INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA

COOPERATIVA BELÉN

AHORRO Y CRÉDITO

VIGENCIA 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción 5
2. Evolución Situación Jurídica – Antecedentes 6
2.1 Cumplimiento sobre propiedad intelectual y derechos de autor 7
2.2 Definición de la Política de Gobierno de Datos 7
2.3 Revelación de hechos ocurridos después del cierre 8
3. Transformación Digital 9
3.1 Gestión de Proyectos 10
3.2 Organización y Métodos 15
3.3 Inteligencia de Negocios - BI 17
4. Gestión de Servicio al Asociado 18
4.1 Gestión Administración de Salas y Calificación de Satisfacción de Usuarios Canales Oficinas 19
4.2 Centro de Experiencia Redes Sociales y Línea Vamos Cobelén 20
4.3 Iteracción de Redes Sociales 23
4.4 Canales Transaccionales Cobelén 2022 23
4.5 Ingresos de Asociados y Aportes Sociales 2022 24
4.6 PQRS -SAC Cobelén 2022 26
5. Gestión de Operaciones 26
6. Gestión del Talento Humano 27
7. Gestión Jurídica 48
7.1 Gestión jurídico – administrativa de mayor relevancia 48
7.2 Gestión Operativa 49
7.3 Estado de los procesos ante instancias judiciales 52
8. Propiedad Intelectual y de Derechos de Autor 52
9. Gestión Administrativa 53
10. Centro de Administración Documental 56
11. Gestión del Riesgo y Gobierno de Datos 70
11.1. Riesgo SARLAFT 70
11.2. Riesgos de Crédito 71
11.3. Riesgo de Liquidez 73
11.4. Riesgo Operativo 73

12. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 74
13. Gestión Comercial y Mercadeo 77
13.1. Acciones para incentivar la colocación y captación de productos de ahorro y crédito 77
13.2. Inteligencia de Negocios 2022 78
13.3. Campaña de Aportes 79
13.4. Acción para la Captación de Recursos de Ahorro 80
13.5. Campaña de Aportes 2021-2022 “+ Aportes + Beneficios” 80
13.6. Campaña de Captación 81
13.7. Unidad de Microcrédito 83
13.8. Unidad de Externos y Libranza 86
13.9. Unidad de Vetas Digitales 90
14. Acciones para el Posicionamiento y Recordación de Marca Cobelén 91
15. Fortalecimiento de las Redes Sociales de Cobelén 92
16. Acciones y Resultados en Seguros y Convenios 93
17. Entes de Control 94
18. Sistema de Control Interno 95
19. Infraestructura Tecnológica 102
20. Gestión de Créditos 108
21. Situación Económica 108
22. Resultados Financieros 111
22.1. Activo 111
22.2. Cartera General 112
22.3. Distribución de la Cartera 112
22.4. Índice de Morosidad 116
23.5 Inversiones 116
23.6 Composición Fondo de Liquidez 117
23.7. Pasivos 117
23.8 Depósitos 118
23.9 Margen Financiero 120
23.10 Patrimonio 121
23.11 Evolución Ingresos, Costos y Gastos 122

24. Proyección de la Cooperativa 124
25. Balance Social 124
25.1 Informe de Gestión Social 2022 124
25.2. Actividades desarrolladas 125
26. Impuesto de Renta 2022 132
27. Aspectos Generales 132

1. Introducción

Todos y cada uno de los colaboradores que hacen parte de la familia Cobelén han interiorizado en su quehacer diario, el mensaje de que *"todo lo que se hace al interior de la entidad debe ser de tal calidad… que sus efectos o impactos lo deben sentir los asociados y la comunidad entera"*. Esto encarna una enorme vocación de servicio y responsabilidad por parte de quienes laboran en la Cooperativa, quienes en su quehacer diario priorizan la satisfacción de las necesidades de nuestra base social orientadas a lograr la mejor negociación para todos.

En ese sentido, llena de satisfacción y orgullo dar a conocer el extraordinario crecimiento obtenido por Cobelén durante el año 2022 en el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación de servicios financieros, más concretamente en las variables de ahorro y crédito y así como también en el bienestar social de nuestras comunidades, pilares fundamentales de nuestra organización.

A manera de ejemplo de lo dicho hasta acá, sabemos que la aprobación y posterior desembolso de un crédito, en la mayoría de las veces ha ayudado a solucionar o por lo menos a mitigar diversas necesidades de quienes gestionan este tipo de negociaciones con Cobelén, e incluso muchas veces, este hecho les ha facilitado el desarrollo de diversos proyectos personales, familiares o comunitarios, de nuestros futuros deudores; así también, respecto del ahorro, Cobelén ha brindado excelentes alternativas financieras con el compromiso de garantizar el cuidado y protección de los recursos depositados.

Lo anterior se ha logrado en medio de un año 2022 que trajo enormes retos para todos. Organizaciones enteras sucumbieron y algunas otras lograron sobreponerse a los embates de los fenómenos no solo naturales, sino también a las dificultades generadas por los cambios políticos y las impredecibles fluctuaciones macroeconómicas; unas se sostienen y otras resisten frente a la adversidad de un futuro incierto.

En este entorno, nuestra Cooperativa se enmarca en aquellas que han concebido las actuales y futuras dificultades, como oportunidades para salir adelante, crecer cada día más, expandirse cada día por nuevos territorios de nuestro hermoso país, mejorando la calidad de vida de las comunidades. Para ello, le ponemos toda la vocación y toda la pasión a los distintos programas que desarrollamos con el único propósito de brindar bienestar, satisfacción y progreso.

Durante este año, nos reafirmamos en los pasos que venimos adelantando desde años anteriores cuando decidimos apostarle a la transformación digital, agregando ahora ingredientes orientados a garantizar la seguridad de la información y la calidad de los datos, que nos posibilitarán sin lugar a dudas a obtener unos mejores resultados para ofrecer productos y servicios de acuerdo con los perfiles de los asociados.

Estamos seguros de que gracias a la confianza que nos seguirán depositado nuestros asociados, lograremos en conjunto fortalecer y consolidar nuevas relaciones rentables y mejorar nuestros niveles de servicio, consolidando así nuestros vínculos solidarios por un mejor país para todos.

2. Evolución Situación Jurídica – Antecedentes

La Cooperativa Belén Ahorro y Crédito tuvo reconocimiento de personería jurídica mediante Resolución No. 0129 del 23 de marzo de 1964 proferida por la Superintendencia Nacional de Cooperativas. A partir del 7 de noviembre de 1996, el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas, DANCOOP, autorizó el desarrollo del ejercicio de la actividad financiera a la Cooperativa Belén Ahorro y Crédito.

La Cooperativa Belén Ahorro y Crédito por efecto de lo dispuesto en los decretos 1688 de 1997 y 619 de 1998, entró a formar parte del grupo de entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria de Colombia, hoy Superintendencia Financiera de Colombia. Sin embargo, en Asamblea General Extraordinaria de Delegados, llevada a cabo el 24 de mayo de 2003, se aprobó el desmonte de la actividad financiera con terceros, especializándose la entidad en ahorro y crédito. El 7 de junio de 2004, la Cooperativa Belén recibió oficio de parte de la Superintendencia Bancaria de Colombia, en el que le comunica el traslado de competencia de supervisión a la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Por ser una entidad de carácter cooperativo de ahorro y crédito, las operaciones se realizan exclusivamente con nuestros asociados. Adicionalmente, en cumplimiento de la Ley 1527 de 2012 y el Decreto 1348 del 22 de agosto de 2016, nuestra entidad se inscribió en el Registro Único Nacional de Entidades Operadores de Libranza – RUNEOL, administrado anteriormente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el objetivo de dar publicidad a las entidades operadoras de libranza o descuento directo y permitir a cualquier persona la consulta en línea y gratuita de la información allí publicada. A partir del 10 de septiembre de 2015 la función de administrar y operar este registro pasó a manos de las Cámaras de Comercio.

A continuación se presenta un breve resumen de las distintas actividades llevadas a cabo y que están relacionadas con el cumplimiento de algunas responsabilidades de orden normativo. Estas son:

ACTIVIDAD	FECHA DE EJECUCIÓN
Renovación de registro mercantil	29/03/2022
Renovación del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RUNEOL)	28/04/2022
Registro de reforma estatutaria aprobada en reunión ordinaria de la Asamblea General de Delegados (extracto acta 67)	26/03/2022
Registro de los nombramientos de miembros del Consejo de Administración aprobado en reunión ordinaria de la Asamblea General de Delegados (extracto acta 67)	14/09/2022
Registro de los nombramientos de la Revisoría Fiscal aprobado en reunión ordinaria de la Asamblea General de Delegados (extracto acta 67)	14/09/2022

De otro lado, la consolidación de los procedimientos implementados en la entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mediante la utilización de diferentes herramientas tecnológicas que se tienen a disposición, permitieron que en el 2022 se presentaran pocas novedades en materia jurídica.

En general, nuestra entidad ha estudiado los diferentes requerimientos de manera eficaz a través de sus diferentes áreas, agotando las distintas alternativas con el firme propósito de procurar la atención de sus asociados, evitando así la existencia de futuros litigios debido a la filosofía conciliatoria y solidaria de nuestra Cooperativa.

2.1 Cumplimiento sobre propiedad intelectual y derechos de autor

Durante el ejercicio del año 2022, la Cooperativa adoptó los cuidados necesarios para la administración de los riesgos vinculados al cumplimiento de las normas que regulan la propiedad intelectual y de derechos de autor. Se refleja ausencia de hechos o reclamaciones por presuntas afectaciones a este tipo de normas.

La marca y los signos distintivos de la organización se encuentran formalizados de acuerdo con el registro ante la autoridad competente, tramitados mediante los servicios contratados a través de una empresa especializada en la materia denominada PROVIMARCAS S.A.S. y en términos generales, se tiene evidencia del registro hasta el año 2025.

2.2 Definición de la Política de Gobierno de Datos

Con el apoyo de los consultores de la Universidad Pontificia Bolivariana UPB, se desarrolló el primer documento oficial de Política de Gobierno de Datos, el cual incorpora lineamientos generales y una estructura corporativa donde asigna responsabilidades a cada uno de los integrantes de dicha estructura desde el Consejo de Administración hasta los Data Owners y Data Stewars. La implementación del documento tiene como principal objetivo que el Gobierno de Datos permanezca en el tiempo, además promover el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Durante el último trimestre del año, se realizó la socialización de esta política al Comité Estratégico, Táctico y Consejo de Administración quien emitió su respectiva aprobación.

Tratamiento de datos personales

En materia de tratamiento y protección de datos personales, en el año 2022 se realizaron varias actividades encaminadas al fortalecimiento del sistema. Inicialmente se ajustaron los formularios de vinculación y actualización de asociados y otros formatos relacionados con el asociado y cliente no asociado; en estos se establecieron alcances con relación a la última versión de la política, adicional se tuvieron en cuenta ítems puntuales relacionados con la ley 1266 de 2008.

También, se ejecutaron actividades encaminadas al cumplimiento normativo con la realización de la definición de los términos y condiciones del canal para el proyecto de “Asociatividad Virtual”, así mismo, la propuesta de términos y condiciones para el canal de “Ventas Digitales”.

Reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio

Durante el mes de febrero de 2022, se llevó a cabo la actualización del Registro Nacional de Bases de datos correspondientes al año 2021, así mismo se realizó el reporte semestral del segundo semestre 2021 y primer semestre 2022 de reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuadro 1: RNBD 2022

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS 2022	
BASE REGISTRADA	**N° REGISTROS**
ASOCIADOS	72.789
ASOCIADOS FÍSICO	16.973
PARTES INTERESADAS	328.622
PARTES INTERESADAS FÍSICO	15.766
EMPLEADOS	280
EMPLEADOS FÍSICO	280
EMPLEADOS RETIRADOS	473
EMPLEADOS RETIRADOS FÍSICO	545
CONTRATISTAS	13.269
CONTRATISTAS FÍSICO	277
VIDEO VIGILANCIA	23.163
PLANTA TELEFÓNICA	292.802

Adicional, se llevó a cabo el reporte de reclamos de los titulares hacia la Cooperativa, en detalle, para el segundo semestre de 2021 fueron reportados 42 reclamos, mientras que en lo correspondiente al primer semestre 2022 fueron reportado 58 reclamos.

Capacitación

La formación y capacitación son elementos fundamentales en la gestión de riesgos, por ello dentro del marco de cumplimiento al cierre de 2022 se brindó capacitación relacionadas con el SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo), y SARL (Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez), todas ellas a través de la herramienta virtual Moodle. También dentro del programa de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se brindó capacitación alrededor de la gestión de activos de información, manejo de claves, controles de acceso entre otras relacionadas con el manejo de la información. Las capacitaciones relacionadas con gobierno de datos se estructuraron en Moodle para ser implementadas en 2023.

2.3 Revelación de hechos ocurridos después del cierre

La Cooperativa no presenta ningún riesgo de empresa en marcha, ya que muestra una adecuada situación económica y financiera, no tiene problemas legales y posee una excelente imagen y credibilidad. No han ocurrido hechos importantes que hayan sucedido entre la fecha de cierre del ejercicio económico 2022 y la fecha de presentación de este informe, que tengan la capacidad material

de incidir en las decisiones de los administradores y que generen incertidumbre en la continuidad de la cooperativa en su funcionamiento. Las operaciones celebradas con asociados y administradores se ajustan integralmente a las normas legales. Se viene desarrollando a cabalidad el objeto social de la Cooperativa, en sus procesos misionales de captación y colocación de recursos, así como el desarrollo de la gestión social de la entidad. Las relaciones con todos los asociados son óptimas y con un alto nivel de aceptación.

Durante el año 2022 se aplicaron algunos deterioros adicionales, por lo que es factible que durante el año 2023 se presenten contabilizaciones de esta naturaleza y lo cual podría incidir nuevamente en los resultados de final de año.

Consecuente con lo anterior, es oportuno indicar que la Cooperativa atendió de manera oportuna todos los requerimientos formulados por la Superintendencia de la Economía Solidaria relacionados con evaluaciones Extra Situ, controles de legalidad, proyecciones financieras y demás solicitudes que el ente regulador en su función de inspección, vigilancia y control solicitó.

