

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COLOMBIANA **NIT.900.068.438-1**

INFORME DE GESTIÓN PERIODO 2021.

Dando cumplimiento al Estatuto de la Cooperativa y de conformidad con las normas legales vigentes (artículo 46 y 47 de la ley 22 de 1995 y la ley 603 de 2000), presentamos a los asistentes a la XVI Asamblea General Ordinaria de Delegados el informe de gestión donde se describen las actividades más relevantes ejecutadas durante el período 2021.

El informe contiene la siguiente información:

1. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA.
2. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO.
3. OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS Y ADMINISTRADORES.
4. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COOPERATIVA

1 EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA.

1.1 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO NACIONAL.

Empezaba el año 2021, y con este, el pensamiento positivo que sería el año del crecimiento económico y la reactivación económica. El gobierno nacional auguraba un año de nuevas oportunidades. Las empresas, los comerciantes y los hogares colombianos mantenían su firme esperanza en lograr una estabilidad económica en el denominado, año de la reactivación. Sin embargo, no pasó mucho tiempo para que diferentes hechos económicos proyectaran lo que en realidad sería el desarrollo económico del país para el año 2021.

1.1.1 Toque de queda.

El crecimiento exponencial del índice de contagios preocupaba al gobierno nacional y a las alcaldías municipales. Al 31 de diciembre de 2020 habíamos alcanzado la cifra de nuevos casos de contagio diario alrededor 16.314, considerada hasta ese momento la más alta del país. Motivo por el cual las autoridades de salud, las administraciones municipales y departamentales comenzaron a tomar medidas e implementar restricciones de movilidad mediante los toques de queda y cuarentenas estrictas para disminuir las cifras de contagio, dichas medidas se extendieron hasta los primeros meses del año 2021.

1.1.2 Paro Nacional.

A finales del mes de abril del 2021, la indignación de los colombianos se manifestó a lo largo de varias ciudades del país a raíz de la polémica reforma tributaria que fue radicada el 15 de abril de 2021 por el gobierno del presidente Iván Duque. Esta pretendía imponer de manera arbitraria el aumento del costo de vida de los colombianos mediante el impuesto del IVA a productos básicos de la canasta familiar, aumentar el costo de bienes y servicios como el combustible, internet, servicios funerarios, ampliar la base gravable del impuesto de renta, entre otros. Todo ello con el argumento de obtener recursos para

poder continuar con los programas asistencias a la población más pobre del país y a quienes lo habían perdido todo a causa de la pandemia.

Una vez más la economía del país se vio afectada por los bloqueos, la escases, la destrucción a bienes públicos y privados, la propagación de contagios, entre otros. Como resultado de todo esto, las pérdidas económicas estuvieron alrededor de los 6,2 billones de pesos según los cálculos del gobierno. Lo cual indica que cada día de protestas representó una pérdida diaria de 484 millones de pesos.

1.1.3 Esquema de vacunación.

Según reporte del ministerio de salud y protección social con corte al 16 de diciembre de 2021, presentó los avances en la ejecución del plan de vacunación contra el COVID-19 con un total de 62 millones de dosis aplicadas. Menciona además el reporte, que tan solo el 35% de la población completaron su esquema con las dos dosis. Lo que indica que aun el 65% de los vacunados se encuentran en la primera fase de su esquema, es decir la primera dosis. Según el gobierno, este avance en la vacunación permite pensar en cifras muy optimistas para la economía, pues al cierre del 2021 se lograría la inmunidad de rebaño vacunando como mínimo el 70% de la población. Lograr la inmunidad de rebaño es importante para impulsar la recuperación y reactivación económica.

1.1.4 Desempleo.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la tasa de desempleo al cierre del año fue del 13,7 %, lo que representó una disminución de 2,2 puntos porcentuales frente a la cifra registrada para 2020 (15,9 %). Por otra parte, la población ocupada del país fue 21,1 millones de personas, lo que significa una variación del 6,3 % frente a los 19,9 millones de 2020.

1.1.5 Reactivación económica.

Llega el segundo pico de la pandemia y las nuevas medidas de aislamiento preventivo tendrían su impacto negativo para el primer trimestre del 2021. Las agremiaciones de los diferentes sectores de la economía y los analistas financieros del país vaticinaban el impacto financiero negativo derivado de las restricciones para la reapertura económica. Según en un artículo de la revista Semana en su página web del 20 de enero del 2021, casi el 40% de los comerciantes esperaban aumentar sus ventas durante los tres primeros meses del año, pero infortunadamente esto no sucedió por las medidas de restricción que no permitieron dar apertura al comercio de la manera esperada. Debido a esto, se presentó una caída de -0,25% en la confianza de los comerciantes para sacar a flote la economía de sus negocios. Afortunadamente para finales del año 2021 el 91% del comercio retomó sus operaciones al 100%.

Transcurría el segundo semestre y la economía comenzaba a reflejar una recuperación satisfactoria. El gasto de los hogares colombianos comenzó a ocupar cifras que reflejaban el nivel de confianza en la reactivación y el empleo. Es así como en el tercer trimestre del año, el 72.5% del PIB del tercer lo representaba el gasto o consumo de las familias, que en su mayoría provenía de créditos.

Por otra parte, el comercio al mes de septiembre había obtenido una variación positiva en ventas del 20,4%. Los 3 días sin IVA promovidos por el gobierno superaron las expectativas de ventas, siendo los artículos de tecnología, calzado y ropa con mayor

participación. El regreso a la presencialidad en colegios, universidades y en las empresas, también fue un factor que influyó en la reactivación del comercio y de la economía en general.

La transformación digital y el comercio electrónico continuó creciendo, ampliando su participación y conectándose con las necesidades de los usuarios. Dentro de los casos más representativos de éxito se encuentra la plataforma Rappi, quien por su innovación, accesibilidad y medios de pago, terminó siendo una de las plataformas que más incentivo el consumo.

1.1.6 Tasas de interés y tasa de cambio.

La tasa de intervención de política monetaria es la tasa de interés mínima que el Banco de la República cobra a las entidades financieras por los préstamos que les hace mediante las operaciones de mercado abierto. Esta tasa es el principal mecanismo de intervención de política monetaria usado por el Banco de la República para afectar la cantidad de dinero que circula en la economía. Su comportamiento tuvo fluctuaciones importantes que jugaron un papel importante en la dinámica de crecimiento de la economía. Empezamos el año 2021 con una tasa del 1,75%. Esta se mantuvo estática durante el primer semestre. En octubre tuvo su primera variación, pasando al 2%. Luego en el mes de noviembre incrementó 5 puntos ubicándose en el 2,5%. En el mes de diciembre tuvo dos variaciones más hasta cerrar el año en el 4%.

De acuerdo con el reporte del Banco de la República, las tasas de captación y colocación cerraron de la siguiente manera:

Captación:

- 2,55% E.A. a 30 días.
- 2,62% E.A. a 60 días.
- 2,92% E.A. a 90 días.
- 3,57% E.A. a 180 días.
- 4,30% E.A. a 365 días.
- 5,09% E.A. Mayor a 365 días

Colocación:

- Adquisición de Vivienda diferente de VIS 9,32% E.A.
- Adquisición de Vivienda VIS 10,83% E.A.
- Créditos de Consumo 17,73% E.A

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM), tuvo su mayor variación en el segundo semestre en los meses de noviembre y diciembre, ubicándose alrededor de los \$4.023.

1.1.7 Inflación (IPC).

Durante el primer trimestre el IPC se mantuvo sobre el promedio del 1,65% pero a medida que se iba reactivando la economía la demanda de bienes y servicios se disparó. Sin embargo, era mayor la demanda que la oferta y muy pronto se comenzó a notar escases en las diferentes cadenas de abastecimiento. Esta situación, se produjo debido a la crisis logística en China, lo cual hizo que el indicador empezara a subir de tal manera que al cierre del año este se ubicara en el 5,62%. Poco a poco, y a medida que iba

transcurriendo el año, los colombianos empezamos a notar el alza en los productos, bienes y servicios. Los alimentos, que representan un gran porcentaje en el total del IPC, fueron los más afectados por la escases y en relación directamente proporcional se evidenció el incremento de los precios.

1.1.8 Producto interno bruto (PIB).

El producto interno bruto, más conocido como el PIB, es el valor total de bienes y servicios finales producidos por el país durante un trimestre definido. Este indicador nos permite analizar la evolución, la tendencia y las transformaciones estructurales de la economía. El último informe emitido por el DANE, menciona que en el tercer trimestre de 2021 el PIB creció el 13,2% respecto al mismo periodo de 2020. Sin embargo, en todo lo corrido del año 2021 presenta un crecimiento del 10,3%.

Las actividades económicas que más contribuyeron a la dinámica de crecimiento fueron:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento, alojamiento y servicio de comida crecieron un 33%. Este grupo contribuyó 5,7 puntos porcentuales en la variación anual.
- Industrias manufactureras crecieron el 18,8%, contribuyendo 2,4 puntos porcentuales en la variación anual.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales creció 8,0% y contribuye 1,4 puntos porcentuales a la variación anual.

Las expectativas de los analistas, incluso del director del DANE, es la de mantener una media del 12,6% en el crecimiento anual y un escenario pesimista del 11,9%.

1.1.9 Incremento del salario mínimo mensual legal vigente.

Finalmente, el 15 de diciembre de 2021, el gobierno emite el decreto 1724 sobre el incremento del % del SMMLV para el año 2022. Este se definió sobre la cifra de 2 dígitos, con un aumento definitivo del 10,07%, equivalente a \$1.000.000. Si bien es cierto que es un incremento significativo, no es real. Pues si tenemos en cuenta que la inflación se ubicó en el 5,62% el incremento neto corresponde al 4,38%. Sin embargo, Colombia tiene el menor índice de inflación de la región mientras que en los otros países la mayoría se ubicó sobre el 20%. Lo cierto es que este aumento es un espejismo de la realidad, ya que la mayoría de los precios en bienes y servicios, así como la mano de obra se definen en SMMLV, lo cual hace que se disparen los precios en la mayoría de los sectores de la economía del país.

1.2 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR SOLIDARIO.

Los siguientes datos fueron tomados de los informes y boletines presentados por FOGACOOOP y la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) durante el año 2021. Algunos fueron tomados de forma textual con el objetivo de conservar su esencia, otros de manera resumida y analítica. A continuación, se mencionan los aspectos más relevantes que a criterio de las entidades, representaron los hechos más importantes en materia de riesgos, así como de la situación financiera de las entidades vigiladas.

El año 2021 se caracterizó por la enorme carga regulaciones y requerimientos por parte de los entes de control y vigilancia. Parte de esto, fue debido a la materialización de

eventos de riesgo operativo en algunas entidades del sector solidario que impactaron su situación financiera. El elemento más común en estos eventos fue la concentración de funciones, las políticas de la seguridad de la información y herramientas TI poco apropiadas para salvaguardar la información de las Cooperativas, en especial las de menor tamaño.

El 28 de diciembre de 2020 la Superintendencia de la Economía Solidaria actualizó la Circular Básica Contable y Financiera, mencionando allí la manera de operar en la implementación del sistema de riesgo de cartera, operación, liquidez, mercado y SARLAFT. En dicha actualización se estableció las obligaciones de los representantes legales, consejeros de administración, y establece responsabilidades para las instancias de control, en particular la revisoría fiscal y la auditoría interna.

En cuanto al riesgo operativo, que se entiende por la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas, ausencias o inadecuaciones en los procesos, el recurso humano, la tecnología, la infraestructura física, o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Cabe resaltar que el riesgo operativo también puede impactar el riesgo legal y el riesgo reputacional de las Cooperativas.

Al cierre del primer semestre de 2021, el grupo de Cooperativas estaba conformado por 182 entidades, 5 vigiladas por la Superintendencia de la Economía Financiera y 177 vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria. El número de asociados ascendía 3.693.014 asociados con aportes sociales por \$4.2 billones de pesos, la cantidad de ahorradores correspondía a un total de 3.438.161 ahorradores, con depósitos por \$13.3 billones de pesos y 1.177.446 deudores con una cartera por valor de \$17.2 billones de pesos.

Los activos, pasivos y patrimonio registraron caídas en la dinámica de crecimiento en los últimos meses del 1er semestre de 2021. Este descenso en la dinámica de crecimiento observada en el balance obedeció a la incertidumbre de la reactivación económica y el paro nacional que inició el 28 de abril.

Al cierre de junio de 2021, el saldo de los activos registró un crecimiento anual del 5.28% constituyéndose en el más bajo de los últimos 30 meses; los pasivos alcanzaron el 7.45% y el patrimonio obtiene una variación anual de 0.98%

La caída de los excedentes que se presentó en el 2020 en las cooperativas en general fue levemente contrarrestada con una tasa de crecimiento de 12,42% frente al mismo período del año anterior, pasando de \$186.271 millones en 2020 a \$209.411,2 millones en 2021.

La pérdida de participación de la cartera dentro del activo total cedió terreno, la cartera bruta dentro del activo total a junio de 2021 bajó su participación al 79% y los activos líquidos incrementaron al 21%. Esta recomposición se presentó principalmente por la contracción del crédito debido a la pandemia, tanto en la oferta, como en la demanda de créditos.

Con respecto al pasivo, los depósitos y obligaciones financieras apalancaron el 68% de los activos de las cooperativas, dentro de los cuales los depósitos aportaron el 61%. El capital social participó con el 19,1% a junio de 2021.

El indicador de calidad de cartera creció desde marzo de 2020, con cierta volatilidad, cerrando el 1er semestre de 2021 en el 7.9%; sin que mostrara señales de recuperación al cierre del año. Los niveles de cobertura de la cartera en riesgo se mantuvieron por encima del 100%, a junio de 2021 era del 102.4%.

En conclusión, al cierre del año el sector en general mantuvo sus principales cifras e indicadores en niveles positivos; pero la baja demanda del crédito y la reactivación económica, generaron grandes retos para las cooperativas de ahorro y crédito. Uno de los principales desafíos es el de mejorar la calidad de la cartera, incrementar la base social y ampliar la oferta de servicios a través de la innovación, fortalecer la gestión de riesgos y fomentar la colocación de créditos en niveles de riesgo aceptables.

1.3 INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA.

La administración basada en riesgos se enfoca en la gestión de identificar, analizar, valorar, medir, controlar y monitorear todos los riesgos inherentes asociados al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa. Por lo tanto, es la base fundamental para el adecuado desarrollo e implementación de todos los sistemas de administración de riesgos por parte de las organizaciones vigiladas.

1.3.1 Percepción del riesgo.

Existen modelos e indicadores que miden el riesgo potencial de incurrir en la materialización de operaciones que afecten continuidad o permanencia de una Cooperativa. Para tal fin, el Fondo de Garantías FOGACCOOP, quien es la encargada de proteger la confianza de los ahorradores, ha diseñado una serie de indicadores bajo el modelo de la metodología CAME y MAT que permiten medir el riesgo global y su calificación que representan las entidades vigiladas.

1.3.2 MAT.

Es un modelo de alerta temprana que se apoya en herramientas estadísticas que permite inferir la posibilidad de fallido de una cooperativa en función de un conjunto de indicadores financieros que el modelo identifica previamente como los predictores óptimos de un evento de quiebra (Cesación de pagos, quebranto patrimonial, relación de solvencia inferior al mínimo requerido, entre otros). Además es uno de los criterios de evaluación del Fondo. La escala del MAT va del 0% al 100%, se considera riesgo alto un MAT igual o superior al 75%.

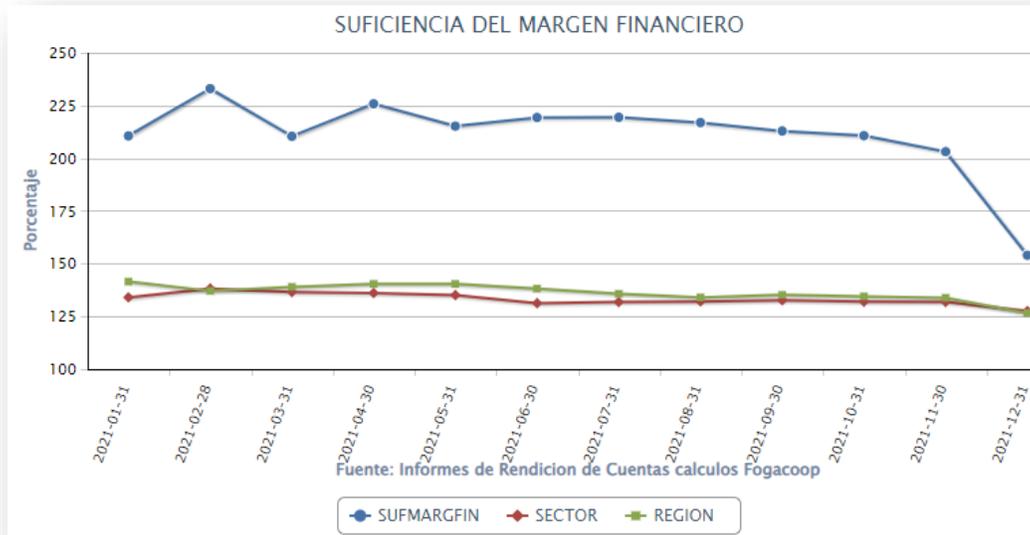
El MAT evalúa la estructura, la eficiencia y la rentabilidad de las entidades, dándole mayor peso a la estructura. Los indicadores que componen el MAT son:

SIGLA DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN
SUFMARGFIN	Suficiencia del Margen Financiero
DEP/CART	Depósitos a Cartera
MARGTOT	Margen Total

1.3.2.1 Suficiencia del margen financiero.

Mide la capacidad de la entidad para cubrir sus costos operacionales con los excedentes generados por la actividad financiera (ingresos menos egresos financieros) y

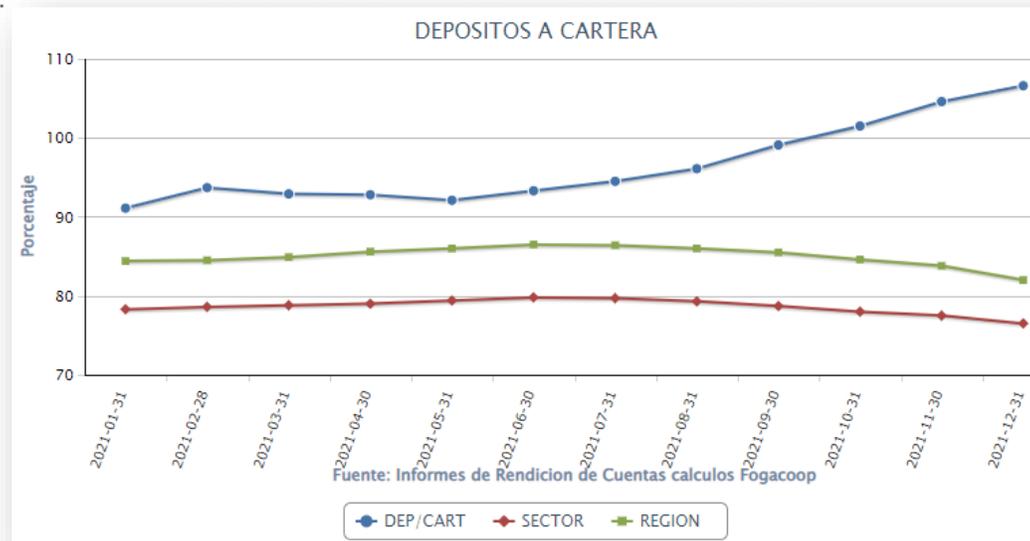
complementariamente la capacidad para asumir efectos negativos sobre el margen de intermediación o el costo de administración del activo. Se considera como riesgo alto la suficiencia del margen financiero inferior al 100%.



