



## INFORME DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y EL BALANCE SOCIAL POR EL AÑO 2021

### LXXV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE COOPSENA

Apreciados asociados de COOPSENA:

En este informe de gestión anual y balance social hemos consolidado la información que recoge los principales logros y desafíos futuros de nuestra Cooperativa.

El 2021 fue un año colmado de retos en un entorno de alta incertidumbre que nos generó la pandemia y, por tanto, un año de trabajo arduo, con importantes aprendizajes organizacionales, dejándonos un balance muy favorable. Una de las principales lecciones aprendidas es que hay otras maneras de hacer las cosas, de adaptarse y transformarse cuando se tiene voluntad y se gestiona desde los principios cooperativos. A pesar del confinamiento por la emergencia sanitaria, desde la labor en casa y con toda determinación, Coopsena se adaptó a la nueva realidad y continuó atendiendo a su base social.

Con gran complacencia presentamos este informe de Gestión Económica y Social por el año 2021 para información de todos nuestros asociados, con unos resultados económicos muy satisfactorios preservando como es nuestro deber, los aportes sociales y la estabilidad financiera de nuestra entidad.

#### PANORAMA INTERNACIONAL

Después de dos años de pandemia en los que la economía mundial se ha visto fuertemente afectada, se esperaba que el 2022 trajera mejores condiciones y que permitiera una mejor reactivación, no obstante, arrancamos con señales o condiciones más débiles de lo que se esperaba, lo anterior a causa de los nuevos efectos de la variante Ómicron y sucesoras, lo que ha generado nuevamente restricciones a la movilidad en muchos países. Esto de alguna forma genera mucha incertidumbre y hace pensar que el crecimiento económico mundial se verá claramente afectado, aunque no en los mismos niveles de hace dos años.

Adicionalmente a lo anterior, es importante resaltar otras situaciones que han puesto en serios problemas a la economía mundial tales como; La llamada crisis de los contenedores y la actual crisis política desatada entre Rusia y Ucrania, esta última apoyada por los países que conforman la OTAN. Desarrollemos entonces cada uno de los anteriores puntos, así:

#### COVID-19

En el informe del año pasado mencionábamos que “no es un misterio pensar en que después de la tormenta llega la calma” y “que después de las crisis vienen periodos de crecimiento extraordinarios”, como lo plantea la teoría económica, pues bien, la realidad ha sido otra, las cifras de crecimiento mundial han sido mayores a las de la crisis por obvias razones, pero inferiores a las que se esperaba. Según el Fondo Monetario Internacional, la alta inflación, el aumento en los precios de la energía y la contracción del sector inmobiliario en china, dan cuenta de una lentitud mayor en la recuperación a lo que se esperaba, limitando las perspectivas de crecimiento.

#### INFLACIÓN E INCREMENTO EN COSTOS

Debido a los problemas presentados en la cadena de suministros, los países han experimentado un incremento sustancial en los costos de producción, sobre todo por el desabastecimiento de insumos, así como también en lo referente al incremento en los costos de energía, lo cual a su vez ha generado incremento en los precios y por ende Inflación. En un periodo de recuperación es normal tener presiones inflacionarias por el aumento en el consumo, pero en esta ocasión debemos hacer referencia a una inflación por costos y no solo por demanda, lo que claramente produce una desaceleración en el crecimiento, pues si bien hay consumo, no es el esperado para un periodo de expansión y no se ve reflejado en el crecimiento.

## CRISIS POLÍTICA RUSIA - UCRANIA

En los últimos meses se ha venido presentando un incremento en la hostilidad entre Rusia y Occidente y ya a días de hoy una invasión, a causa de lo que para Rusia es un incumplimiento en los acuerdos sobre la imparcialidad de Ucrania y la no inclusión en la OTAN, pues en 2014 después de la anexión de la península de Crimea. Ucrania hacía parte de la antigua Unión Soviética y es un punto estratégico para Rusia y su salida a un océano "Caliente". Así mismo, este país ha servido como un colchón para las tensiones entre Rusia y Occidente, pero el gran temor del presidente Vladimir Putin, es que Ucrania sea aceptado en la Unión de Países del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) pues esto pone en riesgo su soberanía y teme una invasión en su país. La tensión actual, ha incrementado la presencia de arsenal militar en la frontera del lado Ruso, haciendo permanentemente ejercicios militares y desafiando a Ucrania llegando al punto de invadir el país y queriendo tomar control sobre el mismo, quien a su vez se siente respaldada por los países de la OTAN. En los últimos días Estados Unidos ha manifestado que el ataque o invasión a Ucrania por parte de Rusia trae como consecuencia, que todos los países aliados estén alerta y preparados y ya se están imponiendo drásticas sanciones económicas para apoyar a Ucrania.

## CONCLUSION

Con todos los aspectos antes mencionados, el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima el crecimiento del año 2021 en 5,9%, lo cual es superior a las perspectivas que se tenían a finales del 2020 e inicios del 2021 donde era del 4%. Sin embargo, en lo referente al año 2022, la perspectiva no es alentadora y sugiere una desaceleración en el crecimiento, proyectándolo en el 4,4% a nivel mundial y el 3,8% en el 2023. Lo anterior por la influencia de los países más desarrollados.

Adicionalmente en lo que se refiere a los países emergentes y en desarrollo, se espera un 6,5% en 2021, un 4,8% en 2022 y 4,7% en 2023, lo cual es superior a lo esperado en los países desarrollados. Las anteriores cifras son muy similares a las de países en vía de desarrollo, pero con ingresos medios y bajos, con lo cual podemos esperar cifras importantes en nuestra región.

De otra parte, no se puede dejar de mencionar que las cifras de crecimiento mundial, estarán fuertemente condicionadas a lo que suceda en el ámbito político y específicamente en el desenvolvimiento de la crisis de Rusia y Ucrania, pues tiene impacto en variables importantes como el petróleo y los mercados bursátiles, los cuales han tenido grandes cambios o volatilidad por la incertidumbre mundial. También es importante mencionar que, ante las presiones inflacionarias, los países toman decisiones de índole monetario como es el aumento en las tasas de interés de intervención, es el caso de Estados Unidos que pasó de tasas del 0% al 0,25% y en caso de mantener incrementos en la misma, generará el mismo efecto de otros países, entre ellos Colombia.

## Últimas proyecciones de crecimiento de Perspectivas de la economía mundial

	ESTIMACIONES		PROYECCIONES
(PIB real, variación porcentual anual)	2021	2022	2023
<b>Producto mundial</b>	<b>5,9</b>	<b>4,4</b>	<b>3,8</b>
<b>Economías avanzadas</b>	<b>5,0</b>	<b>3,9</b>	<b>2,6</b>
Estados Unidos	5,6	4,0	2,6
Zona del euro	5,2	3,9	2,5
Alemania	2,7	3,8	2,5
Francia	6,7	3,5	1,8
Italia	6,2	3,8	2,2
España	4,9	5,8	3,8
Japón	1,6	3,3	1,8
Reino Unido	7,2	4,7	2,3
Canadá	4,7	4,1	2,8
Otras economías avanzadas	4,7	3,6	2,9
<b>Economías emergentes y en desarrollo</b>	<b>6,5</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>
<b>Economías emergentes y en desarrollo de Asia</b>	<b>7,2</b>	<b>5,9</b>	<b>5,8</b>
China	8,1	4,8	5,2
India	9,0	9,0	7,1
ASEAN-5	3,1	5,6	6,0
<b>Economías emergentes y en desarrollo de Europa</b>	<b>6,5</b>	<b>3,5</b>	<b>2,9</b>
Rusia	4,5	2,8	2,1
<b>América Latina y el Caribe</b>	<b>6,8</b>	<b>2,4</b>	<b>2,6</b>
Brasil	4,7	0,3	1,6
México	5,3	2,8	2,7
<b>Oriente Medio y Asia Central</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>
Arabia Saudita	2,9	4,8	2,8
<b>África subsahariana</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>
Nigeria	3,0	2,7	2,7
Sudáfrica	4,6	1,9	1,4
<b>Partidas informativas</b>			
<b>Economías emergentes y de mediano ingreso</b>	<b>6,8</b>	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>
<b>Países en desarrollo de bajo ingreso</b>	<b>3,1</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>

Fuente: FMI, Actualización de *Perspectivas de la economía mundial*, enero de 2022.

Nota: En el caso de India, los datos y pronósticos están basados en el ejercicio fiscal; el ejercicio 2021/2022 comienza en abril de 2021. Para la actualización del informe WEO de enero de 2022, las proyecciones de crecimiento de India son 8,7% en 2022 y 6,6% en 2023 con base en el año civil. La columna correspondiente a 2021 del cuadro incluye el impacto de la variante ómicron.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

IMF.org

### PANORAMA NACIONAL

El año 2022 será un año para consolidar la recuperación de la economía colombiana, si bien se tiene la influencia o impacto de los sucesos importantes de la economía a nivel mundial, Colombia deberá mantener su senda creciente, aunque en menor medida de lo que se creció en el año 2021. Las cifras reveladas por el DANE dan cuenta de un crecimiento del 9,9% para el año 2021, lo cual es superior al 7,7% que había proyectado el Banco Mundial, este crecimiento es jalado principalmente por el comercio, transporte y almacenamiento, alojamiento y servicios de comida, así como por la administración pública y defensa, en lo referente a educación y actividades de salud. También fue importante el crecimiento en industria manufacturera y las actividades de entretenimiento y artísticas.

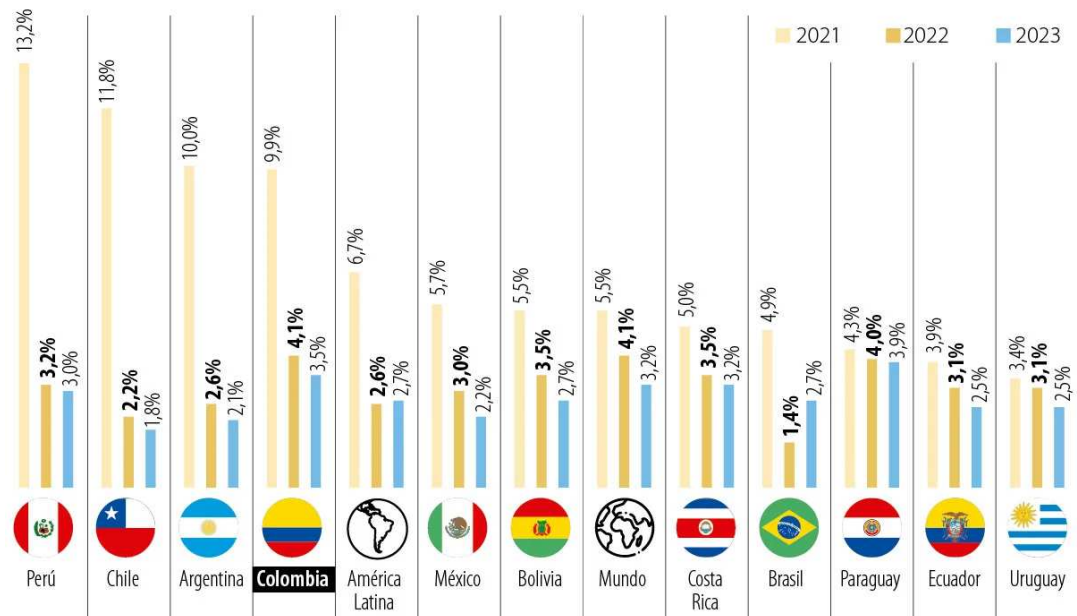
Lo anterior permite inferir que nuestro país durante el año 2021, generó un crecimiento superior a las expectativas que se tenían, pero esto no garantiza el sostenimiento de dicho crecimiento durante el año 2022, más cuando tenemos eventos muy importantes que generan gran incertidumbre en la economía, como es el hecho de ser un año electoral y también por la influencia de crisis políticas internacionales.

De otra parte, hay que tener en cuenta que la tasa de intervención del banco de la república ha venido teniendo importantes incrementos al pasar de 1,75% al 4,0% en los últimos cuatro meses. Esto permite pensar que el Banco de la República le ha dado principal importancia a la inflación y que siente que el crecimiento económico no se verá afectado por estos incrementos en la tasa, pues es necesario controlar la inflación para evitar su permanente incremento vía aumento en el consumo. En este aspecto, se espera que dichos aumentos se mantengan durante el primer semestre del 2022.

Otro aspecto importante a destacar según las cifras del DANE es la brecha que se ha generado entre el indicador de reactivación de producto el cual se encuentra 107,01% y el indicador de ocupación nacional el cual se encuentra en 94,79%, lo que muestra que el producto está creciendo más que la ocupación y esto es preocupante para una economía con los índices de informalidad que presenta. Estas cifras son comparadas con los valores que se tenían previos a la pandemia, lo que permite evaluar la situación actual con lo que teníamos antes de iniciar la crisis del Covid-19. En otras palabras, no se está reactivando el empleo en la misma forma en que se está creciendo en la economía.

El Banco Mundial proyecta un crecimiento de la economía colombiana del 4,1% en 2022 y del 3,5% en 2023, lo cual es la mayor proyección para América Latina.

## PROYECCIONES DE CRECIMIENTO DEL BANCO MUNDIAL EN LATINOAMÉRICA



Fuente: Banco Mundial

Gráfico: LR-GR

Las conclusiones del Banco Mundial dan cuenta de una desaceleración para el año 2022 y 2023, pues no es probable mantener los niveles de crecimiento actuales, los cuales se producen después de un año muy difícil como fue el 2020. El año 2021 tuvo buenos niveles de inversión extranjera lo que ayudó a impulsar el crecimiento, dicha inversión no se mantendrá en el año 2022, también volverán a la normalidad la aplicación de reglas fiscales o su endurecimiento y los ajustes en la política monetaria, lo que hace que esos estímulos pierdan su efecto.

### El sector cooperativo:

Ante los cambios sufridos en los últimos años a raíz de la aparición del Covid-19, el sector cooperativo no se aleja de sus efectos. Lo que no podemos negar es que es uno de los sectores que mejor librado salió de toda esta situación, pues mantuvo cifras de crecimiento según Confecoop en los niveles de activos (11%), la cartera de crédito y un aumento en el valor de los depósitos del 12%.

Para el año 2022 se espera un crecimiento en la cartera del 5% y el 10% en los depósitos, esto se puede explicar teniendo en cuenta el mayor poder adquisitivo de los colombianos a raíz del incremento del 10,07% en el salario mínimo.

Los principales retos del sector están enfocados en el poder ofrecer alternativas a sus asociados, pues el aumento en las tasas de intervención del Banco de la República encarecerá el crédito en general, pero también estimulará la inversión y puede tender a mejorar los márgenes de intermediación.

Otro aspecto a resaltar, son los cambios normativos en materia de gestión de riesgos, principalmente en lo referente al riesgo de crédito, pues a partir del 2022 las Cooperativas de ahorro y crédito tendrán que aplicar los nuevos modelos de referencia basados en la Pérdida Esperada de la cartera de Créditos, especialmente los de consumo. Esto tendrá efectos importantes en los estados de resultados y por ende en los posibles excedentes. Así mismo, cambiará la forma en que las Cooperativas van a otorgar crédito, pues ahora tendrán que tener en cuenta las variables que impactan en el cálculo de la pérdida esperada y tendrán que definir claramente los niveles de riesgo tolerables o el apetito al riesgo de crédito, lo cual implica esfuerzos económicos que serán retribuidos en una mejor gestión del riesgo en el mediano plazo.

Fuentes:

Fondo Monetario Internacional: Informes de Perspectivas de la Economía Mundial.

<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/01/25/world-economic-outlook-update-january-2022>

Bancolombia: Perspectivas de la Economía y los sectores productivos para 2022.

<https://www.bancolombia.com/wps/portal/empresas/capital-inteligente/actualidad-economica-sectorial/perspectivas-economia-y-sectores-productivos-2022>

Confecoop: Perspectivas económicas para el cooperativismo 2022.

<https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2022/perspectivas-economicas-para-el-cooperativismo-2022/>

## BALANCE SOCIAL Y ECONÓMICO CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El año 2021 un año de adaptabilidad, con la llegada de la pandemia del covid-19 y la crisis sanitaria, económica y social provocada que aun continua, diversos aspectos, dinámicas, prioridades y procesos dentro de las Cooperativas tuvieron alteraciones radicales. Sin duda alguna, el paso acelerado a la digitalización como camino a la permanencia del negocio en marcha fue la medida más común entre las compañías en todo el mundo y uno de los mayores retos enfrentados, pues no todas estaban en la capacidad de implementarla con tanta celeridad.

Rediseñar la estrategia de continuidad de cada negocio en medio de una gran incertidumbre se volvió la prioridad. Es por ello que podríamos definir el año 2021 con una palabra: adaptabilidad.

¿Cómo describiremos 2021?

Se evidenciaron cambios principales dentro de las empresas, entre estos cambios se presenta la aceleración de la digitalización esto es el trabajo remoto, las reuniones, entrevistas, auditorías, consejos, todas las anteriores en un 98% virtuales, el uso masivo de la nube para almacenamiento de datos e información, entre otras acciones, impulsaron la digitalización en las empresas; de hecho, se espera que sean más las áreas que se vean incluidas en este proceso en el futuro cercano.

Cambios en Agenda de Riesgos.

Con la pandemia, el principal reto para Coopsena es mantener y mejorar cada día la prestación de servicio al asociado y cuidar el talento humano. A partir de este contexto y tras analizar las circunstancias y los factores presentados y enfrentados en el año 2021, es posible prever una serie de desafíos que las empresas deberán sobrellevar en 2022 con la mira puesta en la continuidad del negocio, en cumplir con su propósito y con el crecimiento propuesto.

A continuación, expondremos algunos temas claves en los que las organizaciones deben pensar y para lo cual deben estar preparadas para responder oportunamente; estos son: es crucial que se mantenga la competitividad, la inversión en el diseño y la funcionalidad de las plataformas digitales, una página web que no sea intuitiva, que presente dificultades en la lectura del contenido, que no tenga un buen manejo y equilibrio del color y el espacio, es una página web que pierde usuarios con rapidez. Las estrategias de las empresas buscarán adaptarse al cambio de lo que los grupos de interés necesiten y al ritmo en que el mundo avance en tecnología, relaciones, prácticas de producción, normatividad y economía.

En Coopsena podemos decir que el año 2021 fue muy positivo, y esto es gracias a que todos y cada uno de nuestros asociados creen y depositan su voto de confianza en la Cooperativa; los resultados del periodo 2021 muestran un crecimiento de acuerdo a la apertura económica de forma creciente y sostenible, una de las medidas y políticas aprobadas que ayudo a la colocación de cartera de créditos fue la disminución de las tasas de interés, esto como beneficio directo para los asociados y su grupo familiar. El Consejo de Administración realizó un estudio de las tasas de interés de colocación comparados con el sector solidario y entidades pares para ajustar las tasas de interés a la baja en algunas líneas de crédito, con un resultado muy positivo dado el incremento en la colocación y especialmente en beneficio para los asociados. En el estudio de modificación del Manual de Crédito, se tuvo en cuenta los impactos en los diferentes riesgos, analizados por el comité evaluador de cartera y por el comité de riesgos, concluyendo que las modificaciones propuestas eran viables y que los riesgos estaban identificados con los diferentes controles.

La inflación del año 2021 según el DANE fue del 5,62%, muestra de recuperación económica, debido al alta en la demanda y las dificultades de la oferta, los precios al consumidor se mantuvieron, claro que los hábitos de consumo de los hogares subieron, ya que al iniciar la apertura económica se incrementó el consumo en diversión, en compra de vehículos y vivienda

y se trasladó a necesidades de tecnología, computadores, energía y consumos del hogar, apenas natural en esta época de pandemia.

En el Plan Estratégico de Coopsena estructurado en cuatro perspectivas, Perspectiva Financiera, Perspectiva asociados, Perspectiva interna y Perspectiva aprendizaje, se encuentran definidos los programas y las metas a alcanzar durante el 2021. El seguimiento, evaluación y control de los procesos planificados, permitieron a la Cooperativa una adecuada toma de decisiones con miras al logro de los objetivos estratégicos definidos con los resultados plasmados en este informe.

Otro factor que se será fundamental a futuro en el cual se tomaron decisiones por parte de la administración, fue la apertura de la prestación de servicios para el año 2022 a los hijos de los asociados cumpliendo con los requisitos establecidos en el acuerdo vigente, esperamos que sea una medida de buen recibo para la base social, de esta manera buscamos contrarrestar el impacto en los retiros de asociados que decidieron no continuar en la Cooperativa debido fundamentalmente y en un 98%, a situaciones económicas apremiantes que no daban espera y solicitaron la devolución de sus aportes sociales.

En términos generales en el año 2021, nuestra base social fue afectada a causa de la pandemia de la que aún no termina, Coopsena continuará prestando y ofreciendo nuestro portafolio de servicios a toda la base social, a continuación, presentamos los logros y resultados económicos del año 2021.

Cerramos con activos por valor de \$30.069 millones de pesos, creciendo \$1.552 millones un 5.44%, primer dato positivo, pues en la apertura económica, mantenerse y crecer es un buen indicador, por su parte el nivel de endeudamiento bajó al 2,19%, cerrando con pasivos por valor de \$660 millones de pesos, \$467 millones menos que el año 2020, principalmente porque prepagamos obligaciones financieras por \$387 millones de pesos. El patrimonio creció \$2.019 millones de pesos, un 7,37% y los aportes crecieron \$1.938 millones un 8.19%, en términos generales pese a la pandemia nuestras cifras son muy positivas. La cartera de crédito representa el 83% de los activos, cerró en \$24.962 millones, creció \$704 millones en forma bruta, un 2.81%, nuestro indicador de morosidad se incrementó principalmente por el proceso de recalificación, cerró en 2.20%, 82 puntos básicos más que el año 2020, que estaba en 1.38%.

Pese a la crisis de la pandemia, para Coopsena fue una gran oportunidad de consolidar nuestro liderazgo y servicio al cliente, creciendo en la colocación en \$18.773 millones representados en 1.754 créditos, \$5.596 millones más que la colocación del año 2020, que impactó un incremento del 42%, con relación a lo estimado a nivel de presupuesto en colocaciones, como conclusión Coopsena respondió positivamente a la reactivación económica y esto obedece a las decisiones tomadas de disminución de las tasas de interés de forma oportuna y pensando en la base social .