Finalmente, no sobra mencionar que a la fecha de emisión del presente informe de gestión, no se tiene, ni se conoce de sanciones impuestas por la administración tributaria del orden nacional o municipal u otro órgano de control, en contra de la Cooperativa

3. Transformación Digital

En febrero 2022 Cobelén decide crear el Área de Transformación Digital, constituyendo un importante salto hacia la madurez empresarial y entendiendo que esto es necesario para poder sobrevivir en el futuro a través de la implementación de estrategias que garanticen la generación de fuentes de ingreso como parte de la mejora del modelo de negocio de la Cooperativa.

Esta decisión se tomó basado en los conceptos que se tomaron después de realizar la capacitación en DIGILAB donde participaron gran parte del Comité Directivo y miembros del Consejo de Administración, donde se entendió la importancia de este tema y lo esencial que es para poder lograr los objetivos estratégicos trazados por la cooperativa.

Durante el 2022 se estructuró la Subgerencia de Transformación Digital y se colocó a cargo de ella las Áreas de Organización y Métodos y Proyectos, las cuales son transversales al proceso ya que toda implementación que se realice se canalizará por medio de mejoramiento continuo o la ejecución de un proyecto por lo que se fortalecieron estas áreas para poder responder a las demandas requeridas.

En noviembre se decide cambiar el Área de Inteligencia de Negocios (BI) pasándola de la Subgerencia de Mercadeo a la Subgerencia de Transformación Digital, con el fin de darle un enfoque más transversal a las necesidades de la organización con su debido apalancamiento para la toma de decisiones.

Este año contamos con el acompañamiento y asesoría de Desjardins, donde se realizó un plan de trabajo que inició con la medición de nuestro nivel de madurez digital, para ver cómo estamos al interior y contar con un punto de partida. Se realizaron talleres con los asociados con énfasis en microcrédito para conocer cómo nos perciben y saber cuáles son sus verdaderas necesidades. También se desarrollaron

unas capacitaciones internas para dar claridad a todos los colaboradores de lo que es la transformación digital y como debemos afrontar estos procesos como organización. Esta visita dio como resultado un informe final que servirá como insumo para el plan de trabajo a realizar durante el 2023 alineado con nuestro plan estratégico.

Metodología Innovación (Innobelén)

Por medio de un grupo interdisciplinario se consolidó el procedimiento para el registro de iniciativas y mejoras, el cual está canalizado en dos ejes funcionales de la Cooperativa, como lo son mejora continua y proyectos. Aquí se canalizará y se accionará sobre todas aquellas ideas que sean relevantes, permitiéndonos escuchar nuestros colaboradores generando valor agregado en cada uno de los procesos o proyectos por medio de un plan de acción.

3.1 Gestión de Proyectos

A continuación, exponemos los principales proyectos que se desarrollaron durante el 2022, relacionados con la prospectiva plateada en el plan estratégico.

Durante el desarrollo de estos proyectos se dio acompañamiento a los líderes en su ejecución e interacción con las demás áreas y proveedores buscando generar un impacto positivo en la eficiencia tantos de los procesos como de los diferentes recursos que intervienen en cada una de sus fases.

Proyectos ejecutados durante el año 2022

Proyecto: Profem – Microcrédito Agropecuario (con D. I. Desjardins)

El proyecto trabajado dentro de un convenio de cooperación entre Cobelén y Desarrollo Internacional Desjardins (DID) encaminado a la estructuración de un producto totalmente nuevo para Cobelén el cual entraría en la línea de microcréditos con enfoque diferencial direccionado a asociados con actividad productiva agropecuaria, otorgando especial tratamiento a mujeres y jóvenes cabezas de dichas actividades.

Este es un proyecto de inclusión financiera muy ganador para la Cooperativa, desde lo social y con toda la energía para que desde el punto de la rentabilidad también lo sea. Cobelén marca una pauta muy importante en el sector solidario, asegurando equidad y brindando oportunidades especialmente a mujeres que necesiten un apalancamiento - fortalecimiento en sus finanzas y proyectos empresariales.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Construcción y simulación de la herramienta de análisis financiero para la evaluación de las solicitudes del crédito en esta línea de producto.
- Definición y documentación de la política organizacional que direcciona esta línea de crédito y su correspondiente aprobación por parte del Consejo de Administración.

- Entrenamiento detallado en lo técnico y en habilidades blandas a los colaboradores de la fuerza comercial del área de microcrédito para ofrecer este producto, uso de las herramientas y relacionarse con el perfil poblacional del prospectado consumidor.
- Entrenamiento de mayor intensidad enfocado a los líderes gestores del área para que ejerzan el rol de replicadores de la formación a otros compañeros.
- Concreción de las líneas de crédito “Microcrédito Agropecuario” dentro de los aplicativos tecnológicos involucrados y los parámetros contables y financieros de Cobelén.
- Concreción de los fondos de garantías para estos productos.
- Divulgaciones internas a todos los colaboradores y personal involucrado en los procesos de Cobelén para el conocimiento del nuevo producto que ofreceremos al mercado.
- Divulgaciones externas a los asociados e interesados del mercado para dar a conocer el nuevo producto como una oferta alternativa de crédito.
- Puesta en operación del producto en la modalidad de “piloto” limitado al territorio del oriente antioqueño donde Cobelén ya ha tenido presencia.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Divulgación de la plataforma de educación financiera para vincular a todos los microempresarios en apoyo a sus actividades productivas y a sus finanzas personales.
- Documentación de procesos, procedimientos y complementos relacionados con este producto y sus diversas interacciones.
- Culminar el entrenamiento a la fuerza comercial de otras zonas territoriales donde extenderemos el ofrecimiento del producto.
- Extender la puesta en operación del producto a otras zonas territoriales de la cobertura de Cobelén.

Proyecto: Pagaré Desmaterializado

El proyecto encaminado a que los pagarés sean emisiones electrónicas que reemplazan o sean alternativa a los títulos físicos permitiendo administrar de manera electrónica el ciclo de vida de los pagarés.

Este servicio facilita procesos ágiles, eficientes, sin riesgos y con altos niveles de seguridad en ambientes digitales para la gestión de créditos y sus garantías. Así mismo, minimiza la operatividad en procesos de inventarios o arqueos generales.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Desarrollo del producto tecnológico por parte del proveedor Deceval y Cobelén.
- Conexión del producto tecnológico con WorkManager y otros sistemas de información de Cobelén para su funcionamiento.
- Aprobación del nuevo texto de pagaré para Cobelén por parte del Consejo de Administración.
- Pruebas funcionales en ambientes de pruebas y ambientes productivos parcialmente.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Estabilizar el ERP Apolo tanto operacional, como tecnológicamente.
- Perfilar y definir atribuciones (controles) en roles y responsabilidades para la usabilidad, relacionados con el nuevo flujo de actividades operacionales del pagaré desmaterializado.

- Documentación de procesos, procedimientos y complementos relacionados a este producto y a sus diversas interacciones involucradas.
- Capacitar al personal involucrado en la usabilidad de esta nueva herramienta.
- Salir a producción con el pagaré desmaterializado progresivamente por agencias.

Proyecto: Biofirma

Este proyecto apunta a la transformación de información de lo físico a lo digital, mediante el proceso de firma biométrica en las continuas transacciones y operaciones entre los asociados y la Cooperativa, dando como producto un documento netamente digital y válido para efectos administrativos, legales y jurídicos.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Recibimiento por parte de Cobelén de los equipos (monitor auxiliar) importados por el proveedor desde Estados Unidos exclusivamente para este proyecto.
- Alistamientos tecnológicos preliminares en los sistemas de información del proveedor y dentro de Cobelén para la futura conexión de las tecnologías involucradas en el proyecto.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Conexiones y configuraciones finales entre los sistemas tecnológicos de Cobelén y del proveedor.
- Pruebas funcionales y de calidad de las conexiones.
- Ajustes finales del flujo del proceso, atribuciones y controles.
- Documentación de procesos, procedimientos y complementos relacionados a este producto y a sus diversas interacciones involucradas.
- Capacitaciones a los colaboradores involucrados en la usabilidad de estas herramientas.
- Implementación del proceso Biofirma en los procesos de gestión humana relacionados a la selección y contratación de nuevos colaboradores.
- Salir a producción del proceso de Biofirma en las áreas comerciales progresivamente.

Proyecto: Desembolso Centralizado

Este proyecto apunta a mejorar las experiencias de servicio de los asociados, en las instancias relacionadas a la disposición del dinero al momento del desembolso de los créditos aprobados de los asociados sin que sea necesaria la presencia del asociado en la agencia.

Entre sus beneficios se encuentra minimizar los trámites del asociado, reducir operatividad de la fuerza comercial al interior de Cobelén, mejorar la experiencia de servicio y garantizar el control del proceso de desembolso.

A continuación, se muestran los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Planteamiento base del proceso prospectado de desembolso centralizado como insumo para el desarrollo de los módulos relacionados en el aplicativo Apolo.

- Desarrollo de los módulos en Apolo que intervienen en el flujo del proceso base de desembolso centralizado.
- Desarrollo de mesas técnicas interdisciplinarias entre todas las áreas involucradas directa e indirectamente en el proceso de desembolso centralizado para enriquecer las características del flujo propuesto y sus diversas instancias.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Estabilizar ERP Apolo tanto operacional, como tecnológicamente.
- Ajustes y actualización de los procesos y documentos complementarios relacionados con el nuevo flujo de servicio implicado con desembolso centralizado.
- Capacitación a la fuerza comercial y otros involucrados en el proceso.
- Puesta en operación progresiva del proceso de desembolso centralizado por agencias.

Proyecto: Programa de Gobierno de Datos

El proyecto trabajado entre Cobelén y la consultoría de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) encaminado a consolidar un sistema de gestión estructurado para direccionar y alinear de manera estándar la gobernanza de los datos involucrados en las operaciones de Cobelén.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Estructuración del Área de Gobierno de Datos con las contrataciones, la definición de roles y responsabilidades con sus entrenamientos correspondientes.
- Desarrollos analíticos de los dominios de datos priorizados en el alcance y el respectivo levantamiento de sus diccionarios de datos con enfoqué técnico y normativo para el aprovechamiento organizacional.
- Diseño y construcción de los indicadores de calidad de gobierno de datos en Cobelén.
- Planteamiento y definiciones de las políticas relacionadas con el Programa de Gobierno de Datos, debidamente documentado y aprobado.
- Planteamiento de la hoja de ruta del Programa de Gobierno de Datos hasta 2025.
- Arranque de la implementación y puesta en marcha operacional del Programa de Gobierno de Datos en los dominios priorizados en el alcance.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Implementación progresiva del sistema de Gobierno de Datos en las diferentes instancias involucradas en la operación de acuerdo con los dominios de datos priorizados.
- Planteamiento y planificación de nuevas fases del programa para abarcar otros dominios de datos dentro de Cobelén de acuerdo con las circunstancias actuales que exige el negocio.

Proyecto: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

El proyecto trabajado entre Cobelén y la consultoría de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) encaminado a consolidar un sistema de gestión estructurado para direccionar y alinear de manera

estándar el manejo de la seguridad de la información en Cobelén de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Supersolidaria a través de la Circular Externa No. 36 de 2022.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Estructuración de Área de Seguridad de la Información dentro de la Subgerencia de Riesgos, con sus respectivas contrataciones y entrenamientos.
- Diseño y construcción de algunos de los componentes estructurales del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (los cuales comprenden políticas, documentación, procedimientos, guías y formatos).
- Implementación progresiva del sistema de gestión de seguridad de la información conforme se culmina el desarrollo de los componentes estructurales que sustentan el sistema.
- Puesta en marcha operacional del área que administra el sistema de gestión de seguridad desarrollando funciones según el avance de la implementación progresiva del sistema.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Implementación de los componentes del sistema que aún están en proceso de construcción entre Cobelén y la UPB.
- Estabilización operacional de la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en los diversos procesos a los cuales está apuntando su alcance.

Proyecto: Centro de Servicios Cobelén (Mesa de Servicios)

Este proyecto ha apuntado a consolidar una plataforma común y multidireccional entre las diversas áreas de Cobelén que busca atribuir mayor control a las solicitudes de servicio internas y externas, consolidando en el proceso datos que permiten construir información de medición para toma de decisiones ágiles y oportunas.

A continuación, los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Construcción de la herramienta mínima viable (aplicativo versión Beta) para atender el alcance de la primera etapa del proyecto en atención al lanzamiento de Apolo.
- Configuración de la herramienta con los catálogos de servicios de las Áreas de Tecnología y Operaciones y la asignación de las cuentas de usuarios a los colaboradores.
- Capacitación del personal administrativo y comercial sobre el uso de la herramienta.
- Puesta en operación del aplicativo versión Beta (mínimo viable) apuntando a satisfacer lo requerido en esta primera etapa del proyecto.

Para el 2023 los principales retos respecto a este proyecto son:

- Estabilización y diagnóstico del comportamiento operacional, táctico y estratégico de la primera fase del Centro de Servicios para planificar las siguientes fases del proyecto.
- Construcción de catálogos de servicios de cada área con sus diferentes atributos como insumo para diseñar el nuevo flujo de funcionamiento en las nuevas versiones del centro.
- Desarrollo de la herramienta o aplicativo que sustente el nuevo diseño procedimental y funcional del Centro de Servicios de acuerdo con los requerimientos de la segunda fase.

- Capacitación y formación del equipo Cobelén, líderes funcionales y gestores de cambio para reforzar el conocimiento de la usabilidad de la próxima versión del Centro de Servicios.

Proyecto: Software Apolo (ERP – Core Bancario)

Este proyecto que viene desde hace varios años ha apuntado al desarrollo e implementación de un nuevo sistema de información central para la gestión de las transacciones y operaciones relacionadas con los procesos que directamente interactúan con productos que comercializa Cobelén.

