIS y VIP con tasa compensada regulado por el Ministerio de hacienda. Después de su lanzamiento en el mes de noviembre, tres asociados accedieron a este beneficio con una colocación que superó los \$200 millones. Además de ver cumplidos sus sueños de tener vivienda propia, el beneficio de tasa compensada representó una disminución en las cuotas del plan de pagos por más de \$110 millones, favoreciendo así la economía de sus familias.
- **Seguros y previsión:** A través de 8,842 productos de aseguramiento y previsión colocados, los asociados lograron ahorros que superaron los \$1,300 millones, destacando el impacto positivo de las alianzas estratégicas con entidades del sector.
- **Revalorización de aportes sociales:** En marzo de 2024, la Asamblea General de Delegados aprobó la revalorización de aportes sociales por un valor de \$426 millones, incluyendo la revalorización de aportes amortizados, beneficiando a toda nuestra base social activa.
- **Gravamen a los movimientos financieros (GMF):** La Cooperativa asumió el Gravamen a los Movimientos Financieros GMF, generado en los retiros de depósitos de ahorro realizados por los asociados en el 2024, con un valor total asumido de \$16 millones, como parte del compromiso de aliviar las cargas económicas de nuestros asociados.

Estos resultados evidencian la capacidad de Coopcarvajal para generar valor tangible y fortalecer el bienestar económico de sus asociados, reafirmando su posición como una cooperativa centrada en las necesidades de su comunidad solidaria.

Principio 4: Formación e información para sus miembros

Este principio subraya la importancia de la formación e información permanente, oportuna y progresiva para todos los miembros de la Cooperativa. La educación y capacitación son fundamentales para fortalecer el conocimiento, las habilidades y los valores cooperativos que sustentan nuestro modelo solidario.

Durante el 2024, Coopcarvajal continuó promoviendo espacios de aprendizaje y desarrollo para asociados, colaboradores y directivos, fortaleciendo el tejido cooperativo a través de la formación continua. A lo largo del año, se ejecutaron procesos educativos en alianza con entidades como la Universidad Autónoma de Occidente y la Universidad ICESI, ofreciendo descuentos y oportunidades de aprendizaje en cursos presenciales y virtuales.

Adicionalmente, se desarrollaron actividades educativas específicas para colaboradores, miembros de los órganos de Administración y Vigilancia, así como espacios de difusión cooperativa y solidaria, garantizando el alcance de los valores y principios de la organización. Las iniciativas de formación en educación cooperativa, conferencias generales, y capacitaciones técnicas impactaron de manera significativa a nuestra comunidad.

La información consolidada en la tabla a continuación evidencia los logros alcanzados en materia de formación e información para el año 2024:

Comunicaciones y actividades de capacitación	Valor*
Capacitación técnica	\$ 22,0
Difusión Cooperativa	\$212,5
Total	\$235,0

Cifras en millones de pesos

Estas acciones reflejan el compromiso de Coopcarvajal con la construcción de una comunidad informada y preparada para liderar y enfrentar los retos del sector cooperativo.

Principio 5: Autonomía, autodeterminación y autogobierno

Coopcarvajal reafirma su compromiso con una gestión independiente y plenamente alineada con los intereses de sus asociados. Este principio se traduce en la capacidad de tomar decisiones estratégicas fundamentadas en el bienestar colectivo, sin subordinarse a intereses externos, garantizando así una administración económica y política transparente.

Durante 2024, continuamos fortaleciendo la cultura de buen gobierno como un pilar fundamental para la estabilidad institucional y la confianza de nuestros asociados. Este enfoque, alineado con las mejores prácticas del sector, nos permitió avanzar en el cumplimiento de las normas regulatorias e internas, consolidando nuestra posición como una organización comprometida con los más altos estándares de gobernanza.

A través de una gestión financiera responsable, logramos mantener una estructura sólida que respalda nuestras operaciones y la generación de valor para la base social. Estos

esfuerzos reflejan la capacidad de Coopcarvajal para garantizar un equilibrio entre la autonomía de gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos colectivamente.