En aportes sociales cerramos con \$25,606 millones de pesos, \$1.938 millones más que en el año 2020, aquí la gran fortaleza de Coopsena fueron nuestros asociados que mantuvieron sus aportes, lo anterior nos permitió aumentar la cartera y pagar obligaciones financieras. Respecto a la base social, se disminuyó en 135 asociados, a finales del año 2020 contábamos con 2.949 y terminamos el año con 2.814, lo anterior como lo anotábamos anteriormente por motivos económicos y personales, así mismo fue difícil trabajar de forma presencial la parte comercial por el confinamiento tan prolongado durante todo el 2021, las afiliaciones que recibimos se realizaron por medios virtuales y de algunas visitas presenciales, en conclusión tuvimos 149 nuevos asociados, 243 retiros y el fallecimiento de 39 asociados la cifra más alta de la última década.

A nivel de resultados, los ingresos fueron por valor de \$4.182 millones aumentando \$110 millones con respecto a 2020, dado al incremento de cartera del segundo semestre de 2021, los ingresos por intereses disminuyeron en \$73 millones, los ingresos por cuotas de seguros de vida aumentaron en \$150 millones por la mayor colocación y otros ingresos incrementaron en \$33 millones. Los gastos y costos cerraron en \$3.895 millones aumentando \$80 millones, los gastos de personal subieron debido a la conformación de la planta de personal con dos cargos nuevos en \$90 millones, los gastos generales aumentaron en \$37 millones, los gastos por seguros aumentaron en \$18 millones, la atención asociados a través de los fondos sociales aumentó en \$124 millones, el deterioro de cartera disminuyó en \$78 millones, y los costos financieros disminuyeron en \$117 millones debido a que por exceso de liquidez no se requirió endeudamiento externo, por último el excedente cerró en \$287 millones con un incremento de \$30 millones con respecto al año 2020.

Conforme a lo aprobado en el año 2020, se continuó haciendo entrega de un auxilio de solidaridad a los asociados que resultaron contagiados por el Covid-19, con una inversión de \$142.3 millones.

Coopsena no tiene pendiente ninguna demanda en su contra, se encuentra a la fecha libre de litigios judiciales y no canceló durante el año 2021, suma de dinero alguna derivada de condena proferida por autoridad judicial.

La Administración como política de enfoque social y bienestar a los asociados descritos anteriormente, presenta la gestión realizada durante el año 2021, sobre la cual ampliamos sus resultados a continuación:

## ❖ SOLIDARIDAD Y AYUDA MUTUA

### ➤ Plan Funerario Los Olivos.

Como en los años anteriores y afectados por la pandemia del covid-19 con un año marcado por el desafortunado gran número de asociados fallecidos, nuevamente el Consejo de Administración contrató los servicios de Previsión Exequial con la empresa Olivos - Coopserfun, otorgando este beneficio para todos los asociados completamente gratuito, pudiendo subsidiar el 100% este plan, que se convirtió en una fundamental ayuda de bienestar para el asociado y su grupo familiar.

Se mantiene la cobertura para los asociados y su grupo familiar en los servicios para atender el deceso, velación, cortejo, destino final y servicios post-exequiales; quedando el plan establecido de la siguiente forma:

**PLAN EXEQUIAL COOPSERFUN "FUNERALES LOS OLIVOS"**

**GRANDES BENEFICIOS**

PLAN EXEQUIAL RENOVADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN PARA LA VIGENCIA AGOSTO 1/2021 – JULIO 31/2022

**COMPLETAMENTE GRATIS PARA TODOS NUESTROS ASOCIADOS.**

¿Como saber si se encuentra registrado en nuestro Plan Exequial Los Olivos? Ingrese a la página de Coopsena [www.coopsena.com.co](http://www.coopsena.com.co) en el Link Asociados afiliados a Olivos.

En caso de siniestro, comuníquese en Bogotá al Call Center Tel.: 340 40 55 o al # 317 las 24 horas del día. Para el resto del país al 018000911134 ó con la sede mas cercana de Los Olivos en su ciudad.

**SEÑOR ASOCIADO SI AUN NO SE ENCUENTRA REGISTRADO AFILIESE A NUESTRO PLAN EXEQUIAL**

**COBERTURA**

Asociado(a) Casado	Asociado(a) Soltero
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociado sin límite de edad.</li> <li>Cónyuge o compañero permanente, sin límite de edad.</li> <li>Hijos menores de 45 años, sin importar el estado civil.</li> <li>Hijos en estado de gestación e hijos con incapacidad total y permanente sin límite de edad.</li> <li>Padres y/o suegros sin límite de edad, dos (2) servicios por vigencia.</li> <li>Nietos del asociado menores de 45 años. Dos (2) servicios por vigencia, previa comprobación del parentesco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociado sin límite de edad.</li> <li>Padres sin límite de edad.</li> <li>Hermanos menores de 45 años, sin importar el estado civil.</li> <li>Hermanos en estado de gestación, hermanos con incapacidad total y permanente sin límite de edad.</li> </ul>

**NOTA:** Si el asociado soltero reporta hijos, la conformación del grupo familiar corresponderá a los casados.

**Aplican requisitos del Plan Exequial Vigente.**

Cuando el servicio de acuerdo con la cobertura del plan, haya sido atendido por un oferente o prestador de servicios diferente a los Olivos, se reconocerá al asociado un auxilio por no utilización del servicio funerario correspondiente a medio (1/2) SMMLV.

Contribuyendo con el talento humano de Coopsena y su formación, recibimos por parte de los Olivos-Coopserfun la suma de \$5.2 millones, que se destinaron al pago de semestres educativos de los empleados de Coopsena que, a la fecha de entrega del auxilio, se encontraban estudiando en instituciones universitarias.

Al 31 de diciembre de 2021, contamos con 2.824 asociados vinculados al Plan, disminuyendo en 8 asociados con relación al año 2020. Los Olivos atendieron 79 siniestros, aumentando en 6 servicios con relación al 2020.

**Asociados como asegurado principal:** se atendieron con el plan contratado diecisiete (17) siniestros de asociados y con un plan diferente al otorgado por Coopsena nueve (22) asociados. En total fallecieron durante el 2021 treinta y nueve (39) asociados.

Familiares de asociados entre los que se encuentran (Cónyuges, hijos, nietos, padres y suegros): Los Olivos atendió 62 siniestros de familiares de nuestros asociados.

El valor de los recursos destinados para el pago del plan integral por el año 2021, ascendió a la suma de \$331.1 millones, con un incremento de \$13.4 millones con relación al año 2020.



Coopsena cuenta con un seguro Grupo Vida que cubre toda la base social por valor de \$1 millón de pesos por asociado, durante el año 2021 se invirtieron \$22.9 millones, asegurando a 2.824 asociados al final del año.

#### • ASOCIADOS FALLECIDOS DURANTE EL AÑO 2020.

Hacemos un homenaje a la memoria de los asociados que fallecieron durante el año 2021, nuestro más sentido pésame a sus familiares por la partida de sus seres queridos, siempre los recordaremos.

- |                                  |                                 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| ❖ JAIME HERNAN DIAZ DIAZ         | ❖ RMIRO LOPEZ ROA               |
| ❖ JORGE ELIECER PINILLA          | ❖ NESTOR ALVAREZ REYES          |
| ❖ FRANCISCO TORRES PEDRAZA       | ❖ JORGE SANTOS ROMERO MOLINA    |
| ❖ JORGE HERNAN LÓPEZ OSORIO      | ❖ HUGO HERNANDEZ ESCOLAR        |
| ❖ FABIO FAJARDO PINZON           | ❖ GLORIA PRIMICIERO ZAMBRANO    |
| ❖ CARLOS JULIO ESCOBAR BERNAL    | ❖ CESAR RODRIGO MARTINEZ TRIANA |
| ❖ JUAN JOSE VARGAS RINCON        | ❖ SARA CUBILLOS ORTEGON         |
| ❖ ANGELICA QUINTERO VDA DE R     | ❖ LIBIO EDUARDO PEREZ ORDOÑEZ   |
| ❖ PETRONA NAVARRO DE RODRIGUEZ   | ❖ LUIS ALVEIRO RUIZ DIAZ        |
| ❖ CARLOS ANTONIO TAVERA PEÑA     | ❖ ANTORNIO JOSE TRUJILLO ILLERA |
| ❖ VICTOR CARDENAS FUNQUE         | ❖ GUILLERMO LOZANO GARRIDO      |
| ❖ EDGAR CAMELO SANABRIAL PONNEFZ | ❖ VICTOR CASTILLO               |
| ❖ JAIME GONZALEZ                 | ❖ OBDULIA ZABALA DE GUERRERO    |
| ❖ MANUEL VARGAS MEDINA           | ❖ JOSE ISAIAS SANABRIA GUERRERO |
| ❖ JAIME CABRA FAJARDO            | ❖ MATILDE LOPEZ DE MORENO       |
| ❖ EDISON GUERRERO TORRES         | ❖ MARIA CONTRERAS BALLESTEROS   |



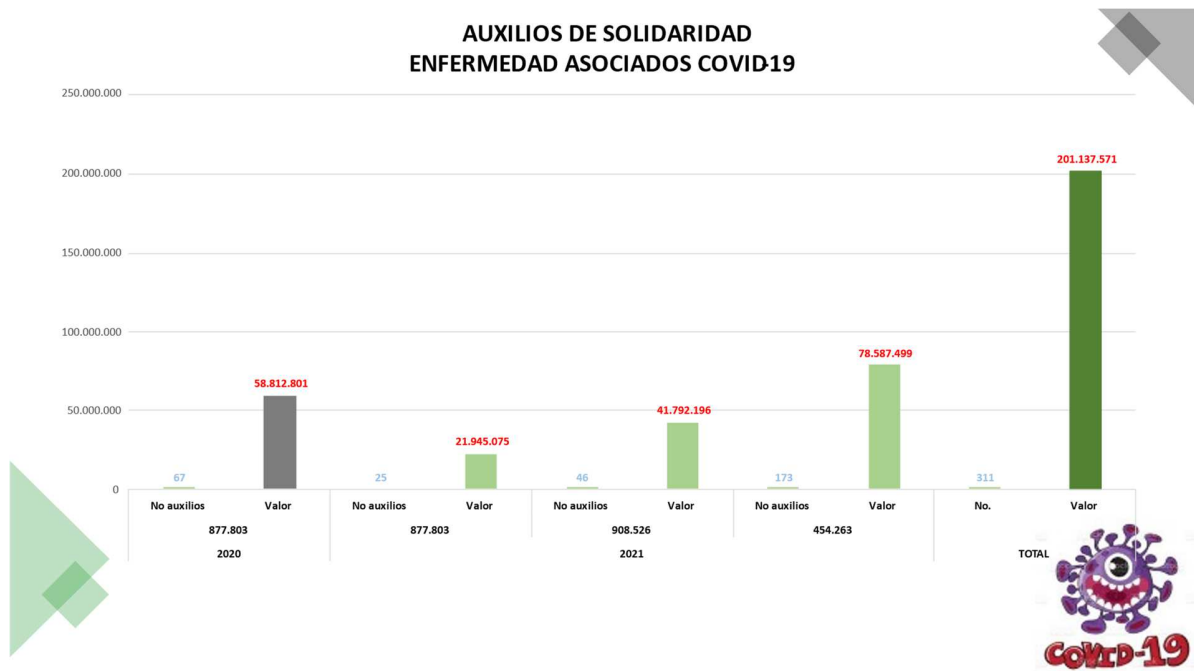
- ❖ TARCISIO PARDO REYES
- ❖ ASUNCION GONZALVIS MONTERO
- ❖ MARIA GLADYS GARZON PALACIOS
- ❖ AMANDA VELEZ DE GALVIS

- ❖ ANA SOFIA LOPEZ DE GARZON
- ❖ SANDRA JOHANA CUBILLOS PULIDO
- ❖ CIRO RAUL GALEANO RODRIGUEZ

• **Gastos Fondo de Solidaridad.**

Coopsena nuevamente estuvo presente de conformidad con sus recursos disponibles presupuestados y basados en la ayuda mutua y en la solidaridad, ofreciendo atención oportuna a nuestros asociados en las necesidades más apremiantes y más en esta época donde muchos de los asociados se han visto afectados por situaciones económicas a causa de la pandemia. Las decisiones adoptadas por la administración se hicieron cumpliendo con los requisitos exigidos en el acuerdo vigente.

Se mantuvo durante todo el año la entrega de auxilios para los asociados que estuvieron contagiados por el Covid-19, entregando un total de 244 auxilios por valor de \$142.3 millones. La inversión en los años 2020 y 2021 fue de \$201 millones en 311 solicitudes aprobadas.



Igualmente, como acompañamiento a nuestros asociados y familiares por el fallecimiento de sus seres queridos, hicimos presencia con coronas, arreglos florales, pedestales y homenajes por valor de \$1.2 millones.

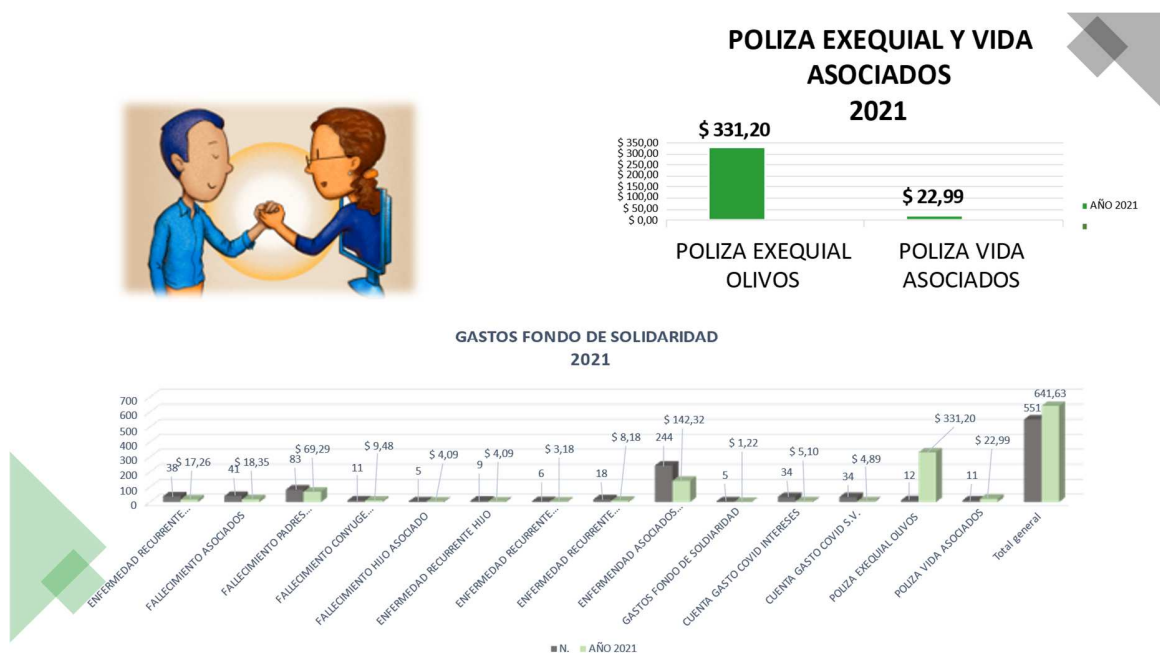
Recordamos a todos los asociados fallecidos, pero no podemos olvidar la memoria también de los asociados compañeros y amigos quienes durante muchos años formaron parte de los órganos de administración, control y vigilancia de la Cooperativa señores Jorge Santos Romero Molina Q.E.P.D quien era integrante principal de este Consejo de Administración y Carlos Julio Escobar Bernal Q.E.P.D integrante principal de la actual Junta de Vigilancia, lamentamos mucho su fallecimiento dado que nos embarga un sentimiento de dolor por su partida temprana y pedimos que Dios le conceda el Descanso Eterno y a su familia mucha fortaleza.

Igualmente recordar la memoria de nuestro compañero, amigo y Contador de la Cooperativa durante los últimos 17 años Pedro Pablo Chacón Hernández. Q.E.P.D, que no se encuentra ya con nosotros en este plano terrenal y le pedimos a Dios le conceda el Descanso Eterno y mucha fortaleza para los compañeros de trabajo de la Cooperativa y su familia.

Con la vigencia hasta el 30 de junio de 2021 del acuerdo que definía políticas de Alivios de Cartera de Créditos en virtud de la declaratoria de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, para garantizar la protección los intereses de los asociados, la solidez y la confianza en Coopsena, en su momento se ajustó temporalmente la línea de Crédito Calamidad Doméstica, dispuesta para atender situaciones apremiantes a causa de la pandemia con condiciones especiales aprobadas en los acuerdos correspondientes. Se aprobaron en total 271 solicitudes de crédito por un valor de \$1.268 millones.

Con cargo al fondo de solidaridad en el año 2021, se asumió el valor de \$9.9 millones generados por los intereses del período de gracia y el seguro de vida deudores, valores que no fueron cobrados a los asociados. En total se otorgaron 455 auxilios por valor de \$276.2 millones, incrementando en 157 auxilios un 52.6% y \$72,7 millones un 35.7%, con relación al año 2020.

Los auxilios otorgados corresponden a enfermedades recurrentes de asociados, cónyuge, hijos y padres, fallecimiento de asociados entregado a sus beneficiarios, igualmente auxilios por fallecimiento de cónyuge, padres e hijos del asociado.



La inversión correspondiente al pago del Plan Funerario subsidiado en un 100% por la Cooperativa para toda la base social, el pagó de la Póliza grupo vida, atención de auxilios de calamidad y solidaridad, ascendió a la suma de \$641.6 millones durante el año 2021, \$27.2 millones más con relación al año 2020, un 4,43%.

Se convierte el año 2021, en el que se han invertido más recursos destinados a atender a la base social en Solidaridad, Calamidad y ayuda mutua.

## ❖ PARTICIPACIÓN DE LA BASE SOCIAL

### ❖ Educación.

La Educación Solidaria, entendida como un proceso permanente orientado a fortalecer la práctica de valores de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, tiene como fin el generar actitudes y conductas que permita a la Administración y a los asociados, consolidar un compromiso social frente a la misión que debe cumplir dentro Coopsena.

Cumpliendo con los principios de las entidades de Economía Solidaria, Coopsena se ha preocupado por capacitar a su base social, equipo de trabajo: empleados, órganos de dirección y control y delegados; actividades de obligatorio cumplimiento, todo lo anterior con recursos de Educación como lo contempla la normatividad vigente.

La Cooperativa comprometida con los procesos de formación de sus asociados, directivos y empleados, para fortalecer las competencias del Talento Humano, mejorar el clima organizacional y la operación de sus procesos, desarrollo diferentes actividades de capacitación.

Durante el 2021 se realizaron las siguientes actividades de educación con una inversión de \$23.4 millones.

TEMA	No. PARTICIPANTES	DIRIGIDO A
Ecosistemas, Emprendimiento y Finanzas	15	Integrantes Comités de Apoyo y Promotoras de Servicio Coopsena – Capacitador Externo
Charla para una Buena Vejez una Buena adultez	55	Asociados Coopsena - ASCOOP
Charla Hábitos Saludables para una Buena Salud Mental	65	Asociados Coopsena - ASCOOP
Comités, Lineamientos para el Diseño de Servicios y Auxilios	45	Delegados Coopsena - ASCOOP
Sistema Integral de Administración de Riesgo SIAR con Énfasis en SARLAFT	57	Delegados y Empleados Coopsena - ASCOOP
Capacitación en Juntas de Vigilancia	32	Delegados Coopsena - ASCOOP
Encuentro Integrantes Juntas de Vigilancia	1	Integrante Junta de Vigilancia - ASCOOP
Curso de Auditores Internos ISO 9001-2015	1	Empleada Coopsena – Universidad Ecci
Diplomado Gerencia Integral de Riesgos	3	Empleados Coopsena – ASCOOP
Asesoría y Acompañamiento Formulación de Proyectos Productivos	2	Asociados Coopsena – Capacitador Externo
Inducción Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	15	Empleados Coopsena
Inducción Sistema de Gestión de la Calidad	15	Empleados Coopsena
Inducción SARLAFT nuevos empleados	3	Empleados Coopsena
Control del Estrés	15	Empleados Coopsena – Capacitador externo
Como Actuar en Situación de Evacuación y Rescate	15	Empleados Coopsena – Equidad Seguros
Actualización de Plan de Emergencia con Énfasis en Nueva Normalidad	15	Empleados Coopsena – Equidad Seguros
Comité de Convivencia Laboral Estrategia de Liderazgo con Relación a la Salud Mental	15	Empleados Coopsena – Equidad Seguros
Manejo del Duelo	30	Familiares de asociados fallecidos - Empleados Coopsena
Funciones del COPASST	4	Comité Copasst Coopsena - ARL
Curso 50 horas – SGSST	1	Empleada Coopsena – ARL Equidad Seguros

Los empleados de la Cooperativa, asistieron a diferentes actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, planes de emergencia, primeros auxilios, COPASST, gestión de riesgos - SARLAFT entre otras.

El Consejo de Administración aprobó las modificaciones al Proyecto Educativo Social y Empresarial PESEM, el cual es el marco de referencia mediante el cual la Cooperativa desarrolla sus actividades tendientes al logro de satisfacciones no

solo de los asociados y empleados sino también de toda la comunidad que en una u otra forma hacen parte del contexto social en el cual se desenvuelve la Cooperativa. Las modificaciones fueron sobre la función de seguimiento y evaluación permanente por parte de la Junta de Vigilancia.

### ❖ **Acreditación Economía Solidaria.**

Mediante solicitud radicada y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución 110 de 2016 y en la resolución 332 de 2017 emitidas por la UAEOS (Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias), en el mes de octubre/2021, le fue otorgada a la Cooperativa mediante resolución 246, la Acreditación para impartir Educación en Economía Solidaria por el término de 3 años.

La Educación Solidaria es el proceso permanente orientado a fortalecer la práctica de valores de solidaridad, cooperación y ayuda mutua, con el fin de generar actitudes y conductas que permitan consolidar un compromiso social frente a la misión que deben cumplir las Organizaciones Solidarias de conformidad con las previsiones de la Ley 454/98.

### ❖ **Bienestar Asociados.**

Como todos los años y premiando la fidelidad de nuestros asociados, en el 2021 se hizo entrega de un bono de un reconocido almacén de cadena a nivel nacional. Recibieron este obsequio los asociados que cumplían en su momento con las condiciones de entrega definidas por el Consejo de Administración, determinado por el valor de los aportes sociales que el asociado tenía con corte al 31 de diciembre del año 2020.

Con una inversión de \$589.3 millones, \$57.3 millones más de lo entregado en el año 2020, los asociados e hijos menores de 12 años recibieron un bono premiando su fidelidad de asociación a la Cooperativa. El total de bonos entregados a los asociados fue de 2.497 por un valor de \$541.4 millones y para los hijos menores de 12 años se entregaron 599 por valor de \$47.9 millones.