Según la gráfica, la Cooperativa se encuentra en riesgo bajo ya que su indicador permanece por encima del 100%, manteniéndose en gran ventaja sobre el sector y la región. Vemos como durante el año se mantuvo incluso por encima del 200% y al cierre del año el indicador de la Cooperativa fue del 154%. Esta caída en la curva se presentó por los ajustes habituales de fin de año tales como el aumento de provisión, anticipándonos al impacto que tendrá la implementación del modelo de pérdida esperada que empieza a regir en 2022 y al anticipo de los gastos de asamblea del 2022. Por otro lado, vemos como el sector y la región mantuvieron su indicador por debajo del 150% representando mayor riesgo para el fondo.

1.3.2.2 Depósito a Cartera.

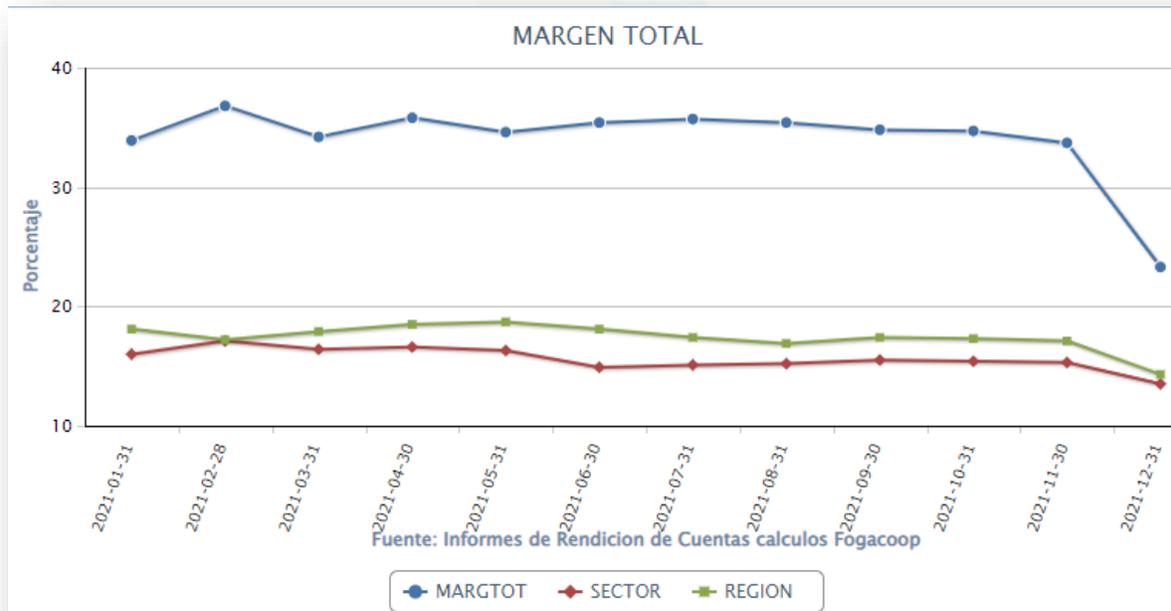
Este indicador señala la proporción de los depósitos totales frente al total de la cartera neta.



Durante el año 2021, la Cooperativa mantuvo sus depósitos (Pasivos) por mayor valor que sus saldos en cartera (Activos). Por lo tanto su indicador estuvo por encima del sector y de la región, terminado el año en el 106,6% mientras que el sector y la región en 76,5% y 82% respectivamente. Esta situación se presenta en parte, por los valores representativos en depósitos que poseen los asociados persona Jurídica y el límite en la base social de personas naturales de la Cooperativa para diversificar los productos de crédito. Sin embargo, esta situación se ha presentado desde la creación de la Cooperativa, más no representa un riesgo potencial dado el compromiso de las personas jurídicas para apoyar el crecimiento socioeconómico de sus empleados e iglesias. Otro factor que afectó el indicador durante el año 2021 fue la dinámica de la colocación de cartera la cual estuvo relacionada con la reactivación económica y el espíritu conservador de los asociados al solicitar nuevos créditos.

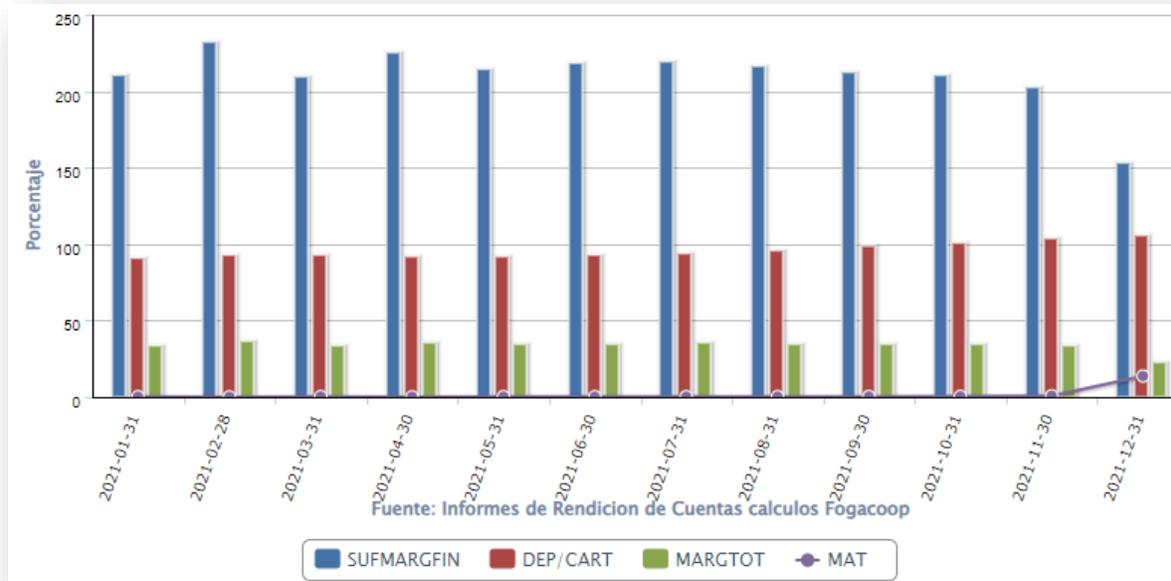
1.3.2.3 Margen Total.

Este indicador muestra que proporción de los ingresos totales de la cooperativa corresponden a los resultados del ejercicio. Para ser negativo este indicador, se necesita que la entidad presente perdidas en el ejercicio e indicaría que los ingresos totales de la entidad no son suficientes para cubrir los gastos.

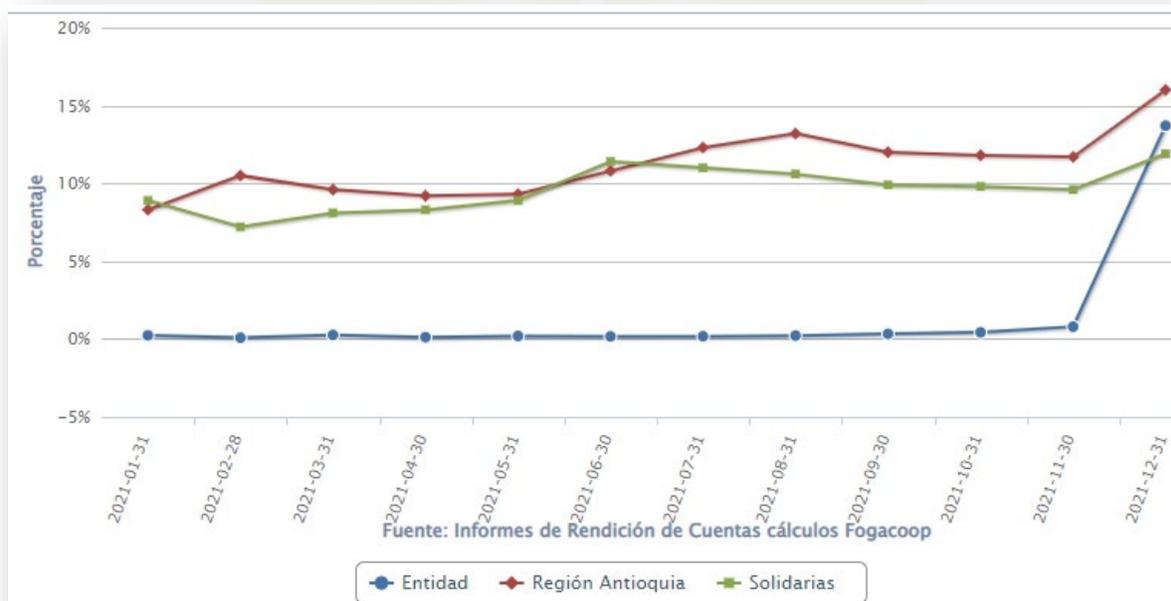


La gráfica muestra como la Cooperativa durante el año se mantuvo por encima de los resultados del sector y la región. Esto demuestra que los ingresos totales fueron suficientes para cubrir los costos y gastos de la operación. Al cierre del ejercicio el indicador para la Cooperativa fue del 23,3% mientras que para el sector y la región fueron del 13,5% y 14,3% respectivamente.

La siguiente gráfica señala que la Cooperativa se encuentra en un nivel bajo en la percepción del riesgo en su estructura, eficiencia y rentabilidad, ya que su indicador MAT se encuentra en el 13,7% siendo el 75% un indicador de riesgo alto en una entidad.



Como podemos observar en la siguiente gráfica, la Cooperativa mantiene su nivel de percepción de riesgo por debajo del sector que es del 16% y el de la región el 11,9%.



1.3.3 CAME.

Con el CAME se busca calificar el desempeño de las cuatro áreas principales de la actividad financiera: (C) “capital” la estructura patrimonial, (A) “assets” calidad de los activos, (M) “Management” administración y (E) “Earnings” rentabilidad.

Cada una de las áreas es evaluada por uno o varios indicadores, cuyo resultado es calificado de acuerdo con su ubicación dentro de uno pivotes o rangos establecidos previamente y que determinan su calificación entre 1 y 5, siendo 1 la calificación de mínimo riesgo y 5 la calificación de riesgo extremo. La calificación global de riesgo de la Cooperativa es el promedio aritmético de las calificaciones individuales de cada una de las áreas mencionadas, así:

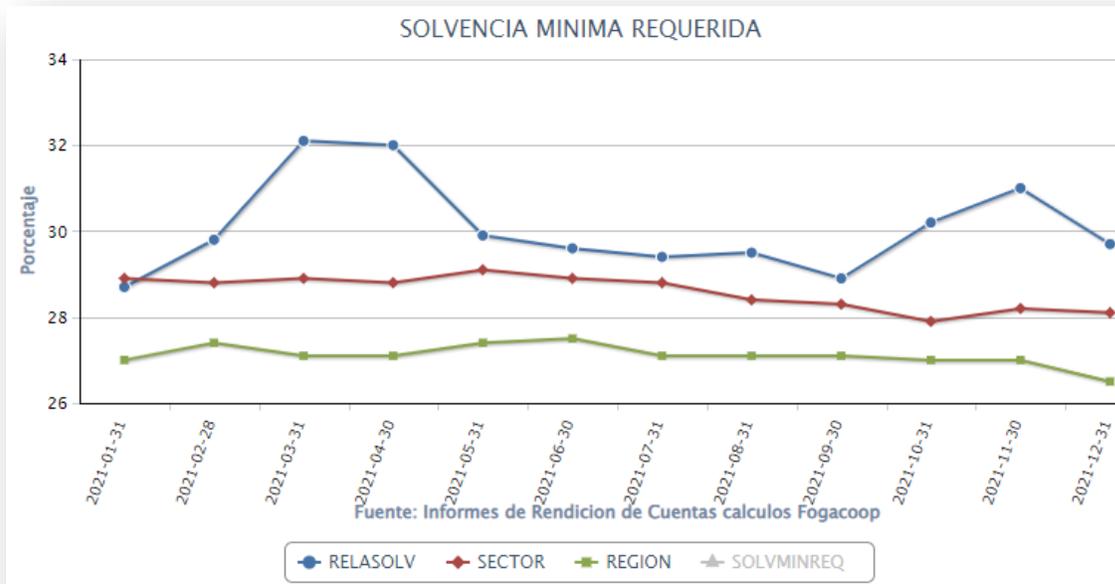
AREA	SIGLA DEL INDICADOR	INDICADOR QUE UTILIZA
Capital	RELASOLV	Relación de Solvencia
Calidad de los Activos	INDCALCARTERA	Indicador de Calidad de la Cartera
Rentabilidad	MARGTOT	Margen Total
Administración	ACT PROD/PAS COST	Activo Productivo a Pasivo con Costo
Costo de Agencia	AGENCIA	Utiliza los siguientes indicadores: DEP/CART- Depósitos a Cartera CART/ACT - Cartera a Activos ACTFIJ/ACT – Activo fijo a Activo SUFMARGFIN - Suficiencia del Margen Financiero

1.3.3.1 Capital.

El indicador más utilizado para medir el grado de capitalización es la relación de solvencia y su calificación depende de su relación frente al margen de solvencia mínimo requerido. Entre más alto sea su resultado se identifica con menor riesgo, pues se presume que la Cooperativa tiene un mayor cubrimiento de sus activos considerados como riesgosos.

1.3.3.1.1 Relación de Solvencia.

Mide la capacidad de la entidad para con su capital cubrir las pérdidas que se puedan generar de la administración de los activos.



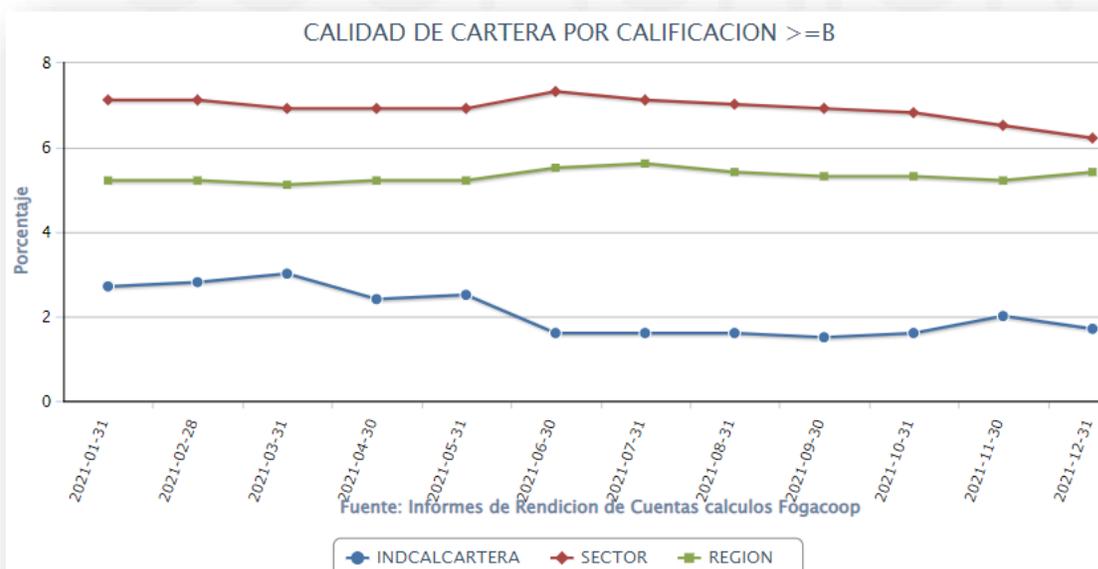
La solvencia mínima requerida por la Superintendencia de la Economía solidaria es del 9%, COOMUNION mantuvo su indicador por encima del 28,1% del sector y el 26,5% de la región. Al cierre del ejercicio la Cooperativa finalizó con un indicador del 29,7%.

1.3.3.2 Calidad de los activos.

La calidad de los activos se mide como la calidad de su cartera, entre más alto sea el indicador de calidad de cartera, mayor riesgo crediticio y por ende mayor calificación asignada dentro del CAME, pues debe tenerse en cuenta que la cartera de crédito es el principal activo de las cooperativas y de su calidad dependen en buena parte los excedentes y la capacidad de repago de los depósitos.

1.3.3.3 Indicador de calidad de cartera.

Este indicador se calcula como la proporción del monto de la cartera con calificación diferente de A o cartera con calificación en riesgo respecto del total de la cartera bruta.



Durante el primer semestre del año 2021, el indicador de calidad se mantuvo sobre el 2,15% en promedio, mientras que, en el segundo semestre, producto de la reactivación económica, la gestión de cobranza, entre otros, el indicador estuvo por debajo del 2% y al cierre del periodo 2021 el indicador se ubicó en el 1,66%. Es importante resaltar que el sector alcanzó niveles del 6,2% y para el año 2022 se estima que este indicador pueda llegar a niveles cercanos al 9%. La modalidad de libranza, aunque no es una garantía, es un gran aliado para mantener niveles inferiores a los del sector y la región.