Este año estuvo enmarcado en diversos frentes de trabajo de cara a su lanzamiento en operación, los cuales son resumidos en las siguientes descripciones:

- Ejecución de pruebas de performance desarrolladas por un proveedor externo especializado en este tipo de servicio.
- Capacitaciones a la fuerza comercial y a las áreas administrativas que interactúan con el aplicativo.
- Realización de mesas de involucramiento con diversas áreas de Cobelén para la recopilación de requerimientos en relación con el software.
- Periodo de tiempo especializado de tres semanas en preproducción del aplicativo, en donde se puso en ejercicio simulado en paralelo a la operación de la Cooperativa para diagnosticar y recopilar novedades.
- Realización de ajustes tecnológicos en el aplicativo correspondiente a las novedades recolectadas en las diversas instancias de prelanzamiento (capacitaciones, mesas, preproducción, pruebas, etc.).
- Realización de las conexiones e integraciones con aplicativos de otras empresas involucrados en las transacciones y operaciones diarias de Cobelén.
- Lanzamiento en operación del software con sus respectivas migraciones y configuraciones.
- Estabilización operativa y tecnológica (en proceso).

Para el 2023, el software Apolo ya ejerciendo en la operación de Cobelén tiene como principal reto estabilizarse operativa y tecnológicamente para dar vía libre a varios proyectos que se encuentran en espera requiriendo conectarse al nuevo aplicativo para avanzar en sus alcances, además, para empezar a consolidar una operación que refleje los beneficios que estuvieron en el planteamiento del proyecto.

3.2 Organización y Métodos

El Área de Organización y Métodos durante el año 2022 implementó cambios estructurales y metodológicos que nos llevaron a mejorar en nuestro saber hacer, agilidad y practicidad para abordar cada una de las tareas y estrategias presentadas en la mega de Cobelén.

Logramos potencializar avances y trabajos posteriores que se venían desarrollando, como lo son gestión documental, metodologías de mejora continua, metodologías de innovación y estrategias para una adecuada puesta en marcha de modelos operativos en Cobelén

Gestión Documental: se logró definir y divulgar el Procedimiento de Gestión Documental, donde se establecieron los parámetros específicos para trabajar en conjunto con las demás áreas, presentando unas plantillas estandarizadas que nos permitieran ser más eficientes en el momento de captar el conocimiento permitiendo generar una adecuada cultura documental.

Hemos logrado abordar y actualizar los procedimientos estratégicos de la Cooperativa siguiendo las directrices brindadas por el Procedimiento de Gestión Documental. Algunos de los procesos en los cuales se ha intervenido intensamente en la actualización documental son: TIC, cartera, créditos, captación, gestión humana, colocación y gestión administrativa, en los cuales se han generado cambios que nos enfocan en avanzar con la estrategia Cobelén.

Se realizó el lanzamiento estratégico de nuestro nuevo software de gestión documental ISOLUCIÓN, el cual se realizó con un mínimo viable de documentación de 120 documentos asociados a los procedimientos estratégicos de la Cooperativa. Al cierre del año contamos con: 18 caracterizaciones, 1 circular, 99 formatos, 3 guías, 57 instructivos, 21 manuales, 1 mapa de procesos, 1 modelo, 7 políticas, 70 procedimientos, 7 protocolos, 20 reglas, 38 documentos en borrador los cuales están pendientes de aprobación o revisión; alcanzando un total 305 documentos cargados.

Metodología de mejoramiento continuo: el equipo de O & M se dio a la tarea de generar un modelo híbrido adaptativo entre diversas metodologías ágiles que nos ayudaran a generar y establecer el procedimiento de mejora continua en el cual se abordaron diversas metodología como lo son : TOC (teoría de las restricciones), KAIZEN (mejoramiento continuo) y PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), permitiendo crear una metodología de mejoramiento continuo de Cobelén, la cual tiene el nombre de GEMA (gestión, empoderar, mejora y actuar), en cual se canalizarán todas las mejoras e ideas pertenecientes a los procesos.

Metodologías: se ha desarrollado al interior del equipo diferentes metodologías adaptativas a las formas de trabajo de las demás áreas, permitiendo acelerar la ejecución de actividades y desarrollo metodológico de planes de acción, se obtuvieron intervenciones metodológicas en diversos proyectos de la Cooperativa: Apolo (etapa de preproducción), Riesgos (gestión documental), Cartera (eficiencia operativa -Scrum), Control Interno (análisis causal), en las cuales encontramos diversas maneras de apalancar el crecimiento y efectividad laboral de los colaboradores generando valor e identificación constante de mejora en los procesos.

En general se cumple el objetivo de direccionar y potencializar el Área de Organización y Métodos permitiendo mejorar internamente nuestros procesos para luego generar sinergias con las demás áreas de trabajo, posteriormente se obtienen resultados adecuados en el mejoramiento documental y correlacionamiento en la creación de nuevas ideas que potencialicen a la transformación constante de Cobelén.

3.3 Inteligencia de Negocios - BI

El 2022 ha sido un año de grandes retos para la entidad y sin duda alguna para el Área de BI que cada vez apalanca más sus decisiones en los datos.

Uno de los principales logros ha sido la aprobación del Comité Integral de Riesgos y del Consejo de Administración del procedimiento de colocaciones con minería y analítica de datos.

Dentro de las principales ventajas de este proceso encontramos:

- **Combinación** de diferentes **fuentes de información y técnicas** que generan mayor valor a las campañas.
- **Resultados** de comprensión y análisis **rápidos** al alcance de todos los colaboradores.
- **Toma de decisiones** rápidas y de forma **estratégica** que permite **fidelizar a los asociados** y apuntar a sus necesidades.
- **Reduce el riesgo de los prepagos** y permite ofrecer productos competitivos para **atraer y retener.**
- **Mejora la experiencia del asociado** con aprobaciones rápidas y sin tanta documentación por la combinación de variables externas e internas.
- **Modelos de riesgo confiables**, **predicciones** con alto valor para la Cooperativa.
- **Campañas** direccionadas a **públicos objetivos**, lo que determina **resultados exitosos**.
- **Nuevos mercados**, nuevas **oportunidades** y **productos** diseñados de acuerdo a la necesidad
- **Ahorro en los esfuerzos compartidos entre los colaboradores administrativos y los comerciales.**

Otro de los logros más importantes ha sido la ejecución de algunas campañas a lo largo del 2022, donde se ha contado con una participación del 58% de colocaciones, con más de $170 mil millones desembolsados en 8342 operaciones de crédito aproximadamente.

Dentro de las campañas más representativas de este 2022 encontramos:

- **“Restableciendo la confianza”:** campaña que consistió en poder asignar cartera posterior a las elecciones presidenciales y guerras entre países pensando en el contexto que atravesaba el país y el mundo entero. En esta campaña logramos una colocación de $20 mil millones en 840 obligaciones. Con esta campaña se apalancó el mejor resultado de la entidad con un crecimiento de cartera de $13.500 millones.
- **Exasociados:** el objetivo principal era buscar la colocación en aquellas personas que alguna vez tuvieron crédito con la entidad o fueron asociados a la Cooperativa. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $12 mil millones en 491 obligaciones.
- **Crediaportes:** consistió en poder entregar créditos con la capitalización de aportes sociales; donde trabajamos con un multiplicador hasta de cinco veces el saldo que tuvieran en sus aportes; campaña ligada a los desembolsos de la Cooperativa buscando fortalecer nuestro patrimonio. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $8 mil millones en 740 obligaciones.
- **Prismas:** en estas campañas buscamos mejorar las tasas de los créditos entregados en meses anteriores, con el fin de mejor el margen. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $7 mil millones en 602 obligaciones. Cabe aclarar que con estos $7 mil millones se rentabilizaron cerca de $21 mil millones.

En comparación con el año inmediatamente anterior se tuvo un crecimiento del 19% pasando de 3545 obligaciones en el 2021 a 4362 obligaciones en el 2022.

Otro de los logros relevantes del 2022 fue la migración del 30% del Área de BI a la nube con AWS acompañado de la creación del RC2, instalación de la maquina en la nube.

Por último, el diseño de tableros. (operaciones, novedades de caja y operativas, gobierno de datos, Lili, prepagos, reseña histórica de Cobelén, actualización de datos, rodamientos, entre otros).

NOMBRE DEL TABLERO	RESPONSABLE BI	ÁREA SOLICITANTE	ÁREA DE TRABAJO	PERSONA CONTACTO	PERIODICIDAD	ESTADO	BASES DE DATOS INTERNAS	BASES DE DATOS	OBSERVACIONES	Comerciales	Administrativos
Cobranzas	Juan Pablo Toro	Financiera	Cartera	N/A	N/A	INACTIVO				NO	NO
Morosidad	Juan Pablo Toro	Financiera	Cartera	N/A	N/A	INACTIVO				NO	NO
Informe Prepagos	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	N/A	Mensual	ACTIVO	**Analista BI** debe descargar de SFG la base. La ruta es la siguiente:			No	SI
Productividad Agencias	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	Jose Jaime	Mensual	ACTIVO	**Persona de contacto comparte** ranking por producto (archivo			SI	SI
Productividad Micro	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	Sandra Holguín	Mensual	ACTIVO	**Persona de contacto comparte :** 1.Consolidado Unidad Microfinanzas (archivo con las metas y cumplimiento por colaborador para colocación)			SI	SI
Vozy	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	Lida Marcela Ortega	Bajo solicitud	ACTIVO	**Persona de contacto comparte** base de asociados contactados con detalle de monto			NO	SI
Productividad Externas	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	Zoraima Esther Fernandez	Mensual	ACTIVO	**Persona de contacto comparte** consolidado Unidad Externas			SI	SI
Cifras Acumuladas Consolidado Captación	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	Yohana Bedoya	Mensual	ACTIVO	**Analista BI debe:** 1. Descargar de SFG la base el primer día hábil del mes. La ruta es la siguiente: Informes básicos-Tipo de informe: Ahorros-Informes disponibles: Nuevas Captaciones.			SI	SI
Dashboard	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Generales	N/A	Mensual	INACTIVO				NO	NO
Campañas Colocación	Juan Pablo Toro	Mercadeo	Comerciales	N/A	Actualización automática	ACTIVO	**Analista de BI** carga en planner las bases con los prospectos		Actualización Automática cada	SI	SI

Hoja1

4. Gestión de Servicio al Asociado

Durante el 2022 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de asociado incógnito en los diferentes canales de atención de la Cooperativa. Logramos aumentar la muestra en nuestras auditorías de experiencia y servicio llevándolo a un siguiente nivel al vincular a este proceso a otras unidades de negocio de la Cooperativa que vienen tomando mayor relevancia y en la cual el plan de expansión de Cobelén le apunta el crecimiento de estas unidades como son la Unidad de Libranzas Externas y la Unidad de Microfinanzas. Durante el 2022 realizamos acompañamiento en campo a estas unidades externas, apoyados en nuestro aliado Routine Marketing, proceso pedagógico en el cual se acompaña en la realización de asesorías en directo a nuestro equipo de colaboradores con el ánimo de encontrar brechas, oportunidades de mejora y ajustes a la experiencia de usuario de todas nuestras unidades de negocio.

El ciclo de este proceso implica validar unas métricas base que se deben garantizar durante cualquier asesoría que se brinde en nuestra Cooperativa a nuestro público. Estas métricas hacen parte fundamental y son base para el modelo comercial Cobelén que queremos implementar en este 2023; desde el modelo de servicios evaluamos aspectos como la empatía con el asociado o el usuario en general, la calidad en la información, la mención de beneficios sociales como ventaja competitiva, que

haya siempre un vocabulario transformacional y propositivo, donde se evalúen la necesidad y las expectativas de los clientes; que se generen acuerdos de servicios y se garantice que se realice seguimiento a las bases de datos y a las asesorías; ofrecer en todo momento nuestras redes sociales y canales transaccionales.

Durante el periodo 2022 contamos con cinco momentos de "asociado incógnito" para nuestro canal agencias, dos momentos para el canal externo y dos momentos para el canal microfinanzas. A continuación, un resumen de gestión del canal agencias.

ASOCIADO INCONGNITO CNAL OFICINAS 2022				
	FEBRERO	MAYO	JULIO	NOVIEMBRE
Puntuación ponderada total agencias	3.8	3.7	3,9	3,7
Agencias	Puntuación			
Floresta	4.7	4.4	5.0	5.0
Rionegro	4.2	2.1	4.8	1.6
Envigado	4.1	4.4	4.3	4.2
Itagüí	4.1	4.4	3.8	3.0
Belén	4.1	3.2	3.9	2.9
AltaVista	4	3.1	3.8	3.4
Parque de las luces	4	3,3	3.6	4.3
Sabaneta	3.9	2.9	3.1	4.0
La ceja	3.9	4.4	4.6	4.5
Caldas	3.7	4.2	2.7	3.0
La estrella	3.6	4.3	3.5	4.0
Doradal	3.6	3.9	2.9	4.0
Centro	3.3	4.2	4.5	3.4
Girardota	2.7	3.2	4.2	4.7
Bello	2.5	2.6	3.2	3.1

Además, durante todo el año 2022 visitamos las agencias y equipos de trabajo que presentaron las mayores oportunidades de mejora realizando un proceso teórico práctico seguimiento de nuestros consultores externos que acompañan la estrategia de fidelización y asociado incógnito. Estos espacios permiten retroalimentar y fortalecer las habilidades comerciales de nuestro equipo de colaboradores.

4.1 Gestión Administración de Salas y Calificación de Satisfacción de Usuarios Canales Oficinas

Para el periodo 2022 continuamos con nuestra estrategia organizacional de calificación del servicio en tiempo real en nuestro canal agencia por medio de un dispositivo de calificación inmediata, lo cual nos ha permitido tener una muestra mayor sobre la experiencia y los momentos que viven nuestros usuarios en general que utilizan este canal tradicional. Como podemos observar en el siguiente cuadro, para el periodo 2022 obtuvimos una variación porcentual positiva de 32%, con un incremento de más de 15.000 nuevas calificaciones resultados que se obtuvieron a partir del trabajo en equipo con oficinas y de las visitas permanentes por parte del Área de Experiencia y canales transaccionales a los diferentes equipos de trabajo.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO CANAL AGENCIAS 2022							
	GENEARL COBELEN	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo	Promedio
2022	58071	44678	12015	1187	103	88	4,74%
Participación		77%	21%	2%	0%	0%	
2021	43836	38200	5074	491	38	33	4,83%
Participación		87%	12%	1%	0%	0%	
VARIACIÓN	32%	17%	137%	142%	171%	167%	

Con nuestros aliados estratégicos Profem y Desjardins, también trabajamos durante este año nuestros NPS del servicio para Cobelén. Estos indicadores se obtuvieron a través de encuestas de recomendación de nuestro portafolio de servicios, aplicando encuestas de recomendación entre los meses de mayo y septiembre, para hacer el primer ejercicio y acercamiento; la medición de satisfacción de clientes NPS es un sistema utilizado para medir la satisfacción del cliente. Sus siglas en inglés hacen referencia a una puntuación que ayuda a saber qué tan promotor de la marca puede ser un cliente. Nuestro resultado para los meses en los que se encuentra operando al 100% la encuesta y socializada con todo el equipo comercial de colaboradores supera la barrera del 70% y el 80% en el indicador NPS. Aún tenemos brechas por cerrar, por lo que debemos mantener este indicador; el propósito del 2023 es mejorarlo haciendo un seguimiento más detallado y personalizado como con aquellas experiencias menos positivas.