Concentración de depósitos y créditos	Valor*	Valor*
Concentración de depósitos	440	14,424
Concentración de créditos	1221	51,737
Cultura de buen gobierno		89%

Cifras en millones de pesos

Principio 6: Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua

El Principio 6 del balance social resalta nuestro compromiso con la integración y el fortalecimiento del sector solidario a través de la cooperación activa con otras organizaciones afines. En Coopcarvajal, entendemos que el modelo solidario se construye y potencia en lo colectivo, permitiéndonos generar mayor impacto social y económico para nuestros asociados y la comunidad.

Durante el 2024, mantuvimos aportes e inversiones estratégicas en organizaciones del sector como Banco Coopcentral, Equidad seguros de vida, Equidad Seguros Generales, Servir y Confecoop, ratificando nuestro compromiso con la sostenibilidad y desarrollo del sistema solidario. Estas alianzas permiten consolidar redes de apoyo que beneficien no solo a los asociados, sino también a las comunidades que impactamos.

La siguiente tabla presenta un resumen de las inversiones realizadas en el sector solidario:

	N°	\$
Inversiones con el sector solidario	5	221

Cifras en millones de pesos

Este enfoque refuerza nuestra identidad como parte activa del ecosistema cooperativo y solidario, promoviendo iniciativas que se alinean con nuestros principios y valores, y fortaleciendo las bases para un desarrollo colectivo más inclusivo y sostenible.

Principio 7: Compromiso con la comunidad

Este principio resalta nuestro compromiso con la generación de valor compartido,

impactando positivamente a las comunidades en nuestra zona de influencia y promoviendo su desarrollo sostenible. Durante el 2024, reafirmamos este principio mediante acciones que priorizan el fortalecimiento de las economías locales y la construcción de alianzas estratégicas en beneficio de la comunidad.

Promovimos la contratación de proveedores locales, asegurando que el 94% de nuestras adquisiciones beneficien a empresas de la región, contribuyendo al fortalecimiento de la economía local y al apoyo de pequeños y medianos negocios en nuestra zona de influencia.

A través de alianzas y convenios gestionamos recursos por un valor aproximado de \$40 millones, destinados a programas de impacto social que abarcan áreas como educación, bienestar y desarrollo comunitario.

Los resultados detallados de estas iniciativas, que reflejan nuestro compromiso con la comunidad y los esfuerzos por maximizar el impacto social de nuestras acciones, se presentan a continuación:

	No	Valor*	%
Contribuciones en favor de las comunidades			
Fundación Carvajal y Fundación Casa Colombia recursos girados de los asociados para contribuir con estas causas		11.33	
Promoción de proveedores locales	321		94 %
Alianzas, acuerdos o convenios con instituciones públicas, privadas o internacionales	264	39.6	

Cifras en millones de pesos



Informe de Gobierno

2. Informe de Gobierno

El gobierno de Coopcarvajal en 2024 continuó consolidando su compromiso con los principios cooperativos, promoviendo la participación democrática, la transparencia y la gestión eficiente de los recursos en beneficio de nuestros asociados. Los órganos de administración y vigilancia desempeñaron un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, asegurando la alineación entre las necesidades de la comunidad asociativa y las metas organizacionales.

El Consejo de Administración participó activamente liderando en la dirección estratégica 2025 - 2028 de Coopcarvajal, orientando las decisiones de la Cooperativa hacia el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

En cuanto al Gobierno Cooperativo, tanto el Consejo de Administración, como la Gerencia General son conocedores de las responsabilidades asociadas a los diferentes riesgos que son inherentes al giro normal de operaciones de la Cooperativa y sus actuaciones son guiadas por el código de buen gobierno y el código ética y conducta (ver nota 38 sobre gobierno corporativo).

El Consejo de Administración 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 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.

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, el Comité riesgos y el Comité de auditoría que cuenta con la participación de miembros del Consejo de Administración, presentando 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.