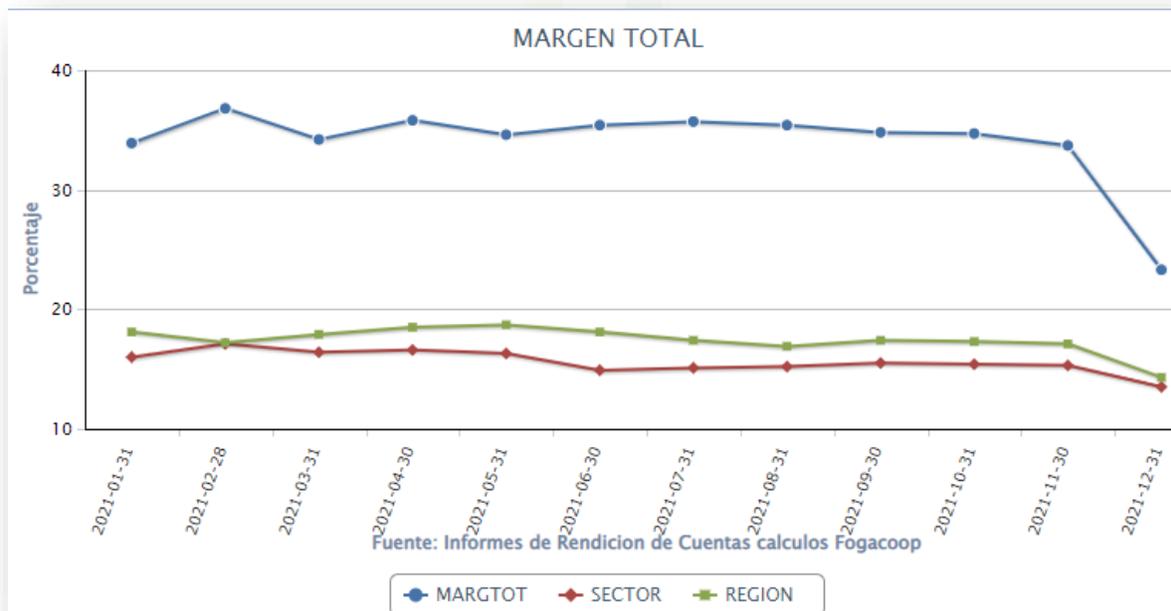
1.3.3.4 Rentabilidad.

En el área de rentabilidad se utiliza el indicador de margen total. Entre mayor sea su resultado se refleja menor riesgo, pues, se observa una mayor capacidad de generar excedentes.

1.3.3.4.1 Margen total.

Indica que porcentaje de los ingresos totales de la cooperativa quedan disponibles para invertir en el balance social y el fortalecimiento patrimonial, después de cubrir todos los costos y gastos operacionales y no operacionales.

Para ser negativo este indicador, se necesita que la entidad presente pérdidas en el ejercicio e indicaría que los ingresos totales de la entidad no son suficientes para cubrir los gastos.



La gráfica muestra como la Cooperativa durante el año se mantuvo por encima de los resultados del sector y la región. Esto demuestra que la entidad se mantiene en riesgo mínimo y que cuenta con los recursos para invertir en el balance social y el fortalecimiento patrimonial a través de su utilidad. Al cierre del ejercicio el indicador fue del 23,3% mientras que para el sector y la región fueron del 13,5% y 14,3% respectivamente.

1.3.3.5 Administración.

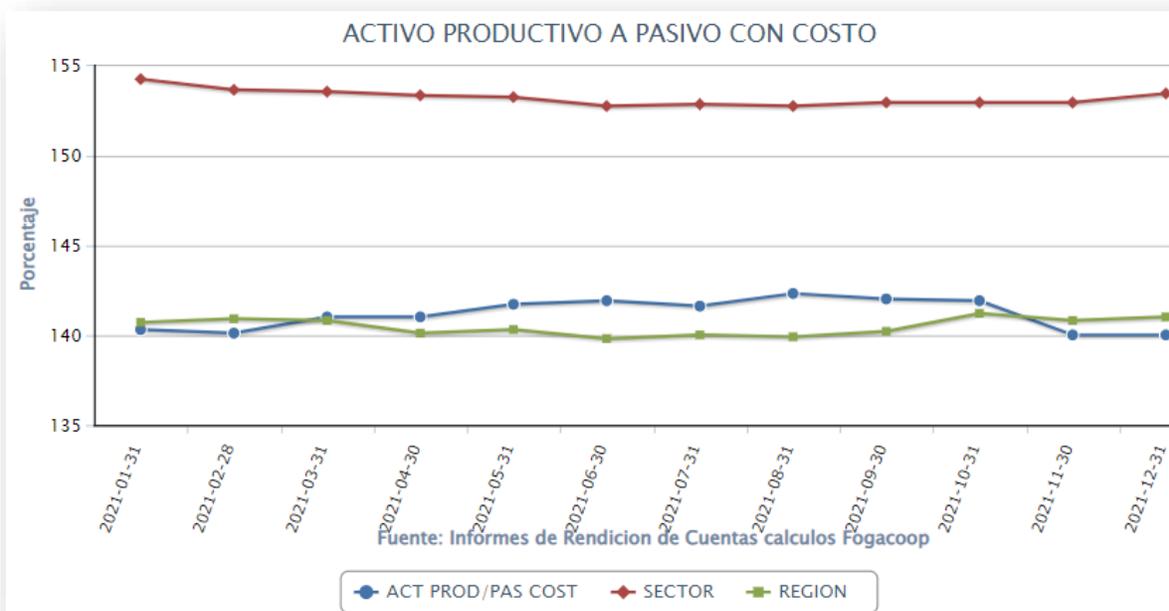
La calidad de la administración de una cooperativa es evaluada desde dos puntos de vista:

1.3.3.5.1 Estructura.

Se mide el impacto que generan las decisiones de la administración sobre la estructura productiva, pero que se realiza a través del indicador activo productivo a pasivo con costo.

1.3.3.5.2 Activos productivos a pasivos con costo.

Muestra la capacidad de la entidad de transformar sus pasivos con costo en activos productivos o generadores de ingresos. Se considera para el sector cooperativo una relación adecuada a partir del 140%.



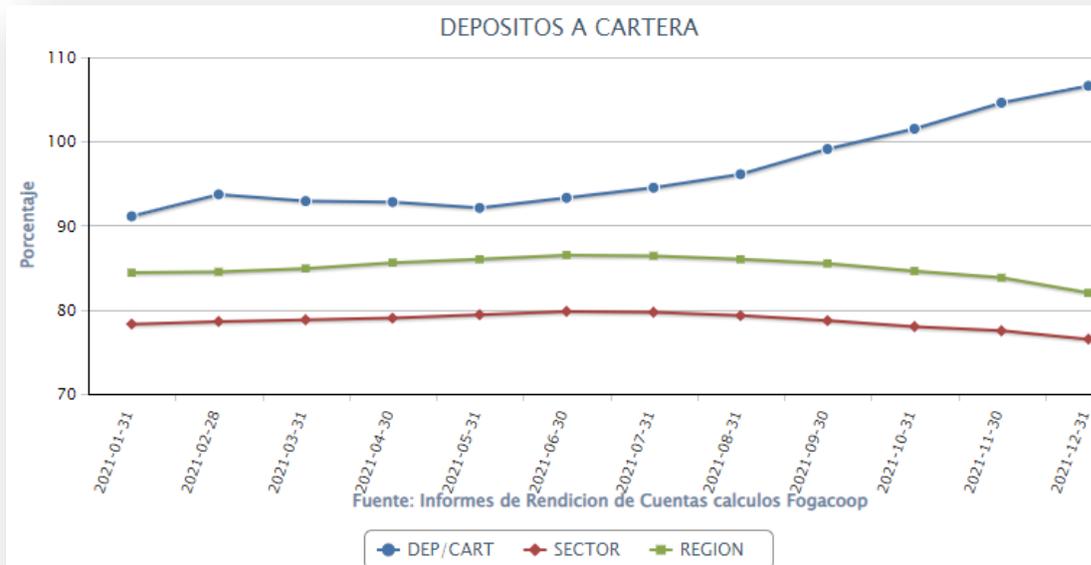
Al finalizar el año, la Cooperativa terminó con un porcentaje del 140%. Vemos que el sector finalizó sobre el 153,4% y la región el 141%. Notamos allí que, aunque estuvo por debajo del sector, se mantuvo sobre el mínimo requerido por el fondo.

1.3.3.6 Costos de agencia.

Se mide el impacto que generan las decisiones de la administración sobre la eficiencia de la cooperativa. Este proceso que se realiza a través de cuatro indicadores financieros, a saber: *relación de depósitos a cartera*, *relación de cartera a activos*, *relación de activo fijo a activo* y la *suficiencia del margen financiero*. La calificación asignada al costo de agencia es el resultado del promedio aritmético de la calificación de los 4 indicadores que la componen.

1.3.3.6.1 Depósito a cartera

Es un indicador de estructura que señala la proporción de los depósitos totales frente al total de la cartera neta.



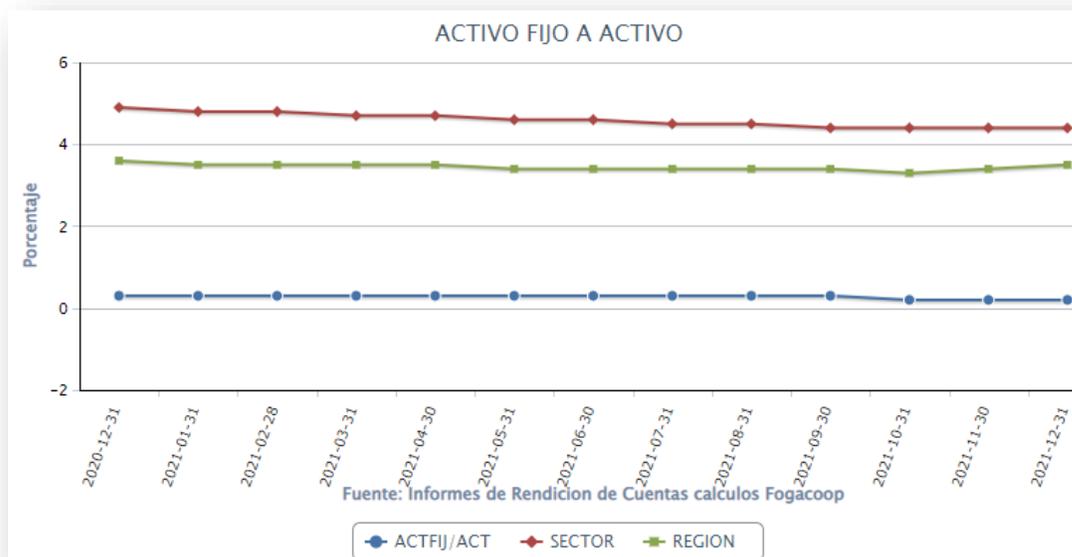
La Cooperativa se encuentra por encima del sector y la región, reflejando de esta manera que el valor de sus depósitos es mayor que el saldo de la cartera. Esto se presenta por los valores representativos en depósitos que poseen los asociados persona Jurídica y por la naturaleza cerrada de la Cooperativa y su base social limitada. Al cierre del ejercicio su indicador se ubicó en el 106,6%, el sector en el 76,5 y la región en el 82%.

1.3.3.6.2 Cartera a Activos.

Mide la proporción de los activos que está colocada en el negocio de la intermediación financiera, es decir, la participación de la cartera neta dentro de los activos totales de la entidad. Al cierre del ejercicio la Cooperativa presentó un indicador del 65% mientras que al cierre del 2020 la cartera representaba el 75% de los activos totales.

1.3.3.6.3 Activo fijo a Activo.

Muestra la participación del activo fijo dentro del activo total. Entre mayor sea su resultado mayor riesgo, pues se suponen más activos improductivos y menor capacidad de generación de ingresos.



La grafica muestra que la cooperativa tiene mayor capacidad de generar ingresos por medio de sus activos (cartera) que las entidades del sector, ya que el indicador al cierre del ejercicio fue del 0,02% y el del sector 4,4%. Esto también representa un menor riesgo ante el fondo de garantías.

1.4 ESTADOS FINANCIEROS.

Un estado financiero es la presentación de cifras relacionadas con los aspectos mas importantes del posicionamiento y actividad de una empresa. Su objetivo principal es presentar información que permita tomar decisiones que afectarán a una empresa en el corto, mediano y largo plazo.

1.4.1 Estado de la situación financiera.

1.4.1.1 Activos.

Los activos son todas aquellas cuentas que representan los bienes y derechos de una entidad. Para el caso de la Cooperativa, sus activos más relevantes que están relacionados directamente con el objeto social del negocio son:

- Efectivo y Equivalentes al efectivo
- Inversiones.
- Fondo de Liquidez.
- Cartera Neta.

ACTIVO CORRIENTE	Revelaciones	dic./21	% Particip	dic./20	% Particip	Variación año	% variación
Efectivo y Equivalentes al efectivo	5	7.657.566.549	19,7%	3.202.441.334	9,5%	4.455.125.215	139,1%
Inversiones	6	1.574.296.793	4,0%	1.472.034.987	4,4%	102.261.806	6,9%
Fondo de Liquidez	6	3.645.597.162	9,36%	2.581.826.408	7,7%	1.063.770.754	41,2%
Cartera Neta	7	6.823.280.601	17,5%	6.788.349.759	20,1%	34.930.842	0,5%
Cuentas por cobrar	8	485.690.402	1,2%	550.873.328	1,6%	-65.182.926	-11,8%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		20.186.431.507	51,8%	14.595.525.816	43,3%	5.590.905.690	38,3%
ACTIVO NO CORRIENTE							
Cartera neta	7	18.686.410.479	48,0%	19.032.681.637	56,4%	-346.271.158	-1,8%
Propiedad planta y equipo	9	86.591.977	0,2%	106.274.979	0,3%	-19.683.002	-18,5%
Otros activos	10	0	0,0%	2.070.706	0,0%	-2.070.706	-100,0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		18.773.002.456	48,2%	19.141.027.322	56,7%	-368.024.866	-1,9%
TOTAL ACTIVO		38.959.433.963	100,0%	33.736.553.138	100,0%	5.222.880.824	15,5%

1.4.1.1.1 Efectivo y equivalentes al efectivo.

Este grupo corresponde a los activos de mayor liquidez y disponibilidad inmediata que posee la Cooperativa. Este activo tiene la participación del 19,7% dentro del total del activo y presentó una variación del 139,1% frente al año 2020.

Debido a las bajas tasas del portafolio de inversiones de las entidades bancarias, la Cooperativa mantuvo gran parte de su efectivo y equivalente en cuentas de ahorro remuneradas con tasas superiores a las del portafolio de inversión en CDT.

1.4.1.1.2 Inversiones.

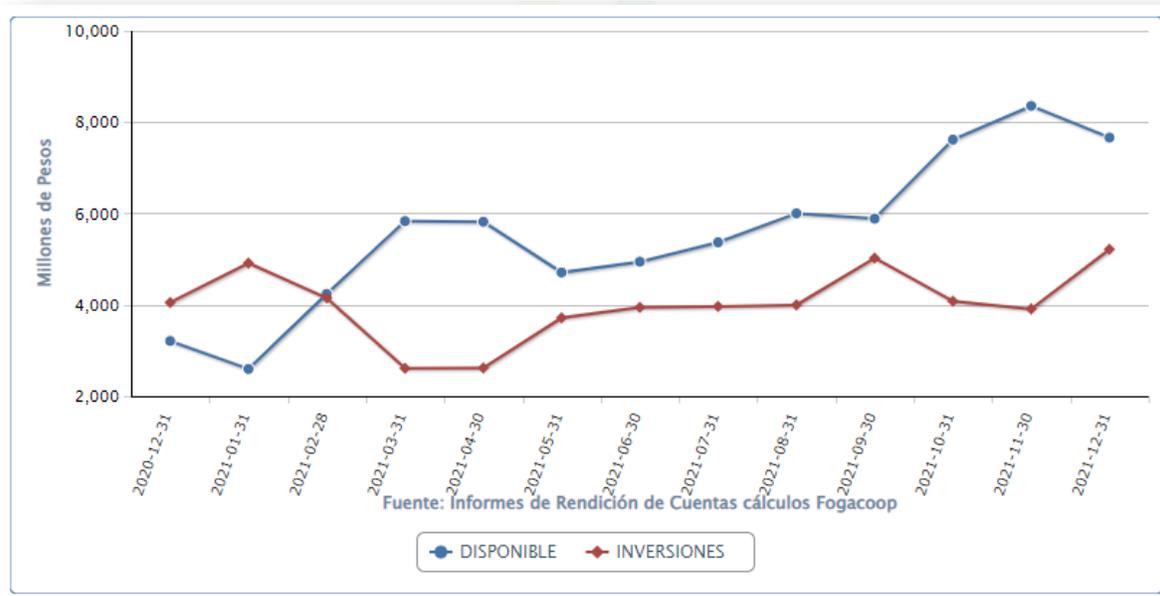
Para las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, comprende las cuentas que registran las inversiones temporales, permanentes y obligatorias adquiridas por la Cooperativa con la finalidad de mantener una reserva

secundaria de liquidez o por mandato de una norma. Se adquieren inversiones, entre otros, para cumplir con disposiciones legales o reglamentarias o con el propósito exclusivo de minimizar el riesgo de mercado a que están expuestos los activos, pasivos u otros elementos de los estados financieros.

Las inversiones poseen una participación del 4% dentro del total del activo y al cierre del periodo 2021 presentó una variación del 6,9% frente al año 2020.

Durante el primer semestre del año 2021 y parte del segundo semestre, las tasas de intermediación estuvieron alrededor del 1,75% y al corte de diciembre cerró en 3%. Esto desincentivó las inversiones en títulos CDT y dirigir estos recursos a cuentas de ahorro remunerada las cuales ofrecían mayores tasas de rendimiento.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento de el efectivo y las inversiones de la Cooperativa durante el año.



1.4.1.1.3 Fondo de liquidez.

Esta cuenta presenta el valor del Fondo de Liquidez que corresponde a la reserva constituida para garantizar la liquidez necesaria que permita atender los retiros y proteger los depósitos de los ahorradores. Es una cuenta informativa y aplica exclusivamente para las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El monto mínimo exigido que debe mantener el fondo de liquidez es el equivalente al 10% de los depósitos. Al cierre del ejercicio la Cooperativa contaba con el 13,59% en su fondo de liquidez.