	MAYO	%	JUNIO	%	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	Total general	% PARTICIPACIÓN
S	177	4%	136	3%	108	3%	116	2%	8	2%	545	3%
	1669	36%	1592	31%	1124	31%	861	15%	60	17%	5306	27%
S	2789	60%	3408	66%	2364	66%	4677	83%	283	81%	13521	70%
	4635	**100%**	**5136**	**100%**	**3596**	**100%**	**5654**	**100%**	**351**	**100%**	**19372**	**100%**
I	**PROMOTORES DETRACTORES**	**56%**		**64%**		**63%**		**81%**		**78%**		**67%**

4.2 Centro de Experiencia Redes Sociales y Línea Vamos Cobelén

Contamos con un gran equipo de doce colaboradores desde nuestra línea de atención “Vamos Cobelén”, que nos ayudan día a día en las diferentes responsabilidades que tenemos en este canal de atención, como lo son las llamadas de entrada de nuestros asociados y usuarios en general. Ingresaron más de 30 mil llamadas durante el 2022 de las cuales logramos atender y responder el 83,11% de estas llamadas en menos de 20 segundos. Nuestro promedio de respuesta del periodo fue de tan solo 9 segundos y nuestro promedio de atención en llamadas cerró en 290 segundos (4,8 minutos). La distribución de nuestros ocho Centros de Experiencia durante el año fue de la siguiente manera:

Línea de entrada: cuatro creadores de experiencia atendiendo las transacciones relacionadas con la asociatividad, ahorro, crédito y PQRS.

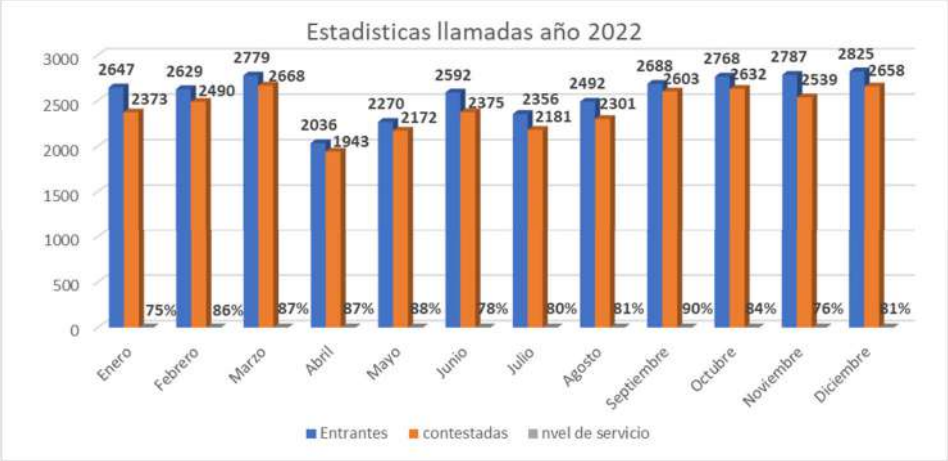
Canal del chat, redes sociales y whatsApp: tuvimos dos creadores de experiencia en estos canales de atención.

Campaña de salida: hubo dos creadores de experiencia gestionando la campaña de referidos para pólizas de autos, retiro de asociados y la campaña de “Más aportes… más beneficios”.

Unidad de Atención Digital: a partir del 01 de agosto conectamos dos creadores de experiencia en la oficina virtual, quienes se encargaron de brindar orientación sobre nuestro portafolio de productos y servicios de forma digital.

Indicadores de la Línea Vamos Cobelén 2022

Cerramos el año 2022 con una satisfacción del 88%; dentro de las llamadas auditadas no se identificaron malas prácticas por parte de los creadores de experiencia que hayan afectado los procesos y los procedimientos establecidos por el negocio. Las oportunidades de mejora evidenciadas se fortalecieron mediante planes de acción, calibración y actividades formativas.

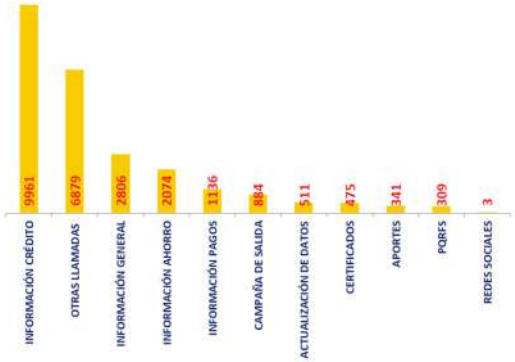


En la **solución** cerramos en un 82%. Es muy importante aclarar que muchos de nuestros asociados/usuarios se comunicaron a nuestra línea de atención buscando solución a alguna necesidad o situación la cual no está establecida atenderla ni brindarle gestión por el canal telefónico, por lo tanto, fue necesario direccionarlos a otros canales de atención como por ejemplo a nuestras agencias.

En **recomendación** cerramos en un 70%, donde logramos obtener comentarios muy positivos por parte de nuestros asociados/usuarios con respecto a la atención prestada por nuestra línea de atención debido a la buena orientación, aclaración de dudas e inquietudes sobre nuestro portafolio de servicios y productos, la amabilidad y cercanía que se proyectó en las interacciones. Las oportunidades de mejora identificadas se fortalecieron mediante planes de mejora y toma de acciones estrictamente necesarias.

Tipificación de llamadas 2022, … "a qué nos llaman nuestros usuarios Cobelén"

Apoyamos desde nuestra Línea Vamos Cobelén, diferentes campañas como +aportes + beneficios, referidos, venta de póliza autos, actualización de datos, invitación a eventos para microempresarios, llamadas Delegados Cobelén y convocatoria para asamblea.



Categorías de las llamadas durante el 2022

Las llamadas más frecuentes durante este periodo o las necesidades que más nos reportan en este canal son relacionadas con nuestro portafolio de crédito, ahorro y beneficios sociales. A continuación, un resumen ejecutivo de las consultas más frecuente, información y tráfico que nos sirve para orientar y derivar a nuestra nueva Unidad de Ventas Digitales.

Nivel 1	Nivel 2	Cant.	% Part.
INFORMACIÓN CRÉDITO	INFORMACIÓN GENERAL DE CRÉDITOS	2629	27,29%
	Convenios Descuento nómina	1301	13,50%
	CRÉDITOS PREAPROBADOS	1229	12,76%
	REQUISITOS ESTUDIO CRÉDITO	744	7,72%
	INFORMACIÓN DE MICROCRÉDITOS	608	6,31%
	Prospecto para crédito	386	4,01%
	Estado de solicitud de crédito	346	3,59%
	SIMULACIÓN CRÉDITO	147	1,53%
	INFORMACIÓN CRÉDITO DE VIVIENDA	68	0,71%
	CRÉDITO DE LIBRANZA	58	0,60%
INFORMACIÓN AHORRO	Información CDAT	1127	11,70%
	Información TAC	271	2,81%
	Información cuenta de ahorros	266	2,76%
	INFORMACIÓN GENERAL DE SU AHORRO	161	1,67%
	SIMULACIÓN AHORRO	119	1,24%
	Prospecto para producto de ahorro	21	0,22%
	INFORMACIÓN TARJETA DÉBITO	7	0,07%
	INFORMACIÓN TAC VIVIENDA	4	0,04%
INFORMACIÓN GENERAL	ASOCIACIÓN PERSONA NATURAL	134	1,39%
	ASOCIACIÓN PERSONA JURÍDICA)	7	0,07%
CAMPAÑA DE SALIDA	CAMPAÑA MICROEMPRESARIOS	1	0,01%
Total general		9634	100,00%

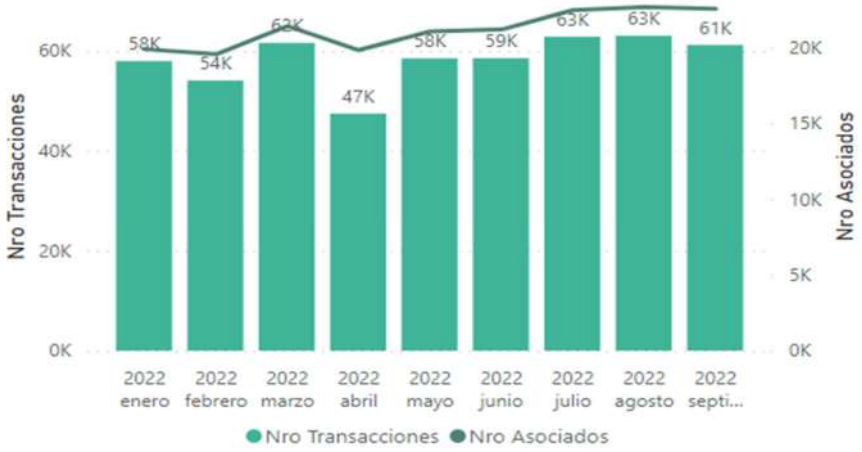
4.3 Iteración de Redes Sociales

Durante el 2022 contamos con más de 5.800 interacciones en nuestras redes sociales Facebook e Instagram, que fueron atendidas por dos de nuestros creadores de experiencia en nuestra Línea Vamos Cobelén, donde el 97,7% de los casos atendidos manifiestan comentarios positivos sobre nuestra información y servicios brindados. Con un nivel de servicio acumulado del periodo del 88% en la atención y respuesta de nuestros colaboradores frente a todas las inquietudes de nuestros asociados y usuarios en general.

A continuación, les compartimos los temas y consultas más frecuentes de estos canales digitales:

- El 77,4% información general sobre la cooperativa, horarios, agencias, canales transaccionales, beneficios entre otros.
- El 17,7%, más de 1019 personas solicitaron información sobre nuestro portafolio de ahorro y crédito a través de estas dos redes sociales, y este tráfico es insumo fundamental para nuestra Unidad de Ventas Digitales. Actualmente estamos en la búsqueda de opciones para tender este público por medio de estos canales digitales; además venimos avanzando en E-commerce por medio de nuestro whatsApp Búshines para prestar más y mejores servicios de ventas digitales, no presenciales.

4.4 Canales Transaccionales Cobelén 2022



Al corte de septiembre de 2022 se realizaron un total de 525.090 transacciones a través de todos nuestros canales transaccionales, superando los $433.141 millones en operaciones de recaudo y $245.678 millones en transacciones de retiro de la Cooperativa, tanto en nuestros canales físicos como virtuales; aunque nuestros asociados aun prefieren el uso presencial de nuestras oficinas y la cercanía con nuestros colaboradores, vienen incrementando el uso de canales virtuales por ejemplo este periodo se realizaron 46.918 transacciones de recaudo por nuestro botón de pagos PSE, en nuestro canal y aliado GANA se realizaron 50.139 transacciones de recaudo y retiros durante el 2022.

Nro Transacciones, Nro Asociados, Recaudo, Retiro, % Transacciones

POR CANAL

Canal	Nro Asociados	Nro Transacciones	% Transacciones	Recaudo	Retiro
Oficina	32,658	363,933	69.31%	$ 389,587,597,413	$ 231,696,527,316
Gana	5,887	50,139	9.55%	$ 11,004,351,897	$ 29,875,300
Pagos Pse	4,640	46,918	8.94%	$ 18,091,655,975	$ 0
Pantallas	1,931	7,474	1.42%	$ 1,104,215,632	$ 956,639,902
Tarjeta Débito	1,771	10,234	1.95%	$ 5,156,727,566	$ 3,069,869,559
Libranza	1,602	23,834	4.54%	$ 5,122,139,313	$ 0
Visionamos	1,211	22,483	4.28%	$ 3,074,816,171	$ 9,925,598,726
Sin Nombre Cpte	67	72	0.01%	$ 0	$ 0
Total	**35,499**	**525,087**	**100.00%**	**$ 433,141,503,967**	**$ 245,678,510,803**

4.5 Ingresos de Asociados y Aportes Sociales 2022

Para el año 2022 se vincularon a Cobelén un total de 8.426 nuevos asociados, lo cual comparado con las vinculaciones del año 2021 que fueron 5.286 representa un aumento en asociatividad del 59%; por otra parte, el indicador más relevante es el crecimiento real del número de asociados vinculados a Cobelén, equivalente a 4.736 asociados, en tanto que en el año 2021 el crecimiento fue de 2.224, lo que significa una variación porcentual anual del 113%, una cifra extraordinaria que permite seguir creciendo nuestro proyecto solidario.

El 71% de las desvinculaciones se dan por la necesidad del dinero que nos manifiestan los asociados al momento de solicitar la desvinculación. Es importante tener en consideración que hemos logrado

disminuir este indicador, dado las diferentes campañas de fidelización y retención así mismo como la oferta permanente de nuestro portafolio de servicio. El 9% nos manifiestan que ya terminaron el crédito y desean la desvinculación de la entidad; el 4 % por cambio de ciudad donde no tenemos cobertura o presencia. 352 retiros corresponden a cruces de cartera y retiros forzosos o administrativos y durante el 2022 lamentablemente perdimos por fallecimiento a 65 asociados, a quienes les rendimos un humilde pero sentido tributo de solidaridad y les deseamos la mayor fortaleza a sus familiares.