Teniendo en cuenta la situación generada por la pandemia y la disponibilidad del presupuesto, considerando el valor de los bonos entregados tanto a los asociados como a sus hijos, el Consejo de Administración aprobó la realización del Club de Lectura, Tertulias Virtuales, y Bingo Virtual.

- **Club de Lectura:** El objetivo fue motivar e invitar a los asociados que les interesara la lectura a conformar un grupo que se reuniera con cierta periodicidad a compartir libros, análisis literarios, tardes de poesía, géneros literarios, vida y obra de diferentes autores, etc. Se realizaron cinco (5) sesiones con la participación de 55 asociados.
- **Concurso de cuento:** Como una actividad complementaria dentro del club de lectura se programó la realización de este concurso, 24 asociados participaron y se premiaron los tres primeros puestos así: 1º Puesto: \$250.000, 2º puesto \$150.000 y 3º puesto \$100.000.
- **Tertulias Virtuales Coopsena:** Se conformó un grupo de asociados interesados en diferentes temas como: música, turismo, historia, deportes, teatro, con el fin de compartir sus conocimientos, experiencias e intercambiar ideas. Se realizaron cuatro (4) encuentros con la participación de 52 asociados.
- **Bingo Virtual Coopsena:** Actividad llevada a cabo el día 23 octubre/21, contando con la asistencia de 670 asociados quienes participaron con mucho entusiasmo de esta actividad. Se hicieron rifas por valor de \$6 millones de pesos.

Por motivos de la pandemia, no se realizaron eventos presenciales, esperamos que, en el año 2022, continuar con nuestras actividades de bienestar, educación y recreación.

### ❖ **Crédito y Finanzas.**

El comité de Crédito y Finanzas, consecuentemente a la gestión encomendada, dio cumplimiento con lo regido en el Estatuto y acuerdos, realizando de forma mensual reuniones con el acompañamiento permanente de un integrante de la Junta de Vigilancia, quien estuvo presente e hizo las observaciones que consideraba pertinente en el desarrollo de cada reunión.

Como quiera que lo relacionado al recaudo de cartera derivado de la gestión de créditos otorgados y que el recaudo no se estaba haciendo a través de nómina de pensionados, la administración informó que a pesar de la situación de aislamiento, se llevó a cabo la visita de inspección visual por parte de Colpensiones para la asignación del nuevo código y fue así que se volvió a retomar los descuentos directos de la nómina de Colpensiones, este proceso se realizó mediante resolución, en la cual se designó el código para la Cooperativa.

En el desarrollo de las funciones, se insiste en la colocación de créditos para asociados tanto pensionados, próximos a pensionarse y a asociados laborando en el Sena, para este asunto se sugiere utilizar mecanismos de comunicación a los asociados pensionados, dándoles a conocer la novedad generada por Colpensiones; cabe resaltar que las promotoras de la Cooperativa, establecen la logística para colocación de créditos, se informa a través de los correos personales y de llamadas telefónicas para animarlos y ofrecer todas las modalidades que otorga la Cooperativa, sin dejar de lado la manifestación que lo importante es ceñirse a los requisitos de cada una de las modalidades de crédito y los requisitos que aplican para asociados mayores de 75 años de acuerdo con las pólizas tomadas y ofrecidas por las aseguradoras.

El Comité se mantuvo activo en lo referente a la colocación de créditos e igualmente a lo inherente al recaudo de la cartera, ambos temas son puntos neurálgicos, el uno conlleva al otro, estos asuntos son pertinentes en el buen desarrollo de las actividades y buen funcionamiento de la Cooperativa; todas las inquietudes que surgían fueron expuestas en el desarrollo de cada una de las reuniones, se ventilaron los créditos tanto solicitados como aprobados, se estudiaron todas las actas resultantes de cada mes de créditos solicitados y aprobados y que los mismos se sujetaran a los acuerdos de créditos. En estas actas se estudiaron: nombre, individualización e identificación del asociado, que su estado fuera activo y no estuviera reportado en centrales de riesgo, aportes, capacidad de pago, modalidad de pago, tiempo solicitado y otorgado para el pago del mismo; observando que en cada estudio, la gestión ejecutada por los empleados de Coopsena encargados del estudio fue completo, esto es, desde la solicitud misma del crédito y que los pasos subsiguientes estuvieron sujetos a lo reglado por la Superintendencia de Economía Solidaria y los acuerdos vigentes.

Coopsena junto a tantas generalidades relacionadas a otorgamiento de créditos como recaudo de cartera, se escucharon los informes rendidos por el Asesor Jurídico de la Cooperativa referente al estado actual de los dineros recaudados por cobro coactivo, al igual de como se viene atendiendo y conminando a los asociados reportados crediticiamente, asesorándolos para que se pongan al día en pago de sus obligaciones acogidos a los alivios y de la nueva Ley de Borrón y Cuenta Nueva.

No obstante de atender las solicitudes de las diversas modalidades de Crédito, Coopsena fue más allá y se apersonó de la crisis originada por la pandemia, circunstancias agravantes no solo para la economía del país, de igual manera afectó las finanzas propias de la base social, razón por la que se otorgaron alivios financieros reglados en el acuerdo 001-2021, que de una u otra forma, a los afectados por el Covid 19, tanto en pérdidas humanas como de empleos de sus familiares cercanos, se otorgaron alivios.

Cabe resaltar, la idoneidad, ética, compromiso y demás valores laborales y profesionales, de la gerencia y su grupo de colaboradores, así como de los integrantes del Consejo de Administración, los integrantes del comité de crédito, resaltamos el trabajo realizado por cada uno de ellos, es de admirar la capacidad de trabajo arduo y responsable, afrontando todas las amenazas ajenas a la voluntad humana, sobrevivieron a todas las tempestades, las pérdidas humanas de asociados, delegados y personal de Coopsena.

Por último, los integrantes del Comité de crédito, en concordancia a todo lo acaecido durante esta pandemia y viendo la manera como se atendiendo las necesidades propias de los asociados que acudieron a Coopsena, consideramos y recomendamos que se debe hacer una reunión trimestral con los integrantes de los diferentes comités, esto para retroalimentar las necesidades o sugerencias que resulten en las distintas etapas de la existencia de los asociados y que acuden a los diferentes delegados; debemos estar prestos a atender u orientar, para despachar sus requerimientos de una forma amable y respetuosa, encajando dentro de los lineamientos propios como cooperados y de esta manera realizar la tarea coordinada y eficiente.

## ❖ Fomento Empresarial.

Con el acompañamiento del Comité de Fomento Empresarial se realizó la capacitación virtual "ECOSISTEMAS DE EMPRENDIMIENTO Y FINANZAS", con duración de 8 horas, dirigida a los comités de Crédito y Finanzas, Educación y Solidaridad, Bienestar y Recreación y las asesoras comerciales de Coopsena.

Dada la capacitación llevada a cabo a finales del año 2020 con la participación de 28 personas entre asociados y familiares, se realizó una encuesta para conocer el interés de asesorías individuales y la elaboración y formulación planes de negocios de emprendedores, esta fue respondida por cinco (5) participantes, de los que mostraron dos (2) el interés para tomar esta oportunidad.

Por solicitud del Comité de Fomento, el Consejo de Administración aprobó el acompañamiento de asesorías para la "FORMULACIÓN DE PROYECTOS PRODUCTIVOS Y PLANES DE NEGOCIO", de forma individual con duración de 29 horas para dos asociados de Coopsena, uno para el fortalecimiento empresarial y otro para creación de empresa. El proceso de alistamiento de los dos (2) planes de negocios con los resultados de viabilidad, se presentará para estudio y aprobación inicialmente al Comité mediante la línea de crédito de Fomento Empresarial y posteriormente al Consejo de Administración en el año 2022.

Durante el año no se presentaron proyectos para analizar o recomendar al Consejo de Administración. A la fecha está activo un crédito de fomento con saldo al 31 de diciembre de 2021 de \$17.3 millones.

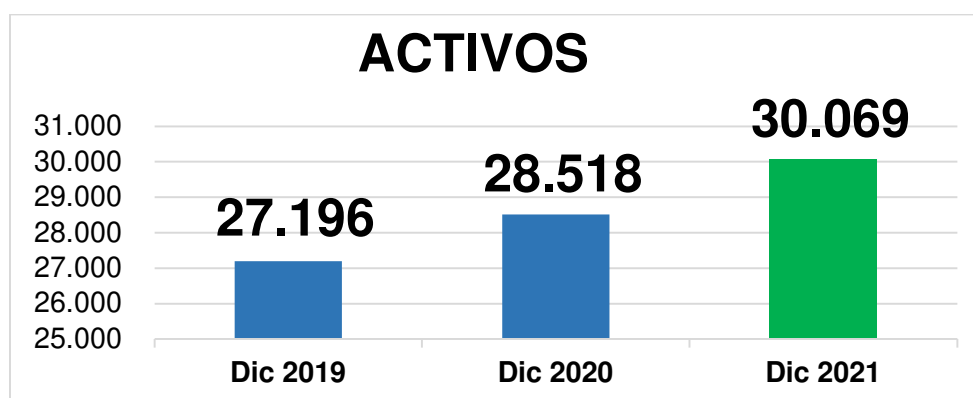
## ❖ BALANCE ECONÓMICO

### ➤ RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE 2021.

Considerando que la principal actividad de la Cooperativa es la colocación de créditos en los asociados a una tasa de interés, recursos que son financiados con los aportes sociales, se analizan las cifras desde este contexto, identificando riesgos y controles sobre los mismos.

#### CRECIMIENTO DE LOS ACTIVOS.

En el año 2021 se continuó con un crecimiento permanente lo que permitió llegar a \$30.069 millones en Activos, con un incremento de \$1.552 millones un 5.44%, el Patrimonio por su parte creció \$2.019 millones un 7.37% y los Pasivos disminuyeron en \$467 millones un 41%.

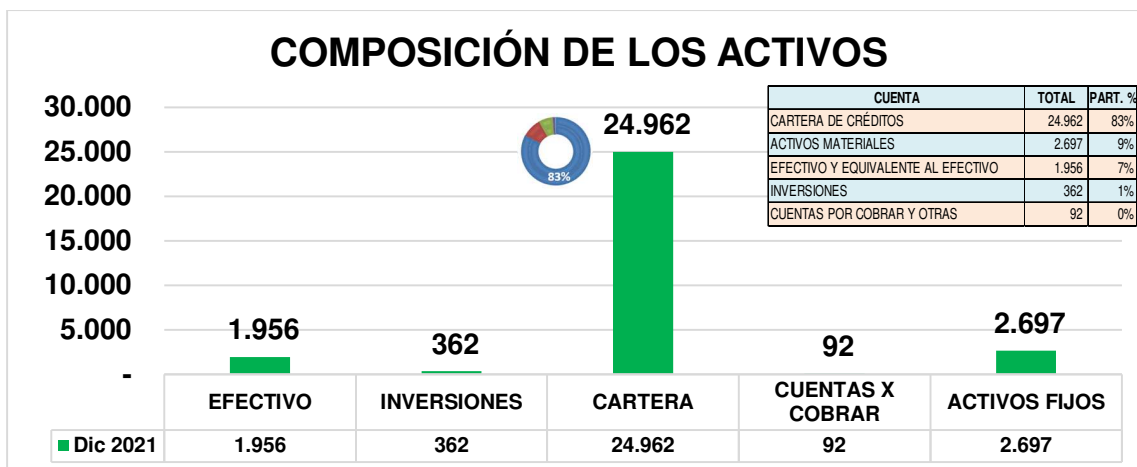


#### COMPOSICIÓN DE LOS ACTIVOS.

La principal fuente de ingresos de Coopsena está dado por la Cartera de Crédito, la cual representa el 83% de los activos y es el generador del 99% de los ingresos de la operación, es aquí donde revisamos el indicador de estructura.

Respecto a los activos productivos, tenemos un 83% de activos productivos con la cartera de crédito, un 7% de efectivo y equivalentes para atender la operación, un 1% en inversiones a largo plazo para mantener relaciones comerciales con aliados estratégicos que son proveedores de servicios como: Los Olivos - Coopserfun, Banco Coopcentral y Seguros La Equidad, además de cumplir con un principio cooperativo de integración entre Cooperativas, somos asociados a Ascoop; por su parte el activo no productivo es del 9% y corresponde a la sede social donde la Cooperativa tiene su oficina principal y presta los servicios.

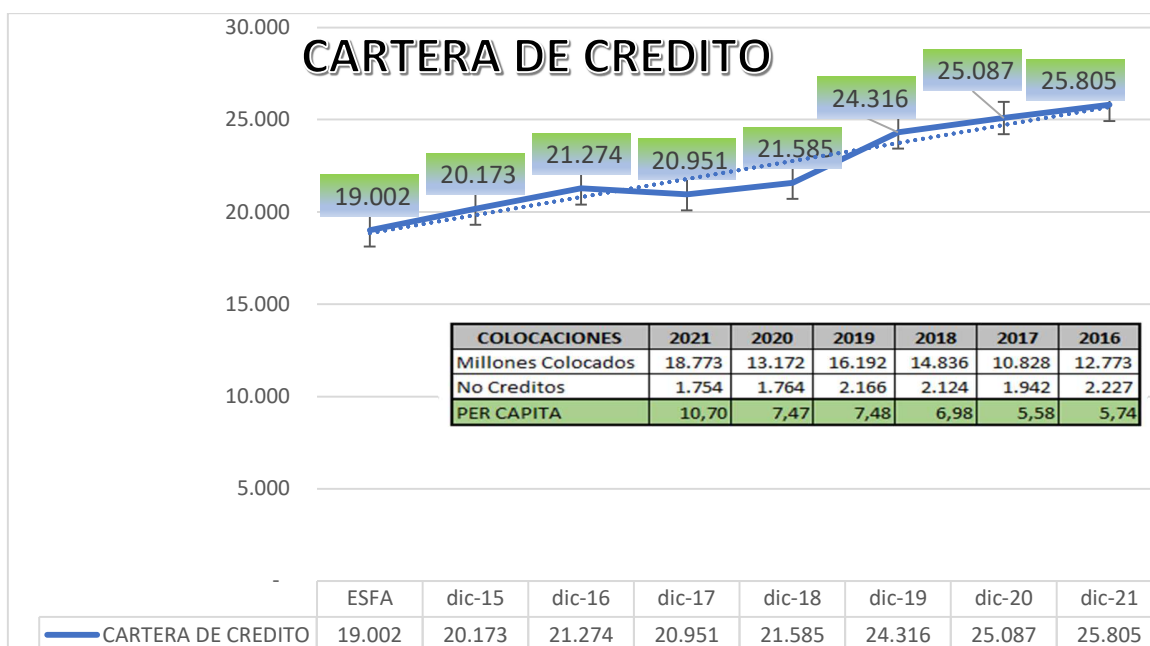
Los anteriores indicadores de estructura financiera, nos permiten concluir que tenemos un indicador de activos productivos adecuado y que el activo fijo está dentro de los parámetros de una estructura financiera adecuada



Pasando de lo general a lo particular y teniendo en cuenta que la cartera es el principal activo de Coopsena y generador de los ingresos, financiador de las actividades sociales y que sustenta la operación de la Cooperativa, realizamos a continuación un análisis del comportamiento de la misma durante el año 2021.

Aunque en el año 2020 veníamos con una disminución en las colocaciones de crédito por la crisis de la emergencia sanitaria, se proyectó para el año 2021 que sería contra cíclico es decir aumentarían las colocaciones y así se presupuestó, la apertura económica y la decisión de la administración de reducción en las tasas de interés permitió que los asociados aumentaran su demanda de crédito, sobre todo en los meses de septiembre a diciembre, por lo anterior el Consejo de Administración ajustó el reglamento de crédito, esto nos permitió cerrar con colocación por \$18.773 millones representadas en 1.754 operaciones, con un crédito percapita de \$10.703 millones, cerramos con 2.751 operaciones de crédito vigentes, que acumulan \$25.805 millones de pesos.

La colocación del año 2021 es una cifra récord en toda la vida institucional de Coopsena, superando la colocación del año 2019 y comparado con 2020 que se colocó \$13.172 millones, incrementó \$5.602 millones un 43%, superando el presupuesto aprobado en \$3.628 millones, esto es un 124% de cumplimiento, reaccionado así a la apertura económica de este año.



En la anterior grafica podemos observar que los nuevos asociados continuaron dinamizando el crédito y basados en que Coopsena quiere crecer a futuro ampliando su base social, se trabajó durante el año 2021 en los reglamentos y acuerdos para el ingreso de los hijos de los asociados a partir del año 2022. Debemos destacar que el Consejo de Administración en 2021 adoptó decisiones para dinamizar el servicio de crédito, como lo fue la reducción en las tasas de interés, lo cual generó un efecto positivo, creciendo en las colocaciones.

Es necesario recalcar que para el año 2021 se mantuvo y se dio continuidad con la directriz y aprobación por parte del Consejo de Administración de cerrar el año 2021 con el 3% del deterioro general para proteger la cartera de crédito, lo que generó un incremento por valor de \$197 millones; lo anterior nos permite tener hacia el futuro reserva de fondos para prever posible materialización de riesgos de crédito por los efectos de la crisis económica, mayor tasa de desempleo, mayor devaluación del peso frente al dólar, que afectan directamente la inflación y el cumplimiento de los créditos de asociados que pagan por caja.

Para el año 2021 teniendo en cuenta la nueva Circular Básica Contable y Financiera 022 de 2020, el Comité Evaluador de Cartera se integró al Comité de Riesgos, el Consejo de Administración decidió mantener el Comité Evaluador de Cartera, estando los dos atentos a los cambios de normatividad legal, así mismo se continuó con la asesoría de un experto en temas de matrices de transición y estadística, para que, con una adecuada metodología, nos permitiera atender la perdida esperada en forma estadística y analítica; para el mes de diciembre de 2021 se realizó evaluación de cartera con corte al mes de noviembre de 2021, recomendando aumentar la provisión general en \$15 millones adicionales al 3.00%.

Para el año 2022 tenemos estimado empezar a implementar los modelos de referencia para realizar estimaciones del deterioro por perdida esperada, en armonía con la emisión de la Circular Básica Financiera y Contable CBFC - Circular Externa 022 del 28 de diciembre de 2020; es de indicar que la Supersolidaria amplió los plazos de implementación del SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito), lo que permite más tiempo para realizar un mayor análisis al impacto de la aplicación de dichos modelos.

Contamos con 1.543 asociados con crédito de los 2.814 asociados con aportes, es decir que un 55% de la base social tiene préstamos, tenemos 1.271 potenciales usuarios de crédito, por identificar necesidades y ofrecer un producto a la medida.

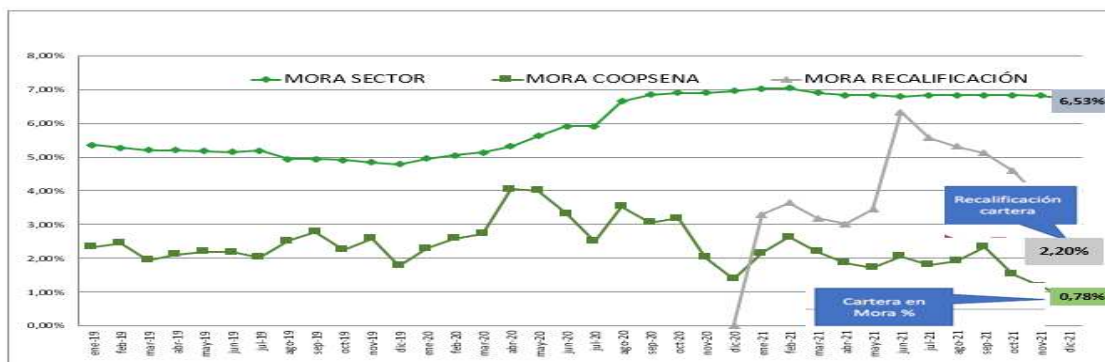
El indicador o índice de mora de la cartera fue del 0,78% en el pre cierre de cartera y antes de aplicar el resultado de la recalificación de la cartera, por lo que el mismo se elevó al 2.20%, en cumplimiento de la aplicación de la Circular Externa No. 017 de 2020, que establece que se debe recalificar los créditos de acuerdo al resultado de la evaluación anual, proceso



realizado por parte del Comité de Riesgos y Evaluador de Cartera, que busca anticipar y medir las pérdidas esperadas con modelos estadísticos y las matrices de transición, para determinar la probabilidad de pérdida aplicando al modelo, las diferentes variables de la evaluación en cumplimiento de los establecido en la Circular Básica Contable y Financiera.

Este indicador con respecto al promedio del sector de las Cooperativas de ahorro y crédito, está por debajo en 433 puntos básicos, ya que el sector cerró en el 6.53%, lo cual nos permite concluir con gran satisfacción que las medidas adoptadas para la colocación del crédito son adecuadas y que los procedimientos de cobranzas y cobro jurídico funcionan en la Cooperativa de acuerdo a las disposiciones establecidas en los Manuales vigentes e igualmente que la cultura de pago de nuestros asociados es fundamental para mantener una cartera al día.