La Junta de Vigilancia desempeñó un rol esencial en la supervisión de las actividades de

Coopcarvajal, asegurando que se cumplieran los principios cooperativos y que los recursos fueran administrados con responsabilidad y transparencia. Entre sus principales funciones, destacó la validación de la correcta ejecución de los fondos sociales,

garantizando que estos cumplieran con los propósitos establecidos en beneficio de los asociados y sus familias. Además, revisaron y analizaron las actas del Consejo de Administración, velando por la coherencia y el alineamiento de las decisiones con los objetivos estratégicos de la Cooperativa. Finalmente, la Junta acompañó la atención y respuesta a los requerimientos emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, fortaleciendo el cumplimiento normativo y contribuyendo a mantener la confianza de los asociados en la gestión de la Cooperativa.

Estructura organizacional

Coopcarvajal cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración, diseñada bajo un esquema de áreas diferenciadas en front office, middle office y back office. Este modelo busca ofrecer una atención adecuada a nuestros asociados y promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

- **Front Office:** Incluye las áreas de comercial, mercadeo y gestión social, responsables del relacionamiento directo con nuestros asociados y la representación visible de Coopcarvajal. Durante 2024, fortalecimos la gestión comercial mediante la incorporación de roles estratégicos como el Gestor Integral y el Asesor Integral Senior, que permiten ofrecer una atención más cercana y personalizada a nuestros asociados. Además, el área de gestión social ahora cuenta con una Jefatura dedicada, mientras que el área de mercadeo se ha fortalecido con el apoyo de un Analista de Experiencia al Asociado, todos los procesos bajo el liderazgo de la Dirección Comercial y de Gestión Social.
- **Middle Office:** Compuesto por las áreas de riesgos y planeación financiera, estas unidades se encargan de gestionar el riesgo, la información y los procesos de planeación. Desde 2023, se ha fortalecido esta división con la implementación de una Dirección de planeación y riesgos y la incorporación de dos especialistas en riesgos financieros y no financieros, lo que refuerza la capacidad analítica y la gestión estratégica de la Cooperativa.
- **Back Office:** Incluye las áreas de Tecnología de la Información (TI) y Operaciones, Como un área transversal y de vital importancia en todos los procesos de la Cooperativa, el fortalecimiento del área de TI y operaciones con la creación de una dirección ha sido una decisión acertada. 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 2024 se consolidó el fortalecimiento del front 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 y permitiendo agilizar la aprobación de solicitudes de crédito y la experiencia de nuestros asociados.

Medición de riesgos

El Sistema Integrado de Administración del Riesgo (SIAR) ha sido fortalecido con un enfoque riguroso en administración de riesgos, alineado con las exigencias normativas de la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y la Circular Básica Contable y Financiera, en el Título IV, capítulos I al V. Bajo la dirección estratégica del Consejo de Administración, se han establecido y consolidado políticas, lineamientos, metodologías y procesos que permiten una gestión integral de los riesgos: de liquidez (SARL), de mercado (SARM), de crédito (SARC), operativo y en seguridad de la información (SARO y SGSI), y de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

Cada uno de estos riesgos ha sido gestionado de manera meticulosa y específica, desarrollando sistemas independientes que incluyen políticas sólidas, límites normativos e internos, todos aprobados por el Consejo de Administración. Esto ha contribuido al mantenimiento de un perfil de riesgo conservador, coherente con la operación, las normativas y la filosofía de Carvajal.

En cuanto a la medición y monitoreo de riesgos, hemos fortalecido nuestras herramientas para optimizar la capacidad de respuesta ante cualquier desafío. En el riesgo crediticio, hemos desarrollado el modelo de tasas de rodamiento, el cual nos permite proyectar el comportamiento de la cartera bruta, la cartera vencida y en riesgo, así como los niveles de provisión mensual y acumulada. Este modelo se complementa con el análisis del modelo de pérdida esperada para la provisión individual, el análisis de cosechas y las matrices de transición, lo que nos permite realizar un seguimiento detallado de la evolución de la cartera. En el riesgo de liquidez, utilizamos los métodos del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL) y la brecha de liquidez, junto con los indicadores del régimen prudencial, como el fondo de liquidez y la relación de solvencia.