MOTIVOS RETIROS DE ASOCIADOS 2022 (SEP)	Cantidad	Participación
Cancelación de Crédito	250	9%
Necesidad de los ahorros	1.935	71%
Cambio de Ciudad	101	4%
Retiro forzoso	352	13%
Fallecimiento	65	2%
Inconformidad en el Servicio	32	1%
TOTAL	2735	100%

El 31% de los ingresos de nuevos asociados a la Cooperativa se da a través de nuestro canal presencial agencias y nuestro portafolio de crédito y ahorros Cobelén, casi el 27% manifiesta que se vincula como referido y el 13% por visitas que realiza nuestro equipo comercial.

Motivo ingresos nuevos asociados 2022 (septiembre)		Participación
Agencia	2232	31%
Evento	19	0%
Los montañeros	28	0%
Ninguno	10	0%
Prensa	29	0%
Radio	81	1%
Redes Sociales	68	1%
Referidos	1911	27%
Social	1	0%
Televisión	23	0%
Visita Comercial	957	13%
Volanteo ó Perifoneo	1721	24%
Web	23	0%
Total general	**7103**	**100%**

Para el año 2023 tenemos diferentes estrategias de retención y fidelización de nuestra base social a través de diferentes programas y ofertas permanentes que permitan seguir disfrutando los privilegios de ser asociados de Cobelén.

Cifras extraordinarias que demuestran que la cooperativa impacta muchísimo en la satisfacción de expectativas, aspiraciones y necesidades de productos y servicios de ahorro y crédito de los asociados. Sigue estando por mejorar, los retiros de asociados, especialmente que manifiesten la necesidad de los ahorros.

4.6 PQRS -SAC Cobelén 2022

Para el año 2022, cerramos con un total de 1043 PQRSF, donde el 58% corresponde a diferentes solicitudes por parte de nuestros asociados con respecto a los diferentes servicios post venta de la cooperativa; el 16% peticiones especificas acerca de los productos que actualmente tiene en su portafolio y el 25% quejas y reclamos relacionados con aclaraciones de periodos de gracia y alivios de crédito por Covid-19; además de aclaraciones y actualizaciones en centrales de riesgo Datacrédito y Cifín.

TIPO DE PQRS	CASOS	Participación
Petición	166	16%
Queja	112	11%
Reclamos	158	15%
Solicitud	602	58%
Sugerencia	5	0%
Total general	**1043**	100%

Desde el Área de Experiencia buscamos la mejora continua en todos nuestros procesos; seguimos con el propósito de mejorar nuestros tiempos de respuesta para el cliente interno y el cliente externo de Cobelén. Para este 2023 ya estamos trabajando en nuestro Centro de Servicios Cobelén, una herramienta tecnológica de gestión del cliente interno y el cliente externo, que nos permitirá centralizar los requerimientos entre áreas de la Cooperativa, además de gestionar los NPS e indicadores de servicio Cobelén. Este proyecto aporta al objetivo estratégico de la transformación digital y a la experiencia del asociado Cobelén.

MEDIO RECEPCION 2022	CASOS	PROM. DÍAS
Carta	203	8
Carta Derecho de Petición	113	9
Carta Supersolidaria	19	8
Correo electrónico	575	7
Llamada Telefónica	20	6
Página Web	110	7
Redes Sociales	1	4
Total general	**1041**	**7**

5. Gestión de Operaciones

Durante el año 2022 se avanzó en el Proyecto de Desembolso Centralizado, coordinando con todas las áreas involucradas en los procesos que se deben ajustar, entre las que se destacan Organización y Métodos, Tecnología, Comercial y Mercadeo, Créditos, Control Interno, Riesgos, Cad, entre otras.

Principales cambios en el proceso:

Asociado	Minimizar tramites, reducir tiempos, mejorar la experiencia de servicio y garantizar el control.
Asesor de barra	Se reduce operatividad al atender solo sus referidos.
Agencia	Desembolsa créditos de campañas, transitorios, rotativos y cuotas únicas.
Operaciones	Consumo, libranzas y microcréditos.

Se tiene pendiente analizar los cambios con la entrada a producción de Apolo e iniciar la prueba piloto que será con las agencias de Belén y Parque de las Luces. De igual manera, se tiene pendiente integrar la salida de desembolso con el tema de pagaré desmaterializado.

Desde el último trimestre del año se viene trabajando arduamente en estabilización del nuevo ERP Apolo, dado que este nuevo aplicativo generó muchos cambios y algunos han presentado novedades que requieren ser analizadas y buscar que se ajuste el proceso. Este trabajo se viene realizando en coordinación con las diferentes áreas administrativas, adicional se ha requerido la ayuda de personas adicionales en el área.

6. Gestión del Talento Humano

Se emitieron diversas **comunicaciones internas** dirigidas principalmente a nuestro grupo de colaboradores, entre las que se destacan:

Relacionados con el covid-19: encuesta prevención, cápsulas informativas vacunación, recomendaciones sobre distanciamiento preventivo para prevenir el covid-19, uso del tapabocas, recomendaciones visitas al área administrativa: uso de los espacios y reuniones presenciales, nueva variante ómicron y los cuidados a tener, incentivar la vacunación completa, diferencias ómicron, gripa y resfriado, testimonios víctimas de la pandemia covid-19, recibir capacitaciones en lugares adecuados.

Conmemoración fechas y días especiales: reconocimiento a las profesiones, día internacional de la mujer, día del hombre, felicitaciones día de la madre, día del Contador, felicitaciones a colaboradores en su cumpleaños, despedida Jorge Arcila por jubilación, festival de la familia Parque Piedras Blancas, celebración del mes del orgullo LGBTI en Cobelén, día del vendedor, día mundial contra el cáncer de mama, día de las velitas, bloopers año 2022: día de los inocentes: momentos más graciosos y divertidos al momento de grabar los videos y entrevistas con los colaboradores.

Ofertas de formación: diplomado de belleza, a través de la Caja de Compensación Comfenalco, curso aprendamos con el Área Comercial, diccionario del programa Gobierno de Datos, usuarios y claves de los aplicativos y herramientas, explicación contexto global tasas de interés e inflación.

Noticias y novedades de la Cooperativa: nuevos proyectos CAD 2022, nuevos bots del Área de Cobranzas, cuidados puente de Reyes, nuevas integraciones de workmanager, mudanza Agencia Altavista, apoyo traslado Agencia Girardota, transformación y remodelación de las oficinas, mantenernos

conectados durante la jornada laboral: importancia de mantener la VPN conectada, concurso de captación para colaboradores, transformación de la Agencia Rionegro, expectativa lanzamiento nuevo direccionamiento estratégico, expectativa del software de autogestión Zona VIP, piezas expectativas nueva Agencia Vichada, estaciones informativas de Apolo, 350 mil millones de pesos en activo. comunicar cifra alcanzada en cartera, lanzamiento programa Embajadores Cobelén, agosto mes de la limpieza digital, toma de fotografías memoria histórica, publicación Hotel Recinto Quirama, conozcamos a los ciclistas de Ítaca, encuentro de líderes "Volando hacia el éxito con mi equipo", Proyecto Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, proyecto transformación digital, anuncio fecha de salida Apolo, presentación gestores de Apolo, canales oficiales comunicación Proyecto Apolo: Comunícate Fácil y correo de Talento humano, lanzamiento Isolución software de gestión documental, mascota Coffee, la Unidad de Microfinanzas vivió una tarde de película, mejoras en la estructura documental de Cobelén, perlas del saber Área de Cobranzas, cambio de clave Centro del Conocimiento, Bloopers año 2022: día de los inocentes: momentos más graciosos y divertidos al momento de grabar los videos y entrevistas con los colaboradores, nueva línea de crédito agropecuario, campaña comunicación poner la foto en teams, cazadores de tesoros, Cobelén sube varias posiciones en el ranking de las cooperativas, expectativa memoria histórica, videos de la memoria histórica, apagar tu computador cuando no lo estés utilizando.

Bienestar laboral, nómina y prestaciones sociales: viernes feliz, convocatorias internas: incentivar su crecimiento dentro de la cooperativa, bienvenida de los nuevos colaboradores: espacio para que los nuevos colaboradores conozcan de cerca de mano del Gerente y miembros del Comité de Gerencia el ADN de Cobelén, en Cobelén crecemos con reconocimientos: a la Directora de la Agencia Sabaneta por el Concejo de ese municipio, aumento salarial, entrega dotación de uniformes invitación a colaboradores destacados a la Asamblea de Delegados, Cree-Ser en familia: recomendaciones de películas y series, días y usos del uniforme comerciales, invitar a colaboradores que viven los valores organizacionales de Cobelén a que vivan la mayor fiesta democrática de la Cooperativa, beneficio por matrimonio: comunicar el beneficio de licencia no remunerada y económica por boda o unión civil de los colaboradores, convenio 48 horas: asesoría psicológica con 48 horas para ellos y sus familias, pago de primera nómina desde Kactus, envío de condolencias a los colaboradores, promoción interna: logros y ascensos de los colaboradores, consignación de las cesantías y boni excedentes 200% de acuerdo con el cumplimiento del año anterior, campaña de expectativa Corre Mi Tierra: Cree-Ser con hábitos saludables a realizar deporte, piezas gestión del tiempo, colaboradores que nos representarán en Corre Mi Tierra 2022, nuevos coordinadores Proyectos y Organización y Métodos, sorteo viajes a Cuba, beneficio solicitud boletas de cine y combos, crédito de vacaciones para colaboradores, nueva política de seguridad de información aprobada por el Consejo de administración, avances proyecto SGSI, piezas recordación servicio asesoría psicológica 48 horas, aguinaldo Cobelén, campaña "Cobelén Me Inspira": mejorar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia Cobelén, expectativa fiesta de fin de año de Cobelén, segundo encuentro de líderes, tour de fin de año por las agencias y áreas "Vamos volando con los beneficios para colaboradores", encuesta de clima laboral y riesgo psicosocial, tardes de granizados Cobelén, recibimiento mes de diciembre y bienvenida de la navidad, crédito navideño, horario laboral 24 y 31 de diciembre, despedida año 2022.

Convenios especiales y aliados estratégicos: cconvenio con Prebel: compras de productos de cosmética y aseo personal, feria virtual cesantías Porvenir, testimonio beneficios de la póliza de salud a los colaboradores, sorteo Viva seguros para incentivar la afiliación a algunos de sus productos, podcast:

renovación póliza de autos y motos, campaña recorrido seguro póliza de salud: beneficios de las pólizas de salud, vida, y vehículos, subsidio de vivienda Comfenalco, renovación póliza de salud Viva Seguros, alianza con Desjardins y los beneficios para Cobelén.

Se llevaron a cabo los siguientes **eventos de formación**:

Capacitaciones, seminarios y cursos:

Medios magnéticos e información exógena: actualización en el manejo de medios magnéticos e información exógena para aplicación en el área contable.
Novedades legislativas 2022.
Socialización proceso Fomentamos.
Habilidades de servicio y canales transaccionales.
Recorrido seguro: beneficios con el aliado viva seguros, póliza de salud, póliza de autos y moto, seguros de vida.
Historias de usuarios: metodologías ágiles para proyectos.
Implementación nuevos preimpresos.
Producto de CDAT área de microfinanzas.
Producto TAC.
Procedimiento matricula de asociados.
Materialización riesgo de crédito por fraude externo: conclusiones y recomendaciones
Manejo del tablero BI: capacitar sobre el manejo de esta herramienta.
Generalidades gobierno de datos.
Máster class digital: tendencias innovadoras y perspectivas frente a la transformación digital industria 4,0.
Una real transformación digital para el sector.
Analítica de datos.
Seguridad de la información políticas de contraseñas: herramientas necesarias para la creación, almacenamiento y cambio de contraseñas
Taller de valoración de riesgos en seguridad de la información: Formar a los propietarios de activos de información (lideres de procesos o áreas) en la metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información, con el fin de que puedan aplicarla en las evaluaciones de riesgos anuales a realizarse en Cobelén.
ASCORT: ¿Cómo realizar procesos disciplinarios sin poner en riesgo a la empresa?, SAGRILAFT y programa de transparencia empresarial: del papel a la implementación efectiva.
Certificación internacional en transformación cultural.
Microagresiones: fortalecer los conocimientos al Comité de Convivencia
Primeros auxilios psicológicos: ¿Qué podemos hacer ante situaciones de crisis que nos retan en la cotidianidad?
Como diseñar una experiencia irresistible en la organización.
Líder de producción: tendencias en la formación de lideres de producción.
Clima Organizacional: como apoya el clima organizacional la evolución en las organizaciones.
Teletrabajo, trabajo en casa, trabajo remoto: características y beneficios.
Actualización Laboral 2022 ASCORT.
FORMACTIVA: liderando el autoaprendizaje, tendencia de la formación 4.0.

Nuevas culturas de trabajo: metaverso.
Webinar gestión de productos con métodos ágiles.
Capacitación BI tablero de control actualizaciones turnero.
Curso virtual una venta con sentido solidario en 7 pasos.
Experiencias de escuela de liderazgo.
Informe: el ambiente laboral en Medellín.
Microcrédito agropecuario: Desjardins
Transformación digital con el experto Desjardins.
Modalidades del teletrabajo: Explicación legal, requisitos, contratos, otros sí.
La magia de comunicarnos bien: estrategias y habilidades para la vida.
El poder de las relaciones en mi vida: estrategias habilidades para la vida.
Me conecto con el otro soy empático: estrategias habilidades para la vida.
Comité de Convivencia Laboral: roles, retos y oportunidades.
Jurisdicciones de alto riesgo SARLAFT.
SARLAFT dirigido a todos los colaboradores.
Congreso Panamericano de LAFT FPADM: lavado de activos y financiación del terrorismo
Riesgo operativo y de liquidez.
Manejo software Isolución.
Lineamientos para gestión documental: Dar las pautas para documentar los procesos y actividades en las diferentes plantillas.
Taller conversemos de la voz: Conocer y aplicar algunos ejercicios que nos permitan conservar la voz.
Movilízate con Cobelén.
Conversemos de Ómicron.
Hábitos para inspirar y cuidar la vida
Reinducción Seguridad y Salud en el Trabajo.
Certificación NECUP: neuro entrenamiento comercial y personal.
Taller de Storytelling: laboratorio de contenidos, estrategias de comunicación, marketing de contenidos y storytelling.
Encuentro de líderes - Confecoop Antioquia: la ciencia de los resultados, un reto desde el liderazgo cooperativo.