## COMPARACIÓN MORA SECTOR VS COOPSENA



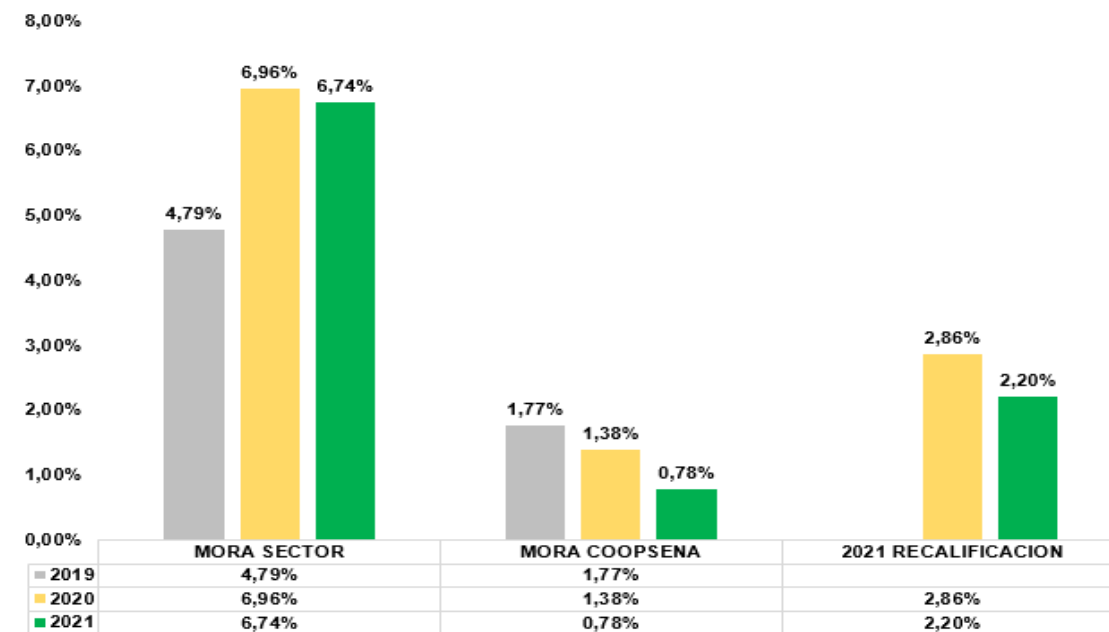
COOPSENA - CONSUMO						
ANÁLISIS MENSUAL CALIFICACIÓN DE CARTERA SEGÚN BALANCE						
DICIEMBRE 2021- DICIEMBRE 2020						
TOTAL	31/dic/2021	%	31/dic/2020	%	VARIACIÓN	
					ABSOLUTA	RELATIVA
	25.804.544.485,00	100,00%	25.087.137.713,70	100,00%	717.406.771	3%
A	25.236.427.242,00	97,80%	24.370.319.873,70	97,14%	866.107.368	4%
B	324.606.401,00	1,26%	370.957.949,00	1,48%	-46.351.548	-12%
C	100.131.792,00	0,39%	162.680.094,00	0,65%	-62.548.302	-38%
D	104.213.456,00	0,40%	78.589.193,00	0,31%	25.624.263	33%
E	39.165.594,00	0,15%	104.590.604,00	0,42%	-65.425.010	-63%
<b>MORA</b>	<b>568.117.243,00</b>	<b>2,20%</b>	<b>716.817.840,00</b>	<b>2,86%</b>	<b>-148.700.597</b>	<b>-21%</b>
TOTAL	25.804.544.485,00	100,00%	25.087.137.713,70	100,00%	717.406.771	3%
<b>A</b>	<b>25.236.427.242,00</b>	<b>97,80%</b>	<b>24.370.319.873,70</b>	<b>97,14%</b>	<b>866.107.368</b>	<b>4%</b>

Se observa que el indicador de cartera cerró con un índice de mora del 2.20%, con respecto al mes de diciembre de 2020, pasó del 2,86% disminuyendo 66 puntos básicos. La cartera categoría B, genera en 1.26%, la categoría C genera el 0.39%, la categoría D genera el 0.40%, la categoría E general el 0,15%.

La morosidad durante el año 2021 disminuyó en 66 puntos básicos, es decir \$148 millones, así la categoría B disminuyó en \$46 millones, la categoría C disminuyó \$62 millones, la categoría D aumento en \$25 millones y la categoría E disminuyó en \$65 millones.

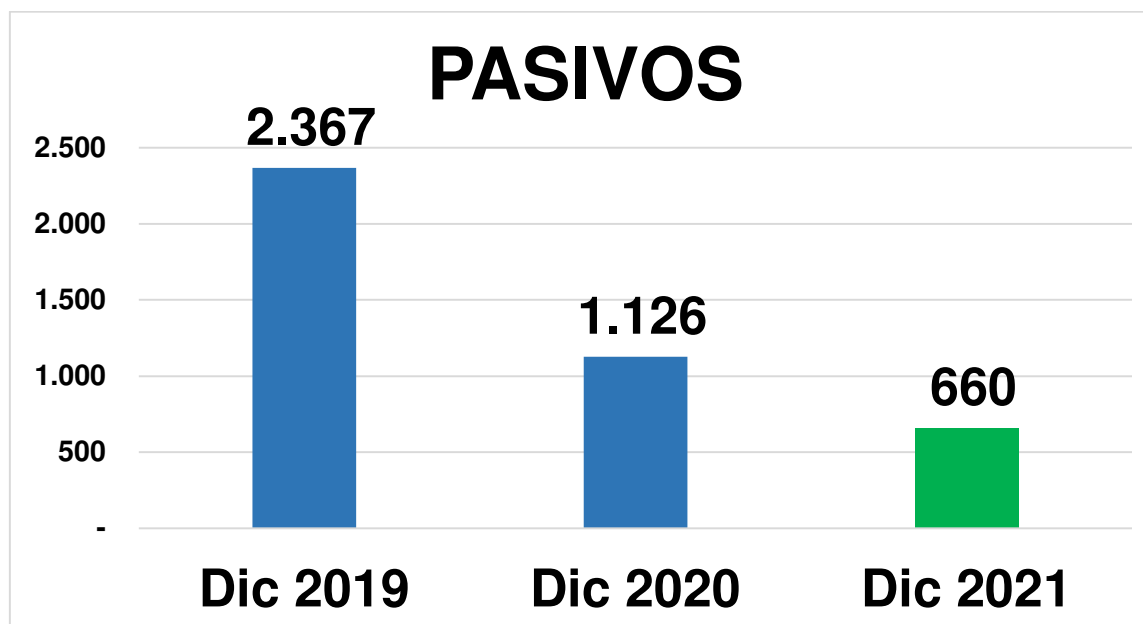
En la siguiente gráfica, se puede observar el crecimiento de la cartera de mora del sector cooperativo de ahorro y crédito en el año 2021 por efectos de la pandemia y la crisis del desempleo y en forma comparativa con Coopsena en los últimos tres (3) años; en la última columna, se analiza, el efecto de la recalificación de la cartera.

## ANALISIS ICV - COOPSENA

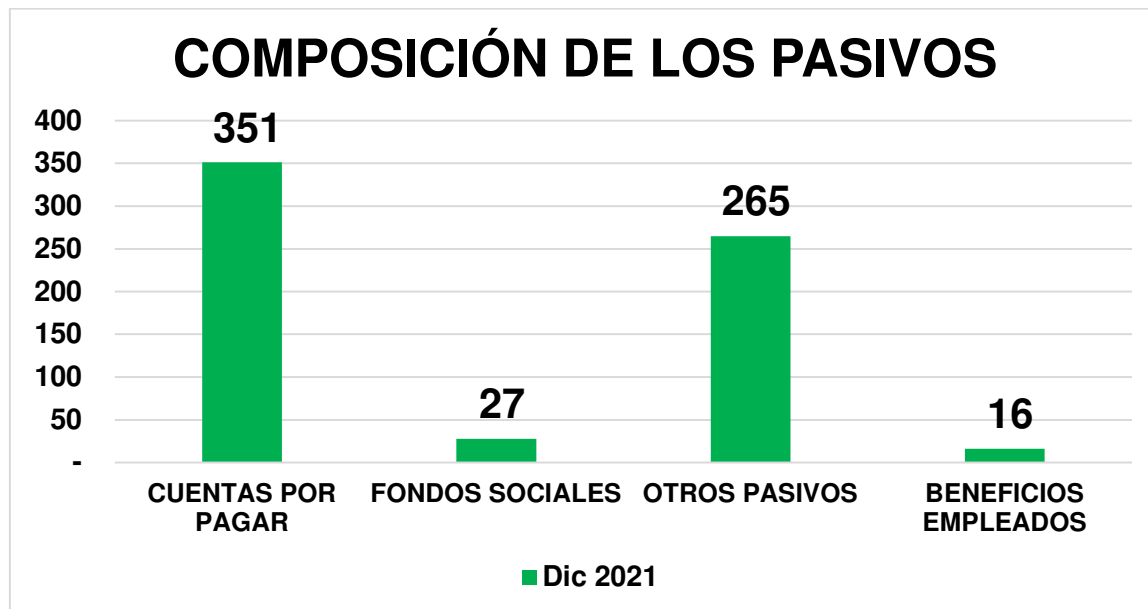


### LOS PASIVOS

Los pasivos cerraron en \$660 millones, disminuyendo \$475 millones con respecto al año 2020, debido a que no se requirió endeudamiento con el sector financiero y al ingreso permanente de los aportes sociales, según brecha de liquidez y flujo de caja, esto nos permitió prepagar en forma anticipada obligaciones financieras, las cuales bajaron \$386 millones de pesos, con 2.19% el nivel de endeudamiento de la Cooperativa, por tal razón los gastos financieros disminuyeron con respecto al año 2020.

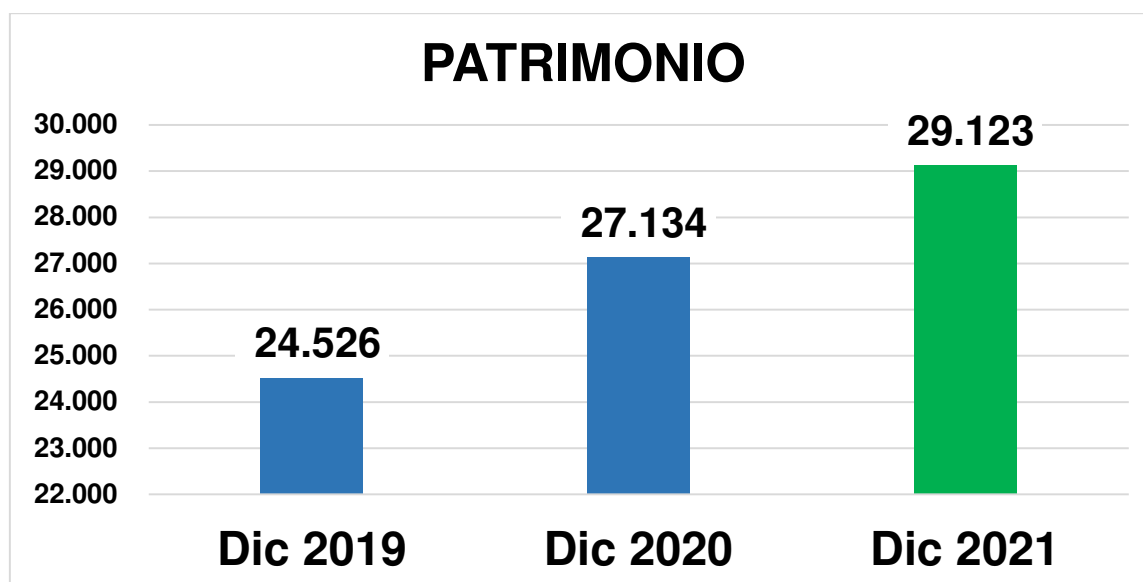


Las cuentas por pagar corresponden a remanentes de ex asociados fallecidos, proveedores e impuestos por pagar en su orden, los otros pasivos corresponden a ingresos anticipados de cuotas de créditos y obligaciones con trabajadores y los fondos sociales, como se observa a continuación:



#### EL PATRIMONIO.

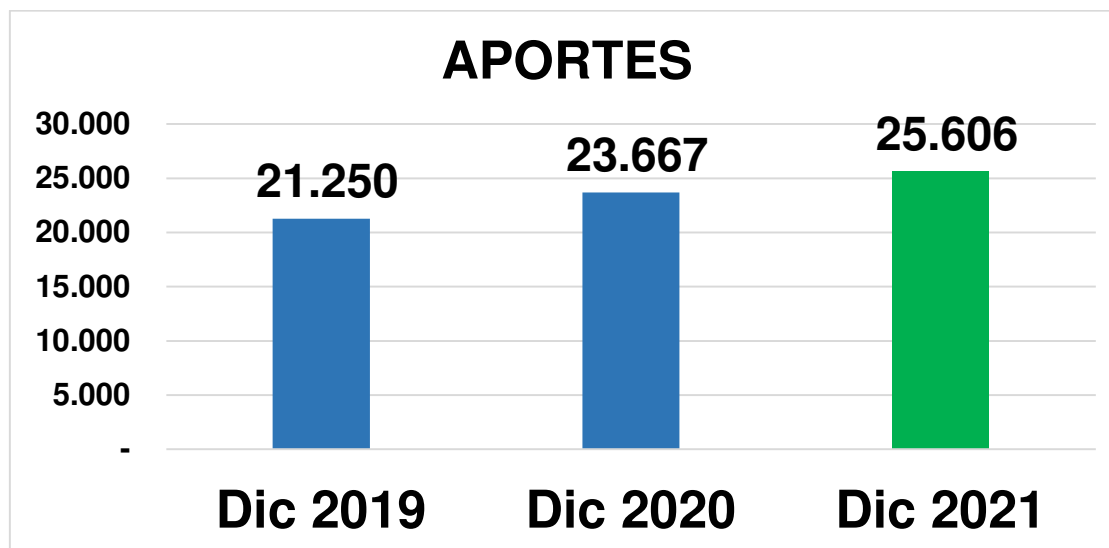
El Patrimonio representa el 97.81% de los activos, es decir que por cada \$100 pesos que tenemos en activos, \$97.81 pesos fueron financiados con patrimonio, lo cual nos permite tener un indicador de solidez.



Nuestro capital social cerró en \$25.605 millones, creciendo en \$1.938 millones, los cuales se destinaron a atender los créditos de los asociados que crecieron en \$544 millones y a pagar obligaciones financieras las cuales bajaron en \$387 millones.

Los aportes sociales representan el 85% de los activos; durante el año 2021 crecieron un 8%, es decir pasaron de \$23.667 millones en el año 2020 a \$25.605 millones en el año 2021, un crecimiento absoluto de \$1.938 millones de pesos.

Los aportes fueron destinados al servicio de crédito, cerramos con un total de 2.814 asociados, es decir 135 menos asociados que el año 2020 el cual cerró con 2.949 asociados activos. Las demás cuentas del patrimonio representan el 12.65% de los activos y se constituyen en el capital institucional de la Cooperativa incluidos los excedentes del año 2021 por valor de \$287 millones de pesos.



#### ➤ RESULTADOS DE LOS INGRESOS MENOS GASTOS.

El estado de resultados nos permite analizar la fuente de los ingresos de la entidad y como destina o hace uso de los mismos durante el año, para así llegar a un excedente final.

En el año 2021 se obtuvo un total de \$4.182 millones de pesos por ingresos, \$110 millones de pesos más que el año 2020 que cerró con \$4.072, el incremento en general obedece principalmente a la colocación de créditos y la disminución en los ingresos de servicio de crédito es principalmente por la baja en la tasa de los intereses, beneficio recibido directamente por los asociados, por su parte los arrendamientos nos ayudaron con \$45 millones que corresponde al arrendamiento durante todo el año del local del primer piso de la sede de la Cooperativa.

Tenemos un margen bruto del 99% en el año 2021, lo anterior nos permite concluir que fuimos más productivos, ya que en el año 2020 el margen bruto fue de 96%, este punto de productividad corresponde al menor gasto de intereses de las obligaciones financieras.

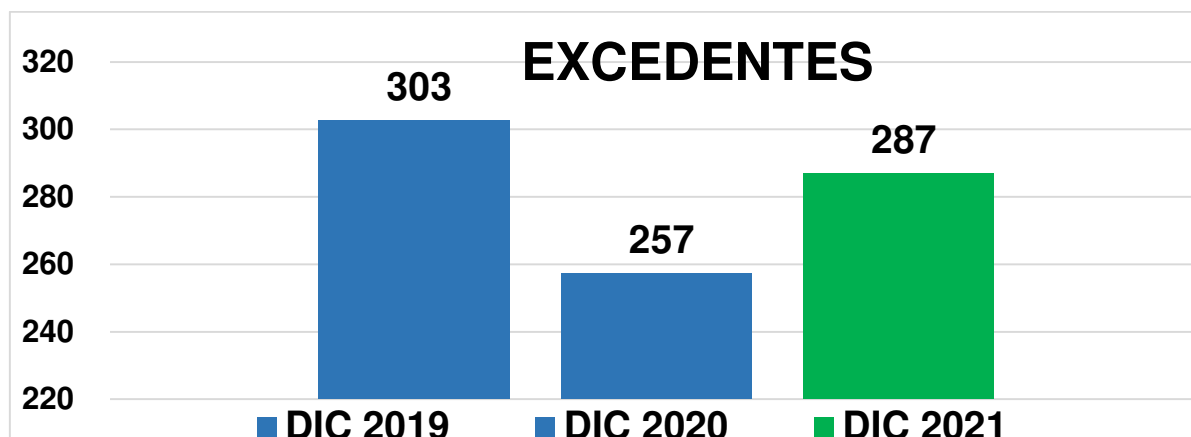
Cerramos con un EBITA de \$575 millones de pesos, \$76 millones de pesos menos que el año 2020 el cual fue de \$652 millones, generando un indicador del 15% el cual se disminuyó con respecto al año 2020 que cerró en 16.87%.

Los gastos por deterioro acumularon \$352 millones de pesos, de los cuales \$15 millones son por incremento de la provisión general de cartera, explicados en el análisis de la cartera de crédito.

En el año 2021 invertimos en programas de bienestar \$598 millones, en solidaridad y asistencia \$642 millones, en educación \$23 millones, para un total de \$1.263 millones de pesos, de los cuales con cargo al gasto se destinaron \$1.124 millones y la diferencia fueron recursos de excedentes de 2020 y aportes de los asociados.

Cerramos el año 2021 con \$287 millones de pesos de excedentes netos, con un incremento de \$30 millones con respecto al año 2020, pero si tenemos en cuenta que se invirtió \$126 millones más en gastos de bienestar y solidaridad que el año 2020 que destinamos \$998 millones con respecto a los \$1.124 millones del año 2021, podemos concluir que el resultado fue satisfactorio.

Analizando los gastos generales se destinaron \$1.124 millones de pesos para nuestros asociados así: a) Por el Fondo de Solidaridad para los servicios exequiales y auxilios de solidaridad \$577 millones de pesos b) \$547 millones de pesos del Fondo de Bienestar, se acumulan un total de \$1.124 millones de pesos destinados a los asociados de la entidad, lo cual nos daría una rentabilidad del 5.13% sobre el saldo promedio de aportes sociales del año 2021 y 2020 que fue de \$24.636 millones de pesos.



➤ **SEGUIMIENTO MENSUAL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.**

De manera mensual y en todas las reuniones ordinarias del Consejo de Administración, se reciben los informes mensuales de cierre financiero y administrativo por parte de la Gerencia y la parte contable, junto con la gestión de mes sobre colocación por las diferentes líneas de crédito, afiliaciones por secciones, retiros de asociados y sus motivos, auxilios otorgados, ejecución presupuestal mensual y acumuladas de los ingresos, gastos y créditos, cumplimiento de obligaciones legales, como impuestos, reportes a la SES. Las cifras y los informes son analizados y se adoptan las decisiones del caso cuando corresponde.

➤ **PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUPUESTO.**

La Cooperativa utiliza una herramienta administrativa y gerencial que corresponde a la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos para cada vigencia, normalmente se elabora con base en la ejecución del mes de octubre de cada año y se somete a estudio, análisis y aprobación en la reunión del Consejo de Administración del mes de noviembre o diciembre de cada año.

Para su preparación y elaboración, se analiza la ejecución del año actual, los históricos de colocaciones de créditos, promedio de ingresos por tasas de interés, ingresos y retiro de asociados y de aportes sociales, estructura organizacional, planta de personal y posibles ajustes, se proyectan costos por obligaciones financieras, gastos generales, entre otras variables; de acuerdo con los resultados, se proyecta los ingresos estimados de aportes sociales, la colocación de créditos del siguiente año, estimando montos, tasa promedio de colocación, índice de cartera vencida, gastos por deterioro, proyección de gastos de personal, impuestos, gastos generales, gastos financieros, gastos de funcionamiento y gobernanza como Asamblea, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, y Comités, gastos de bienestar y solidaridad para los asociados y el excedente esperado.

En forma mensual, la administración prepara e informa al Consejo de Administración, la ejecución presupuestal del mes y la acumulada y los niveles de cumplimiento; al respecto el Consejo de Administración analiza los resultados, se solicitan explicaciones sobre las desviaciones y se adoptan decisiones cuando se consideran necesario que quedan consignadas en el acta correspondiente.

Para realizar el presupuesto es necesario conocer en qué estado se encuentra la economía colombiana analizando algunos indicadores macroeconómicos que resultan claves para el crecimiento de la economía y las proyecciones de las mismas como lo son la inflación, el IPC y evolución de la tasa de cambio, respecto a estas las expectativas de la inflación se

disparan y el gobierno nacional tiene proyección de crecimiento del 6%, continua la incertidumbre del comportamiento de la economía frente a la aparición de nuevas variantes de COVID como el ómicron.

### ➤ **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS INFORMES DE LOS COMITÉS.**

Durante el año 2021 se realizaron reuniones de forma virtual con el apoyo de los comités establecidos en la Cooperativa como son Comité Evaluador de cartera, Comité de Riesgos y el Comité de Emergencias (creado a raíz de la pandemia y según las disposiciones por parte de la SES) y comisiones. Presentaron sus informes en las reuniones y el Consejo de Administración hizo seguimiento de los mismos, informaron sobre sus actividades desarrolladas, conclusiones y las recomendaciones para la toma de decisiones.

Los demás comités de Educación y Solidaridad, Bienestar y Recreación, Fomento Empresarial, y Crédito y Finanzas, se reúnen para desarrollar sus funciones y cuando lo consideran necesario, o a petición del Consejo de Administración, presentan informe de sus actividades y recomendaciones en las reuniones ordinarias del Consejo de Administración, al respecto se analizan los informes y se adoptan decisiones y se dan instrucciones a la administración, para ejecutar las mismas, se modifican los acuerdos y se reglamentan diferentes servicios y actividades. En total se realizaron 65 reuniones de forma virtual.

### ❖ **INFORME ANUAL COMITÉ DE RIESGOS.**

El mundo siempre se ha caracterizado por el cambio permanente en el que para continuar se hace necesario adaptarse y ser resilientes, esto conlleva a tener una metamorfosis el entorno político, económico, social, ambiental y una de los gestores ha sido la emergencia sanitaria creada por el Covid-19 en el año 2020, tanto así que, a pesar de la apertura económica del país en el año 2021, las consecuencias y rezagos de esta pandemia percuten en las actividades propias y económicas de las organizaciones.

Por ello, las buenas prácticas de las organizaciones conllevan a continuar con los sistemas de administración de riesgos de crédito, lavado de activos, liquidez, entre otros, lo cual se ha convertido en una herramienta para la identificación, medición, control y monitoreo de las operaciones y demás actividades propias de su objeto social y así mitigar cualquier materialización de riesgos asociados como reputacional, contagio u otros.

La gestión de riesgos ha dejado de ser vista como un área dedicada solo al cumplimiento normativo y cada vez más es considerada por las empresas como un área estratégica para la continuidad y sostenibilidad de los negocios.

Coopsena ha implementado el sistema de administración de riesgos de Crédito (SARC) y el Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), los cuales son normativos por nuestra actividad propia de aportes y crédito y siendo catalogada como de primer nivel de supervisión, sin embargo, enmarcados en las buenas prácticas llevamos procedimientos del Riesgo de Liquidez y Patrimonio Técnico (SARL), por lo cual, ha sido sin duda una herramienta que ha tenido relevancia en la Cooperativa, donde los directivos y su equipo de trabajo se encuentran altamente comprometidos para cumplir los objetivos de las Políticas generales y de procedimientos propuestos.