La participación de este rubro es del 9,36% dentro del total del activo y presentó una variación frente al año anterior del 41,2%.

1.4.1.1.4 Cartera Neta.

Este es el activo más importante de la Cooperativa, pues allí se reflejan las clases de créditos otorgados por la Cooperativa bajo las distintas líneas autorizadas. De acuerdo con la entidad de Supervisión se deben considerar los principios y criterios generales que las entidades vigiladas deben adoptar para la adecuada evaluación de los riesgos crediticios, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la respectiva Circular Básica Contable y Financiera. La cifra que se presenta en este rubro incluye el deterioro de la cartera.

La participación de este activo al cierre del ejercicio corresponde al 65,48% del total de activos, mientras que en 2020 era del 76,54%. Este rubro presentó una variación negativa del 1,30% frente al año 2020. Aunque se realizaron esfuerzos importantes para incentivar la colocación de la cartera, tales como, campañas de reducción de tasas, ampliación de plazos, flexibilización del manual de crédito frente a los límites máximos sin garantía de acuerdo con la antigüedad laboral y tipo de contrato, los mismos no sumaron significativamente dada la dinámica de la compra de cartera de las entidades bancarias. Sin embargo, es importante resaltar que las tasas de campaña otorgadas por la Cooperativa fueron muy competitivas frente a las ofrecidas por el mercado financiero.

En la siguiente gráfica podemos observar la composición de la cartera neta corriente y largo plazo:

CONCEPTO	2021	2020	Variación \$	Variación %
Cartera Bruta Corriente	\$ 6,986,384,349	\$ 6,942,362,422	\$ 44,021,927	0.6%
Deterioro General	-\$ 169,769,140	-\$ 168,699,407	-\$ 1,069,733	0.6%
Intereses de periodo de gracia	\$ 208,118	\$ 142,317,943	-\$ 142,109,825	-99.9%
Deterioro intereses de periodo de gracia	-\$ 208,118	-\$ 142,317,943	\$ 142,109,825	-99.9%
Intereses de Credito	\$ 24,612,541	\$ 29,558,057	-\$ 4,945,516	-16.7%
Deterioro Intereses de Credito	-\$ 17,947,149	-\$ 14,871,313	-\$ 3,075,836	20.7%
Total cartera neta corriente	\$ 6,823,280,601	\$ 6,788,349,759	\$ 34,930,842	0.5%

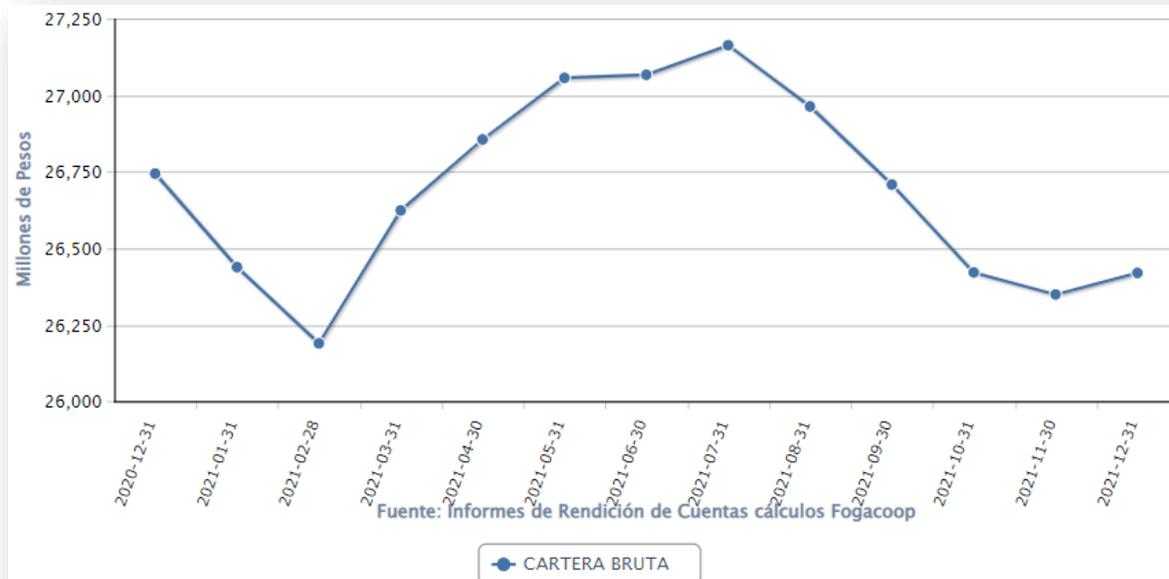
CONCEPTO	2021	2020	Variación \$	Variación %
Cartera Bruta Largo Plazo	\$ 19,407,567,145	\$ 19,629,136,008	-\$ 221,568,863	-1.1%
Deterioro General	-\$ 671,603,881	-\$ 476,988,004	-\$ 194,615,877	40.8%
Deterioro Individual	-\$ 49,552,785	-\$ 119,466,367	\$ 69,913,582	-58.5%
Total cartera neta Largo Plazo	\$ 18,686,410,479	\$ 19,032,681,637	-\$ 346,271,158	-1.8%
TOTAL CARTERA BRUTA	\$ 26,393,951,494	\$ 26,571,498,430	-\$ 177,546,936	-1.30%

1.4.1.1.5 Cartera Bruta por categoría.

Categoría	# Créditos	Saldo de Capital	% Deterioro
A	1253	\$ 25,955,204,693	98.3%
B	10	\$ 136,436,321	0.5%
C	4	\$ 104,809,737	0.4%
D	2	\$ 31,232,978	0.1%
E	5	\$ 166,267,765	0.6%
Totales	1274	\$ 26,393,951,494	100%
Total Deterioro		\$ 438,746,801	
ICC		1.66%	

El total de la cartera bruta al corte de diciembre de 2021 fue de \$26.393.951.494 con un deterioro bruto por valor de \$438.746.801 y un indicador de calidad de cartera (ICC) del 1,66%.

1.4.1.1.6 Comportamiento de la cartera bruta.



En la gráfica podemos evidenciar que durante los meses de campaña (marzo - julio) y (noviembre - diciembre) la cartera tuvo una reacción positiva, alcanzando niveles superiores a los \$27.000 millones de pesos.

1.4.1.2 Pasivos.

Los pasivos son aquellas cuentas que reflejan las obligaciones presentes contraídas por la Entidad en desarrollo del giro ordinario de su actividad.

PASIVO CORRIENTE	Revelaciones	dic./21	% Particip	dic./20	% Particip	Variación año	% variación
Total ahorros	11	27.141.048.943	95,8%	22.984.358.685	95,3%	4.156.690.258	18,1%
Obligaciones financieras	12	645.480.610	2,3%	620.654.434	2,6%	24.826.176	4,0%
Cuentas por pagar	13	155.974.509	0,6%	112.904.581	0,5%	43.069.928	38,1%
Fondos sociales	14	140.192.110	0,5%	106.215.579	0,4%	33.976.530	32,0%
Otros pasivos	15	183.554.229	0,6%	218.740.867	0,9%	-35.186.638	-16,1%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		28.266.250.402	99,8%	24.042.874.147	99,7%	4.223.376.255	17,6%
PASIVO NO CORRIENTE							
Ahorro a largo plazo	11	54.905.140	0,2%	66.650.294	0,3%	-11.745.154	-17,6%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		54.905.140	0,2%	66.650.294	0,3%	-11.745.154	-17,6%
TOTAL PASIVOS		28.321.155.541	100,0%	24.109.524.441	100,0%	4.211.631.101	17,5%

Para el caso de la Cooperativa, la principal cuenta del pasivo con mayor participación son los depósitos a corto y largo plazo, los cuales representan el 96% del total del pasivo.

Los depósitos, son obligaciones a cargo de la Cooperativa por captación de depósitos a la vista o a plazo a través de los diversos mecanismos autorizados, por servicios prestados, así como por operaciones propias de su actividad.

Los depósitos de la Cooperativa están conformados por los siguientes productos:

- Ahorros a la vista.
- CDAT´S.
- Ahorro contractual.

En la siguiente gráfica podemos observar la composición y distribución de los depósitos a corto y largo plazo:

CONCEPTO	2021	% Particip	2020	% Particip	Variación	% Variación
Ahorro a la vista	\$ 3,551,937,147	13.1%	\$ 3,029,406,919	13.1%	522,530,228	17%
Cdats	\$ 23,152,472,972	85.1%	\$ 19,390,272,788	84.1%	3,762,200,184	19%
Ahorro Contractual	\$ 122,899,596	0.5%	\$ 205,301,600	0.9%	-82,402,004	-40%
Intereses de ahorros	\$ 368,644,369	1.4%	\$ 426,027,672	1.8%	-57,383,303	-13%
Total	\$ 27,195,954,083	100.0%	\$ 23,051,008,979	100%	4,144,945,104	18%

1.4.1.2.1 Ahorro a la vista.

Esta cuenta refleja el valor de los depósitos ordinarios de ahorro recibidos por la Cooperativa, de conformidad con un contrato y el respectivo reglamento de ahorros. Este tipo de ahorro no está sujeto a condiciones especiales y es exigible en cualquier momento.

El ahorro a la vista representa el 13,1% del total de los depósitos, dicha participación no sufrió variación frente al año 2020 pues conservó su porcentaje del 13,1%. Por otra parte, su incremento frente al año anterior fue del 17%. El 70% de los ahorros a la vista lo representan los asociados persona jurídica y el 30% los asociados persona natural.

1.4.1.2.2 CDAT´S.

Esta cuenta registra el valor de los depósitos de ahorro por sumas fijas, recibidas por la Cooperativa, de conformidad con un contrato celebrado con sus depositantes de ahorros para pagar en tiempo convenido la suma depositada más las acumulaciones acordadas y por las cuales se expide un Certificado de Depósito de Ahorro a Término en prueba del contrato.

Los CDAT´S representan el 85,1% del total de los depósitos, la variación frente al año 2020 fue del 19%. La participación de las personas jurídicas es del 96% y el 4% en personas naturales.

Al cierre del ejercicio, la tasa de renovación de las personas jurídicas fue del 93,74% y la tasa de renovación total del 88,1%.

1.4.1.2.3 Ahorro contractual.

En esta cuenta la Cooperativa registra el valor de las cantidades recibidas y adeudadas por concepto de depósitos de los asociados, con una finalidad específica mediante un compromiso, por medio del cual el asociado se compromete ahorrar periódicamente para obtener un servicio posterior o con el objeto de financiar planes o proyectos, en los cuales cada cuenta-ahorrista se le asigna una determinada solución

Su participación dentro del total de los depósitos representa el 0,5% y su variación frente al año anterior fue negativa con un decrecimiento del 40%.

1.4.1.3 Patrimonio.

Esta sección del balance está conformada por las cuentas que representan los bienes y derechos de la entidad, una vez deducidas las cuentas que registran, las obligaciones de carácter no patrimonial, contraídas con asociados.

Composición del patrimonio:

PATRIMONIO	Revelaciones	dic./21	% Particip	dic./20	% Particip	Variación año	% variación
Capital social	16	5,739,467,624	14.7%	5,380,765,411	15.9%	358,702,213	6.7%
Reservas	17	4,025,883,496	10.3%	3,511,663,989	10.4%	514,219,507	14.6%
Resultado del ejercicio	18	872,927,301	2.2%	734,599,297	2.2%	138,328,004	18.8%
TOTAL PATRIMONIO		10,638,278,421	27.3%	9,627,028,698	28.5%	1,011,249,724	10.5%

La cuenta del patrimonio está conformada por:

- Capital social.
- Reservas.
- Resultado del ejercicio.

1.4.1.3.1 Capital Social.

Este grupo comprende el valor total de los aportes o cuotas que los asociados han pagado a la entidad, en dinero, en especie o en trabajo, con el ánimo de proveer capital de trabajo para el desarrollo de su objeto social que, además, sirvan de garantía para los acreedores.

El capital social de la Cooperativa está compuesto de la siguiente manera:

CONCEPTO	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	TOTAL
Aportes amortizados	\$ 1,159,347,480		\$ 1,159,347,480
Aportes sociales	\$ 518,183,630	\$ 4,061,936,514	\$ 4,580,120,144
Total general	\$ 1,677,531,110	\$ 4,061,936,514	\$ 5,739,467,624

El 89% del valor de los aportes sociales lo representa las personas naturales y el 11% las personas jurídicas. Su variación frente al año anterior fue del 6,7%.

Los Aportes amortizados son aquellos aportes que las cooperativas readquieren de sus asociados con recursos del fondo para amortización de aportes. Debe efectuarse en igualdad de condiciones para todos los asociados (artículo 52 de la Ley 79 de 1988). Para la Superintendencia se entiende que existe igualdad en la readquisición de aportes cuando la asamblea general determina la adquisición parcial para todos los asociados en la misma proporción. En caso de retiro o exclusión del asociado, la amortización podrá ser total.

1.4.1.3.2 Reservas.

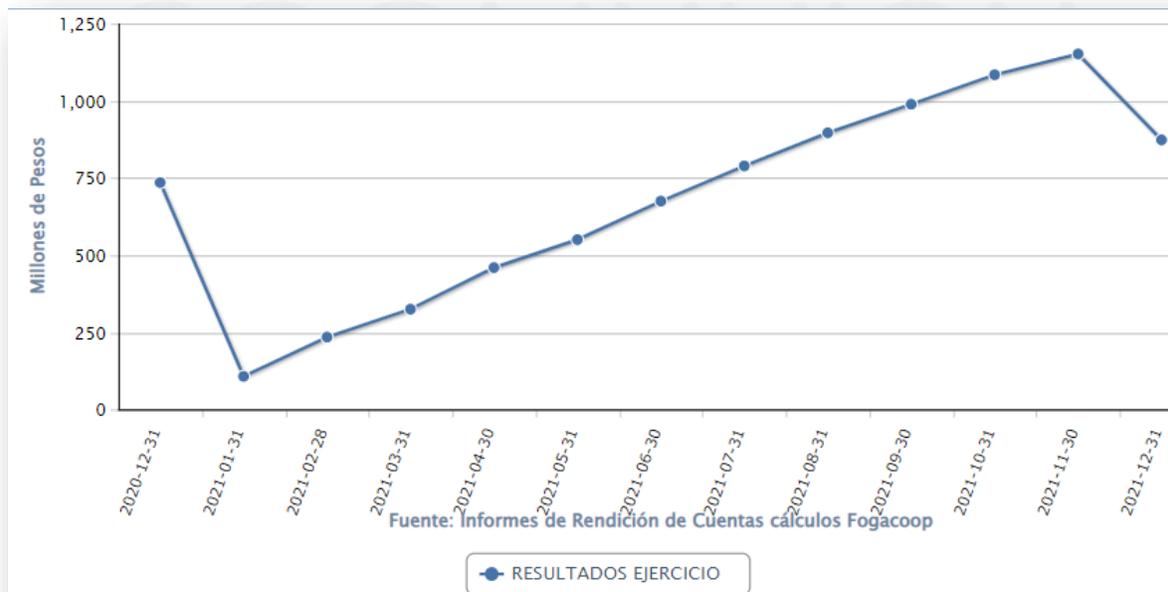
En las reservas corresponden a los valores que por mandato expreso de la Asamblea General se han apropiado de las utilidades líquidas de ejercicios anteriores obtenidas por la Entidad, con el objeto de cumplir disposiciones legales, estatutarias o para fines específicos.

Cuenta	2021	% Participación	2020	% Participación	Variación	%
Reserva de protección de aportes	\$ 3,950,883,496	98.14%	\$ 3,436,663,989	97.86%	\$ 514,219,507	15%
Reserva capital de trabajo	\$ 75,000,000	1.86%	\$ 75,000,000	2.14%	-	0%
Total Reservas	\$ 4,025,883,496	100.00%	\$ 3,511,663,989	100.00%	\$ 514,219,507	15%

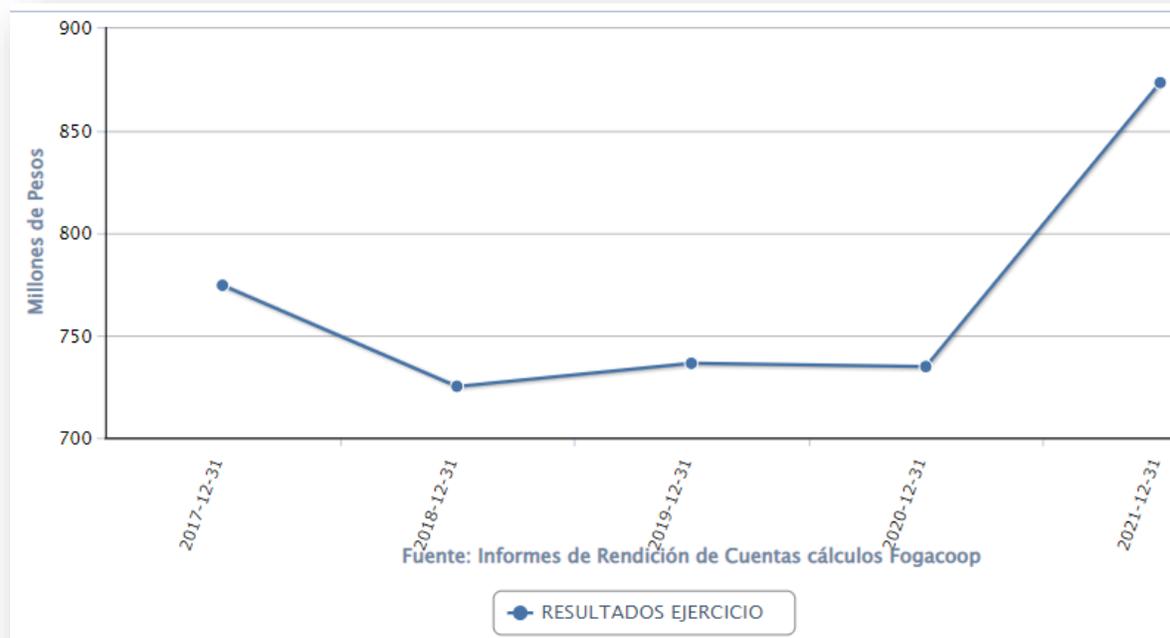
Las reservas presentaron una variación del 15% frente al año anterior, esto obedece a la última aplicación de excedentes, donde se acordó en la asamblea de 2021, que el 40% que quedaba a disposición de la asamblea se llevara a la reserva de protección de aportes y por otro lado, el 30% por concepto de aplicación de ley conforme al compromiso de incrementar la reserva para proteger la solvencia de la Cooperativa.