Cámara de Comercio: desarrollo de habilidades digitales para la comunicación, la productividad y el trabajo en equipo; power BI para basar la toma de decisiones en datos y como gestionar los documentos electrónicos en mi oficina, negociación estratégica y manejo de clientes difíciles, herramientas de Microsoft excel y análisis de datos, uso y protección de datos como recurso para el marketing, la publicidad, anuncios y redes sociales, agilismo para gestión humana, dirección efectiva del equipo de ventas.

Diplomados:
Gestión del Talento Humano con HR Analytics: la necesidad de atraer y fidelizar talento digital obliga a los departamentos de gestión de talento a estar en continua formación sobre procesos de automatización robótica (RPA), inteligencia artificial (IA), realidad virtual (RV), Big Data y machine learning, entre otros aspectos.
Gerencia Comercial con Enfoque en Desarrollo Humano (Unidad del Conocimiento con Vivir Los Olivos).

SARLAFT.
La Inmersión Vacacional en Gerencia Comercial con enfoque en Desarrollo Humano.

Informe de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

Resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento

Se realizó auditoría interna en el mes de agosto al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo donde se encontraron seis no conformidades mayores y dos observaciones.

Se postuló plan de trabajo dando respuesta oportuna a los hallazgos de la auditoría.

Evaluación de cumplimiento: esta se desarrolló basada en los estándares mínimos planteados en la Resolución 0312 de 2019 por parte de ARL SURA donde se obtuvo calificación inicial del 76% en octubre de 2022.

Esta evaluación se debe realizar todos los años, registrar en la página del Ministerio de Trabajo y levantar plan de mejoramiento para el año entrante.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Se actualizó la identificación, valoración y control (matriz de riesgos y peligros) basado los resultados de investigaciones de accidentes de trabajo, inspecciones de seguridad, resultados de revisiones por parte del COPASST, cambios en puestos nuevos donde se continúa con los siguientes riesgos como prioritarios:

Riesgo Tránsito (desplazamiento entre agencias, desplazamiento desde y hacia la residencia de los asociados, desplazamientos entre agencias).

Controles realizados: implementación del Programa de Movilidad Segura con apoyo de ARL SURA de acuerdo con la legislación aplicable existente.

Riesgo Físico, Iluminación (niveles de iluminación natural o artificial en puestos de trabajo).

Controles planteados: adecuaciones locativas, mejora en sistemas de iluminación.

Riesgo Público (tránsito, eventos antrópicos)

Controles planteados: se comienza a organizar el programa de riesgo público.

Riesgo Biológico covid-19 (Contagios por virus covid-19)

Controles planteados: diseño, implementación, seguimiento y control de protocolo de bioseguridad.

MES	EG	DÍAS
Enero	29	139
Febrero	16	60
Marzo	25	116
Abril	23	227
Mayo	20	117
Junio	28	116
Julio	18	108
Agosto	9	55
Septiembre	21	100
Octubre	20	67
Noviembre	16	82
Diciembre	23	74
TOTAL EVENTOS EG	**248**	
TOTAL DÍAS EG		**1261**

Comportamiento ausentismo general

Se realiza análisis de ausentismo general de la Cooperativa del año 2022 donde se encontraron los siguientes patrones de comportamiento:

Comportamiento Mensual: comparativo año 2019, 2020, 2021, 2022

AÑO	DÍAS DE INC	# EMPLEADOS	% INC POR COLABORADOR
2019	696	190	3.66
2020	836	216	3.87
2021	1900	257	7.39
2022	1261	248	5.08

Para el año 2019 por cada colaborador se generaron 3.66 días de incapacidad
Para el año 2020 por cada colaborador se generaron 3.87 días de incapacidad
Para el año 2021 por cada colaborador se generaron 7.39 días de incapacidad
Para el año 2022 por cada colaborador se generaron 5.08 días de incapacidad

Debemos de tener en cuenta que: por covid-19 se generaron 30 eventos y 108 días de incapacidad. Así también que para el año 2022 contamos con cuatro compañeras en licencia de maternidad lo cual generó 504 días de incapacidad. Adicionalmente, que para el año 2022 la cooperativa aumento su plantilla del personal en 6,2% lo cual puede generar un aumento en los eventos y días de incapacidad, pasando de 273 colaboradores a final del año 2021, a 290 a finales del año 2022.

Campaña de prevención y promoción

Para el año 2022 se realizaron actividades enmarcadas en la salud mental de nuestros colaboradores donde se realizaron las siguientes actividades:

Se brindaron charlas con los siguientes temas o contenidos:
Juegos mentales; vida cotidiana y saludable; movilidad segura; mueve tu cuerpo… vive contento; tomando mejores decisiones en nuestra alimentación.

Además, se ofrecieron exámenes médicos ocupacionales, masajes por parte de Comfenalco y se colocaron stand de la Óptica Santa Fe, Seguros de Vida Sura y Grupo EMI.
Estas actividades se desarrollaron de forma presencial y virtual logrando y contaron con una participación de nuestros colaboradores.

Revisión de políticas y establecimiento de objetivos

Se realiza revisión de la política y objetivos en el mes de diciembre del año 2022 donde se modifica, se publica y se divulga.
Los objetivos del sistema fueron evaluados y modificados en el mes de diciembre, los cuales se evaluará su cumplimiento a finales del año 2023.

Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo

Para el año 2022 evidencia una disminución del 25% en la accidentalidad comparado con el año 2021 ya que se generaron tres accidentes menos que el año anterior.

AÑO	EVENTOS	DÍAS
2019	7	60
2020	4	15
2021	5	15
2022	2	10

De los eventos ocurridos en el 2022 ninguno de los colaboradores accidentados presenta accidente severo o grave.

Los accidentes ocurridos en el año 2022 obedecen a uno de tipo deportivo, y uno por movilidad (accidente en moto como parrillero).

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST

Se realizaron reuniones mensuales del Comité donde se adelantaron las investigaciones de los accidentes laborales, la campaña y el programa de prevención para el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, acompañamiento al programa de riesgo público, acompañamiento en inspecciones de seguridad, seguimiento a controles de los protocolos de bioseguridad en las agencias.

Para el año 2023 se elegir nuevo Comité COPASST en Cobelén.

Comité de Convivencia Laboral COCOLAB

Se realizaron las reuniones trimestrales normales, se presenta informe a la Gerencia y se atiende una queja anónima en el mes de julio donde se ejecutan planes de acción.

Para el año 2023 se debe elegir nuevo Comité COCOLAB en Cobelén.

Ejecución de plan de trabajo 2022, cronograma de capacitación 2022

Se generó un cumplimiento del 91% de plan de trabajo de las cuales se cuenta con la evidencia y registro.
Se generó cumplimiento del cronograma de formación de 93% de las cuales se cuenta con evidencia y registro.
Las actividades pendientes por realizar serán programadas para el año 2023.

Valoraciones médicas ocupacionales

Se realizaron valoraciones médicas ocupacionales en la Semana de la Salud, la cual contó con la asistencia de más al 80% de los colaboradores de la Cooperativa.
El personal faltante y de otras sedes se agendará con el proveedor del servicio.
Se realizaron pruebas de alcohol y drogas a los colaboradores que en la ejecución de sus actividades laborales generan desplazamientos; esto con el fin de comenzar a implementar el Programa de Movilidad Segura.

Plan de emergencias

Se realiza valoración del plan de respuesta y preparación ante emergencia de la Cooperativa donde se obtiene una calificación del 74% en general de acuerdo con lineamiento del Decreto 1072 de 2015. Se genera un incremento en el porcentaje de cumplimiento ya que el en el año 2021 se obtuvo una calificación del 56%.
Se realiza análisis de vulnerabilidad y planes de preparación y respuesta ante emergencias de 16 agencias.
Se realiza simulacro de emergencias evento súbito de a todo el personal de la Cooperativa obteniendo así un zoom de las actividades o aspectos a mejorar para el año 2023.

Comité de Emergencias

Se realizan dos reuniones con el Comité de Emergencias donde se evalúan los siguientes temas:
Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en las agencias.
Continuidad en los procesos pendientes por el Comité

Sistemas de vigilancia epidemiológica

La Cooperativa para el año 2022 sigue con el sostenimiento de los sistemas de vigilancia ósea muscular; sistema de vigilancia en riesgo psicosocial. A continuación, se describen los avances en los mismos:

Sistema de vigilancia epidemiológica riesgo psicosocial: se realiza medición de riesgo psicosocial y de clima laboral. Se tiene pendiente analizar los resultados y plantear planes de acción.

Sistema de vigilancia epidemiológica desorden musculo esquelético: en este sistema se desarrollaron las siguientes actividades:

Análisis puestos de trabajos críticos (asesores de micro)

Diseño ergonómico puestos de trabajo del Director.

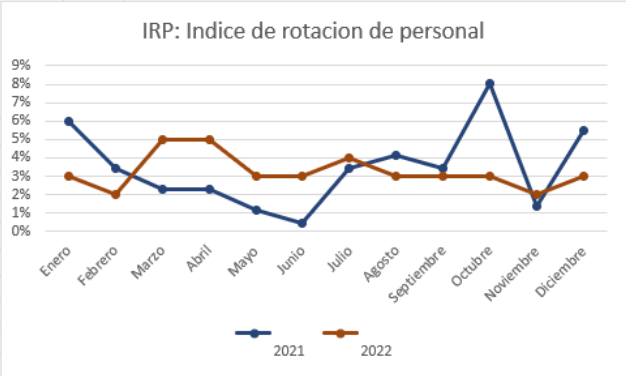
Con estos nuevos diseños ergonómicos de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa; de otro lado, se están organizando los puestos nuevos de trabajo y las adecuaciones de las agencias que fueron remodeladas en el año 2022.

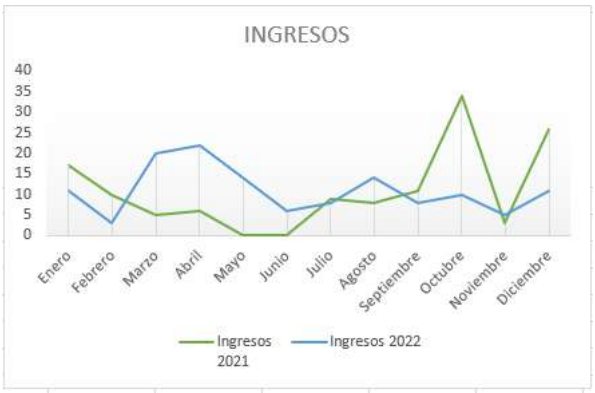
Verificación de condiciones ergonómicas de la caja Agencia Floresta por patologías las cuales generaron una reubicación definitiva de la colaboradora que cumple allí sus funciones.

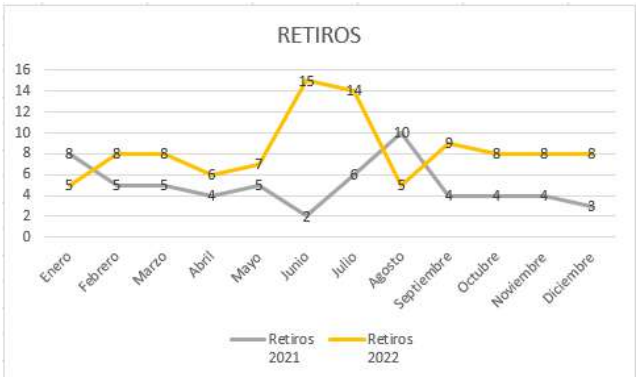
Selección y Desarrollo

La rotación en el 2022 se mantiene con un porcentaje del 3%, igual que en el anterior año. En los meses marzo y abril hay un incremento en el porcentaje ya que es el periodo del año con mayores ingresos, en marzo un grupo de 20 colaboradores nuevos y en abril 22, en su mayoría asesores para la Unidad de Externos y Libranzas. En estos meses se transforma el Área de O y M en Transformación Digital, creando dos coordinaciones y un nuevo puesto de Analista de Organización y Métodos, además también se crea el cargo de Jefe de Captaciones y la apertura de la oficina de Puerto Carreño – Vichada.

Se cierra el año con un total de ingresos de 132 colaboradores nuevos frente al 2021 con 129 y 101 retiros en el 2022 frente a 60 del 2021, la mayoría de los retiros se presentaron entre los meses de junio y julio el 48% de manera voluntaria.



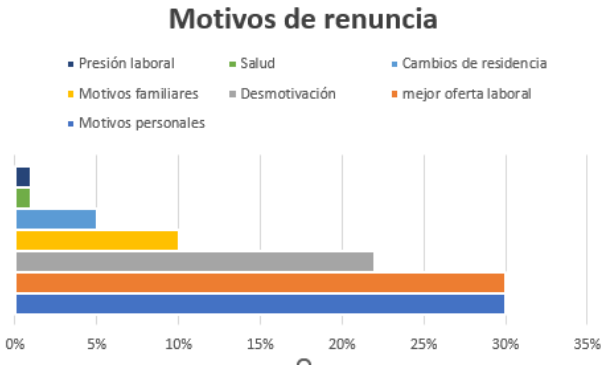




Los motivos de retiro se podrían distribuir de la siguiente manera, reflejando que en su mayoría son de manera voluntaria.

Retiros 2022				
Mes	trato fijo/pract	Voluntario	Finalizacion	Total
enero	0	3	2	5
febrero	0	5	3	8
marzo	1	6	1	8
abril	0	6	0	6
mayo	0	7	0	7
junio	2	5	8	15
julio	2	8	4	14
agosto	0	3	2	5
septiembre	0	8	1	9
octubre	2	6	0	8
noviembre	1	5	2	8
diciembre	0	6	2	8
Total	8	68	25	101

Dentro de los motivos por los cuales renuncian, en su mayoría el gran porcentaje fue por una mejor oferta laboral y motivos personales, como se muestra a continuación:



De acuerdo con las entrevistas de retiro realizadas, las personas que finalizan su contrato de manera voluntaria, en su mayoría refieren aspectos de mejora el liderazgo y la comunicación interna como las principales:

Según las oportunidades de mejora del 2022 se puede concluir que:

Se tuvo un incremento en la necesidad de intervenir el liderazgo reflejado en el aumento en el 9% de oportunidad de mejora

Pese a los diferentes canales de comunicación (Comunícate Fácil, correo corporativo, comités con la gerencia, los comités primarios, entre otros) donde se transmite constantemente la información y toma de decisiones, la percepción de la comunicación interna como necesidad de mejora aumenta del 18% al 22%, durante las entrevistas en repetidas ocasiones los colaboradores expresan que no son escuchados o no se les da respuesta a sus peticiones, quejas o sugerencias.