En cuanto al Sistema de Administración Riesgo Operativo "SARO", se concluyó que los sistemas de Riesgos generan valor e importancia a las organizaciones y teniendo en cuenta que a la fecha se está implementado SARC y Actualizando SARLAFT, se evaluará a largo plazo adoptar la implementación del SARO.

Para ello, se tiene en cuenta la medición y evaluación del riesgo, los procesos y políticas se están implementando en forma gradual, progresiva y buscando estimular y promover prácticas, principios y reglas de conducta para la gestión de los riesgos en todas las áreas de la Cooperativa, generando cultura al riesgo y retroalimentación hacia todos los miembros de la organización.

En el avance de los Sistema de Administración de Riesgo (SIAR), los asociados en su mayoría han acogido los lineamientos establecidos para este fin, como es la actualización de datos, el diligenciamiento de formularios óptimos para realizar análisis de conocimiento de asociados/clientes/proveedores, entre otros.

La Supersolidaria, ente regulador, actualizó la CBJ - Circular Básica Jurídica y la Circular Básica Contable y Financiera CBFC, dichas normas están enfocadas al sistema integral de riesgos y fueron emitidas 13 de septiembre y 29 de diciembre de 2021 respectivamente.

Dentro de la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera se estableció que el Comité Riesgos lidere el sistema de administración SIAR, por lo tanto y por decisión del Consejo de Administración el Comité evaluador de cartera se convirtió en un comité de apoyo interno, allí realizan monitoreo mensual de la cartera presentando al Comité de Riesgos sus recomendaciones para el Sistema de Administración del riesgo crédito (SARC). El comité de riesgos según su reglamento 005-2021, ejerció sus funciones de acuerdo con lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera y la circular Básica jurídica, para lo cual realizó doce (12) reuniones en el año 2021, identificando, analizando y monitoreando la cartera de crédito mensual con el apoyo del comité de Evaluación de cartera, realizando análisis y monitoreo en SARLAFT y efectuando seguimiento de la brecha de liquidez, patrimonio técnico y sus límites.

#### **ACTIVIDADES REALIZADAS.**

- ✓ Realizó seguimiento de las actividades del empleado de cumplimiento.
- ✓ Se crea el Manual de Políticas y límites del Sistema de Administración de Riesgo Crédito.
- ✓ Se realiza seguimiento a las operaciones de crédito y cartera
- ✓ Se realiza análisis y evaluación de la cartera dos veces al año.
- ✓ Se realizó seguimiento a la brecha de liquidez y al patrimonio técnico, margen de solvencia y límite de operaciones de crédito.

#### **• SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITO (SARC)**

##### **Políticas de Administración y Procesos de Administración del RC**

El Consejo de Administración aprobó el manual del sistema de Administración de crédito SARC, con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito de Coopsena, allí se implementaron políticas generando reportes y analizando los procesos y criterios del otorgamiento de crédito, el seguimiento, monitoreo y control de la cartera.

Así mismo, se contó con el apoyo del Comité evaluador de cartera, quien ejerció sus funciones de acuerdo con lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera No. 006 de 2013, para lo cual realizó doce (12) reuniones en el año 2021, presentando al Comité de riesgos la composición de la cartera mensual y recomendaciones para el proceso de seguimiento y control con el objetivo de identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por disminución de la capacidad de pago del deudor, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito, y determinar la suficiencia en el nivel de cubrimiento de las provisiones, evaluar el índice de morosidad de la cartera, la concentración de los asociados de su cartera y aportes, analizar los casos particulares, así como los saldos de aportes y créditos de los miembros privilegiados.

Como resultado se concluye que:

TOTAL CREDITOS VIGENTES AL 31 DE DICIEMBRE 2021	No	SALDO	%
CREDITOS VIGENTES 31/12/2021	2.751	25.804.544.485	100,00%
CREDITOS OTORGADOS POR ASOCIADOS	1.543	25.804.544.485	100,00%
CREDITOS MORA	347	210.683.944	0,82%
CREDITOS MORA POR TESORERIA -DEUDA	229	2.056.906.988	7,97%
CREDITOS EN MORA POR TESORERIA-CUOTAS	229	143.821.458	6,99%
CREDITOS EN MORA POR NOMINA DEUDA	118	1.337.116.715	5,18%
CREDITOS EN MORA POR NOMINA-CUOTAS	118	66.859.486	5,00%
CREDITOS X CATEGORIA A EN MORA	318	106.245.638	0,41%
CREDITOS EN MORA SIN RECALIFICACIÓN X CATEGORIA B -C-D-E- F	29	201.443.114	<b>0,78%</b>
CREDITOS RECALIFICADOS ( LEY DE ARRASTRE)	48	416.661.928	<b>1,61%</b>
CREDITOS EN MORA CON RECALIFICACIÓN Y LEY DE ARARSTRE X CATEGORIA B -C-D-E- F	71	568.117.243	<b>2,20%</b>
CARTERA CASTIGADA	56	394.877.579	<b>1,53%</b>

- Cerramos con un índice de morosidad del 2,20% sobre total de la cartera, cabe resaltar que esto corresponde a que tenemos 48 créditos recalificados por valor de \$416 millones de pesos con un porcentaje del 1,61%.
- De acuerdo al análisis de calificación de la cartera según balance se puede evidenciar que en comparación del mes de diciembre vs noviembre se ha recuperado \$412 millones reflejado en un 42%.
- Se observa que el indicador de cartera según cierre de diciembre 2021 con un índice de mora de 2,20%, con respecto al mes de noviembre 2021, paso del 3,80% al 2,20% %, disminuyendo en 1,6 %.
- Se puede evidenciar que en el mes de diciembre cerramos con 56 casos de cartera castigada.

De igual forma, se realiza evaluación de la cartera cumpliendo con lo establecido, y siendo la cartera de crédito el rubro productivo más importante de la entidad. Presentamos los resultados de su evaluación.

### Evaluación de la cartera.

El comité de Riesgos con el apoyo del Comité evaluador de Cartera y junto con el acompañamiento del consultor externo, realizó la evaluación de la cartera con corte en los meses de mayo y noviembre de 2021 presentando al Consejo de Administración los resultados de la misma para su análisis y aprobación y así reconociendo sus efectos en los meses junio y diciembre del mismo año, dando cumplimiento a lo establecido en el acuerdo de funcionamiento del comité y según lo incorporado por la Circulares Externas 011,017 y 032 de la SES.

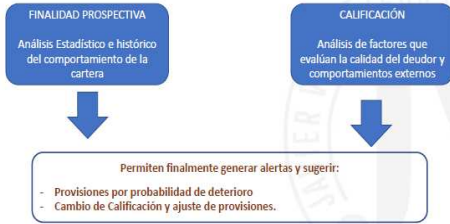
La evaluación efectuada le permitió a la Cooperativa, conocer los resultados puntuales de la medición y/o evaluación de cartera con base en la metodología aprobada por el Consejo de Administración que consiste en identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por el cambio potencial en la capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías que lo respaldan y realizar la respectiva recalificación y registro del deterioro, dando cumplimiento al capítulo II numeral 5.2.2.2 de la Circular Básica Contable y Financiera establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Es claro que previo a la incorporación de la metodología de evaluación aplicada, la cual incorpora aspectos técnicos y analíticos, con bases estadísticas, Coopsena realiza un proceso muy importante para evaluar su cartera de créditos, lo que nos permitió inclusive, mantener provisiones superiores a los estándares o requerimientos normativos. Siendo así, la metodología aplicada en la evaluación, buscó precisamente cumplir con el objetivo establecidos por la Superintendencia en lo referente al proceso de seguimiento y control, cumpliendo con el desarrollo de metodologías de tipo técnico analítico.

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación y sus conclusiones:



## PROCESO GENERAL DE EVALUACIÓN

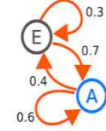


Javier Tomás Villalongo C. - Consultor

## METODOLOGIA ESTADISTICA Y ANALITICA

### • QUE ES UNA MATRIZ DE TRANSICIÓN?

Es una matriz utilizada para describir las transiciones en una cadena, en el que la probabilidad de que ocurra un evento depende solamente del evento inmediatamente anterior.



Javier Tomás Villalongo C. - Consultor

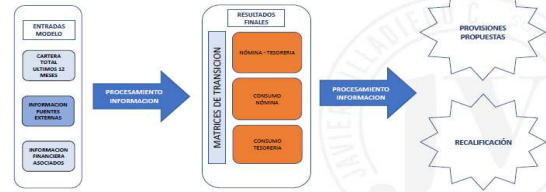
## CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN

### • Aspectos a Evaluar:

1. Reestructuraciones.
2. Beneficios circular 011 y 017, 18 y 21.
3. Cobertura de Garantías.
4. Capacidad de Pago y solvencia.
5. Nivel de Endeudamiento
6. Transición:
  - Máxima Calificación Externa.

Javier Tomás Villalongo C. - Consultor

## PROCESO DE EVALUACIÓN



Javier Tomás Villalongo C. - Consultor

## RESULTADOS

Probabilidad de cambio a modalidad Tesorería

	Nómina	Tesorería	TOTAL
Nómina	99,45%	0,55%	100,00%
Tesorería	0,18%	99,82%	100,00%

- Muestra la probabilidad de transición de los créditos de acuerdo a la modalidad de pago.
- Un Cambio de Nómina a Tesorería aumenta la probabilidad de incumplimiento.
- Se presentó una disminución con relación a la evaluación hecha a corte de mayo de 2021, pasando de 1,47% a 0,55%.

## RESULTADOS

	A	B	C	D	E	Deterioro
A	98,15%	1,62%	0,17%	0,07%	0,00%	1,85%
B	60,72%	28,62%	4,82%	5,84%	0,00%	10,66%
C	76,95%	7,35%	1,13%	14,57%	0,00%	14,57%
D	69,30%	9,36%	1,12%	30,22%	0,00%	9,90%
E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

	A	B	C	D	E	TOTAL
A	0,000%	0,016%	0,017%	0,014%	0,000%	0,047%
B	0,000%	0,000%	0,482%	1,167%	0,000%	1,649%
C	0,000%	0,000%	0,000%	2,913%	0,000%	2,913%
D	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
E	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%

- La categoría "A" disminuye la probabilidad de deterioro al ser 1,85% con respecto al 2,13% obtenido en mayo de 2021.

- La provisión sugerida es 0,047% para los créditos "A". Prácticamente inexistente.

## RESULTADOS

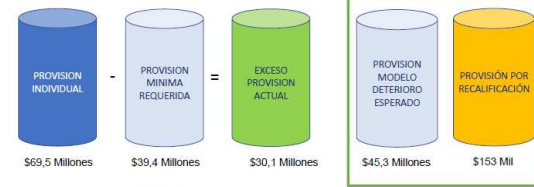
	A	B	C	D	E	Deterioro
A	91,80%	6,16%	1,54%	0,45%	0,05%	8,20%
B	54,76%	20,23%	14,30%	7,54%	1,57%	20,91%
C	36,27%	7,66%	39,13%	12,62%	6,72%	32,39%
D	55,98%	8,68%	4,17%	13,29%	17,77%	17,77%
E	59,72%	2,42%	0,38%	0,07%	37,60%	99,63%

	A	B	C	D	E	TOTAL
A	0,000%	0,062%	0,154%	0,089%	0,024%	0,329%
B	0,000%	0,000%	1,480%	1,508%	0,784%	3,772%
C	0,000%	0,000%	0,000%	14,524%	4,362%	9,386%
D	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	8,887%	8,887%
E	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	18,701%	18,701%

- Se observa un aumento en la probabilidad de deterioro de la cartera "A" pasando de 6,49% a 8,20%.

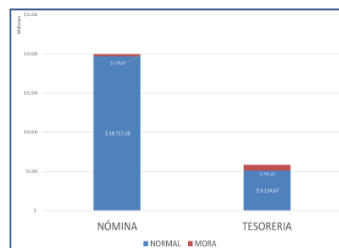
- La provisión sugerida es 0,329% para créditos "A".

## RESULTADOS MODELO



- Ajuste Provisión: \$15,2 Millones

## ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA



	may-20	nov-20
NÓMINA	0,95%	1,39%
TESORERIA	10,51%	12,05%
TOTAL	3,45%	3,80%

- Se observa un aumento en la cartera vencida, al pasar de 3,45% al 3,80% en noviembre de 2021.

El resultado de la evaluación fue:

- ✓ La probabilidad de transición de los créditos de libranza a tesorería es baja un 0,55% y de tesorería a libranza es de 0,18%.
- ✓ Los cambios de forma de pago, de nómina (libranza a tesorería), aumentó la probabilidad de incumplimiento.
- ✓ Se presentó una disminución con relación a la evaluación hecha a corte de mayo de 2021, pasando de 1,47% a 0,55%.
- ✓ La categoría A disminuyó su probabilidad de deterioro al 1,85% desde el 2,13% obtenido en mayo 2021.
- ✓ El ajuste de provisiones por nómina es negativo, lo que indica que se tiene disponibilidad de recursos provisionados para cubrir las nuevas necesidades de provisión (Se aclara que el castigo de cartera, impacta la disminución del indicador).
- ✓ Recomendación es no disminuir las provisiones actuales y mantenerlas teniendo en cuenta el impacto posterior a los alivios actuales.

El comité llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Ante el buen resultado de la evaluación y pensando en el año 2022, para mitigar los posibles efectos de próximas evaluaciones, se deberán considerar entre los parámetros de evaluación, las perspectivas de reactivación de la actividad económica de sus deudores, por lo que se recomendó al Consejo de Administración mantener la provisión general 3.0% correspondiente al 1% por normatividad y el 2% provisión para la implementación del modelo de pérdida esperada.
- ✓ Los créditos están debidamente calificados y deteriorados.
- ✓ Las provisión general e individual están debidamente registradas.
- ✓ No hay créditos colocados a entidades territoriales.
- ✓ No hay concentración de cartera.
- ✓ No hay concentración en créditos de miembros privilegiados.
- ✓ La provisión por pérdida esperada tiene un exceso de \$694 millones con el modelo actual
- ✓ Se continuará monitoreando los créditos por caja, ventanilla, débito automático, con el fin de reducir el índice de morosidad, continuar con los procesos pre jurídicos y jurídicos en los asociados que no cancelen sus obligaciones, buscar acuerdos de pago, reestructuraciones siempre y cuando cumplan con lo establecido en el Manual de Crédito Vigente y continuar aplicando el procedimiento de cobranzas.

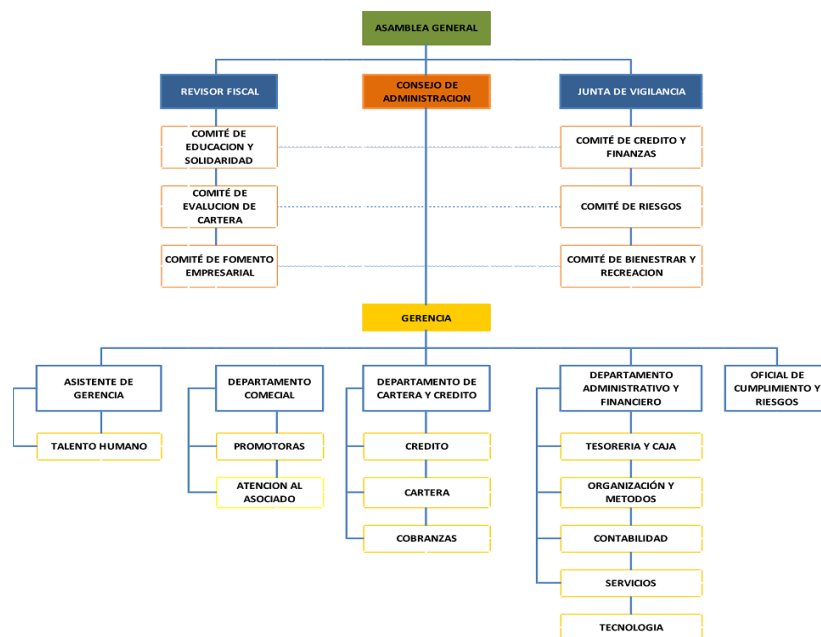
### **Modelos para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas y deterioros**

El Sistema de Administración del Riesgo Crediticio - SARC debe estimar o cuantificar las pérdidas esperadas de cada modalidad de crédito. Por ello, Coopsena está analizando la cartera y preparando la información para cumplir con el diseño establecido por la Supersolidaria y así determinar el perfil de riesgo de cada uno de nuestros asociados. Dicho modelo deberá iniciar su marcha a partir del 01 de enero de 2023, constituyendo deterioro individual el cual se realizará en función de las pérdidas esperadas que arroje la aplicación del mismo.

El Consejo de Administración junto con el Comité de riesgos, previendo un potencial aumento de deterioro del indicador de la cartera vencida, aprobó un deterioro general del 2% adicional al normativo 1% y de conformidad con el resultado de la evaluación de cartera se sobrestimó este deterioro en \$15.2 millones adicionales.

### **Estructura Organizacional**

En Coopsena la estructura organizacional tiene separación funcional y administrativa entre las áreas encargadas de la función comercial de colocación de créditos, las encargadas de la operación crediticia y la encargada de la gestión del riesgo de crédito, de igual forma, se tienen establecidas políticas de responsabilidad de los órganos de Administración, por lo tanto, cumple con los requerimientos establecidos.



## Infraestructura Tecnológica

La Cooperativa cuenta con un software contable que funciona bajo la plataforma Windows adquirido en el año 2002, el cual se encuentra funcionando, en temas de riesgos el Consejo de Administración por recomendación del Comité de riesgos, aprobó la utilización de una herramienta web diseñada para la administración de riesgos llamada Conserbi, donde se llevará el SIAR a la implementación.

Se tiene un programa vía web para la actualización de datos básicos de nuestros asociados el cual ha dado un gran resultado.

## Documentación

Se está llevando a cabalidad las políticas y formatos establecidos en los manuales de SARC, se custodian los informes presentados al Consejo de Administración, se cuenta con un libro de Actas de reuniones, y se lleva custodia de los documentos origen de créditos y garantías de los asociados, cumpliendo con la normatividad.

## Divulgación de información y reportes

Se realiza reportes a las centrales de riesgos, para nuestro caso es CFIN – TRANSUNION, informando la situación financiera de cada uno de los asociados y se cumple con las políticas de informar al asociado sobre sus solicitudes de crédito y/o proceso de cobranzas.

## Órganos de control

La Revisoría Fiscal en sus actividades presentó los informes de auditoría del SARC tanto al Consejo de Administración como a la Superintendencia de Economía Solidaria.

## CONCLUSIONES

Se cuenta con políticas adecuadas para Coopsena en origen de créditos, donde se establecen metodologías para la evaluación de cartera y la realización matrices de riesgos y controles para este sistema

También contamos con la certificación de calidad ISO 9001-2015 con ICONTEC en el proceso de Colocación y recaudo de crédito.

- SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ:**

El Comité de Riesgos, analiza mensualmente la brecha de liquidez, el patrimonio técnico, la relación de solvencia, se tiene identificado los límites de operaciones de acuerdo con el patrimonio técnico; dando cumplimiento a la Circular Externa No. 022, en el mes de diciembre de 2020, se realizó un análisis de la Tasa de Resistencia, identificando estrategias y acciones a seguir, para salvaguardar los diferentes indicadores financieros, que le permiten a la administración identificar señales de alerta temprana, para adoptar decisiones en forma oportuna.

Una de las herramientas adoptadas por Coopsena, corresponde a la administración de la liquidez, a través de herramientas como el GAP de liquidez, el análisis de activos liquidez netos y los cupos de créditos aprobados en entidades financieras, a continuación, presentamos los resultados de la evaluación con corte al mes de diciembre de 2021.

## Disponibilidad efectivo

CUENTA	MONTO TOTAL (\$ Millones)
BANCOS	\$ 1.956.299.902
EFFECTIVO RESTRINGIDO	\$ -
<b>TOTAL RECURSOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 1.956.299.902</b>
PROVEEDORES Y OTROS	\$ 281.145.378
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ -
CREDITOS SIN DESEMBOLSO	\$ -
SALIDA DE APORTES	\$ 92.254.819
<b>TOTAL DESEMBOLSOS PENDIENTES</b>	<b>\$ 373.400.197</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.582.899.705</b>

## Cupos de crédito - Aprobados

	Entidad	Cupo aprobado	Cupo Utilizado	Vencimiento
Aprobados	COOPCENTRAL	6.000.000.000		
	BANCO DE BOGOTA	2.000.000.000		
	BANCO DE OCCIDENTE	550.000.000		
	BANCOLDEX	1.990.000.000		

	Entidad	Vr desembolso	Fecha desembolso	Saldo	Tasa
Utilizados					

	31/12/2021	ENERO	FEBRERO	MARZO
NOMBRE RENGLON	SALDO A LA FECHA	<= 1 MES	DE 1 A 2 MESES	DE 2 A 3 MESES
<b>TOTAL POSICIONES ACTIVAS</b>	<b>\$ 30.069.591.810</b>	<b>\$ 826.846.312</b>	<b>\$ 880.986.179</b>	<b>\$ 843.789.449</b>
<b>TOTAL POSICIONES PASIVAS</b>	<b>\$ 659.577.895</b>	<b>-\$ 281.145.378</b>	<b>-\$ 80.392.064</b>	<b>-\$ 192.669.631</b>
<b>TOTAL POSICIONES DEL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 29.410.013.915</b>	<b>-\$ 92.254.819</b>	<b>-\$ 92.254.819</b>	<b>-\$ 92.254.819</b>
BRECHA DE LIQUIDEZ		\$ 453.446.115	\$ 708.339.296	\$ 558.864.999
BRECHA ACUMULADA DE LIQUIDEZ		\$ 453.446.115	\$ 1.161.785.411	\$ 1.720.650.410
ACTIVOS LIQUIDOS NETOS	\$ 1.956.299.902			

### CONCLUSIONES:

De acuerdo a los resultados de la Brecha de Liquidez, podemos concluir que Coopsena:

- No tiene dificultades de liquidez en el trimestre inmediato siguiente al corte de diciembre de 2021, es decir entre enero a marzo de 2022.
- Teniendo en cuenta el aumento de la liquidez presentada en al año 2021 el Consejo de Administración por recomendación del Comité de riesgos, aprobó la creación de un CDT por valor de \$800 millones dando una rentabilidad de \$4.804.994 la cual contribuyó a la disminución de los gastos bancarios de la entidad. Este CDT se liquidó en el mes de diciembre de 2021.
- Se tienen cupos de crédito autorizados por el Consejo de Administración y preaprobados en Bancos por valor de \$10.540 Millones de pesos, de los cuales no fueron utilizados en el año 2021.
- Al corte de diciembre de 2021 se cierra con una liquidez de \$1.583 millones de pesos.