Para el riesgo operativo, utilizamos matrices de riesgo operativo con mediciones de probabilidad e impacto, que nos permiten valorar las pérdidas ante la eventual materialización de este riesgo y estar constantemente revisando los límites establecidos por el Consejo de Administración. En cuanto al riesgo de mercado, hemos establecido límites de exposición claros para mitigar el riesgo de contraparte y hemos implementado un monitoreo constante de las tasas de interés.

A su vez, revisamos mensualmente el Valor en Riesgo (VeR) de nuestro portafolio de inversiones, asegurando que se mantienen los niveles de tolerancia de riesgo de mercado. Finalmente, en el ámbito del riesgo LAFT, adoptamos metodologías para la segmentación de los factores de riesgo, determinando segmentos específicos acorde con la naturaleza de Coopcarvajal y las etapas del SARLAFT, a su vez, ampliamos la cobertura del análisis al incluir nuevos segmentos en nuestra base social al tener en cuenta nuestros asociados con vinculación laboral con la organización Carvajal con contratos obra labor y termino fijo. El aplicativo BIRisk se ha consolidado como

herramienta clave en la gestión de la operación, permitiendo una gestión eficaz en las fases de identificación, medición, control y monitoreo.

Auditoría y control interno

En Coopcarvajal, promovemos una cultura de control y autocontrol en nuestros procesos. Tanto la Auditoría interna y 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.

El Comité de Auditoría realizó un seguimiento a la ejecución del plan de trabajo y de sus resultados, tanto de la Auditoría Interna como de la Revisoría Fiscal. Además, revisó que los hallazgos y recomendaciones tuvieran planes de acción. Este Comité se reunió cinco veces (5) de manera ordinaria y extraordinario (febrero, marzo, agosto, septiembre y noviembre) y con asistencia del 93% de sus integrantes, contó con la participación de la Revisoría Fiscal y el Jefe de Auditoría, entre otros. De los resultados obtenidos en este Comité se comunicó al Consejo de Administración.

Infraestructura de tecnología

La Cooperativa fomenta la toma de decisiones responsables en relación con la inversión tecnológica, abarcando todas las etapas de planificación, implementación, seguimiento, evaluación y control de los proyectos aprobados. Estos proyectos están alineados con el

plan estratégico de tecnología, lo que garantiza el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo de Administración y la Gerencia.

En cuanto a los controles generales sobre las aplicaciones que respaldan el funcionamiento adecuado de los productos, la Cooperativa, a través de la dirección de tecnología, garantiza que todos los requerimientos cumplan con los estándares de seguridad de la información. Además, asegura que los nuevos desarrollos de los proveedores cuenten con procedimientos de desarrollo y actualizaciones que garanticen la calidad del software, asegurando así una operación continua y adecuada.

La política de seguridad de la información establece los controles necesarios para cumplir con los requisitos exigidos por los entes reguladores en materia de seguridad de la información y ciberseguridad. Además, se realiza un análisis semestral de vulnerabilidades en las aplicaciones e infraestructura.

Los servicios principales de la operación se gestionan a través de un Datacenter que cuenta con soporte y monitoreo continuo de todos los servidores. Este Datacenter dispone de un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) que cubre los datos, hardware y software críticos, permitiendo reiniciar las operaciones en caso de desastres naturales o fallas humanas. Además, cuenta con tecnología avanzada en detección de incendios, utilizando el sistema VESDA (Very Early Smoke Detection Alarm), complementado con un sistema de extinción de incendios por gas FM 200. Para asegurar la continuidad del suministro eléctrico, el datacenter está equipado con dos plantas eléctricas de 375 y 625 KVA, las cuales son necesarias para mantener los servicios disponibles.

El inventario de equipos y licencias se actualiza en el sistema de información, junto con la custodia de las llaves asignadas a cada licencia adquirida y el control de las hojas de vida de cada equipo, asegurando el cumplimiento de la Ley de Derechos de Autor y el uso de software legal.

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.

El acceso a los equipos de comunicaciones o servidores de la Cooperativa se encuentra restringido para evitar accesos no autorizados, protegiendo la información, los activos digitales y previniendo posibles ciberataques.