El Área de Formación tiene un incremento significativo ya que el 2021 presentaba un 9% mientras que en el 2022 puntúa un 17%. Se debe tener en cuenta que la mayoría de los colaboradores que renuncian se encuentran en el área comercial y frente a esta dimensión comentan el poco tiempo que puede dedicarle una madrina o un padrino a un nuevo colaborador por los procesos y el cumplimiento de la meta, así mismo se identifica la necesidad en el Área de Desarrollo por capacitaciones orientadas a su área.

El tema salarial tiene una leve disminución pasando a puntuar el 11% estando muy relacionado con el tema de comisiones en los comerciales.

La claridad en las funciones, procesos y responsabilidades disminuye al 7%, durante el 2022 se implementó la metodología de entrega de perfil y manual de responsabilidades y se pretende en el 2023 con el software de autogestión Zona VIP apuntar a que el personal tenga acceso rápido a dicha información.

Aparecen dimensiones como horarios y seguimiento al desempeño que en el 2021 no se mapearon, puede esto estar relacionado con el estilo de liderazgo que se pretende fortalecer.

El área de equipos de trabajo tiene una disminución en su percepción negativa, pudiéndose interpretar allí que se han fortalecido los equipos de trabajo permitiendo un clima laboral aportante y de apoyo.

Ingreso y cambios en la planta de personal

En el 2022 continúa el crecimiento no solo reflejado en las unidades comerciales externas sino también crecimiento en las áreas administrativas, reflejado en áreas como la Subgerencia de Transformación Digital, Área de Sistemas de Información (TIS´s) y Área de Captaciones; adicional a lo anterior, se genera la creación de cargos nuevos como:

Cargos nuevos 2022	
Nombre	*Plazas*
Subgerencia de Transformación Digital	1
Coordinador de Organización y Métodos	1
Coordinador de proyectos	1
Jefe de captaciones	1
Analista de captaciones	1
Coordinador de Créditos	1
Líder de ventas digitales	1
Analista de proyectos	1
Jefe de contabilidad	1
Analista de seguridad TI	1
Analista de control TI	1

Convocatorias internas

A continuación, se relacionan las convocatorias internas que se llevaron a cabo, los colaboradores que se seleccionaron y para cuáles vacantes se realiza selección de personal externa ya sea porque no hubo postulados o porque los colaboradores que aplicaron no se ajustaron al perfil que se requería:

Convocatorias internas 2022	
Nombre	*Colaborador*
Lider de ventas digitales	
Analista de captación	Johana Bedoya
Jefe de captación	
Analista de riesgo TI	
Coordinador comercial	
analista de OYM	
analista de auditoría	Maritza Méndez
Coordinador OYM	
Coordinador de Créditos	
Jefe zonal	
Supernumerario externos y libranzas	
Supernumerario microfinanzas	
Asesor microfinanzas (2)	
Director de oficina	
Asesor comercial operativo Rionegro	Miriam Valencia
Analista de operaciones	Natalia Rave
Asesor comercial operativo Itagui	Angela Rodriguez
Asesor comercial Rionegro	Armando Palomares
Asistente de gerencia	
Supernumerario comercial	

Bienvenida Nuevos colaboradores

De acuerdo con las estrategias de fortalecimiento al clima laboral se mantiene la bienvenida a los nuevos colaboradores, “Bienvenida con la Gerencia” que tiene como objetivo conocer sobre el direccionamiento estratégico, y los proyectos de la Cooperativa a través de un conversatorio con Gerencia, Subgerencia de Gestión Humana y el Subgerente Comercial o un Subgerente invitado de acuerdo con los cargos que se ingrese. En este espacio también los colaboradores con trayectoria cuentan su experiencia y algunos colaboradores nuevos hablan de sus expectativas y la experiencia en su proceso de ingreso. Se establece, de acuerdo, con el número de ingresos una realización bimensual.

Se continúa fortaleciendo la bienvenida que se les realiza también en los equipos de trabajo, enfocándonos en que el primer día ellos puedan ser recibidos con sonrisas, un rico desayuno y así generar un ambiente que permita conocer los integrantes de su equipo de trabajo, sus lideres e iniciar su entrenamiento:

Proyecto “Conociendo tu ser y tu hacer” en empalme con implementación de nuevo software Kactus:

Con la actualización de los perfiles realizados en el 2021 se comienza en el 2022 con la parametrización de los perfiles en el sistema Kactus con miras a que a través del portal de autogestión Zona VIP, que será lanzado en el 2023, los colaboradores puedan acceder de manera fácil y ágil a la información sobre su perfil y manual de responsabilidades; se logra parametrizar un aproximado de 90 perfiles y manual de responsabilidades, así mismo estableciendo en el sistema todo un proceso de selección que facilite la agilidad y la efectividad en el proceso además de permitir proyectar para el 2023 una gestión del desempeño a los colaboradores y a los lideres, apuntando a fortalecer la claridad y la coherencia dentro de la Cooperativa.

Clima Laboral: medición de clima laboral y riesgo psicosocial

En los meses de noviembre y diciembre se inicia el proyecto para identificar el riego psicosocial y clima laboral, logrando sensibilización desde la Gerencia, con su liderazgo hacia los colaboradores. La aplicación se hizo a través de encuestas las cuales tuvieron una participación de:
Batería de riesgo psicosocial: 255 colaboradores promedio.
Clima laboral (Encuesta aplicada virtualmente): 233 colaboradores.
Encuesta de salud mental: 255 colaboradores.
Se espera que los resultados puedan ser entregados en los primeros meses del 2023.

Potencializando equipos de trabajo

En el 2022 se continúa con el acompañamiento con equipos como Agencia de Parque de las Luces, zona nor-oriente de externos y libranzas, Transformación Digital y zona centro microfinanzas. Se realiza una actualización al programa donde se integra a los talleres el manejo del Burnout (“Síndrome del quemado”):

Objetivo: impactar el clima laboral de los equipos de trabajo, teniendo en cuenta factores como el Burnout y la comunicación que impactan directamente en el ambiente laboral, la adaptación del trabajo grupal, el liderazgo y la consecución de los resultados individuales y grupales.

Metodología: se realizan diferentes actividades de manera virtual y/o presencial para reconocer los elementos que pueden desencadenar el Burnout, las estrategias para lograr una comunicación efectiva, además de conocer la percepción del clima laboral en el equipo de trabajo y el aporte que cada uno podría realizar a partir de sus funciones y el rol que tiene dentro del equipo para estabilizar y generar estrategias de mejora continua en cuanto a la percepción que se tiene tanto del liderazgo, la Cooperativa como el equipo de trabajo y el riesgo psicosocial.

Desarrollo: se desarrollará en cuatro encuentros, se propone que estos encuentros sean de una hora:

Reunión de apertura: presentación del programa y hablemos sobre el Burnout

Comunicación efectiva: generando un mensaje de impacto.

Al finalizar se realiza una retroalimentación grupal e individual y se genera un compromiso para el mejoramiento del clima laboral

Bienestar

Los beneficios para los empleados son la compensación indirecta y no monetaria pagada a un empleado. Estos beneficios se otorgan a los empleados por encima de sus salarios.

A los empleados les encantan los beneficios, ellos son el activo más valioso de nuestra Cooperativa. También contamos con diferentes celebraciones y actividades que realizamos durante todo el año. Contar con ellos asegura un mejor clima laboral, fideliza a los colaboradores, aumenta la productividad y mejora los procesos.

CELEBRACIONES	BENEFICIOS	ACTIVIDADES
Dia Del Hombre	Kit Ingreso	Carreras de Ciudad
Dia De La Mujer	Kit Oficina Bienvenida	Caminatas
Día del contador	Vida Grupo	Jornada de la salud
Dia De La Madre	Área protegida Emermédica, Emi	Actividad de Mascotas
Dia De Padre	Asistencia Global	Actividad copasst
Día del niño	Funeraria Los Olivos	Torneo de futbol
Día del diseñador gráfico	Gimnasio	Pausas activas

Día del trabajo	50% Axa Colpatria	Masajes
Día del comerciante	Auxilio De Estudios	Vacaciones recreativas
Dia De La Familia	Auxilio De Parqueadero	
Día del abogado	Vacunación	
Día del comunicador y periodista	Auxilio asesoría	
Día del ingeniero	Auxilio Rodamiento *12	
Día amor y amistad	Aguinaldo	
Día del vendedor	Boni vacaciones	
Día del financiero	Excedentes	
Dia del mensajero	Programas De Salud Financiera	
Dia del administrador	medio días Cumpleaños	
Dia del psicólogo	Regalo Por Nacimiento	
Tarjeta y boletas cine por Cumpleaños	Licencia por matrimonio	
Regalo Por Nacimiento	Dia por trasteo	
Bienvenida La Navidad Dulce Navideño	Viernes feliz	
celebración De Navidad Fiesta		

A continuación se adjuntan algunas piezas que se publican por nuestros diferentes canales de comunicación, con el fin recordar los beneficios, actividades y celebraciones que llevamos a cabo en diferentes fechas del año, los utilicen y los vuelvan extensivos a sus grupos familiares.

Beneficio aguinaldo mes de noviembre

Celebramos y compartimos los nuevos integrantes de la familia Cobelén

Siempre recordamos que Cobelén nos inspira

Tarjeta de cumpleaños para los colaboradores

Siempre estamos recordando que nuestra salud mental es lo importante

Un convenio con oportunidades

Fechas especiales

Convenios y aliados estratégicos

Áreas Protegidas: EMI

Nombre de la Sede	Dirección	Ciudad
La Ceja	Calle 19 # 21 - 36	La Ceja
Caldas	Calle 130 Sur # 49-47	Caldas
Rionegro	Carrera 51 #50 - 64	Rionegro
Caldas 2	Carrera 49 # 132 Sur - 22	Caldas

Medellín y Rionegro 4441330 – 6045853

EMERMEDICA

AGENCIA BELLO/ CRA 51 51 31/ BELLO
AGENCIA CENTRO/ CRA 45 52 61/MEDELLIN
AGENCIA ENVIGADO/ CRA 42 35 SUR 59/ ENVIGADO
AGENCIA FLORESTA/ CRA 80 48B 33/
AGENCIA PARQUE DE LAS LUCES / CLL 45 51 70 /
AGENCIA SABANETA/ CRA 45 74 SUR 09/ SABANETA
COOPERATIVA BELEN AHORRO Y CREDITO /
CORRESPONSAL LA ESTRELLA / CLL 80 SUR 54 41/
PRINCIPAL BELEN/ CLL 30A 77 60/ MEDELLIN
SEDE ALTERNA / CLL 30A 77 49 / BELEN

7. Gestión Jurídica

7.1 Gestión jurídico – administrativa de mayor relevancia

Durante el año 2022 se ejecutaron las siguientes actividades de relevancia para la administración desde la Coordinación Jurídica:

TRÁMITE	INSTANCIA	FECHA DE EJECUCIÓN
Renovación Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RUNEOL).	Cámara de Comercio de Medellín.	28/04/2022
Control de legalidad de reforma de estatutos.	Superintendencia de la Economía Solidaria.	02/08/2022
Registro de Reforma Estatutaria Aprobada en reunión Ordinaria de La Asamblea General (Extracto de Acta 67)	Cámara de Comercio de Medellín.	26/03/2022
Posesión de miembros del Consejo de Administración, aprobados en reunión Ordinaria de La Asamblea General. (Extracto de Acta 67)	Superintendencia de la Economía Solidaria.	02/08/2022
Registro de los nombramientos de miembros del Consejo de Administración y Revisoría Fiscal aprobados en reunión Ordinaria de La Asamblea General. (Extracto de Acta 67)	Cámara de Comercio de Medellín.	14/09/2022
Registro de los nombramientos de miembros del Consejo de Administración aprobados en reunión Ordinaria de La Asamblea General. (Extracto de Acta 65)	Cámara de Comercio de Medellín.	03/08/2022
Registro de los nombramientos de miembros del Consejo de Administración aprobados en reunión Ordinaria de La Asamblea General. (Extracto de Acta 64)	Cámara de Comercio de Medellín.	17/05/2022
Registro de nombramiento de representante legal suplente con funciones limitadas (judiciales) aprobado en reunión del Consejo de Administración. (Extracto de Acta 599)	Cámara de Comercio de Medellín.	25/06/2020
Registro de nombramiento de representante legal suplente con funciones limitadas (laborales) aprobado en reunión del Consejo de Administración. (Extracto de Acta 599)	Cámara de Comercio de Medellín.	24/08/2022
Aviso apertura de Agencia Puerto Carreño	Superintendencia de la Economía Solidaria.	12/07/2022
Registro de Agencia Puerto Carreño	Cámara de Comercio de Villavicencio.	01/07/2022

7.2 Gestión Operativa

Con el propósito de recuperar la cartera de créditos de deudores asegurados por los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente, desde la coordinación jurídica se gestionaron 45 avisos de siniestro. Los saldos insolutos cobrados equivalen por lo menos a la suma de: $941.902.583. El detalle de cada una de las reclamaciones se refleja a continuación:

Núm.	Fecha	Pagaré(s)	Cobro ($)
1	17/02/2022	164566	11.980.402
2	24/02/2022	162388, 172745	51.455.492
3	16/02/2022	154200	3.671.349
4	15/02/2022	164951	6.208.572
5	4/02/2022	146469	7.204.169
6	3/01/2022	156390	35.184.226
7	18/01/2022	151382	2.392.619
8	7/01/2022	110963	2.285.965

9	25/01/2022	112662	1.588.606
10	25/01/2022	85731	7.241.488
11	10/03/2022	158193	52.429.697
12	1/03/2022	145317	1.183.078
13	4/02/2022	167149, 171559	17.019.472
14	26/01/2022	174353	14.046.043
15	29/03/2022	177954	19.122.167
16	28/03/2022	139747	255.918
17	28/03/2022	164340	2.852.446
18	28/02/2022	144435	2.909.970
19	25/04/2022	165972	1.482.665
20	26/04/2022	161414	10.151.550
21	16/05/2022	159630	2.908.867
22	16/05/2022	169495	137.285.621
23	16/05/2022	149251	11.086.471
24	16/03/2022	34227	32.950.863
25	25/04/2022	144059	43.334.163
26	25/07/2022	153193	5.096.771
27	1/08/2022	174563	2.297.248
28	27/01/2022	85731	4.668.590
29	3/08/2022	173233	18.708.988
30	16/03/2022	176827	14.544.313
31	12/07/2022	184425	510.258
32	8/07/2022	187009	9.387.683
33	9/08/2022	158405	1.787.123
34	23/08/2022	178982	172.987
35	16/09/2022	180693	13.304.518
36	15/09/2022	183064	20.769.703
37	14/09/2022	170435 168662	21.773.534
38	6/10/2022	150274	15.392.186
39	6/10/2022	152903	33.754.379
40	6/10/2022	184809	5.716.804
41	6/10/2022	165753	170.734.291
42	21/09/2022	143598	1.668.277
43	3/10/2022	147840	4.544.701
44	30/11/2022	179775	116.040.089
45	21/12/2022	163.765	2.798.261

Considerando que está gestión está vinculada a las labores operativas de recuperación de cartera de créditos y que la organización cuenta con una Jefatura de Cobranzas de lidera esta actividad, se propuso

exitosamente el traslado de estas gestiones a dicha jefatura dentro de las tareas de apoyo en la generación de un procedimiento para atender reclamaciones asociadas con la muerte de nuestros asociados que finalmente se adoptó con fecha de aprobación: 23 mayo de 2022, bajo el nombre de: “Reclamación De Ahorros y Seguro de Crédito de Asociados Fallecidos”.