### PATRIMONIO TÉCNICO.

Otra herramienta con la que disponemos en Coopsena es el Patrimonio Técnico, la Relación de Solvencia y los Límites de Operaciones, son indicadores utilizados, para controlar el crecimiento de la entidad en forma adecuada, de acuerdo a la capacidad técnica patrimonial, está herramienta de uso obligatorio para las entidades Cooperativas de ahorro y crédito, pero Coopsena por ser de primer nivel de supervisión ante la SES, y optando por las buenas prácticas acordó su utilización, a continuación, se presentar los resultados:

PATRIMONIO TÉCNICO DICIEMBRE DE 2021			
PERIODO		2021	
CORTE		31/12/2021	
CUENTA	AREA	PATRIMONIO TÉCNICO	
DETALLE		VALOR	
311005	Aportes Sociales	10.902.312.000	
311010	Aportes amortizados	91.375.268	
3115	Fondo Social Mutua	-	
3205	Reservas Protecc aportes	1.602.544.396	
3225	Reservas Estatutarias	9.004.697	
3280	Otras Reservas	33.383.124	
3300	Fondo Destinacion Especifica	669.140.596	
3405	Auxilio y Donaciones	-	
<b>PATRIMONIO BASICO</b>		<b>13.307.760.081</b>	
1226	(Aportes en Cooperativas s/n 037) o (instrumentos en el Patrimonio s/n catalogo)	362.228.117	
<b>TOTAL DEDUCCIONES</b>		<b>362.228.117</b>	
20%	Fondo Proteccion Aportes ( Excedentes en Curso * 20,0% para 2020 )	57.410.183	
	Reserva Fiscal Decreto 1336/95 (50%) // ( Año anterior )	-	
37	Valorizacion Inversiones	-	
	Provisiones de carácter General ( Max. 1.25% de Activos Ponderados x Nivel de Riesgo)	258.045.445	
<b>TOTAL PATRIMONIO ADICIONAL</b>		<b>315.455.628</b>	
<b>PATRIMONIO TÉCNICO</b>		<b>13.260.987.592</b>	

Patrimonio Técnico/ Relación de Solvencia		Limites individuales	
DETALLE	31/dic/2021	DETALLE	31/dic/2021
PATRIMONIO TECNICO	\$ 13.260.987.592	LIMITE INDIVIDUAL DE CREDITO 10% PT	\$ 1.326.098.759
ACTIVOS PONDERADOS	\$ 27.751.063.792	LIMITE INDIVIDUAL DE CAPTACIONES 25% PT	\$ 3.315.246.898
SOLVENCIA	47,79%	LIMITE INDIVIDUAL DE INVERSIONES 100%	\$ 13.260.987.592
<b>MINIMO REQUERIDO</b>	<b>9,00%</b>		
<b>CUMPLIO</b>	<b>SI</b>		

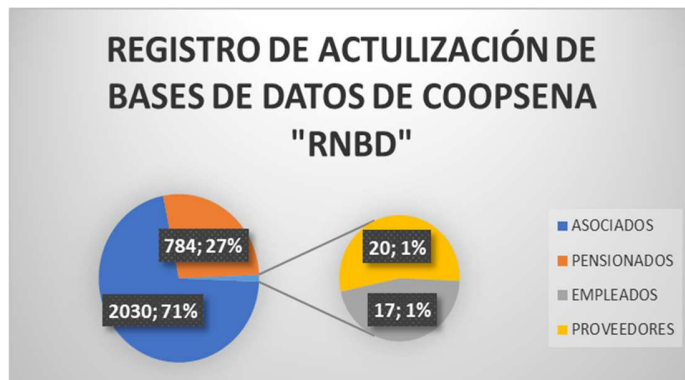
#### CONCLUSIONES:

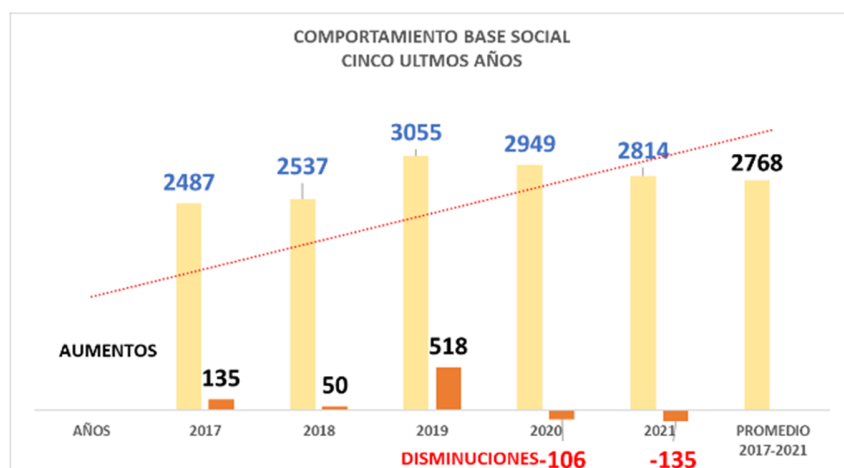
De acuerdo con el patrimonio técnico y la ponderación de activos, Coopsena tiene una relación de solvencia del 47.79%, indicador excelente que nos establece como entidad fuerte desde el punto de vista patrimonial, además como la relación de solvencia el mínimo es del 9.00%, es decir que tenemos la capacidad con nuestro patrimonio de cumplir con las obligaciones adquiridas, lo cual es muy bueno, por otro lado, los límites de operaciones están dados a la colocación de créditos, captación e inversiones de capital, las cuales cumplimos en forma permanente.

- **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN RIESGO EN LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO- SARLAFT:**
- ❖ **INFORME OFICIAL TRATAMIENTO BASES DE DATOS.**

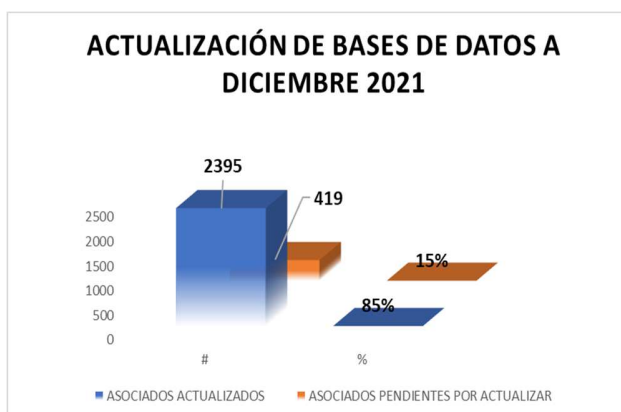
De conformidad con la designación del oficial de Tratamiento de Base de Datos, teniendo en cuenta La Ley 1581 de 2012 su objetivo es desarrollar el Derecho Constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar, las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bases de datos o archivos. Ley que creo el Decreto Único reglamentario 1074 de 2015, en el Capítulo 26 se encuentran las Disposiciones generales de Registro Nacional de Bases de Datos "RNBD" Por lo tanto Coopsena realizó la actualización de las seis (6) bases de datos el día 26 de enero 2022.

A continuación, se relaciona las bases de datos que fueron actualizadas;





En el análisis histórico de nuestras bases de datos de los asociados, se puede evidenciar una disminución de 135 asociados con relación a diciembre 2020 – diciembre 2021, concluyendo el gran impacto de la economía del país debido a la emergencia sanitaria Covid-19.



- ❑ Se puede concluir que han actualizado las bases de los datos en un 85 % correspondiente a 2.395 asociados, y están pendiente por actualizar el 15%.
- ❑ A la fecha se continúa con la entrega del bono de fidelidad a los asociados y uno de los requisitos es actualizar sus datos. Actividad que fortalece la calidad de la información en la Data de Coopsena, a través de la herramienta de la Web.

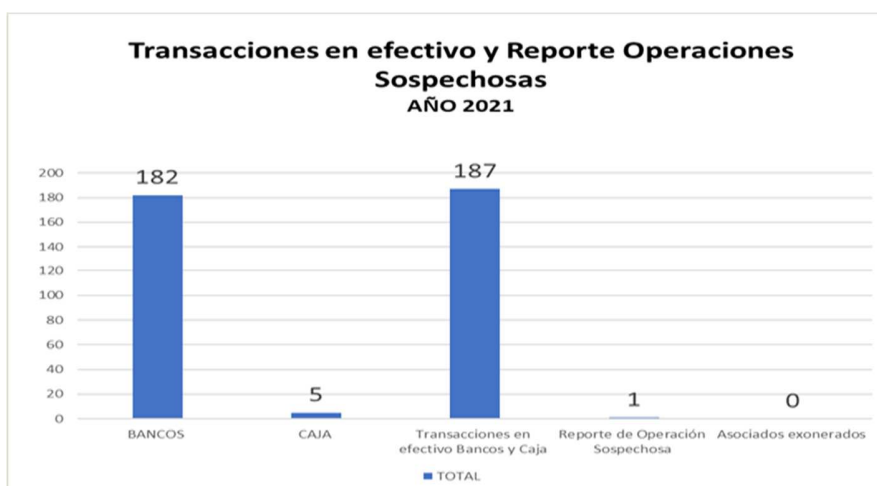
## ❖ INFORME ACTIVIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.

### 1. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

Se cuenta con un manual de políticas generales y un manual de procedimientos como directrices para el cumplimiento del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo SARLAFT ajustado a las normas vigentes, en el transcurso se está trabajando en la actualización de las políticas y matrices de riesgos ajustes que serán aprobadas por el Consejo de Administración cumpliendo con la normatividad vigente al año 2020.

### 2. CUMPLIMIENTO DE REPORTES DE LA UIAF

Se efectúan los reportes ante la UIAF de conformidad con las normas y fechas establecidas para nuestra entidad, con los siguientes resultados durante el año 2021.



- Reporte Positivo de ROS (1)
- Transacciones en efectivo superiores a \$10 millones, (187), estas operaciones fueron validadas, constatando la existencia de la correspondiente Declaración de Origen de Fondos y los Documentos Soportes que sirven para justificar la procedencia de los recursos depositados en las cuentas de los asociados.
- Se han actualizado regularmente los proveedores.
- Para el último trimestre se reportó tanto las entradas como salidas superiores a 10 millones de pesos.
- De acuerdo a la actualización de la Circular Básica Jurídica eliminaron el reporte de asociados exonerados. Además, Reportes en Transacciones en efectivo: cambian topes y fechas de reporte ante la UIAF. Para Coopsena se debe reportar a partir de la fecha, entradas y salidas de dinero superiores a 10 millones y progresivamente al 2023 (7 millones) y 2024 (5 millones) y 2025 (2 millones), a la fecha se reporta trimestralmente, sin embargo, a partir del año 2023, la periodicidad de reporte será mensual para todas las organizaciones.

### 3. PERSONAS EXPUESTAS PUBLICAMENTE – PEP:

En la actualización de la circular básica contable y financiera y de acuerdo con el decreto 830 de 2021 aclaran quienes son las personas públicamente expuestas y las condiciones que debe cumplir para ello, por lo tanto, Coopsena cuenta con quince (15) asociados catalogados como PEPS, por manejar recursos públicos, a quienes se realiza seguimiento de las operaciones con monitoreo mensual y se concluye que su transaccionalidad es normal.

### 4. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.

**Físicos:** Se adecuó satisfactoriamente el formato No. 5 de la Supersolidaria a nuestra entidad, el cual está implementado en las afiliaciones que se han recibido durante el año, soportado con los documentos requeridos, de conformidad con la política establecida en los manuales de SARLAFT.

**Software:** En el proceso de adecuación de las características y atributos en el sistema para la actualización de la información, se implementó un programa vía Web. De igual forma, en el software se ha venido actualizando la información del asociado continuamente en la medida que solicitan servicios en la Cooperativa.

**Data:** Cada cierre se evalúa la información del sistema la cual se encuentra capturada y custodiada mediante el software contable, para asociados/clientes/ proveedores; nuestra Base de Datos se encuentra en un 92% actualizada al cierre de 2021, gran labor que ha desempeñado el equipo de trabajo conocer nuestro asociado/cliente/proveedor

**Validación de datos:** Los responsables de esta labor dejan evidencia con firma, fecha y hora de la verificación y validación de datos tanto proveedores como afiliaciones.

### 5. ACCIONES

- Se realizó en un 85% la actualización de datos de los asociados mediante herramienta desarrollo web.
- Se continúan trabajos en el software para actualizar algunos campos necesarios en la operación.
- Se evidencia que las señales de alerta van disminuyendo, debido a que se afianza la base de datos y se pueden identificar con más facilidad cada transaccionalidad.

- Se continúan los con los formatos del beneficiario Final y el formato de identificación de PEPS mejorada.
- Se trabaja en la actualización de los manuales de políticas y procedimientos de conformidad con los cambios establecidos en la normatividad de la superintendencia.
- Se realizó la debida diligencia de los nuevos asociados/clientes/proveedores.
- Se presentaron los informes ante la UIAF y el Consejo de Administración de conformidad con la normatividad vigente.

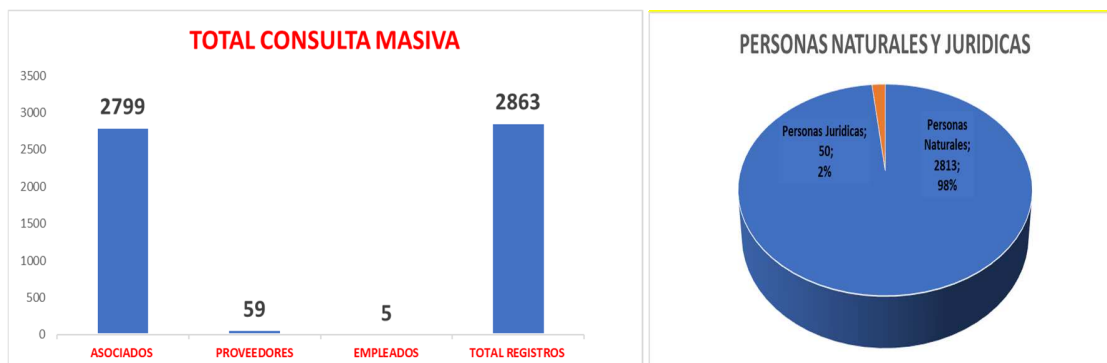
## 6. FACTORES DE RIESGO.

### 6.1. Asociados/Clientes/proveedores:

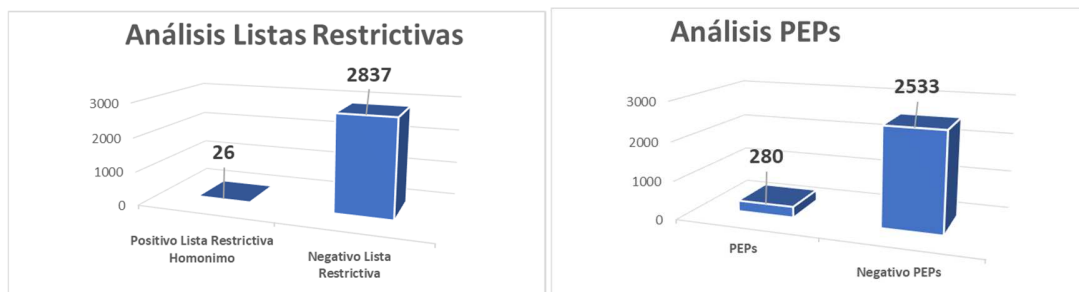
Se han realizado 243 consultas efectivas en el año 2021, reportando negatividad en las listas restrictivas.



De igual forma se realizó consulta masiva a 2.863 registros a asociados/clientes/proveedores/empleados el pasado 30 de noviembre de 2021 de conformidad con la normatividad vigente.



Se tienen 2.813 personas naturales y 50 personas jurídicas, dentro de los cuales se encuentran los asociados/clientes/proveedores/empleados, no encontrando reportes negativos.



De los 2.863 registros las coincidencias a las listas restrictivas se evidencian 26 positivos en listas restrictivas con una coincidencia del 75% por nombre, sin embargo, al analizar el concepto son por nombres homónimos, por lo tanto, Coopsena ratifica que no hay ASOCIADOS /CIENTES/PROVEEDORES en las listas restrictivas.



Igualmente, el reporte nos muestra que existen 280 PEPS, sin embargo, ellos lo toman por conceptos de participación en elecciones o por nombres homónimos, por lo tanto, Coopsena mantiene los PEPS marcados en el sistema, como administradores de recurso públicos.

### 6.2. Productos: Comportamiento de los productos que tiene Coopsena según número de asociados



### 6.3. Canales de distribución:

Los canales utilizados para la operación de la Cooperativa son recibos de caja y consignaciones de Bancos, estos se analizan mensualmente donde se verifica que su frecuencia con un resultado constante.

### 6.4. Jurisdicciones.

Con corte al 31 de diciembre de 2021, se observa un 83.30% de concentración de asociados jurisdiccionalmente en el riesgo bajo y un 14.25% de asociados que se encuentran en ciudades de riesgo alto, sin embargo, su transaccionalidad es por nómina por lo cual se ve con normalidad.

Con el crecimiento de asociados a nivel nacional los riesgos van incrementando.

RIESGO	ASALARIADO	INDEPENDIENTE	PENSIONADO	PERSONAJURIDICA	Total general	%
⊕ RIESGO ALTO	362	6	33		401	14,25%
⊕ RIESGO MEDIO	64	4	1		69	2,45%
⊕ RIESGO BAJO	1573	74	695	2	2344	83,30%
<b>Total general</b>	<b>1999</b>	<b>84</b>	<b>729</b>	<b>2</b>	<b>2814</b>	<b>100%</b>

## 7. MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO

### 7.1. Segmentación de factores:

Mediante el modelo de segmentación se extraen cada señal de alerta donde se identificaron los siguientes conceptos que por su condición se observa la normalidad de la transacción.

- Compras de cartera.
- Seguimiento de los Peps.
- Créditos aprobados de mayor cuantía.

Seguimiento que se realiza teniendo en cuenta los documentos establecidos para este fin. (formato declaración de origen de fondos y/o soportes de la entidad donde realizan la transacción).

### 7.2. Matriz de Riesgos.

Se continúa con la matriz de riesgos y se trabaja en actualización de riesgos y controles establecidos para tal fin.

## 8. REQUERIMIENTOS GUBERNAMENTALES.

Circular Externa No. 32 del 13 de septiembre de 2021 modificó la Circular Básica Jurídica, donde se deben realizar actualizaciones al procedimiento de SARLAFT.

No hubo requerimientos de parte de la superintendencia para este sistema.

## **9. DOCUMENTACIÓN**

- ✓ Se está llevando a cabalidad los formatos establecidos en los manuales de SARLAFT.
- ✓ Se tiene en custodia del oficial de cumplimiento los documentos requeridos a los asociados/clientes/proveedores cuando la operación lo amerite.
- ✓ Se mantienen en el sistema papeles de trabajo donde se documentan las operaciones de Coopsena.

## **10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

- ✓ No hubo cambios de la estructura organizacional.

## **11. ÓRGANOS DE CONTROL.**

La Revisoría Fiscal en sus actividades presentó los informes de auditoría del SARLAFT tanto al Consejo de Administración como a la Superintendencia de Economía Solidaria.

## **12. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.**

La Cooperativa cuenta con un software contable que funciona bajo la plataforma Windows adquirido en el año 2002, el cual se encuentra funcionando, por recomendación del Comité de riesgos aprueba la utilización de una herramienta web diseñada para la administración de riesgos llamada ConserBI, donde se llevará el SIAR a la implementación. Sin embargo, en el software contable se está trabajando para adaptarlo con los campos de información requerida para este fin.

Se tiene un programa vía web para la actualización de datos básicos de nuestros asociados el cual ha dado un gran resultado.

## **13. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.**

Dentro de la gestión del SARLAFT se realizó divulgación al equipo de trabajo de las actividades a seguir de conformidad con los manuales de políticas y procedimientos establecidos.

Se presenta informes trimestrales al Consejo de Administración y la Gerencia dando a conocer el funcionamiento del sistema y las necesidades que se han presentado.

## **14. CAPACITACIÓN.**

Las capacitaciones se realizaron de conformidad con los temas previstos para los empleados y directivos. De esta forma, la Cooperativa cumple con la política de brindar capacitación y entrenamiento en materia de gestión del riesgo de LA/FT a sus Directivos, trabajadores, órganos de control y contratistas, para el año 2021.

## **15. SEGUIMIENTO INFORMES REVISOR FISCAL.**

Se analizó el informe de Revisoría Fiscal presentado a la Superintendencia de Economía solidaria donde informó la aplicación de la normatividad y presentación de reportes ante la UIAF. Se continuará trabajando con este organismo de control, con el fin de fortalecer los procedimientos contra el LA/FT

En este informe se observan resultados positivos, equilibrados a los esfuerzos e importancia que Coopsena y el equipo de trabajo le otorgan al SARLAFT. De igual forma realiza observaciones de fortalecimiento para los controles internos de evaluación en SARLAFT, las cuales fueron acogidas por esta área y la Gerencia como equipo de trabajo.

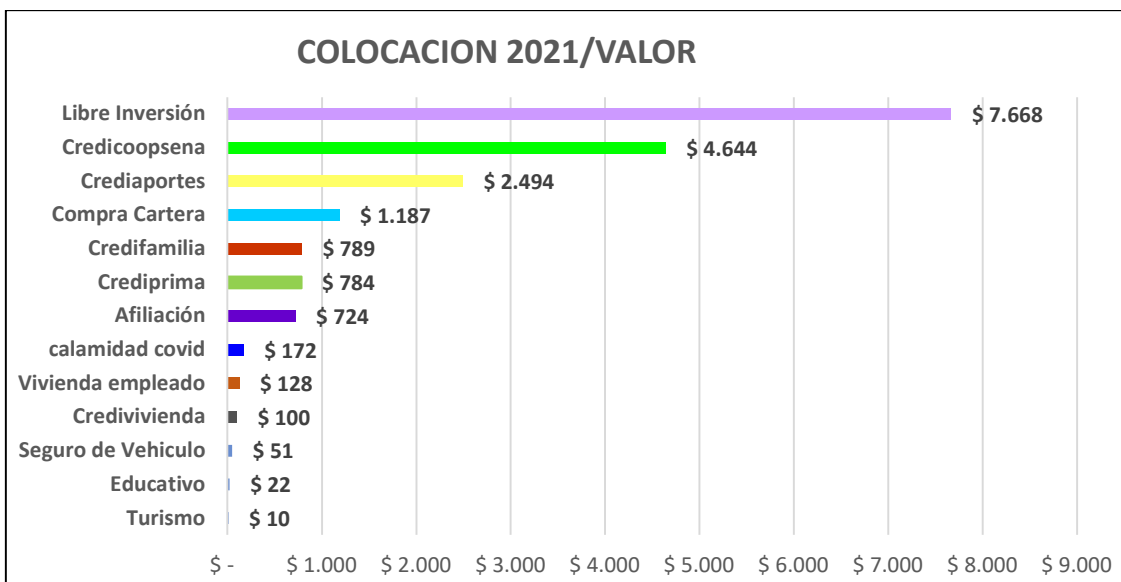
## **CONCLUSIONES:**

El funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos para Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), ha venido funcionando en forma permanente, sus políticas y procedimientos se aplican, se cuenta con procesos de documentación, con una adecuada estructura organizacional, los órganos de administración y control cumplen sus funciones, los empleados han sido capacitados en riesgos, se tiene una herramienta de sistemas, se tiene metodología de segmentación de los factores de riesgos y herramientas para alertas tempranas, que en conjunto han hecho del sistema

una herramienta eficaz para proteger a Coopsena durante el periodo informado y de acuerdo con las pruebas realizadas, la Cooperativa Coopsena no ha sido utilizada por parte de terceros para lavado de activos y financiación del terrorismo.