1.4.1.3.3 Resultado del Ejercicio.

El resultado del ejercicio presenta una variación positiva del 18,8%. A continuación, se presenta el comportamiento durante el año y durante los últimos 5 años.



Vemos que la utilidad durante el año tuvo una tendencia positiva, sin embargo, en el mes de diciembre se presentó una disminución. Esto obedece al registro de los gastos de Asamblea 2022, el ajuste de las provisiones por la recalificación de la cartera y al incremento de la provisión general como medida preventiva al impacto financiero de la implementación del modelo de pérdida esperada impartía por la Supersolidaria y que empezará a regir en 2022.



Es importante resaltar que durante los últimos 5 años la Cooperativa ha presentado utilidades en los resultados del ejercicio. La gráfica muestra que el rango de la utilidad permanecía entre los 740 millones en promedio. Sin embargo, en el 2021 presentó un incremento del 18,8% equivalente a \$872.8 millones de pesos. Esto indica que el Consejo de Administración y la gerencia han ejecutado una adecuada administración sobre de sus ingresos y gastos. Recordemos que la utilidad además de generar estabilidad y continuidad a las operaciones del negocio, representa beneficios para sus asociados, pues además de incrementar el límite de sus operaciones de captación y colocación, fortalecer su patrimonio, también se pueden trasladar beneficios directos a los asociados tales como, reducción de tasas de interés en los productos de crédito, ampliación temporal de plazos, otorgar créditos de aportes a cero tasa, fortalecer los fondos sociales, asumir los costos del plan exequial para los asociados y el seguro de aportes, entre muchos otros beneficios.

1.4.2 Estado de la actividad financiera.

1.4.2.1.1 Ingresos Ordinarios.

Cuenta	2021	2020	Variación	%
Servicios de créditos	3,284,857,759	3,412,973,330	(128,115,571)	-4%
Rendimientos otras inversiones	167,798,095	171,983,990	(339,782,085)	-198%
Administrativos y sociales	16,945,105	31,176,839	(48,121,944)	-154%
Total	3,469,600,959	3,616,134,159	(146,533,200)	-4%

1.4.2.1.1.1 Servicios de Crédito.

En esta cuenta se registra el valor de los intereses (remuneratorios y moratorios) ganados por la Cooperativa por los recursos colocados mediante cartera de créditos.

El servicio de crédito tiene una participación del 94,7% dentro del total de los ingresos ordinarios de la Cooperativa. La fuente de los ingresos por intereses de créditos proviene en un 28% de los créditos comerciales persona jurídica y el 72% a créditos de consumo persona natural. La variación frente al año anterior fue del -3,8%. Esta variación negativa se presentó básicamente por dos factores: 1. Disminución de tasas en los créditos otorgados durante los meses de campaña. 2. La dinámica agresiva de la compra de cartera de las entidades financieras y de las Cooperativas del sector y pagos anticipados, que para el año fue un valor aproximado de \$5.000 millones de pesos.

1.4.2.1.1.2 Servicio de Otras Inversiones.

Registra el valor de los rendimientos de los títulos que posee la Cooperativa en el fondo de liquidez y las demás inversiones que no son obligatoriedad. En el año 2021 presentó una variación negativa del 2,4%, Esto es producto del impacto provocado por la disminución en las tasas de interés del Banco de la República durante el año, pues iniciamos el año con tasas del 1,75% y finalizamos con el 3%.

1.4.2.1.1.3 Administrativos y sociales.

Corresponde al registro de los ingresos por concepto de cuota administrativa al momento del ingreso de un nuevo asociado. Este cobro es única vez y tiene el objetivo de compensar los gastos que se generan por la vinculación del asociado a la Cooperativa tales como, consulta a centrales de riesgo, consulta de listas de control, afiliación a la firma biométrica, papelería, entre otros. Asimismo, se registran en esta sección los ingresos correspondientes a reintegro de GMF, reintegro de otros gastos bancarios o de tramites que son cobrados a los asociados producto de las operaciones de créditos otorgados. La cuenta tiene una participación del 0,5% dentro de los ingresos ordinarios y su variación frente al año anterior fue del -45,6%.

1.4.2.1.2 Costos y Gastos.

Registra los costos y gastos ocasionados y/o causados por la entidad por concepto de la realización de funciones administrativas generales y otras que le son complementarias para la prestación de los servicios de intermediación financiera, incluye los conceptos de honorarios, impuestos, arrendamientos, contribuciones y afiliaciones, seguros, mantenimiento y reparaciones, diversos y varios, entre otros.

CUENTA	2021	% Participación	2020	VARIACIÓN	%
Gastos de Personal	\$ 560,676,389	20%	\$ 538,260,557	\$ 22,415,832	4.2%
Gastos Generales	\$ 96,966,260	3%	\$ 89,989,020	\$ 6,977,241	7.8%
Honorarios	\$ 186,205,061	7%	\$ 160,583,363	\$ 25,621,698	16.0%
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1,216,650	0%	\$ 31,637,259	-\$ 30,420,609	-96.2%
Servicios Publicos	\$ 19,859,438	1%	\$ 20,146,781	-\$ 287,343	-1.4%
Papeleria y Utiles de Oficina	\$ 7,107,745	0%	\$ 6,611,057	\$ 496,688	7.5%
Contribuciones y Afiliaciones	\$ 160,970,162	6%	\$ 144,720,482	\$ 16,249,680	11.2%
Gastos de Directivos	\$ 12,701,315	0%	\$ 26,791,639	-\$ 14,090,324	-52.6%
Gastos de Asamblea	\$ 110,431,491	4%	\$ 62,661,377	\$ 47,770,114	76.2%
Sistematizacion	\$ 113,470,904	4%	\$ 119,546,421	-\$ 6,075,517	-5.1%
Auxilios y donaciones	\$ 179,229,667	6%	\$ 155,179,774	\$ 24,049,893	15.5%
Deterioro	\$ 376,826,889	13%	\$ 307,185,449	\$ 69,641,440	22.7%
Depreciaciones	\$ 31,865,482	1%	\$ 28,475,838	\$ 3,389,644	11.9%
Gastos bancarios	\$ 11,001,341	0%	\$ 14,275,247	-\$ 3,273,906	-22.9%
Intereses de depósitos	\$ 986,659,619	35%	\$ 1,198,937,494	-\$ 212,277,875	-17.7%
TOTAL	\$ 2,855,188,413	100%	\$ 2,905,001,758	-\$ 49,813,345	-1.70%

Lo costos y gastos presentaron una variación favorable frente al año anterior del 1,70%. Las partidas con mayor participación dentro del total fue la de gasto de personal, deterioro y los costos por intereses de depósitos.

1.4.2.1.2.1 Gastos de personal.

Corresponde a los gastos que se generan por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes y los auxilios por reglamento operativo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Para el año 2021 la planta del personal estaba conformado por 10 personas de la siguiente manera: Gerencia 1 persona, Contabilidad y finanzas 3 personas, Asesores Comerciales 2 personas, Analista de Crédito 1 persona, Gestión documental 1 persona, mensajería 1 persona, secretaria – recepcionista 1 persona.

El porcentaje de participación dentro del total de costos y gastos fue del 20% y la variación respecto al año anterior fue del 4,2%.

1.4.2.1.2.2 Deterioro.

Registra el valor de las sumas provisionadas por la entidad para cubrir contingencias de pérdidas probables de la cartera de crédito, así como también para disminuir su valor cuando sea necesario de acuerdo con las normas técnicas.

Frente al año anterior esta cuenta tuvo un incremento del 22,7%, este aumento representativo tuvo sustento en el aumento de la provisión general en 200 millones de pesos al finalizar el año. Esta decisión se tomó como medida anticipada al impacto que generará la implementación del modelo de pérdida esperada en 2022, la cual es impartida por la Supersolidaria y de estricto cumplimiento.

1.4.2.1.2.3 Costos interés por depósitos.

Esta cuenta registra el valor de los rendimientos pagados a los ahorradores por las inversiones en la Cooperativa. Su participación es del 35% del total de los costos y gastos y su variación frente al año anterior fue del -17,7%.

La composición y la variación frente al año 2020 se presenta en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	2021	% Particip	2020	% Particip	Variación	% Variación
Ahorro a la vista	\$ 50.333.613	5,1%	\$ 70.777.779	5,9%	-20.444.166	-29%
Cdats	\$ 908.045.743	92,0%	\$ 1.085.975.419	90,6%	-177.929.676	-16%
Ahorro Contractual	\$ 3.454.087	0,4%	\$ 7.052.914	0,6%	-3.598.827	-51%
Intereses de ahorros	\$ 24.826.176	2,5%	\$ 35.131.383	2,9%	-10.305.207	-29%
Total	\$ 986.659.619	100,0%	\$ 1.198.937.495	100,0%	-212.277.876	-18%

La mayor participación la representan los costos por CDAT's con un 92%, seguido de los costos del ahorro a la vista con el 5,1%. La disminución de un año a otro se presenta debido a la disminución de las tasas de interés fijada por el Banco de la República que durante el 2021 mantuvieron en el 1,75 E.A% hasta el mes de octubre y cerró el año con el 3%. Sin embargo, la Cooperativa mantuvo para sus asociados una tasa más alta que la del mercado, para el caso de las renovaciones de CDAT's se conservó la tasa del 4,0% E.A y para nuevas aperturas del 2,0%.

1.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

1.5.1 Base Social.

1.5.1.1 Ingreso y retiro de asociados.

Al cierre del año la base social de la Cooperativa estaba conformada por un total de 1.092 Asociados. Durante el periodo 2021 ingresaron un total de 71 Asociados, generando aportes sociales al corte del ejercicio por valor de \$ 39,5 millones de pesos. Asimismo, durante el año se retiraron un total de 99 asociados y el valor de los aportes retirados fue de \$ 363,2 millones de pesos.

1.5.1.2 Composición de la Base Social.

La Base social de la Cooperativa estaba compuesta al corte del ejercicio de la siguiente manera:

Por tipo de Persona			Por Género		
Tipo	# de Asociados	% Participación	Género	# Asociados	% Participación
PJ	29	2,7%	FEMENINO	404	37,0%
PN	1.063	97,3%	MASCULINO	688	63,0%
Total	1.092	100,0%	Total	1.092	100,0%

Por Departamento

Departamento por empresa	# Asociados	% Participación
Antioquia	458	41,9%
Atlántico	58	5,3%
Bolívar	52	4,8%
Cauca	18	1,6%
Cundinamarca	140	12,8%
Huila	24	2,2%
Meta	45	4,1%
Risaralda	26	2,4%
San Andrés y Providencia	12	1,1%
Santander	140	12,8%
Tolima	57	5,2%
Valle del Cauca	62	5,7%
Total	1092	100,0%

Distribución por Departamento



1.5.2 Seguro de Vida Deudor & Aportes.

La Cooperativa gestionó nuevos beneficios de cobertura en el seguro de vida deudor y logró adquirir un nuevo beneficio para los asociados mediante el producto de seguro de aportes. Dichos productos fueron adquiridos con la compañía de seguros MAPFRE.

1.5.2.1 Seguro de Vida Deudor.

El seguro ampara el saldo de las obligaciones contraídas con la Cooperativa en caso de presentarse fallecimiento incapacidad total y permanente. Uno de los mayores beneficios es el de la asegurabilidad automática, es decir, que toda obligación vigente al momento del siniestro, estará amparada o respaldada de manera automática, sin exámenes médicos y sin historias clínicas. La cobertura del seguro no estará sujeta o condicionada a preexistencias médicas, siempre y cuando el valor de la obligación y la edad del asociado se encuentre en el rango de asegurabilidad automática.

Edades por cobertura:



COBERTURAS	MÍNIMA INGRESO	MÁXIMA INGRESO	PERMANENCIA
Fallecimiento por cualquier causa	18 años	85 años y 364 días.	Ilimitada
Incapacidad Total y permanente	18 años	60 años y 364 días.	65 años y 364 días.

Valor Asegurado:

El valor asegurado por cada asociado será el saldo insoluto de la deuda, es decir el capital no pagado, los intereses, las sanciones, las primas de seguros no pagadas, los honorarios y gastos derivados de procesos judiciales o administrativos, o el valor del desembolso según acuerdo con el tomador al inicio de la vigencia.

RANGO DE EDAD FALLECIMIENTO POR CUALQUIER CAUSA	VR. ASEGURADO MÁXIMO
Desde 18 hasta 80 años de edad	250 SMMLV*
Desde 81 Hasta 85 años de edad	100 SMMLV*
Desde 86 Hasta 90 años de edad	15 SMMLV*
Desde 91 Hasta 95 años de edad	3 SMMLV*
RANGO DE EDAD INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	VR. ASEGURADO MÁXIMO
Desde 18 hasta 60 años y 364 días de edad	250 SMMLV*

1.5.2.2 Seguro de Aportes y Ahorros.

Cubre el saldo total de aportes y ahorros del asociado por el riesgo de muerte por cualquier causa. Si el fallecimiento es por causa accidental, se indemnizará un valor adicional igual al saldo total de aportes y ahorros del asociado. Con este beneficio se pretende incentivar la fidelidad de los asociados para mantener e incrementar sus aportes o ahorros en la Cooperativa. Por cada millón ahorrado, obtendrá un millón de seguro para sus beneficiarios.

1.5.3 Direccionamiento Estratégico.

Durante el año 2021 se dio inicio al proceso del diseño y elaboración de la planeación estratégica de la Cooperativa para el periodo 2022 – 2026. Los servicios de asesoría fueron contratados con la Confederación de Cooperativas de Colombia – CONFECOOP.

1.5.3.1 Fases.

El proceso consta de tres fases, a saber:

- Fase 1 - Diagnóstico.
- Fase 2 - Formulación.
- Fase 3 - Implementación.

Al cierre del año 2021, el proceso se encontraba en la fase del diagnóstico. En donde se vienen desarrollando las siguientes actividades:

- **Fase 1 - Diagnóstico:**
 - Diseño & desarrollo de consulta a asociados de COOMUNION.
 - Entrevistas con líderes claves de COOMUNION.
 - Grupos focales con empleados y administradores de COOMUNION.
 - Sensibilización y/o talleres con personal de COOMUNION.
 - Análisis de información secundaria de COOMUNION.

1.5.3.2 Ejes Estratégicos.

Los ejes estratégicos fundamentales definidos para el desarrollo de la planeación estratégica de la Cooperativa fueron los siguientes:

- Eje financiero.
- Eje de asociados.
- Eje de procesos internos.
- Eje de gestión de los recursos clave (Crecimiento y aprendizaje)

1.5.3.3 Objetivos.

Para el desarrollo de cada eje estratégico se fijaron 5 objetivos de acción:



- **Acercar:** Lograr que COOMUNION sea una cooperativa cercana al asociado, su cónyuge, sus hijos, y a las Instituciones de Iglesia Adventista, generando un vínculo emocional, de confianza y solidaridad en la medida en que conoce a sus asociados y propone alternativas adecuadas a sus necesidades financieras.
- **Posicionar:** Estar, permanecer y generar una recordación preferente en la mente de cada asociado cuando requiera algún tipo de solución financiera, siendo reconocidos como la primera y mejor opción financiera para los empleados,

cónyuges e hijos de los asociados así como las instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

- **Educación:** Generar un Plan Educativo Socio empresarial PESEM para ofrecer educación y formación a empleados, asociados, delegados y directivos, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la cooperativa y mantener estrategias para sensibilizar a asociados, cónyuges, hijos e Instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo y del aporte de COOMUNION a la atención responsable de necesidades financieras.
- **Crear Identidad:** Generar una clara identidad corporativa que permita diferenciar a COOMUNIÓN frente a otras entidades de economía solidaria y de servicios financieros, sustentada en los principios y valores adventistas y cooperativos.
- **Asegurar:** Desarrollar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), que le permita a COOMUNIÓN identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos, de manera que puedan adoptar decisiones oportunas para su mitigación y en paralelo implementar un Sistema de Gestión de Confianza.

1.5.4 Plataforma IVR Wolkvox Manager.

Con el objetivo de incrementar la calidad del servicio de atención de la Cooperativa y el propósito de generar confianza y respaldo en la atención a los asociados, la Cooperativa adquirió e implementó la plataforma Wolkvox Manager.

La plataforma telefónica permite gestionar de manera productiva las llamadas que se generan hacia y desde la Cooperativa, además de asignar los canales de simultaneidad de las llamadas de manera flexible según el tráfico que se presente; este servicio incluye:

Asignación de licencia por cada asesor con posibilidad de crecimiento flexible.

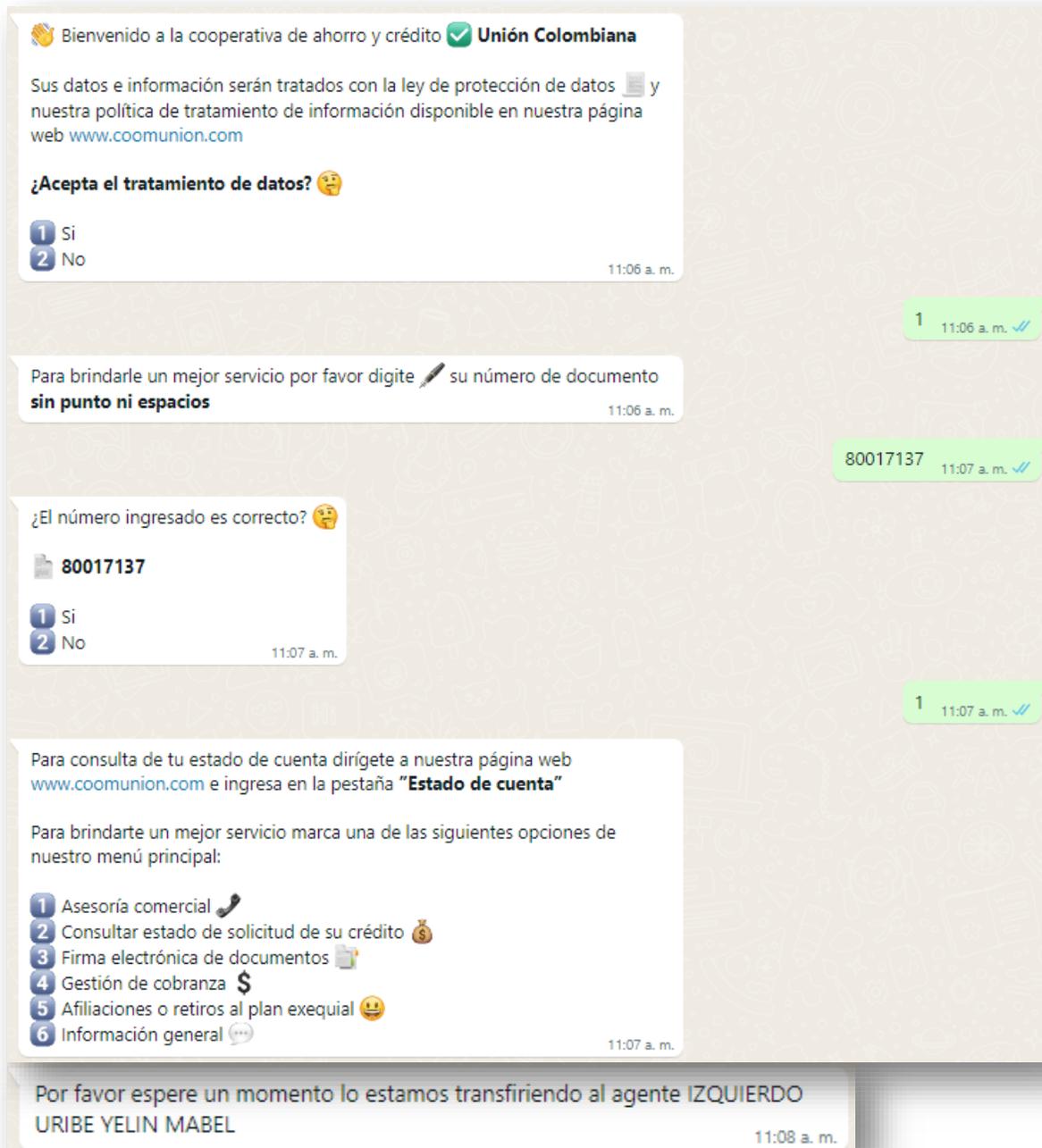
- Módulo de reportería en el usuario administrador.
- Módulo de monitoreo en tiempo real.
- Almacenamiento del 100% de las grabaciones, 3 meses en línea y tiempo superior por solicitud de servicio.
- Audio respuesta enrutador.
- Informe mensual de productividad.
- Espera inteligente en el audio respuesta.
- Soporte técnico y formación.

La plataforma no solo hace seguimiento a las llamadas telefónicas si no también los chats de Whatsapp que se hayan realizado desde la plataforma. Además, permite identificar, medir, controlar y verificar los tiempos productivos por cada asesor, tales como:

- Llamadas y chats entrantes.
- Llamadas y chats salientes.
- Tiempo de conexión.
- Duración de las llamadas y chats.
- Llamadas y chats contestados.

- Llamadas y chats abandonados.
- % del nivel de servicio.
- Nivel de atención.
- Eficiencia.
- Acompañamiento y entrenamiento en línea donde el asociado no percibe el dialogo del entrenador.
- Entre otros.

Modelo de Audio respuesta para llamadas y chats:



👋 Bienvenido a la cooperativa de ahorro y crédito  **Unión Colombiana**

Sus datos e información serán tratados con la ley de protección de datos  y nuestra política de tratamiento de información disponible en nuestra página web www.coomunion.com

¿Acepta el tratamiento de datos? 🤔

1 Si
2 No 11:06 a. m.

1 11:06 a. m. ✓

Para brindarle un mejor servicio por favor digite  su número de documento **sin punto ni espacios** 11:06 a. m.

80017137 11:07 a. m. ✓

¿El número ingresado es correcto? 🤔

 **80017137**

1 Si
2 No 11:07 a. m.

1 11:07 a. m. ✓

Para consulta de tu estado de cuenta dirígete a nuestra página web www.coomunion.com e ingresa en la pestaña **"Estado de cuenta"**

Para brindarte un mejor servicio marca una de las siguientes opciones de nuestro menú principal:

1 Asesoría comercial 
 2 Consultar estado de solicitud de su crédito 
 3 Firma electrónica de documentos 
 4 Gestión de cobranza 
 5 Afiliaciones o retiros al plan exequial 
 6 Información general 

11:07 a. m.

Por favor espere un momento lo estamos transfiriendo al agente **IZQUIERDO URIBE YELIN MABEL** 11:08 a. m.

1.5.5 Fondos Sociales.

En las organizaciones solidarias, los excedentes resultantes al cierre del ejercicio económico anual dan lugar, entre otros fines, a la creación o incremento legal de los dos fondos sociales pasivos definidos por ley, es decir, los de solidaridad y de educación. Ello conforme a lo establecido en materia de distribución de excedentes en el artículo 54 de la Ley 79 de 1988.

1.5.5.1 Fondo de Educación.

Es un fondo pasivo social de carácter agotable. En éste se colocan los recursos dinerarios con destino al fortalecimiento del quinto principio cooperativo orientado a brindar formación (educación en economía solidaria con énfasis en los temas específicos relacionados con la naturaleza jurídica de cada organización, capacitación a sus administradores en la gestión empresarial, entre otros temas). Las actividades de asistencia técnica, de investigación y de promoción del cooperativismo hacen parte de la educación Cooperativa.

1.5.5.2 Fondo de Solidaridad.

Es un fondo pasivo social de carácter agotable. En éste se colocan los excedentes con destino a atender los eventos de solidaridad previstos en el respectivo reglamento. Este fondo se basa en la ayuda mutua y en la solidaridad, para que las Cooperativas ofrezcan atención oportuna a sus asociados en caso de calamidad o de hechos imprevistos que los afecten.

El consejo de administración, la gerencia, la junta de vigilancia y el revisor fiscal, en cumplimiento de la Ley 79 de 1988 deberán velar por el buen uso de los recursos de los fondos de educación y solidaridad y en general de la totalidad de los fondos sociales pasivos y fondos mutuales.

1.5.5.3 Movimiento de Fondos Sociales.

1.5.5.3.1 Fondo de Educación.

Descripción	Valor
Saldo Inicial	\$ 74.070.965
Aplicación de Excedentes	\$ 146.919.859
Pago Declaración de renta 60%	-\$ 88.152.000
Saldo Final	\$ 132.838.824

El fondo de educación aumentó en \$ 146,92 millones de pesos como resultado de la aprobación de la aplicación de ley del 20% de los excedentes 2020 al fondo de educación. Posteriormente, el 60% fue devuelto a la DIAN a través del pago de impuesto de renta.

1.5.5.3.2 Fondo de Solidaridad.

Descripción	Valor
Saldo Inicial	\$ 34.287.245
Aplicación de Excedentes	\$ 73.459.930
Pago Declaración de renta 40%	-\$ 58.768.000
Ayudas a los asociados	-\$ 39.483.259
Saldo Final	\$ 9.495.916

El fondo de solidaridad aumentó en \$ 73,46 millones de pesos como resultado de la aprobación de la aplicación de ley del 10% de los excedentes 2020 al fondo de solidaridad. Posteriormente, el 60% fue devuelto a la DIAN a través del pago de impuesto de renta.

Durante este año se otorgaron auxilios económicos a los asociados mayormente afectados por el fallecimiento de padres, cónyuges o hijos por un valor total de \$39,48 millones de pesos.

1.5.6 Servicios Plan Exequial.

Durante el año 2021, el seguro del plan exequial fue subsidiado en su totalidad para los asociados de la Cooperativa por un valor anual de \$19.8 millones de pesos. Se prestó el servicio funerario a 48 beneficiarios del plan, el cual tuvo un costo promedio por siniestro de \$4 millones de pesos. Quiere decir entonces que, el costo cubierto por Funeraria San Vicente fue por un valor aproximado de \$192 millones. Los asociados son subsidiados en su totalidad, y para sus beneficiarios así como para la feligresía de la Iglesia Adventista del Séptimo Día tiene un costo muy favorable de \$2.700 por persona. Al corte de diciembre 31 de 2021 había un total de 4.800 afiliados al plan, todos ellos entre asociados, beneficiarios y feligresía.

1.5.7 Gestión Comercial de Cartera.

Durante los meses de marzo a julio de 2021 y octubre 2021 a noviembre 2022, se mantuvieron campañas de crédito muy competitivas, donde la reducción de tasas de interés fue de gran beneficio y alivio para los asociados. Las tasas de interés estuvieron por debajo de las del mercado y sin costos ocultos. Las campañas incluyeron, además, ampliación de plazos, modificación de las políticas de crédito tales como, límites de otorgamiento sin garantía real de acuerdo con tipo de contrato y antigüedad laboral. Las líneas con beneficio en tasas y plazos fueron las siguientes:

Línea	Tasa M.V	Plazo (Años)
Consumo Hipotecario	0,85%	12
Vivienda Sencilla	0,80%	6
Libre Inversión	1,00%	5
Vehículo	0,85%	7
Compra de Cartera	0,79%	5
Credilote	0,95%	8

La colocación de la cartera durante el año tuvo el siguiente resultado:

Línea de Crédito	# de Créditos	Colocación \$	Participación
APOR	55	\$ 205,051,613	1.30%
CANA	38	\$ 87,830,138	0.56%
CART	62	\$ 1,462,291,059	9.30%
HIPO	9	\$ 948,510,939	6.03%
INVE	1	\$ 655,191,199	4.17%
LINC	119	\$ 2,290,785,147	14.57%
LINV	129	\$ 4,106,843,747	26.12%
LOTE	4	\$ 490,482,213	3.12%
ROTA	107	\$ 32,384,861	0.21%
VEHC	5	\$ 179,984,000	1.14%
VEHI	1	\$ 49,500,000	0.31%
VIVC	112	\$ 4,216,194,116	26.82%
VIVI	24	\$ 994,931,046	6.33%
Total general	666	\$15,719,980,078	100.00%

La dinámica de colocación total del año alcanzó la cifra de los \$15.720 millones de pesos. Como se aprecia en la tabla, las líneas con mayor participación fueron: Vivienda sencilla con una participación del 26,82%. Le sigue la línea de LINV que corresponde a créditos comerciales con 26,12% y libre inversión con el 14,57%.

El comportamiento de la cartera durante el año presentó la siguiente información:



Podemos observar en la grafica que durante los meses de campaña fue donde se presentaron los picos de crecimiento.

Vale la pena mencionar que, aunque se implementaron estrategias de mercado agresivas y se realizaron esfuerzos importantes en la gestión comercial, las entidades bancarias y algunas Cooperativas también participaron en la dinámica de compra de cartera de nuestros asociados. En total, fue un valor de \$5.026 millones de pesos que afectó el crecimiento de la cartera de la Cooperativa por los créditos prepagados por este concepto.

1.5.8 Requerimientos Entes de Control, Obligaciones Tributarias y Procesos Jurídicos.

1.5.8.1 Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

Durante el 2021 se dio respuesta a un total aproximado de 20 requerimientos de parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria, los radicados se atendieron en su totalidad y fueron enviados en las fechas estipuladas. Dentro de los principales requerimientos se dieron respuesta a los temas relacionados con calificación y evaluación de cartera, control de legalidad de la asamblea, evaluaciones extra situ, fondo de liquidez, inversiones, SARLAFT, Informes financieros, fondos sociales, informes del revisor fiscal. Por otra parte, se cumplió con los reportes semanales del fondo de liquidez y de comportamiento de cartera.

1.5.8.2 Fondo de Garantías FOGACOO.

Se recibieron en total 4 informes de seguimiento a la información financiera por parte del Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (FOGACOO). Cada uno de ellos fue atendido y enviada su respectiva respuesta en las fechas estimadas.

1.5.8.3 Aportes a Salud y Parafiscales.

Se mantuvo el beneficio de exoneración en el pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), y las cotizaciones al Régimen Contributivo de Salud para las Cooperativas, según lo contemplan los artículos 19-4 y 114-1 del Estatuto Tributario. Así como el artículo 118 de la ley 1943 de 2018. Los demás pagos se realizaron de manera mensual y dentro de las fechas asignadas para ello.

1.5.8.4 Contribuciones Supersolidaria y Fogacoop.

Las contribuciones económicas pagadas a la Superintendencia de la Economía Solidaria y FOGACOO fueron por valor de \$162.119.162. Los pagos se aplicaron de la siguiente manera:

- FOGACOO: \$138.065.000
- Supersolidaria: \$24.054.162.

1.5.8.5 Procesos en contra.

Al corte de diciembre 31 de 2021, la Cooperativa no presentaba litigios o procesos jurídicos en contra. No cursaba contra la entidad, ni sus representantes ninguna investigación disciplinaria por parte de organismos de supervisión y control. La administración de la Cooperativa observa las reglamentaciones expedidas por los legisladores de orden nacional y territorial.

Sin embargo, a la fecha del presente informe, la entidad adelanta una demanda de oposición bajo la asesoría de nuestro asesor jurídico el señor César Betancur Cañola y la empresa Provimarcas, quien fue la entidad que nos advirtió del caso y nos recomendó entablar la respectiva demanda de oposición contra la constructora **CON UNION**, ya que su nombre comercial es confundible con nuestra marca y son ellos los que solicitan que nuestra marca, que está en uso y lleva en el mercado mas de 16 años, sea cambiada de parte nuestra.

1.5.9 Gestión comités de apoyo.

1.5.9.1 Comité de Riesgos y Liquidez.

El año 2021 fue un año marcado por los efectos de la pandemia y la reactivación económica del país, en la cual, a nivel general, la economía estuvo altamente afectada. Bajo este escenario, la Cooperativa inició el año con una liquidez de \$4.600.000.000 aproximadamente, esta se mantuvo durante el año a pesar de las decisiones tomadas por el consejo de administración en ajustes en las tasas de captación y las campañas de crédito ofrecidas a nuestros asociados. Al final del año, se generó un flujo de caja neto de \$9.230.000.000 aproximadamente, teniendo un incremento del 100.65% en comparación al inicio del año. Este aumento en la liquidez fue ocasionado, en gran parte, por la cautela de muchos de nuestros asociados, los cuales prefirieron guardar sus recursos y evitar el endeudamiento. Tal efecto se vio reflejado en el crecimiento de los depósitos de la cooperativa, los cuales cerraron el año con un aumento del 17.98% y cerró en una cifra de \$27.195.000.000 aproximadamente. Los créditos prepagos y compra de cartera de los asociados ascendieron a \$4.800.000.000 aproximadamente.

El flujo de caja de la cooperativa durante el año tuvo resultados positivos durante las evaluaciones mensuales, a excepción del mes de noviembre, el cual presentó resultado negativo, sin embargo, fue cubierto con la liquidez disponible.

En el análisis de indicador de riesgo de liquidez que la Cooperativa maneja de manera interna y el cual está basado en el formato utilizado por la Superintendencia Financiera el cual adoptamos de manera interna para realizar un análisis ácido de nuestra liquidez observamos resultados positivos durante todo el año en el cumplimiento de los compromisos en un horizonte de 90 días a la fecha del análisis.

Durante el año 2021 se realizaron 12 reuniones del comité de liquidez en los cuales se evaluaron cada mes los resultados de la entidad y se realizaron propuestas al Consejo de Administración sobre modificaciones para captación y colocación.

Se realizó el envío mensual a la Superintendencia de los reportes solicitados con referencia a los formatos F27 y F29 referentes a liquidez y fondo de liquidez para un total de 12 envíos que contienen 24 informes al año, además, los informes semanales referentes a flujo de caja, depósitos y cuentas de balance los cuales suman 52 envíos que contienen 156 archivos.

Durante el año se respondieron 6 requerimientos realizados por la Superintendencia de Economía Solidaria, en los cuales solicitaban aclaraciones referentes a algunos informes enviados de manera mensual referentes a la liquidez y depósitos. Los informes fueron enviados antes del tiempo establecido por la Superintendencia.

Se ejecutaron las respectivas evaluaciones de cartera, con el fin de evidenciar el potencial riesgo de deterioro de los créditos de acuerdo con la realidad de variables tanto internas como externas de los asociados, las cuales fueron ejecutados en el sistema de forma correcta. De forma mensual se viene realizando un seguimiento al comportamiento de la cartera mediante herramientas como: Matriz de transición, cosechas, indicadores, colocaciones reales, etc.

1.5.9.2 Comité de Crédito.

Durante el año 2021 fueron aprobadas 565 solicitudes de crédito por un monto total de \$16.729,912.199. Las cuales estuvieron conformadas de la siguiente manera:

Por instancia de aprobación:

Instancia de Aprobación	# de Créditos aprobados	Monto aprobado
COMITE DE CREDITO	209	\$ 8,463,266,000
COMITE DE GERENCIA	292	\$ 2,451,698,000
CONSEJO DE ADMINISTRACION	64	\$ 5,814,948,199
Total créditos aprobados	565	\$ 16,729,912,199

Por la línea de crédito:

Línea de Crédito	# Créditos	Monto aprobado
COMPRA DE CARTERA	61	\$ 1,429,339,000
CREDICANASTA	38	\$ 91,050,000
CREDILOTE	4	\$ 461,050,000
CREDITO COMERCIAL INV	20	\$ 1,816,000,000
CREDITO COMERCIAL LINV	72	\$ 2,387,625,199
CREDITO DE APORTES	56	\$ 257,974,000
CREDITO DE LIBRE INVERSION	158	\$ 2,804,850,000
CREDITO DE VEHICULO	8	\$ 327,700,000
CREDITO DE VIVIENDA	126	\$ 4,845,324,000
CREDITO HIPOTECARIO	19	\$ 2,293,000,000
CRÉDITO ROTATIVO	3	\$ 16,000,000
Total créditos aprobados	565	\$ 16,729,912,199

1.5.10 Gestión Áreas de Apoyo.

1.5.10.1 Gestión de Control Interno.

La Gerencia planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable y para determinar el nivel de control que es necesario aplicar en toda la Cooperativa.