❖ **INFORME DEL ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA.**

## INFORME DE CARTERA

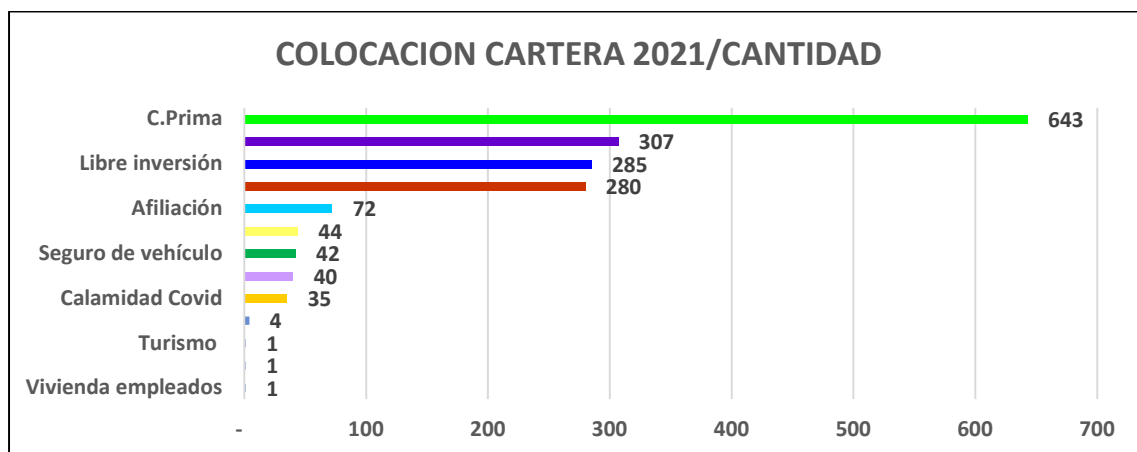


Durante el año 2021 Coopsena busco incrementar la colocación de créditos, mejorando su portafolio de servicios de crédito con la disminución de tasas de interés, aplicando plan padrino por parte del área comercial y promocionando la ley de habeas data “borrón y cuenta nueva”.

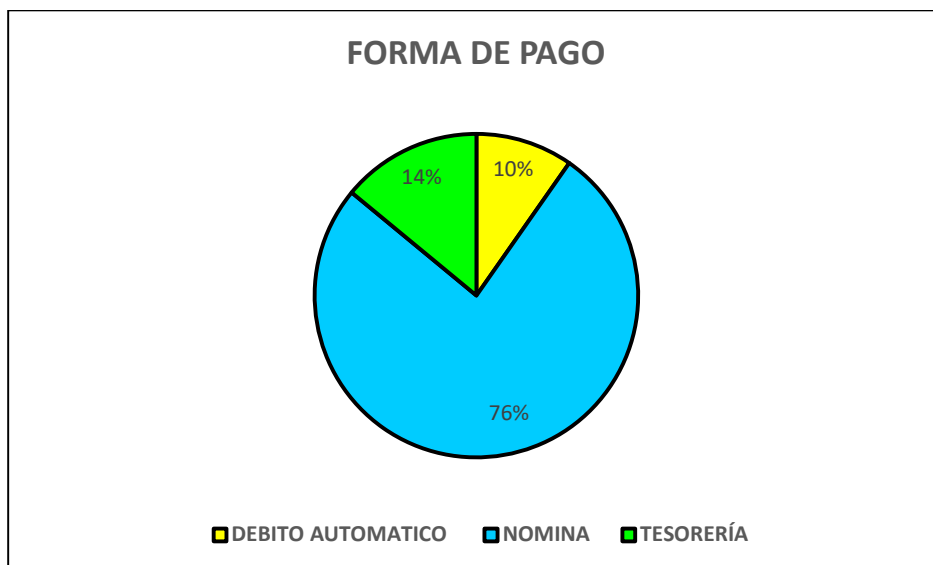
La Gerencia realizó la gestión ante Colpensiones para obtener la asignación del código de descuento por libranza facilitando a los asociados pensionados el trámite para nuevos créditos.

Igualmente, la reactivación económica y el retorno a la presencialidad hizo que nuestros asociados generaran nuevas solicitudes de crédito.

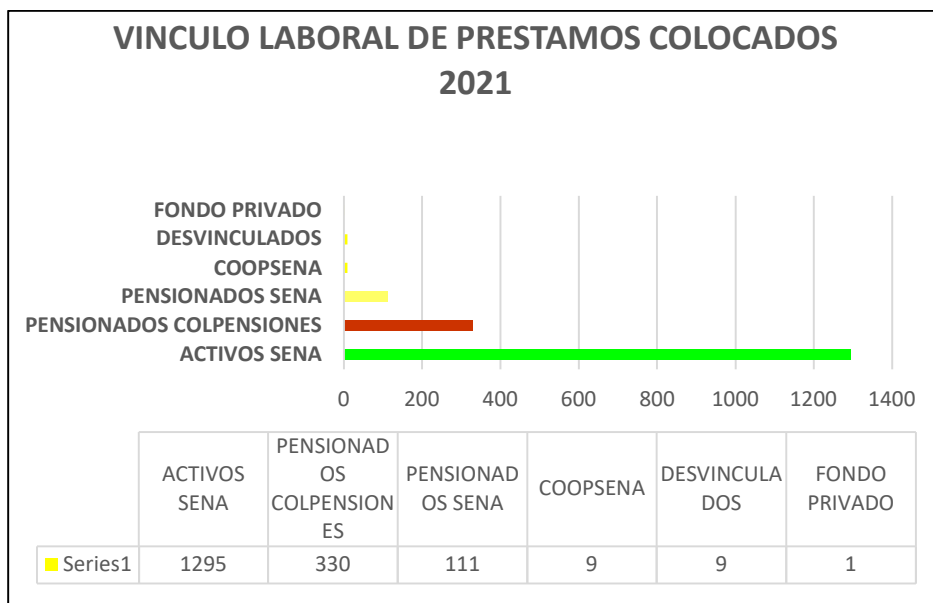
A diferencia del año 2020 en el cual se otorgaron 1.764 préstamos que sumaron \$13.172 millones, la colocación de créditos en el año 2021 tuvo un incremento del 42.5%, para un total de \$18.773 millones, representados en 1.755 solicitudes.



Las líneas de crédito que más se ofertaron durante el año 2021 fueron: Crediprima, CrediCoopsena, Libre Inversión y Crediportes en un total de \$15.591 millones puestos en 1.515 créditos.



De los préstamos colocados durante el año 2021, el 76% fue otorgado mediante descuentos por nómina de Colpensiones y Sena, el 14 % fue otorgado con pagos por tesorería y el 10% restante por débito automático, cumpliendo con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito vigente.



La colocación de créditos está compuesta por:

- Asociados activos en un porcentaje el 74%
- Pensionados con descuentos por Colpensiones 19%
- Pensionados con descuentos Sena 6%
- Coopsena - empleados 1%
- Desvinculados Sena 1%

## ❖ BASE SOCIAL

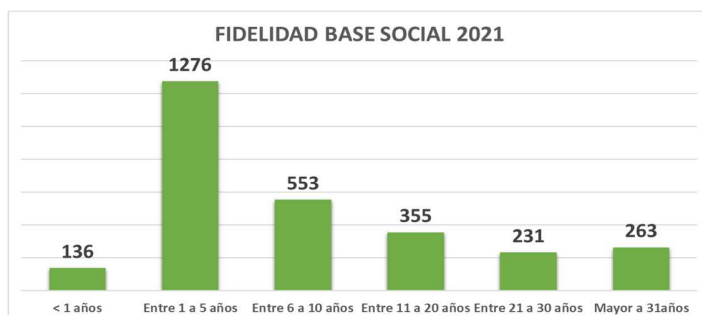
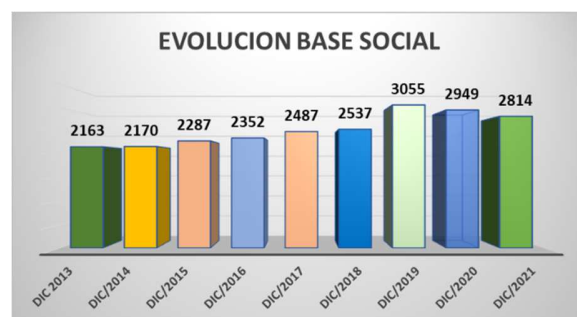


En el año 2020 hubo 10 afiliaciones aprobadas para ingresar como asociados, sin embargo, hasta no tener su primer aporte no cuentan en la base social, estos nuevos asociados suman para el año 2021.

Para el año 2021, el Consejo de Administración aprobó 150 afiliaciones de las cuales quedaron sin aportes 11 éstas sumaran para el año 2022, es decir que netos los ingresos son de 149 asociados sumando los aprobados en el año 2020.

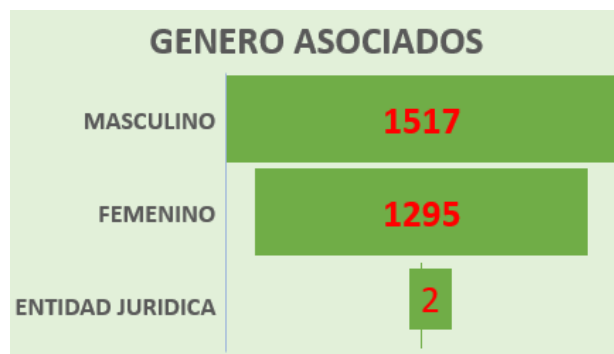
En cuanto a la disminución de asociados fueron 284 de los cuales 39 son fallecidos en su mayoría por covid-19, uno (1) excluido y 243 asociados que por motivos personales y económicos tuvieron que retirarse de la Cooperativa.

El comportamiento de nuestra base social neta ha disminuido en comparación con años anteriores, los motivos son por problemas personales y económicos de los asociados, sin embargo, se ha mantenido el ingreso de nuevos asociados



La concentración más alta de asociados está en el rango de 1 año a 5 años de permanencia con 1.276 asociados; 231 asociados tienen más de 21 años y 263 mayor a 31 años, han demostrado su fidelidad y recibiendo los beneficios de los asociados afiliados entre 6 años a 20 años son 908.

Al 31 de diciembre de 2021, contamos con 1.517 asociados, quienes conforman en un 53.9% en el género masculino y 1.295 asociados con un 46% en el género femenino. Se mantiene 2 entidades jurídicas asociadas SINDESENA y SINTRASENA que su porcentaje es del 0.0007%





Al 31 de diciembre de 2021, 1.743 afiliados tienen una edad superior a los 51 años de edad, esto corresponde al 62% de total de afiliados, tenemos 1.069 asociados en el rango de menores de 50 años de edad que corresponden al 37.9%.

Se puede concluir que, de la base social con corte al 31 de diciembre 2021, se evidencia según su actividad económica que el 71% de total de asociados son asalariados. Es importante aclarar que las bases de datos que se reportan son activos y pensionados de nuestra segmentación lo tenemos clasificados según su actividad económica.



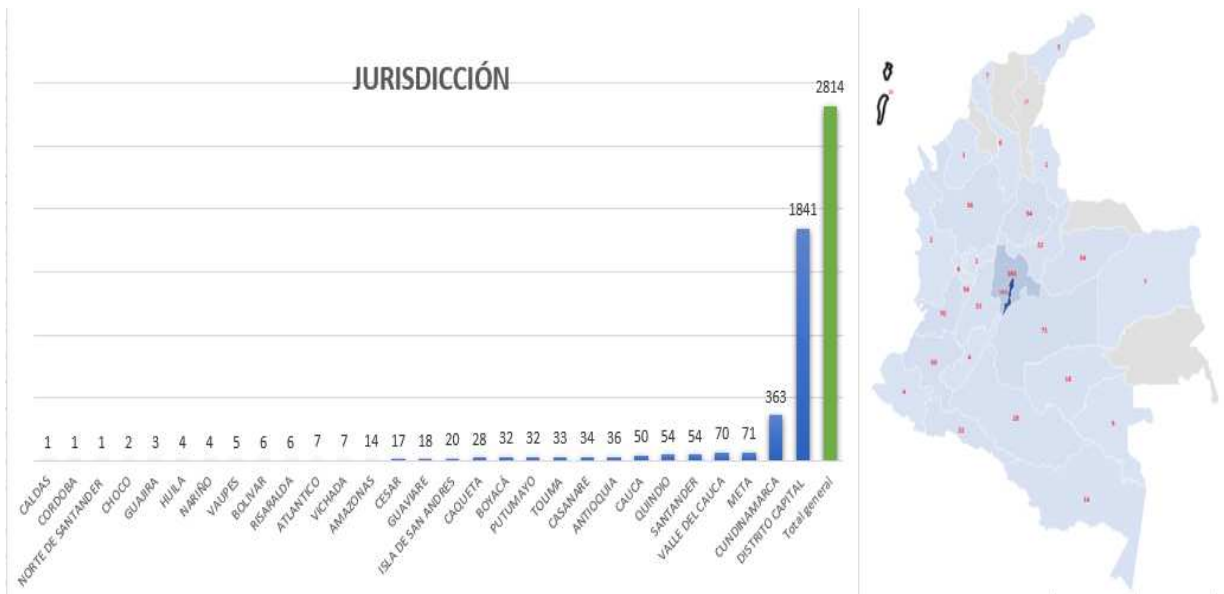
La mayoría de los asociados según su actividad económica se encuentra ubicados con respecto a su jurisdicción geográfica en la ciudad de Bogotá, con un 57% sobre el total de asociados asalariados.



Contamos con 84 asociados independientes según su actividad económica, principalmente tenemos mayor concentración en Distrito Capital con un 76% y el resto de asociados en las diferentes regionales.



Según su actividad económica la mayor parte de los asociados pensionados se encuentran ubicados principalmente en Distrito Capital con un 87%, los demás en las diferentes ciudades del país, se mantienen las dos entidades jurídicas como asociados.



Según su jurisdicción se puede evidenciar que 1.841 asociados se encuentran ubicados en Distrito Capital con el 65%.

## ❖ PÓLIZA VIDA DEUDORES Y APORTES.

Coopsena cuenta con pólizas de Vida Deudores, Vida Aportes y vida grupo con coberturas en cuanto a edades de ingreso, permanencia, incapacidad total y permanente, así como cláusulas de preexistencias para los asociados que soliciten préstamos y tenga aportes sociales.

Durante el año 2021 y hasta el mes de noviembre, la Cooperativa adquirió nuevamente las pólizas con la aseguradora Solidaria de Colombia, entidad del sector solidario, dadas las condiciones y tarifas ofrecidas. Se aprobó igualmente contratar la póliza vida grupo (seguro de vida) para toda la base social de la Cooperativa, por valor de \$1.000.000 de cobertura siendo el asegurado principal el asociado, esta póliza es completamente gratis para el asociado asumiendo Coopsena el valor total del pago de la misma.

Se recibió por parte de Aseguradora Solidaria comunicación en la cual informan la no renovación de las pólizas de seguro vida aportes y deudores fundamentada en el resultado de la cuenta de la vigencia de estas pólizas; luego del estudio correspondiente el Consejo de Administración aprobó renovarlas con la aseguradora Seguros del Estado a partir del mes de diciembre de 2021.



La inversión por el pago de las pólizas durante la vigencia de 2021, ascendió a la suma de \$667.1 millones. En cuanto a las reclamaciones presentadas, la aseguradora indemnizó en el 2021 por concepto de Vida Aportes y Vida Deudores la suma de \$798.5 millones, y por vida grupo \$34 millones, sin objetar ninguna reclamación.

Con las pólizas que protegen los aportes sociales y las obligaciones de crédito, los beneficiarios de nuestros asociados en caso de un eventual siniestro, no asumen obligaciones de los montos de los créditos dejados de pagar por el asociado al momento del fallecimiento; si se cumple con las condiciones establecidas en las cláusulas contratadas, los beneficiarios igualmente reciben un 100% adicional, el valor de los aportes sociales.

## ❖ CERTIFICACIÓN ISO 9001-2015.

Dentro del Direccionamiento Estratégico de Coopsena, se mantiene como estrategia generar confianza y credibilidad a los asociados por medio de la prestación de servicios de calidad y que mejor manera de demostrarlo, que a través de la certificación en Norma ISO 9001:2015.

Coopsena, ha venido fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad, documentando cada uno de los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015 e implementando las acciones de mejora que permitan prestar un mejor servicio a los asociados.

Se busca que el sistema de gestión de calidad, sea una verdadera herramienta de trabajo y apoyo en el desarrollo de las actividades laborales de los empleados de la Cooperativa.

La gerencia ha direccionado los recursos y estrategias necesarias para mantener y generar la mejora continua, es por ello que colocando en práctica los conocimientos adquiridos de los trabajadores como Auditores Interno de Calidad ISO 9001:2015, fue posible el empoderamiento completo de la norma y de esta manera realizar por parte de los colaboradores de Coopsena, el pasado 20 y 21 de octubre de 2021 la auditoría Interna del Sistema.

Con los hallazgos de dicha auditoría se determinaron las acciones de mejora necesarias para el cierre de las no conformidades detectadas dentro de la auditoría interna.



El control estratégico de cada uno de los procesos ha podido determinar el cumplimiento de los objetivos y definir las medidas correctivas necesarias para el logro de los diferentes indicadores. El sistema se ha podido incorporar a la Cultura Organizacional guiando la toma de decisiones y las diferentes actividades desarrolladas.

De esta manera se ve el compromiso del equipo de trabajo y directivos de la Cooperativa por mantener servicios de calidad a sus asociados y por la búsqueda constante de la mejora continua, demostrando la capacidad de adaptación a los diferentes escenarios presentes en cada uno de los ámbitos Organizacionales que impactan a la Cooperativa. En Coopsena se ha dado continuidad al negocio a pesar de los fuertes cambios e impactos dados por la pandemia de Covid-19.

El día 5 de noviembre de 2021 se realizó auditoria de seguimiento por parte del ente certificador ICONTEC, de la cual se obtuvo como resultado que teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos de la norma, la capacidad para asegurar que la Cooperativa cumpla con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema, el ICONTEC mantiene la Certificación en Gestión de Calidad a la Cooperativa.

### ❖ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

Coopsena está permanentemente comprometida con su Talento Humano y en la búsqueda de la conservación de su salud integral a nivel físico y mental. Para el 2021 se desarrollaron diversas actividades con miras a velar por la Seguridad y Salud de los trabajadores y a su vez dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 y a la resolución 0312 de 2019, al igual que las demás normas vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

Se tuvieron en cuenta los diferentes aspectos importantes relacionados con la gestión de riesgos laborales durante la emergencia sanitaria, dando cumplimiento a la Resolución 777 del 2021 acogiendo las medidas generales de autocuidado y de bioseguridad en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID-19.

Se realizó desinfección del edificio sede de Coopsena en el mes de julio/21 por parte de la empresa Laboratorios Kramer, durante todo el año se suministró de manera permanente a los empleados gel de manos, alcohol, tapabocas y se mantuvo el jabón de manos y toallas desechables en los baños.

Referente a capacitaciones se realizó inducción y reinducción del SG-SST a todo el personal, se realizó capacitación al COPASST y al Comité de Convivencia y a su vez se invitó durante el transcurso del año a todos los trabajadores para participar en las diferentes capacitaciones programadas por la ARL EQUIDAD.

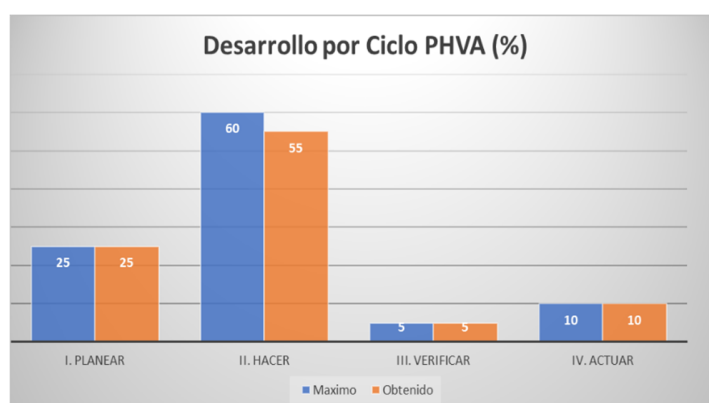
Se realizaron y se mantienen de forma permanente mediante correos electrónicos y el grupo de WhatsApp de todo el talento humano, campañas de motivación con frases e información que invita a llevar hábitos y estilos de vida más saludables.

Se realizó intervención de riesgo sicosocial mediante taller con psicóloga de control de Estrés y el desarrollo de actividades de bienestar para todos los empleados de la Cooperativa.

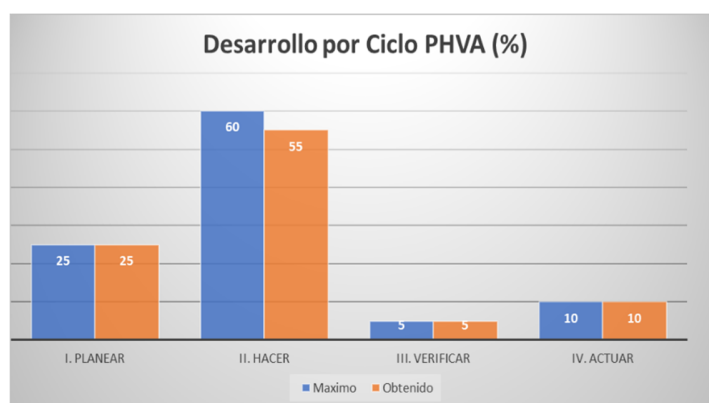
Se participó en el simulacro distrital de Autoprotección el día 7 de octubre de 2021 teniendo en cuenta las pautas establecidas por el gobierno nacional y brindando la información pertinente a los empleados.