El área de Control interno de la entidad desarrolló actividades preventivas enfocadas principalmente al área de cumplimiento, esto con el fin de validar que los reportes enviados a los diferentes órganos de control y vigilancia, como la Supersolidaria, Fogacoop, Dian, Municipio de Medellín, entre otros, tengan un filtro a través de un filtro interno distinto a quien las realiza. El objetivo del control interno es minimizar las inconsistencias, errores y omisiones para garantizar que la información se envíe lo más depurada posible y así evitar inconsistencias y requerimientos de las entidades que reciben la información.

Las tareas realizadas fueron las siguientes.

- Verificación y validación de los informes mensuales con destino a la Supersolidaria y Fogacoop.
- Verificación de los estados financieros mensuales con destino al Consejo de Administración.
- Revisión de los formatos de información exógena con destino a la Dian. Realizando pruebas y validaciones para tener certeza de que los formatos tengan los cruces con la información contable y financiera de la cooperativa.
- Validación de declaraciones tributarias ante la Dian, de gravamen a los movimientos financieros, retención en la fuente, declaración de renta y de industria y comercio para que los mismos se presenten con la información correcta y en los plazos estipulados.
- Acompañamiento integral en el proceso de actualización del régimen tributario especial.
- Verificación de los deterioros de cartera y cuentas por cobrar para que cumplan con lo determinado en la Circular Básica Contable y Financiera de 2020.
- Evaluación financiera sobre los impactos de los proyectos de cambios en las tasas activas, pasivas, plazos, de nuevos productos financieros con el fin de medir el impacto económico de las decisiones.
- Apoyo en las respuestas a los requerimientos de la Supersolidaria originados en la vigencia del año 2021, los cuales fueron contantes solicitando ampliación y aclaración de información y se realizaron las respuestas a los seguimientos de Fogacoop.
- Validación y confirmación de los procesos y resultados automáticos que genera el aplicativo financiero que posee la cooperativa para la causación de intereses de productos financieros, de ahorro, crédito y la clasificación y deterioro de cartera.
- Recomendaciones a los diferentes procesos de la Cooperativa de acuerdo con los hallazgos encontrados en las diferentes verificaciones y auditorias.
- Se acompañó y asesoró a la Gerencia, así como al Consejo de Administración, al momento de tomar decisiones o adoptar políticas para que las mismas cumplieran con las reglamentaciones legales y estatutarias establecidas.

De acuerdo con el alcance de lo evaluado durante el año 2021, el área de control interno certifica que en la Cooperativa existe un grado razonable de confianza en cuanto a la consecución de objetivos corporativos, teniendo como base la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, gestión de riesgos, control y gobierno corporativo.

1.5.10.2 Gestión Tributaria.

Durante la vigencia del 2021, la Cooperativa cumplió de manera estricta y oportuna con el calendario tributarios ante la DIAN. Realizando las respectivas presentaciones y pagos de las diferentes declaraciones de impuestos, las cuales fueron verificadas detalladamente por la Revisoría Fiscal y aleatoriamente por el área de control interno.

Se presentaron todos los formatos de la información exógena del año 2020, cuya presentación se realizaba en el año 2021.

Se llevo a feliz término el proceso de actualización del régimen tributario especial ante la DIAN, obteniendo la continuidad de la calificación en el régimen tributario especial.

1.5.10.3 Gestión Contable.

La gestión contable de la entidad fue eficiente dado que se presentaron los estados financieros depurados con las respectivas causaciones, cumpliendo así con las exigencias normativas que sirven como insumo para la toma de decisiones oportunas. Mes a mes se envió oportunamente la información al órgano de control y se presentaron los respectivos estados financieros al Consejo de Administración. La gestión contable fue constantemente auditada por la Revisoría Fiscal y el área de control interno, surgiendo las respectivas aclaraciones y recomendaciones las cuales se tuvieron en cuenta oportunamente.

1.5.10.4 Gestión Financiera.

En el área financiera se realizó especial seguimiento a las tasas activas y pasivas para que estas estuvieran indexadas a las condiciones actuales de mercado, con el propósito de ser competitivos en el sector financiero y para lograr mayores beneficios para nuestros asociados. Asimismo, se analizó detalladamente el impacto de los cambios normativos que se implementaron en 2021, evaluando que estas decisiones no afectarían la situación financiera de la entidad.

1.5.10.5 Gestión de Riesgos.

De acuerdo a los nuevos lineamientos establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera del año 2020, que empezaba a aplicar para el año 2021, la cual tuvo diferentes cambios principalmente frente al tema de riesgo al tener ya un título exclusivo en dicho documento, la Cooperativa COOMUNION inicio con el análisis y la estructuración de los sistemas de riesgo SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito) SARO (Sistema de administración de Riesgo Operativo) y SARM (Sistema de administración de Riesgo de Mercado), con el fin de complementar el sistema integral de administración de riesgo (SIAR), y los sistemas que anteriormente se habían estructurado (SARL- Liquidez, SARLAFT- Lavado de activos y Financiación del terrorismo), los cuales de igual forma fueron actualizados durante el año 2021 de acuerdo a los cambios normativos específicos que se fueron presentando.

Desarrollar dicho sistema y establecer una administración basada en la gestión de riesgo permite a la Cooperativa tener una visión prospectiva frente a los diferentes eventos de riesgo que se puedan generar en el desarrollo de las actividades diarias de la operación, con el fin de identificar y gestionar de una manera oportuna y anticipada las situaciones que pueden vulnerar la estabilidad y continuidad de la Cooperativa.

Adicionalmente durante el año 2021, se realizaron actividades como: la conformación del comité de riesgo de la Cooperativa el cual se complementa con el comité de riesgo de liquidez que ha venido operando desde tiempo atrás, que un equipo de trabajo multidisciplinario se evalúa la exposición a los diferentes riesgos a través de los papeles de trabajo e indicadores que se presentan de forma mensual. Este comité también se considera como un puente de comunicación directo con el Consejo de administración para tener información completa y transparente sobre las actividades que frente al tema se

desarrollan, con el fin de que ellos cuenten con las herramientas suficientes para una toma de decisiones responsable y una adecuada gestión de riesgos. Se dio cumplimiento con las jornadas de capacitación específicas para los empleados y los Órganos de Administración con el fin de fortalecer el conocimiento en algunos temas, incentivar la cultura frente a la gestión de riesgos y comprender cada vez mejor la interacción entre los mismos.

A continuación, se detallan algunas de las actividades que se han ejecutado en cada uno de los sistemas:

SARC: Este sistema de administración de riesgo es uno de los más trascendentales en el proceso debido a que refleja el riesgo que genera la actividad del negocio, aunque se ha identificado que el nivel de exposición es bajo debido a las características particulares del segmento de clientes de la Cooperativa, pero de igual manera, durante el año se realizó el proceso de cambio del reglamento de crédito al manual del SARC con sus diferentes anexos, donde se plasman las políticas, estrategias y procedimientos de toda la cadena de los créditos, iniciando con el análisis y otorgamiento, seguido por el proceso de seguimiento del comportamiento de la misma y por último, el proceso de cobranza y recuperación de los mismos.

SARLAFT: Dicho sistema fue actualizado mediante los cambios normativos relacionados en la Circular externa #32 y el decreto 830 de 2021, entre los cuales se encuentran, cambios en los reportes a la UIAF, y clasificación de los PEP.

Se continúa trabajando con el software de administración de riesgo SOARI, que permite realizar la generación y gestión de las alertas de forma automática. Adicionalmente se dio cumplimiento con todas sus actividades de seguimiento, control y monitoreo, tales como: consulta masiva anual, revisión de las vinculaciones de los grupos de interés, análisis de calidad de la base de datos, seguimiento sobre las actualizaciones de datos, Capacitaciones anuales, envió de reportes a las autoridades competentes, etc., en las cuales se puede resaltar que no se presentó la identificación de nuevos eventos o situaciones de riesgo en este aspecto, ni una migración del perfil de riesgo residual a niveles altos, dado que no se han presentado variaciones en los diferentes factores de riesgo en el tiempo de análisis.

SARL: En comparación con el año 2020, en el año 2021 este sistema no presento cambios tan significativos debido a la normalidad que se empezó a generar en la operación de la Cooperativa luego de los primeros meses de la pandemia y se redujo considerablemente los requerimientos de información por parte de la Superintendencia. De igual manera sobre este riesgo se continuaron realizando las actividades de seguimiento, control y monitoreo respectivas, las cuales evidenciaron el bajo nivel de exposición que la Cooperativa presento durante el año debido al exceso de recursos con los cuales se contaba. Desde el inicio del año se estructuro el modelo de IRL tomando en consideración la metodología establecida por la Superintendencia en su anexo I del capítulo III y se ejecutaron las respectivas reuniones del comité de riesgo de liquidez de forma mensual, donde se diseñaron diferentes estrategias que permitieran gestionar el exceso de recursos.

SARO: El sistema de administración de riesgo operativo (SARO) permite a la Cooperativa poder administrar el riesgo que se genera al incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas, ausencias o inadecuaciones en: los procesos, el recurso humano, la tecnología, la infraestructura física; o por la ocurrencia de acontecimientos externos, el cual también está asociado al riesgo legal y al riesgo reputacional. Este sistema se encuentra reglamentado de acuerdo con el Capítulo IV del Título V de la Circular básica contable y Financiera, y es uno de los más completos y transversales del SIAR (Sistema integral de administración de riesgos) debido a que abarca todas las actividades que se desarrollan en la entidad. Las actividades que se han adelantado en el momento son: Construcción del manual general del sistema donde se tienen relacionadas todas las políticas, lineamientos, estructura organizacional y demás elementos que componen el sistema, formato del reporte de los eventos de riesgo operativo de acuerdo con los lineamientos establecidos en la norma, la cual debe ser diligenciada por el personal cuando se evidencia la materialización de cualquier evento de riesgo. Adicionalmente referente al tema de continuidad de negocio la Cooperativa por medio de la tecnología ha buscado diferentes estrategias que permitan a los asociados acceder a los productos sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la oficina y también que los empleados continuaran en alternancia.

SARM: El Sistema de administración de riesgo de Mercado permite a la Cooperativa poder administrar el riesgo que se genera debido a la probabilidad de que varíen los indicadores macroeconómicos del mercado que puedan tener una injerencia directa, pérdida, en el portafolio de inversiones constituido en la Cooperativa, o el riesgo de crédito o contraparte que se pueda generar por parte de las entidades emisoras donde se realizan las inversiones, es decir, no nos devuelvan los recursos que se les fueron entregados. En la Cooperativa en el momento se tienen definidas y aprobadas todas las políticas y procedimientos para definir y hacer seguimiento a las inversiones, las cuales se basan en criterios de seguridad principalmente, por ende, están en productos financieros de nula o poca volatilidad y entidades con bajo riesgo. Como soporte del comienzo de la implementación de dicho riesgo la Cooperativa cuenta con un reglamento de inversiones y una metodología de análisis de riesgo de contraparte con el cual se evalúan a las entidades donde se tienen las inversiones constituidas y en el momento se encuentra en construcción el manual específico del sistema.

1.5.10.6 Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

en aras de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y a la Resolución 0312 de 2019, adopta la decisión de Diseñar e implementar en el mes de Enero de 2020 el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, del cual se genera esta rendición de cuentas a la Alta dirección con el objetivo de dar cumplimiento al numeral 3, Artículo 2.2.4.6.8 “Rendición de cuentas al interior de la empresa: A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tienen la obligación de rendir cuentas internamente en relación con su desempeño. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada”.

Esta rendición de cuentas está enfocada a revisar los objetivos, metas y el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año de 2021, desde el mes de enero hasta el mes de diciembre.

En concordancia con lo anterior, estos son los avances teniendo en cuenta los objetivos definidos para el Sistema de gestión y el cumplimiento de las metas y el desempeño:

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Colombiana dando cumplimiento a la resolución 0312 designo la persona idónea para la que diseñe y siga con la ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La persona actual cuenta con el perfil para desempeñar el cargo que exige la norma. La cooperativa ha dado continuidad a esta persona con el fin de que se realice la trazabilidad adecuada y el seguimiento de la mejora continua del sistema de gestión.
- La cooperativa ha designado los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para poder ejecutar el sistema de gestión. Para el año 2021 se designaron y estimaron \$13.000.000 para el ejercicio de la ejecución del sistema de gestión, estos fueron destinados para la administración del sistema por parte del responsable, la realización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos, en capacitación para el fortalecimiento del sistema de gestión, adquisición de elementos de atención de emergencias, tiempo destinado por parte de las personas involucradas en el proceso de ejecución del sistema, actividades de promoción y prevención, auditorias, entre otros. Estos recursos fueron suficientes para dar cumplimiento a todo el desarrollo del sistema.
- La cooperativa ha sido observador y cumplidor del pago de la seguridad social de todos los colaboradores mes a mes, dando cumplimiento a este requisito legal donde se garantiza la afiliación al sistema general de riesgos laborales, generando los aportes mes a mes y los pagos oportunos.
- Se realizaron las evaluaciones médicas ocupacionales correspondientes al año 2021 para tener un cuadro real de las condiciones de salud de todos los colaboradores, cumpliendo con un requisito de ley. A través de estas evaluaciones médicas ocupacionales se está llevando la vigilancia epidemiológica de las condiciones específicas de condiciones de salud evidenciadas en los conceptos médicos ocupacionales.
- Los indicadores de ley acerca de accidentes, enfermedad y ausentismo laborales quedaron de la siguiente manera:
 - Incidentes reportados en el año: 0
 - Frecuencia de accidentalidad: por cada 10 trabajadores que hay en la empresa se presentaron 0 accidentes de trabajo en el año 2021.
 - Severidad de accidentes de trabajo: por cada 10 trabajadores se perdieron 0 días por accidente de trabajo.
 - Accidentes de trabajo mortales: en el año 0% de accidentes fueron mortales.
 - Prevalencia de enfermedad laboral: por cada 10 trabajadores 0 casos de enfermedad laboral en el año.
 - Incidencia de enfermedad laboral: por cada 10 trabajadores 0 casos nuevos de enfermedad laboral en el año.

- Ausentismo por causa médica:
- En abril se perdió el 14% de días por incapacidad médica.
- En mayo se perdió el 14% de días por incapacidad médica.
- En septiembre se perdió el 45% de días por incapacidad médica.

Este informe de gestión sobre objetivos, metas y desempeños a la alta dirección permiten no solo evaluar el trabajo ejecutado, si no para determinar si lo realizado corresponde a los requerimientos empresariales.

De todos los aspectos evaluados y los avances, se resalta que el insumo principal y el más importante del Sistema de Gestión, como lo es la Matriz de Peligros Evaluación y valoración del Riesgo, nos da la información necesaria para poder generar los programas, actividades, capacitaciones necesarias para poder controlar los riesgos y de esa manera prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales que es el principal objetivo del sistema.

Los objetivos se han estado cumpliendo ya que se ha estado trabajado en cuidar a los colaboradores día a día en su labor; se identificaron de manera efectiva los peligros y riesgos y se establecieron los controles necesarios para cada uno de acuerdo a los cargos actuales de la empresa; se han establecido espacios saludables para los colaboradores con el objetivo de evitar la aparición de enfermedades comunes, enfermedades laborales, incidentes de trabajo y accidente de trabajo, evitando así la ocurrencia de los mismos por la intervención de los peligros y riesgos; algunas falencias en cuanto a las instalaciones se han mejorado con el mismo fin y el mismo objetivo de garantizar que todo el espacio sea el adecuado para la labor; los espacios saludables se ha propuesto con el fin de aportar a la mejoría de los estilos de vida, con el diseño y la ejecución del sistema de gestión se dio cumplimiento a las exigencias legales dadas en el Decreto 1072 de 2015; la alta gerencia ha destinado los recursos necesarios para poder ejecutar el sistema de gestión; los colaboradores tiene claridad de sus responsabilidades ante el sistema y participan activamente en todas las actividades propuesta en el mismo y por último como parte de la formación permanente, estos están recibiendo todos los controles propuestos administrativamente en capacitación, socialización como parte continua en la protección propia y de los recursos de la empresa.

1.5.10.7 Protección de Datos.

Durante el año 2021 se ejecutaron las siguientes etapas principales:

1. Levantamiento de Información.
2. Análisis y Diagnóstico
3. Desarrollo y Adecuación
4. Implementación.

Adicional, se realizó una auditoría posterior, para establecer el nivel de aplicación de los procedimientos y políticas definidas.

- Formación y capacitación del Oficial de Protección de Datos y Responsables de Administrar las bases de datos.
- Auditoría de control para verificar la correcta implementación de la Ley al interior de la organización y realizar recomendaciones.
- El Servicio de asesoría contratado con la empresa PORTECDATA obtuvo el siguiente alcance:
 - Asesoría integral en la adaptación de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y normas concordantes.
 - Brindar soporte y asesoría al oficial de protección datos en materia de protección de datos
 - para la adecuada aplicación de la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.
 - Asesoría en los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC,
 - en etapa preliminar de investigación en materia de protección de datos.
 - Asesoría en los requerimientos que surjan de la atención a los titulares de los datos a fin de
 - evitar la interposición de denuncias o quejas ante la SIC, que puedan derivar en una sanción.
 - Revisar documentos y contratos, así como sugerir las medidas adecuadas en materia de protección de datos.

A la fecha PROTECDATA se encuentra en la revisión de las recomendaciones presentadas en el informe de auditoría junto en con el Oficial de Protección de Datos para que se adopte el plan de trabajo que permita cumplir con las recomendaciones dadas en el mismo.

Asimismo, se realizó capacitación, sensibilización y asesoramiento en la adopción de medidas técnicas y organizativas de seguridad para preservar la información es necesaria en el cumplimiento de cada requisito legal, técnico y administrativo atendiendo a las características y necesidades de cada área de manera que aseguremos el cumplimiento efectivo de la normatividad vigente y los parámetros que exige el principio de responsabilidad demostrada.

1.5.10.8 Gestión Jurídica.

El asesor jurídico de la Cooperativa, el señor César Betancur Cañola, tiene como misión la prestación de servicios de asesoría y asistencia jurídica, financiera, y operativa en todos los procesos que soportan la gestión administrativa de la entidad, acompañando el fortaleciendo del compromiso misional, bajo los principios de transparencia, equidad y eficiencia, en beneficio de la cooperativa, sus directivos, empleados y asociados.

En el presente informe se consignará la gestión adelantada durante el año 2021, de conformidad a los procesos misionales que se surten al interior de la cooperativa y los requerimientos de los entes de control, inspección y vigilancia y los actos y contratos proferidos por la administración.

Riesgos Legales y Estratégicos:

La cooperativa posee un código de ética, buen gobierno corporativo y buenas prácticas, que acoge principios de conducta y de buenas prácticas que promueven la administración transparente y ética evitando el conflicto de intereses. Se posee una póliza de seguro que ampara los riesgos de toma de decisiones y la asesoría de un abogado externo para la consulta permanente en la adecuada toma de las decisiones.

Gestión del Crédito y Castigos de Cartera.

Liquidez: Se tomaron las acciones para contar con los recursos y la liquidez para que nuestros asociados deudores continuaran siendo sujetos de crédito, para asegurar que se seguía prestando el servicio con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros.

Como ente jurídico, la cooperativa cuenta con una adecuada estructura financiera, con indicadores de riesgo que evidencian su buena solvencia, liquidez y nivel de propiedad, sin amenazas probables que la afecten, razón por la cual considero que esta cumple sus objetivos misionales bajo el criterio de negocio en marcha, pudiendo continuar prestando de manera eficiente los servicios de ahorro y crédito en las condiciones normales y sin limitación alguna.

Estudio, Revisión y Constitución de Garantías Admisibles: Se realizó el estudio y análisis de las garantías mobiliarias y reales ofrecidas a la Cooperativa para el otorgamiento de crédito y se verificó que las mismas garantizaran a la Cooperativa el pago de todas las operaciones de crédito.

Castigos de Cartera: Dada la lenta recuperación e improbabilidad de recaudo de los pagos, se procedió al castigo de las obligaciones de los siguientes deudores:

- RAFAEL ENRIQUE BUELVAS OSPINO. C.C 7.918.544.
- GABRIEL ALZATE ATUESTA. C.C. 94.415.036.
- JENNY DAISA GUTIERREZ MONJE. C.C. 36.088.403.
- WILFRIDO MANUEL FRAGOZO CASTELLANO. C.C. 85.153.316.

Requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria:

La cooperativa ha dado estricto cumplimiento a cada una de las obligaciones derivadas de dicha supervisión en cuanto al cumplimiento de los reportes periódicos y a la atención de solicitudes de información formuladas por dicha entidad. Al respecto informamos que no existen en la actualidad planes de acción y/o requerimientos especiales.

La cooperativa atendió oportunamente todos los requerimientos de la Superintendencia, esto dentro de la oportunidad y términos legales, dando las respuestas reales a cada requerimiento. Hoy no hay trámites o requerimientos legales que deban ser atendidos.

Propiedad Intelectual.

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, informamos, que la Cooperativa ha cumplido a cabalidad las normas de propiedad intelectual. La entidad cumplió con todas las exigencias legales en lo referente a las licencias de funcionamiento de los sistemas electrónicos y del uso del software utilizado, derechos de autor de propiedad intelectual y normas para el registro de marca. Al igual que el cumplimiento en las normas de

seguridad social, la ley habeas data y la ley 1581 del 2012 sobre protección de datos y de acuerdo con sus decretos reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, referente al manual de políticas y procedimientos para la protección de datos personales, atendiendo así las disposiciones legales vigentes, así mismo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 87 de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013, sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los prestadores de servicios o proveedores.

Régimen de Publicidad.

En cumplimiento de lo expuesto en la Circular Básica Jurídica y el artículo 69 del estatuto tributario la cooperativa informó, de manera amplia y abierta en la página web de la entidad y demás publicidad sobre la inscripción al seguro de depósito del FOGACOOP y la vigilancia por parte de la Supersolidaria.

Cumplimiento SARLAFT.

La cooperativa ha dado estricto cumplimiento a las exigencias que sobre los temas de lavado de activos han definido tanto la Supersolidaria y demás entidades de control, la procedencia de las transacciones es verificadas por el oficial de cumplimiento, área que cuenta con el conocimiento y dispone de los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Salvaguarda del Patrimonio de los Asociados.

Los activos definidos como propiedad planta y equipo están protegidos adecuadamente, con pólizas de seguros todo riesgo y la cartera cuenta con una póliza de seguro por muerte e incapacidad de los deudores. De igual forma, para amparar los ahorros de todos los asociados, la cooperativa mantiene el seguro de depósitos de Fogacoop.

Cumplimiento de Normas de Seguridad Social.

La cooperativa ha cumplido con las normas de seguridad social exigidas en el Decreto 1406 de 1999 y los Decretos 2236 de 1999, Decreto 1636 de 2006, Decreto 1670 de 2007, Decreto 2943 de 2013, Decreto 1072 de 2015 modificado por el Decretos 1528 de 2015 y los demás decretos reglamentarios vigentes, y ha realizado el pago oportuno de las obligaciones parafiscales.

Desembolsos o Erogaciones Especiales.

En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en la carta circular 002 del 24 de enero de 2014 de la Supersolidaria, informamos a la Asamblea que no existen operaciones celebradas con asociados y/o administradores de la cooperativa, diferentes a los anotados y permitidos por la ley.

Pagos Efectuados a los Directivos

Estos son reportados conforme a las exigencias de los órganos de vigilancia y control.

Demandas Laborales

La cooperativa no tiene procesos laborales a 31 de diciembre de 2021, en contra.

Otras Demandas o Pretensiones de Terceros.

Demanda de oposición registro de marca.

La firma de construcciones: **CONSTRUCTORA CON UNION**, pretende registrar su marca, lo que se considera que es confundible con el signo debidamente registrado por la cooperativa: **COOMUNION**, que reivindica productos y servicios de las clases 35 de la Clasificación Internacional de Niza, expedientes SD2016/0036067, **lo cual genera un alto riesgo de confusión o de asociación en el mercado, poniendo en peligro los intereses de su compañía, ante posibles demandas de la constructora para la cancelación de nuestra marca registrada.**

Acciones iniciadas.

La gerencia de la cooperativa decidió iniciar y presentar la debida demanda de oposición al registro de la marca por la firma: **CONSTRUCTORA CON UNION**, para lo cual se contrató bajo mi supervisión a la firma PRVIMARCAS S.A.S. firma que tramito el registro de nuestra marca y signos distintivos, dado que las diferentes normas y convenios internacionales sobre propiedad industrial, permiten la posibilidad de que la cooperativa presente oposiciones al registro de marcas o signos, que se soliciten en diferentes países, con base en un registro previo, que puedan generar confusión o lo más grave futuras **demandas de la CONSTRUCTORA CON UNION**, para la cancelación de nuestra marca y signos registrados de acuerdo con la normativa vigente.

Durante el 2021, la cooperativa igualmente atendió y cumplió sus compromisos legales, al pagar oportunamente sus impuestos y contribuciones al estado, que le corresponden como cooperativa de ahorro y crédito.

A la fecha no existen acontecimientos que podamos catalogar de importantes y decisivos después del cierre del ejercicio 31 de diciembre de 2021.

1.5.10.9 Comunicaciones.

Desde mayo de 2021 implementamos las comunicaciones como una nueva área dentro de Coomunión.

Empezamos implementando una comunicación más cercana y sobre todo constante con nuestros asociados por medio de diferentes canales (Email, llamada y mensaje de texto).

El Email fue la herramienta más utilizada durante el año para establecer comunicación con nuestros asociados, donde se comunicaron temas de campaña de créditos, avisos generales de la administración, comunicados oficiales de Coomunión y correos sociales tales como recepción de sábado, navidad y año nuevo.

Todos los correos (Email Marketing) se enviaron con una pieza diseñada y varios de ellos con un link donde los asociados podían interactuar más con el comunicado tales como encuestas de Google o acceso directo a la página web.

En promedio un 65% de los asociados han recibido la información de primera mano por medio de estos correos.

Desde el mes de agosto empezamos a implementar los mensajes de texto como herramienta de difusión, en donde se compartió información formal e informal de la Cooperativa.

Hasta el 31 de diciembre se han entregado 20.266 mensajes en total, cada uno de forma personalizada con el nombre del asociado para crear más cercanía. Estos mensajes han tenido una recepción del 99% y en promedio se han tenido 250 interacciones en cada mensaje.

Por último, también implementamos los mensajes a través de llamadas, y aunque esta fue nuestra herramienta menos usada, tuvo una aceptación del 60% por parte de nuestros asociados.

Otras actividades realizadas en el 2021.

- Se realizó durante el 2021 el diseño de membretes en donde se presentaron un total de 10 propuestas para elegir.
- Se realizaron 2 informes corporativos audiovisuales.
- Se realizaron 4 piezas audiovisuales (¿Qué es COOMUNION?, Firma electrónica, cambio de marcación y tarjeta débito COOMUNION)
- Se creó el canal de YouTube oficial de Coomunión por donde distribuimos nuestro material.
- Se grabaron materiales de voz en off para la llamada automática de Coomunión.
- Se tomaron fotografías de los empleados de Coomunión y de la sede para incluirlas en nuestro banco de imágenes, piezas gráficas, audiovisuales y en página web.
- También se apoyó en la creación de la página web en temas de contenido tanto escrito como audiovisual.
- Se gestionó diferentes recursos por parte de Hope Media para la realización de audiovisuales para Coomunión.
- Se corrigió ortografía y estilo en diferentes comunicados del Whatsapp Corporativo.

1.5.11 Consejo de Administración.

Aspectos Legales y Gobernabilidad

El Consejo de Administración como órgano permanente de dirección, llevo a cabo doce (12) reuniones ordinarias durante el año, es decir una por mes como lo estipulan los estatutos. En cada una de las sesiones se dio cumplimiento al quorum requerido, y fueron presentados los informes del Revisor Fiscal, Junta de Vigilancia, Oficial de Cumplimiento estados financieros, comités de apoyo, Superintendencia, FOGACOOOP, la Gerencia y los demás inherentes al desarrollo de las actividades de la Cooperativa. Como soporte se tienen debidamente documentados cada uno de los informes, así como las actas de cada sesión. De la misma manera, se tomaron los acuerdos y decisiones que fueron necesarios para garantizar el buen desarrollo de la entidad.

Durante el año se presentó la renuncia de uno de los miembros principales, quien fue reemplazado inmediatamente por uno de los miembros suplentes del Consejo de Administración.

1.5.12 Junta de Vigilancia.

En virtud del control social que ejerce la Junta de Vigilancia, y en cumplimiento a las responsabilidades consagradas en la ley 79 de 1988, artículos 39 y 40, y de conformidad con los estatutos de la Cooperativa. Los integrantes estuvieron presentes en las 12 reuniones ordinarias celebradas por el Consejo de Administración ejerciendo el control social respectivo sobre las decisiones adoptadas.

La Junta de Vigilancia participó activamente ejerciendo control sobre los siguientes aspectos:

- Desarrollo de la XV Asamblea General de Delegados.
- Convocatoria a la XVI Asamblea General de Delegados.
- Requisitos y condiciones de los delegados hábiles para asistir a la XVI Asamblea General Ordinaria de Delegados 2022.
- Reclamaciones, apelaciones o derechos de petición por parte de los Asociados.
- Ejecución de los fondos sociales.
- Ingreso y retiro de asociados.
- Reforma de estatutos.
- Los demás inherentes a su control social.

1.5.13 Oficial de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento presentó sus informes trimestrales a los miembros del Consejo de Administración. En ellos citó el control y supervisión que se implementaron en materia del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

Como parte de su gestión se ejecutaron los siguientes controles:

- Conocimiento frente a los grupos de interés: Ingreso de nuevos asociados.
- Vinculación de empleados.
- Consulta masiva en las listas restrictivas y vinculantes públicas: Se incluyeron a empleados, asociados y proveedores.
- Reportes mensuales y trimestrales a la unidad de información y análisis financiero (UIAF).
- Capacitación anual a los empleados en materia de SARLAFT.
- Atención a las alertas generadas por operaciones sospechosas e inusuales.
- Transacciones con terceros.
- Pago anticipado de crédito.
- Vinculación de proveedores.
- Seguimiento a las personas PEP.
- Entre otras.

1.5.14 Proyectos y desafíos 2022.

- **Direccionamiento estratégico:**
 - Culminar las fases 2 y 3 e implementar la ejecución de los ejes estratégicos basados en los 5 objetivos: Acercar, Posicionar, Educar, Crear identidad y asegurar.
- **Comunicaciones:**
 - Elaborar y promover el primer comercial de la Cooperativa con el cual buscamos cumplir con el objetivo de posicionar nuestra marca.

- Realizar transmisiones inicialmente de manera trimestral, con invitados especiales en donde se tratarán diferentes temas de mayordomía, economía, administración, presupuesto y educación financiera. Las transmisiones se realizarán a través de nuestro canal de YouTube y serán exclusivamente para nuestros asociados.
 - Acercarnos a nuestros asociados teniendo fechas especiales tales como cumpleaños, condolencias, bienvenida a la Cooperativa, campañas, y demás procesos que requieran ser comunicados.
- **Gestión Comercial:**
- Reducir los tiempos de respuesta y agilizar nuestros procesos internos mediante la implementación de herramientas tecnológica que permitan mejorar la calidad y satisfacción de las necesidades de los asociados en el menor tiempo posible.
 - Capacitación y formación al personal del área comercial para mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios.
 - Capacitar a la parte comercial para que no solo sean Asesoras Comerciales si no también asesoras financieras para que los asociados tengan mayor claridad a la hora de solicitar un servicio o producto.
 - Capacitar y estructurar la cultura organizacional del servicio al cliente en la Cooperativa.
- **Control Interno:**
- Realizar un especial seguimiento del comportamiento de la Cooperativa y las estrategias a implementar para continuar generando resultados satisfactorios como hasta ahora se han logrado.
 - La implementación del modelo de la pérdida esperada. Esperemos un impacto menor puesto que la cooperativa se ha venido preparando desde años anteriores realizando la constitución de deterioros por encima de los exigidos por ley para que el impacto de la pérdida esperada no afecte los resultados del año 2022.
- **Gestión del Riesgo:**
- Terminar de estructurar las fases faltantes del SARO y SARM, de acuerdo con el cronograma establecido por la Superintendencia.
 - Realizar una validación y análisis de los resultados que arroje la medición de la pérdida esperada, la cual es la nueva forma bajo la cual se provisionará la cartera de créditos basada en el análisis de riesgo del crédito mas no tomando en cuenta solamente la morosidad de este, como se venía trabajando anteriormente, de acuerdo con la metodología definida por la Superintendencia, para poder tener su aplicación en los estados financieros a partir del mes de Julio de 2022.
 - Evaluar y actualizar los sistemas de riesgo ya implementados con el fin de que los mismos se encuentren adaptados al contexto interno y externo de la Cooperativa y la normatividad vigente, cumpliendo de igual forma con todas las actividades de control y monitoreo, con el fin de que los mismos cumplan con su objetivo, debido a que la gestión de riesgo no puede estar estática, sino que se debe adaptar a cualquier tipo de cambios.
 - Minimizar la exposición a sus diferentes riesgos en el desarrollo de sus actividades diarias, buscando como aliados las nuevas tecnologías, el conocimiento de nuestros colaboradores internos y externos, y la experiencia y

aportes de nuestros diferentes órganos de control y administración, con el fin de seguir siendo competitivos, prestar los mejores servicios a nuestros asociados y grupos de interés y permanecer en el tiempo.

2 EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA.

A la fecha del presente informe, la administración no tiene conocimiento de acontecimientos importantes después del cierre del ejercicio que requieran algún tipo de ajuste o revelaciones en los estados financieros y en sus respectivas notas. Asimismo, no se observa en el panorama de corto o mediano plazo, situaciones de riesgo en el desarrollo de la actividad financiera, tanto en el aspecto de liquidez o de solvencia, que pongan en riesgo la continuidad de la Cooperativa.

3 OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS Y ADMINISTRADORES.

Las operaciones celebradas durante el periodo 2021 con los asociados y administradores, fueron estrictamente las que hacen referencia al objeto social de la entidad, y a las que se encuentran registradas en los estatutos vigentes de la entidad.

4 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COOPERATIVA.

Dando cumplimiento al art.1º de la ley 603 de 2000, informamos que la Cooperativa ha dado cumplimiento a todas las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, dentro de las que se incluyen las referentes a licenciamientos y uso del software.

AGRADECIMIENTOS.

A DIOS:

¡Ebenezer! Hasta aquí nos ha ayudado el señor.

1 Samuel 7:12.

¡Alabamos a Dios porque él es bueno, y su gran amor perdura para siempre!

1 crónicas 16:34

Te damos gracias, oh, Dios, te damos gracias e invocamos tu nombre; los resultados hablan de tus obras portentosas.

Salmos 75:1

¡Gracias a Dios, que nos da la victoria por medio de nuestro señor Jesucristo!

1 corintios 15:57

A NUESTROS ASOCIADOS:

Por la confianza, el apoyo y el sentido de pertenencia con la Cooperativa.

Por la identidad misional hacia la Cooperativa.

A NUESTROS CUERPO ADMINISTRATIVO, DE CONTROL Y APOYO A LOS PROCESOS DE LA COOPERATIVA:

INFORME DE GESTIÓN 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COLOMBIANA

Página 51 | 52

A los miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal y comités de apoyo por el constante compromiso, entrega y dedicación para que hoy día veamos con sano orgullo su posicionamiento y excelentes resultados.

A NUESTROS COLABORADORES:

Al equipo de trabajo de la Cooperativa, a los que lideran las diferentes áreas, porque estuvieron comprometidos, manifestando esfuerzo, esmero, calidad, horas de trabajo e identidad misional. Como fruto veamos los buenos resultados presentados al concluir el año 2021.

A NUESTROS ASESORES:

Al equipo de Asesores y personal de apoyo, que continuamente estuvieron trabajando y capacitándose para dar lo mejor de sí y brindar acompañamiento en la toma de decisiones.

VOTO DE GRATITUD:

Considerando, que los resultados obtenidos, la continuidad y permanencia de la Cooperativa provienen del poder y la gracia de Dios, y que su sabiduría estuvo presente en la gestión administrativa de cada uno de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités de Apoyo, la Gerencia, el equipo de trabajo y el personal de asesores.

"Hoy expresamos toda nuestra gratitud y alabanza a Dios por sus innumerables y ricas bendiciones recibidas durante el periodo 2021"

Dubiel Quintero Fontecha
Presidente Consejo Administración
CC. 71.712.933

Mario Fernando Mera Rodríguez
Gerente
CC. 80.017.137