Se ejecutó la toma de exámenes de ingreso a los trabajadores nuevos y los exámenes periódicos al personal antiguo, quedando pendiente la realización de las intervenciones necesarias de acuerdo a los resultados de los Informes de salud remitidos por la IPS Colmedicos. En el mes de diciembre se realizó inspección y mantenimiento de recarga de extintores, de acuerdo al programa de mantenimiento preventivo correspondiente al año 2021.

De conformidad con el Decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.4.6.31, se realizó Revisión por la Dirección al SG-SST. En cumplimiento del Decreto 1072 en su Artículo 2.2.4.6.29. Se realizó auditoria por parte de un profesional externo, en la auditoría realizada se pudo evidenciar el cumplimiento de los ítems establecidos en la resolución, con un puntaje del 95%



El 30 de noviembre de 2021 el Ministerio del Trabajo publicó la Circular 072 de 2021 en la cual informaba que se encontraba disponible el aplicativo para el reporte de la autoevaluación de estándares mínimos del SG-SST del año 2021. Atendiendo esta circular se realizó el respectivo reporte



## ❖ INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Coopsena continúa manteniendo las mejores relaciones con otras entidades del sector solidario afianzando sus vínculos comerciales. Destacamos a la Asociación Colombiana de Cooperativa - ASCOOP, que durante los últimos años nos ofrece temas de capacitación para directivos, asociados y empleados; igualmente el apoyo brindado por parte del Banco Coopcentral, con cupos de Crédito. Entidades como Equidad Seguros, Olivos Coopserfun, BANCOLDEX, brindan a la Cooperativa importantes servicios para el beneficio de la base social.

Como asociados de entidades del sector, se participó en las Asambleas Generales programadas por Equidad, Banco Coopcentral, Ascoop y Olivos – Coopserfun.

## ❖ PLAN ASOCIADOS REFERIDOS

Durante todo el año el Consejo de Administración mantuvo el programa de referidos, con el fin de incrementar la base social de Coopsena con la ayuda de nuestros asociados y las promotoras que atienden los diferentes centros de formación; los asociados que refirieron recibieron cada uno un bono por valor de \$30.000.

Todos los asociados que ingresan a la Cooperativa se comprometen a realizar el Curso de Economía Solidaria y reciben la certificación del curso que les permite acceder a todos los servicios de la cooperativa. Se entregaron 35 bonos a cada uno de los asociados que refirieron por valor de \$30.000 c/u, para un total de \$1.050.000.

Invitamos a todos los asociados a que se sumen a este plan y referian un nuevo funcionario Sena que cumpla con los requisitos establecidos en el estatuto vigente y así incrementar la base social de Coopsena.

## ❖ REGLAMENTOS INTERNOS.

Luego del estudio realizado por parte del Consejo de Administración y la Gerencia, se realizó la modificación y adecuación de los siguientes acuerdos, acorde con las normas vigentes y el Estatuto para dar una mejor atención a nuestros asociados:

- ✚ **Acuerdo 001-2021:** “Por medio del cual se prorrogan medidas prudenciales en materia de riesgo de crédito entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, aprobadas por el Consejo de Administración, mediante al acuerdo 009 de 2020 del 27 de agosto, que recogen el contenido de las Circulares Externas Nos. 17 y 18 de 2020 emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, para garantizar la protección de los intereses de los asociados, la solidez y la confianza en Coopsena.
- ✚ **Acuerdo 003-2021:** Por el cual se establece el Manual de Crédito y su Reglamentación. Con el fin de dinamizar la colocación de créditos, se ajustaron algunas líneas de crédito para revisar y ajustar condiciones, plazos, reduciendo las tasas de interés, lo anterior con el fin de dar beneficio a los asociados en esta época de pandemia.
- ✚ **Acuerdo 004-2021:** “Por medio del cual se crea el Reglamento del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito-SARC”. Se establecen las políticas para evaluar, clasificar, calificar, controlar y cubrir el riesgo de la cartera de créditos, así mismo directrices sobre el SARC, las funciones del Consejo, actividades, procedimientos, garantías, definir modalidades y líneas de crédito.
- ✚ **Acuerdo 005-2021:** “Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Comité de Riesgos de la Cooperativa Multiactiva del Personal del Sena Coopsena”.
- ✚ **Acuerdo 006-2021:** “Por el cual se reglamenta el artículo 7° en su literal g), del Estatuto Vigente. Se establecen las condiciones de ingreso, que requisitos se deben cumplir, condiciones de asociados con actividad independiente y todo lo relacionado con el aporte social para vinculación de los hijos de asociados mayores de 18 años.
- ✚ **Acuerdo 007-2021:** “Por el cual se reglamentan los auxilios de solidaridad de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA Coopsena”. Se incluyen aspectos de la nueva circular externa 022 de 2020, así mismo se modifican los auxilios vigentes de solidaridad por muerte del asociado, por muerte de los padres, cónyuge o compañero (a) permanente o hijos del asociado, por enfermedad terminal del asociado, o padres, o cónyuge, o compañero (a) permanente, o hijos del asociado y por calamidad doméstica
- ✚ **Acuerdo 008-2021:** “Por el cual se establece el Manual de Crédito y su Reglamentación. Se incluyen aspectos y cambios en cuanto a la capacidad de pago donde se revisan los ingresos de los asociados independientes, solvencia del deudor, garantías, novaciones, reestructuraciones, condiciones para estudio del crédito y en las líneas de crédito especialmente la línea de afiliación para el ingreso de los hijos de asociados.
- ✚ **Acuerdo 009-2021:** “Por el cual se reglamentan los Servicios de Educación de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA, Coopsena”.
- ✚ **Acuerdo 010-2021:** “Por el cual se reglamenta el funcionamiento del comité de evaluación de Cartera de Créditos de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA, Coopsena”.

## ❖ ADECUACIONES SEDE COOPSENA

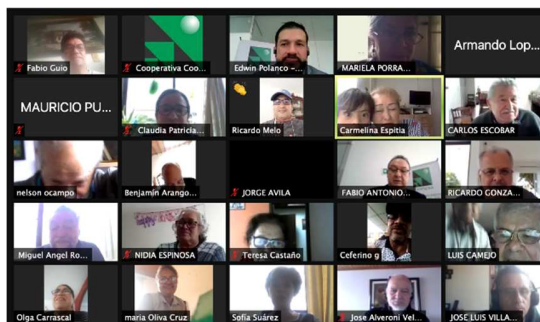
El Consejo de Administración aprobó realizar durante el último trimestre del año 2021, adecuaciones a las instalaciones de la Cooperativa así:

- Pintura general del edificio (oficinas, mantenimiento exterior, fachada, rejas), teniendo en cuenta que desde el año 2016 fecha en la que se hicieron las adecuaciones y nos trasladamos a esta nueva sede, no se ha realizado mantenimiento de pintura y a la fecha presentaba suciedad en sus paredes y filtraciones en ventanas y techos que requerían dicha intervención.
- Instalación de tres (3) nuevos puestos de trabajo para las áreas de Riesgos, Organización y métodos y Revisoría Fiscal, ubicadas en el piso cuarto de la edificación.
- Instalación de nuevo archivo en el piso cuarto de la edificación, con el fin de quitar peso al archivo principal del tercer piso.
- Reforma de las oficinas de gerencia y asistencia de gerencia, con el fin de hacerlas más funcionales y que principalmente el área de la asistente de gerencia cuente con una oficina independiente para la buena custodia de la información, estas oficinas están ubicadas en el tercer piso de la edificación.

- Instalación en el primer piso de la edificación, un mueble o módulo de recepción para cambiar la imagen de la entrada a la sede de la Cooperativa, concordante con las demás áreas especialmente las del segundo piso.
- Lavado general de cortinas de toda la sede.

## ❖ ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS 2021

Con la presencia de sesenta y dos (62) delegados y como se hiciera en el año 2020 y por causa de la pandemia covid-19, el pasado 27 de marzo de 2021, se llevó a cabo de forma virtual la LXXIV Asamblea General Ordinaria de delegados de Coopsena.



En la reunión de asamblea, se recibieron los informes de gestión del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal y se aprobaron los Estados Financieros por el año 2020 así como la Distribución de Excedentes. Por último, se tomaron importantes decisiones en beneficio de toda la base social.

## ❖ ENCUESTAS

Midiendo la calidad de los servicios ofrecidos en cuanto a créditos, actividades y beneficios, con el fin de identificar oportunidades de mejora y prestar un servicio con calidad, se realizó durante el año una encuesta, la cual fue aplicada vía correo electrónico. Relacionamos algunos resultados:

Para esta encuesta se recibieron 519 respuestas de asociados a la Cooperativa, divididas en 3 secciones: Servicio, Créditos y Obsequios.

### ○ PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cuanto a la pregunta de cómo considera el servicio prestado en la Cooperativa, es importante destacar que Coopsena tiene un alto grado de satisfacción con relación a los servicios ofrecidos, esto se puede evidenciar en la calificación buena y excelente que suma un 97.4%, superando los resultados del año 2021 en el cual se obtuvo un resultado de 95.23%.

En cuanto a la claridad de la información recibida por parte de los empleados de la Cooperativa, si bien es cierto que con relación a la información suministrada los resultados son sumamente alentadores recibiendo un 94.9% entre bueno y excelente, tenemos una inconformidad del 5.1%, la cual nos permite tomar acciones de mejora en cuanto a agilidad y asertividad al momento de atender o asesorar al asociado.

### ○ CRÉDITOS

Con relación a las diferentes líneas de crédito, las tasas de interés y los tiempos de desembolso que ofrece la Cooperativa, podemos evidenciar que las líneas ofrecidas son acorde de acuerdo a las necesidades de los asociados, se considera que las tasas están dentro de un buen rango, no obstante un 13% de los asociados que dieron respuesta considera que las tasas de interés no son las adecuadas, así mismo el tiempo de respuesta se considera entre bueno y excelente por el 93.7%, lo cual nos confirma la excelente labor que se está realizando desde el área de cartera, comercial y tesorería.

### ○ OBSEQUIOS

Al preguntar qué opinión se tiene de los obsequios de fidelidad para los asociados que entrega la Cooperativa, el 37.6% lo considera excelentes, el 50.4% manifiesta que son buenos y el 12% deficiente; con relación al bono para los hijos

menores de 12 años el 35% lo considera excelentes, el 59% manifiesta que son buenos y el 6% deficiente. En conclusión, los obsequios que entrega Coopsena son de muy buen recibo por la base social, sin embargo, dentro de las respuestas del rango deficiente se reciben sugerencias con relación al lugar para redimir los bonos y el monto destinado. En este rango respondieron 492 asociados.

○ **AUXILIOS**

En la encuesta 211 respuestas el 49% los considera excelentes, están conformes con los montos, satisfechos con los tiempos de respuesta y consideran que los auxilios entregados favorecen a la familia en general. 197 respuestas el 46% los considera buenos coincidiendo que hasta ahora algunos asociados no han hecho uso de los auxilios y consideran que los montos deberían ser un poco más altos; 16 respuestas el 5% los considera deficientes y coinciden que no sabían sobre estos auxilios. En este rango respondieron 424 asociados.

Finalmente, el 93,7% de los encuestados recomendarían todos los servicios que ofrece Coopsena a otras personas y dada la vinculación de los hijos de los asociados mayores de 18 años, el 89% de los encuestados contestaron que sí recomendaría a sus hijos ser parte de la Cooperativa de la gran Familia Sena.

❖ **PÁGINA WEB – PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)**

Las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRSF), fueron recibidas y atendidas por los diferentes procesos durante el año 2021, con el fin de determinar la conformidad de las respuestas e identificar oportunidades que conlleven al mejoramiento del servicio prestado al asociado.

Coopsena utiliza para el seguimiento y medición de la percepción de las partes interesadas; las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), las cuales adicionalmente pueden ofrecer información útil para el análisis del comportamiento de los mismos.

• **OBJETIVOS:**

- ✓ Realizar seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos, recibidos y tramitados en la Cooperativa.
- ✓ Verificar que lo solicitado por el asociado se le resuelva puntualmente.
- ✓ Verificar que los asociados reciban respuestas a los requerimientos en términos de calidad y oportunidad, satisfaciendo sus necesidades.

• **METODOLOGÍA:**

Se tuvieron en cuenta los requerimientos presentados ante la Cooperativa en el período comprendido entre enero a diciembre de 2021.

• **MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRS**

Los asociados de la Cooperativa utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Correos electrónicos y cartas. Durante el 2021 se recibieron principalmente por correo electrónico dadas las actuales condiciones de Pandemia generada por el covid-19.

TIPO DE P.Q.R.S.F.	
Peticiones	12
Quejas	4
Reclamos	5
Sugerencias	0
Felicitaciones	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>



En el año se recibieron un total de 23 requerimientos, los cuales fueron atendidos de forma oportuna por las áreas responsables. Se realizó seguimiento y verificación a cada uno de los requerimientos de los asociados a través de Matriz de PQRS, establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad. PQRSF correspondiente al año 2021:

#### **CONCLUSIONES:**

- Los empleados de la Cooperativa trabajan con el fin de prestar un servicio eficiente y satisfactorio a los asociados.
- Se evidencia una base social satisfecha con la prestación del servicio.
- De un ex asociado, se recibieron 5 solicitudes de las cuales 4 fueron interpuestas directamente en la Superintendencia de la Economía Solidaria y remitidas por el ente de supervisión a la Cooperativa. Se dio respuesta dentro de los términos establecidos, con una adecuada trazabilidad y con los correspondientes soportes de cada uno de los tramites que se realizaron dentro de la Cooperativa.
- Durante el 2021 el mayor número de requerimientos realizados por los asociados corresponde a peticiones, con una mayor concentración en el mes de agosto.
- Se presentaron en total de 23 PQRSF correspondiente al 0,8% de la base social.

Igualmente se concluye que la Cooperativa de conformidad con el acuerdo establecido, realiza un adecuado procedimiento y tratamiento de las quejas, reclamos, peticiones. Contamos con una página Web, que de forma permanente está actualizada con la información de las decisiones más relevantes generadas por parte de la administración, así como eventos dirigidos a la base social en Educación, Bienestar y Recreación, informes de gestión, líneas de crédito, estados financieros, acuerdos vigentes, SARLAFT, modificación de acuerdos, Estatuto, pólizas, convenios.

Invitamos a todos los asociados, para que visiten la página de internet [www.coopsena.com.co](http://www.coopsena.com.co) y estén enterados de todas las actividades de la Cooperativa.

#### **❖ REQUERIMIENTOS SUPERSOLIDARIA.**

Coopsena dio respuesta dentro de los términos establecidos con el apoyo de la Gerencia, su equipo de trabajo, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, a los requerimientos solicitados por parte de la Superintendencia de Economía solidaria en temas de solicitud de información financiera y quejas presentadas por parte de los asociados.

La Junta de Vigilancia con el apoyo de la Gerencia, dio respuesta a las quejas continuas durante todo el año de un exasociado con relación al retiro de Coopsena cruce aportes con obligaciones de crédito y la aplicación de pagos realizados de un crédito vigente, una vez analizadas las respuestas, sus soportes y por cumplir con lo solicitado y acorde con la normatividad vigente, se dieron por cerradas las solicitudes y archivo de las quejas por parte de la Superintendencia.

En los meses de junio y noviembre del año 2021, se recibieron comunicaciones por parte de la Superintendencia, cuyo objetivo fue realizar una evaluación financiera correspondiente a los resultados obtenidos por la Cooperativa con corte a los meses de diciembre de 2020 y junio de 2021 respectivamente, revelados a este dicho ente de Control a través del formulario oficial de rendición de cuentas establecida en el Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008. Cabe resaltar que las observaciones recibidas fueron de carácter general e informativo y se remitieron a la Cooperativa por parte de la Superintendencia con el propósito de que Coopsena efectuara una evaluación interna y adoptara las medidas preventivas conducentes a mitigar posibles situaciones de riesgo.

Se recibió requerimiento de envío de información adicional por parte de Coopsena, con el fin de dejar en firme el control de legalidad de la Asamblea de delegados, efectuada el 27 de marzo de 2021.

#### **❖ PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES LXXIV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS.**

El Consejo de Administración cumpliendo con las obligaciones establecidas en el Estatuto Vigente procedió a revisar y atender once (11) recomendaciones y proposiciones presentadas por nuestros delegados en la pasada Asamblea General realizada en el mes de marzo de 2021.

Los temas analizados según las recomendaciones presentadas fueron relacionados con: retomar actividades de bienestar y recreación en la medida que la pandemia lo permita, reglamentar ingreso de hijos de asociados, establecer algunos convenios en regionales, realizar encuesta para conocer las necesidades de los asociados.

### **❖ PROCESO DE EXCLUSIÓN ASOCIADOS ATENDIENDO RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA.**

En el año 2021 la Gerencia remitió a la Junta de Vigilancia el inicio de once (11) procesos de exclusión de asociados, con el fin de realizar el respectivo proceso de conformidad con el reglamento de cobranzas y el Estatuto vigente de la Cooperativa.

Estos procesos de exclusión se iniciaron, teniendo en cuenta los asociados presentaban mora superior a 120 días de conformidad con el Estatuto Vigente artículo 91 literal f, en concordancia con el artículo 90 literal i, y de conformidad con la Circular Básica Contable y Financiera; toda vez que los asociados, vulneraron el Estatuto, muy a pesar de los múltiples requerimientos realizados para que se pusieran al día con las obligaciones pendientes con Coopsena.

Se realizaron las acciones pertinentes como son notificaciones de inicio del proceso y el pliego de cargos, pero antes de que fueran recomendados por parte de la Junta de Vigilancia para exclusión al Consejo de Administración, estos asociados arreglaron la situación de la morosidad en sus créditos, en algunos casos decidieron cruzar sus aportes sociales con obligaciones de crédito y solicitar el retiro de la Cooperativa, en otros llegaron a acuerdos de pago con la administración. En conclusión, para el año 2021 Coopsena emitió una (1) resolución de exclusión.

### **❖ OPERACIONES DE CRÉDITO MIEMBROS PRIVILEGIADOS.**

Todos los asociados a la Cooperativa acceden a sus productos y servicios en las mismas condiciones, sin consideraciones especiales, no obstante al ser miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, empleados de la Cooperativa, catalogados como miembros privilegiados, sus operaciones activas de crédito y servicios por ser asociados de Coopsena, son previamente aprobadas por el Consejo de Administración y registrado en la acta correspondientes de acuerdo con lo establecido por las normas legales y el Estatuto de la Cooperativa.

Así mismo los valores depositados por los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, empleados de la Cooperativa por concepto de pago de aportes sociales, créditos y servicios, corresponden a valores recibidos y aplicados efectivamente a cada uno de los productos.

### **❖ ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO.**

Como Consejo de Administración y Representante legal, confirmamos que a la fecha no se registran eventos subsecuentes relevantes que pudieran afectar las cifras y los hechos económicos de la Cooperativa contenidos en el presente informe y que las cifras presentadas a ustedes en los estados financieros al 31 de diciembre de 2021, son fielmente tomadas de los libros y registros contables de la entidad y reflejan las transacciones y situación financiera al final del ejercicio.

Declaramos que, con corte al 31 de diciembre de 2021 no existen circunstancias que constituyan una amenaza real y objetivamente determinable para la continuidad de la Cooperativa Coopsena.

## **PROSPECTIVA PARA EL AÑO 2022**

Conforme al desarrollo de las estrategias y objetivos definidos en la Planeación Estratégica de la Cooperativa se espera incrementar la base social con funcionarios del Sena y la reglamentación para el ingreso de los hijos de asociados mayores de 18 años en cumplimiento de las condiciones establecidas en el acuerdo correspondiente, de igual forma retomar las actividades de Bienestar, Recreación y Educación para el beneficio de toda nuestra base social, en la medida que se nos permita luego de la situación presentada por la pandemia Covid-19.

Mantener el crecimiento constante como lo hemos tenido durante los últimos años, de los estados financieros en aportes sociales, en colocación de cartera, en capital institucional, en innovación tecnológica al servicio de los asociados, que permitirá a la Cooperativa mantenerse en el mercado y ser una de las entidades más importantes al servicio de toda la Familia Sena.

Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas por los entes de supervisión, vigilancia y control de la normatividad aplicable a nuestra Cooperativa.

- ❖ Dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, se informa que el software que utiliza la Cooperativa, está debidamente licenciado.
- ❖ La Cooperativa no restringe o tiene políticas sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de Coopsena para su pago, en cumplimiento de la Ley 1676 de agosto de 2013.
- ❖ Coopsena ha dado cumplimiento a la Ley de Protección de datos personales "Ley de Habeas Data", Ley 1581 de 2012, respecto a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

El Consejo de Administración agradece a los integrantes de la Junta de Vigilancia por su acompañamiento en las reuniones tanto del Consejo como de los diferentes comités de apoyo, con su apoyo le cumplimos a nuestros asociados; a los integrantes de los comités también por su esfuerzo y apoyo, al Revisor Fiscal en la presentación de sus informes y recomendaciones, a nuestra nueva Contadora por sus informes contables, financieros y el apoyo en el segundo semestre, al Asesor Jurídico y a nuestro talento humano que durante el año demostraron responsabilidad, compromiso, esfuerzo y dedicación para atender a toda la base social.

El agradecimiento es muy especial a todos los asociados por creer y confiar en Coopsena, por su fidelidad a la Cooperativa, en medio de las situaciones tan difíciles que nos tocó enfrentar, teniendo en cuenta que la mayor parte del año la atención de los servicios fueron de forma virtual, sin embargo respondieron a todos y cada uno de los retos planteados y sentimos muy de cerca su acompañamiento, como administradores tenemos un deber de fidelidad que estamos obligados a cumplir frente a la Institución y frente a ustedes, buscando propender por la estabilidad económica y social de Coopsena.

A los asociados que en medio de esta pandemia partieron hacia la eternidad Q.E.P.D, a sus familiares y amigos Dios les conceda mucha fortaleza.

Con el apoyo de todos ustedes, Coopsena permanecerá en el tiempo aplicando los principios de equidad y solidaridad, solos nos queda decirles Gracias, **MUCHAS GRACIAS**.

Un fraterno y solidario saludo,

  
**FABIO ANTONIO REYES CASTAÑEDA**  
Presidente Consejo de Administración

  
**EDGAR EDWIN POLANCO BOTELLO**  
Representante Legal

El presente Informe de Gestión Económica y Balance Social por el año 2021, fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración en forma unánime, en sesión del día 28 de febrero de 2022, según acta No. 003-2022.