Entrega de depósitos a herederos

Durante el año 2022, desde la Coordinación Jurídica se gestionaron por lo menos 88 reclamaciones de causahabientes y legatarios de depósitos de ahorro y aportes sociales de ex asociados por muerte. La mayoría se hicieron bajo la formalidad de entrega de depósitos sin perjuicio de sucesión (EDSPS) de que trata el numeral 7 del art 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. El detalle de cada una de las actividades se tiene a disposición de los interesados.

Respuestas a órdenes provenientes de autoridades

Durante el año 2022, desde la Coordinación Jurídica se gestionaron por lo menos 257 respuestas a autoridades judiciales y administrativas asociadas con órdenes de embargo y búsqueda selectiva de información. El detalle de cada una de las actividades se tiene a disposición de los interesados.

Garantías

Se gestionaron por lo menos 77 tareas de acompañamiento desde la Coordinación Jurídica en los procesos de otorgamiento de créditos con garantía liderado por la Jefatura de Créditos. El detalle de cada una de las actividades se tiene a disposición de los interesados.

En tareas de acompañamiento de cancelación de garantías, tales como: solicitudes de cancelaciones de hipoteca, revisión de escritura y cancelaciones de prenda sobre vehículos. Se gestionaron por lo menos 109 actividades. El detalle se tiene a disposición de los interesados.

Contrataciones y otras tareas de acompañamiento.

Se gestionaron por lo menos 231 tareas de acompañamiento desde la Coordinación Jurídica en los procesos de contratación y otros asuntos requeridos por otras coordinaciones y subgerencias. El detalle de cada una de las actividades se tiene a disposición de los interesados y se resume en el siguiente cuadro:

Actividad	Número aproximado de respuestas 2022.
Apoyos PQR	35
Caracterización jurídica de atributos de datos	1
Cesión de cuotas Vamos Seguros Agencia De Seguros LTDA.	1
Contrataciones, convenios, otrosíes.	64
Poderes	79
Insolvencias	5
Defensas en tutela	11
Vinculación personas jurídicas	35

7.3 Estado de los procesos ante instancias judiciales

Durante el año 2022 se refleja ausencia de procesos judiciales en los que se vincule a la Cooperativa como demandado por responsabilidad civil, laboral o cualquier otra que comprometa patrimonialmente a la Cooperativa de manera significativa. Se generaron acciones de tutela superadas favorablemente en el trascurso del año y vinculaciones asociadas a los procesos de liquidación patrimonial de deudores en situación de insolvencia.

De acuerdo con la herramienta de consulta de procesos habilitada por la página web de la Rama Judicial con corte a 31 de diciembre de 2022 se reflejan con algún criterio de vigencia los siguientes procesos judiciales en contra, todos de naturaleza civil:

Demandantes	Radicado	Causa	Estado
3559349 71648694	05001400302020180016400	Pago de Aseguradora Allianz por Vida Grupo Deudores de reclamación objetada.	Apelación de sentencia
8293379	05001400300320190129500	Insolvencia Persona natural	Liquidación Patrimonial
43626915	05001400301020180104200	Insolvencia Persona natural	Liquidación Patrimonial
98709493	05001400301720170062200	Cancelación y reposición de título valor	Sentencia

Solo tenemos uno activo (1) por responsabilidad civil contractual orientada a obtener el pago de los amparos del seguro de deuda de un ex asociado, situación que se ha derivado luego de su fallecimiento.

El 100% de los procesos corresponde a la jurisdicción civil por un monto de $78’836.115. Mediante fallo de primera instancia se decidió de manera adversa a los intereses de la parte accionante y se encuentra pendiente de resolverse en segunda instancia por interposición de recurso de apelación promovido por la parte vencida. Se deben agotar todas las etapas procesales para determinar con exactitud el valor que afectaría los intereses de la Cooperativa. Por tanto, no significa que los recursos vayan a salir en su totalidad de las arcas de la Cooperativa. Son sólo una posibilidad que también debe estarse monitoreando permanentemente.

Los procesos judiciales que adelanta la Cooperativa se enmarcan fundamentalmente en el propósito de recuperación de cartera de créditos. Se solicitó a la Jefatura de Cartera la información de estos procesos con corte a 31 de diciembre de 2022. La información reportada contiene 796 registros representados en el cobro judicial de cartera por $12.465.897.579. El detalle de cada uno de ellos se tiene a disposición de los interesados.

8. Propiedad Intelectual y de Derechos de Autor

Como ya se mencionó anteriormente, durante el ejercicio del año 2022, la Cooperativa implementó los cuidados necesarios para el manejo de los riesgos vinculados al cumplimiento de las normas que regulan la propiedad intelectual y de derechos de autor. Se refleja ausencia de hechos o reclamaciones por presuntas afectaciones a este tipo de normas.

La marca y los signos distintivos de la organización se encuentran formalizados de acuerdo con el registro ante la autoridad competente, tramitados mediante los servicios contratados una empresa especializada en la materia denominada PROVIMARCAS S.A.S. y en términos generales, se tiene evidencia del registro hasta el año 2025.

9. Gestión Administrativa

En este informe daremos cuenta de las actividades desarrolladas durante el 2022 con las cuales se ha logrado mejorar todos los procedimientos en procura del bienestar de la entidad.

- **Reducción en pedidos de: papelería, cafetería y aseo:** se continuó con las campañas de "cero papel" con envío de comunicaciones para hacer conciencia a los empleados de la buena utilización del papel.

- En acuerdos con la nueva empresa Vi global se realizó una inspección y recorrido por todas las agencias con el Supervisor, analizando cada producto de aseo y determinando cual debería ser cambiado por otro donde fuera mucho más rendidor y económico. Igualmente, se les brindó capacitación a las operarias de aseo para el buen manejo de los productos, con esta actividad se llegó a hacer una reducción considerable en los pedidos de elementos de aseo de la entidad.

- **Cambio de empresa de seguridad electrónica, aseo y vigilancia:** a partir del mes de octubre se tomó la decisión de cambio de las empresas Segurtronic y Sogercol, por Seracis y Viglobal, las cuales nos brindan apoyo en seguridad física, electrónica y aseo.

  Para hacer cambio de esta empresa se comenzó con una visita de recorrido por sus instalaciones, recibiendo capacitación respecto a sus servicios y de la manera como manejan su personal expectativas y objetivos para con Cobelén, se realizaron varias reuniones y así llegar a temas de acuerdos económicos, para luego proceder a hacer contrato con la misma. Se comenzó con capacitaciones y comunicados al personal de dicho cambio. Este cambio trajo a nuestra entidad muchos beneficios en materia de servicio al asociado e interno, reducción en la facturación mensual ya que como valor agregado no nos realizaron cobro de monitoreo de alarmas ahorrándose la Cooperativa más de $16.000.000, anuales.

- **Aires acondicionados:** se cumplió con el cronograma anual de mantenimiento de aires acondicionados en todas las agencias y sedes administrativas, instalando aires acondicionados en todas las agencias nuevas y las que fueron remodeladas.

  Se instaló equipo de aire acondicionado nuevo en el cuarto de Rack y servidores del Área de Sistemas en el mes de junio, debido a daño total del mismo.

- **Terminación de remodelación, apertura y traslados de agencias:** debido al plan de expansión de las Áreas de Microcrédito y Libranzas, se vio la necesidad de realizar traslados de agencias y remodelaciones en el año 2022.

Se realizó traslado de las agencias Girardota y Altavista, mejorando totalmente su ubicación y visualización para los asociados y puntos de acceso. El resultado de trasladar estas agencias fue totalmente positivo resaltando sus mejoras en cuanto a sus espacios son mucho más cómodos, confortables, iluminados, amplios, todo su mobiliario y enseres son nuevos, capacidad para ingreso y comodidad de más empleados y asociados.

Se realizaron videos institucionales mostrando el gran trabajo y el cambio de estas dos agencias para ser publicados por Comunícate Fácil a todos los empleados, también se hicieron las reinauguraciones de estas respectivas agencias.

- **Remodelaciones:** se terminaron las remodelaciones de las agencias: Rionegro, Centro, La Ceja y Caldas, dado el plan de expansión de las áreas de Microcrédito y Libranzas, llevando a la necesidad de tener espacios nuevos, más amplios, remodelados y cómodos para llevar a cabo también el plan estratégico de la entidad.

- **Apertura de nueva Agencia Puerto Carreño:** esta agencia fue inaugurada en el mes de julio de 2022, se terminaron las adecuaciones en el mes de mayo del mismo año, este mismo mes se viajó a dicha agencia para la coordinación y revisión de todos los detalles incluidos en el contrato para dicha apertura.

  Con esta apertura inicialmente se hicieron reuniones con dicho proveedor para el informe de todos los diseños correspondientes a la agencia, luego se efectuó el contrato y se procedió con el seguimiento de todo el cronograma su entrega final.

- **Seguridad física:** cerramiento de la bóveda de la Agencia Caldas en el mes de julio, ya que por requerimiento de la Superintendencia de la Economía Solidaria estas bóvedas no deben estar a la vista ni de los asociados ni de los empleados de la Cooperativa.

  Con la nueva empresa de seguridad se realizaron varias reuniones donde se acordaron planes de trabajo, visitas a las agencias y mantenimientos en cuanto a cámaras de seguridad, elementos electrónicos de alarmas y vigilancia.

  Se actualizaron las consignas de todos los vigilantes en cada una de las agencias para reforzar la seguridad y nuevas políticas que ayuden a una mejor seguridad y buen manejo en el tema de vigilancia. Se realizará una reunión en el mes de enero con todos los vigilantes para ser socializadas.

  Todas las agencias que fueron reformadas y trasladadas cumplieron con todos los protocolos de seguridad física y electrónica.

- **Entrega de Locales:** se realizó la entrega de los locales de: Microcrédito en Caldas y Girardota.

  Microcrédito: se realizó la entrega de este local para contemplar una reducción en gastos, y se trasladó el personal de éste para la Agencia Caldas. Para la entrega de este local se le realizó las

adecuaciones respectivas en acuerdo con el dueño del local quedando una entrega formal y organizada.

Girardota: el antiguo local se entregó en las mismas condiciones que fue recibido, se hicieron las adecuaciones acordadas con los dueños, quedando también una entrega formal y organizada.

- **Mantenimientos:** se cumplió con el cronograma de mantenimiento anual a todas las agencias y administrativa tales como: pintura en general, lavada de avisos electrónicos, adecuación de cables, escritorios, cambios de sillas, cambio de plantas, arreglo de goteras, humedades, cambio de lámparas, chapas, fumigaciones, arreglo de señalizaciones, mantenimientos a protectoras de cheques, arreglos de puertas, cambios de vidrios etc.

  En la Agencia La Ceja y La Estrella se debió hacer una distribución eléctrica y de cargas debido a algunas fallas presentadas las cuales eran de vital importancia organizar en los meses de septiembre y diciembre.

- **Pintura Casa de Gobierno:** debido al apoyo de la Casa de Gobierno de Belén Altavista, por el traslado de la agencia ubicada allí, la Cooperativa decidió apoyarlos con la pintura de toda la fachada.

- **Eventos:** en el mes de noviembre se coordinó toda la logística para la Capacitación de Delegados 2022 y despedida del año. Esta fue realizada en la Casa del Egresado de la Universidad de Medellín, entregando a cada Delegado su respectivo souvenir, para esta capacitación se contó con una asistencia total de 130 personas aproximadamente.

- **Planes corporativos:** se compraron nuevos celulares y planes para personal nuevo de microcrédito, libranzas, directores y administrativos.

- **Diseños arquitectónicos y planos lote Puerto Carreño:** la cooperativa realizó la compra de un nuevo lote en Puerto Carreño, debido a esto de debió hacer un contrato para elaborar los diseños arquitectónicos y planos de dicho lote.

- **Área de Operaciones y Área Jurídica:** se realizan reuniones periódicas para hacer seguimiento a estas áreas, y llevar a cabo los diferentes proyectos que tienen cada una de ellas. Se hace acompañamiento al Área de Operaciones con el Proyecto Desembolso Centralizado el cual se ha adelantado y el cual tenía como objetivo terminarlo y ejecutarlo este año en el primer trimestre del año 2022, pero debido a la salida del nuevo sistema de Apolo, este proyecto tiene atraso. Se espera proponer una nueva fecha para la salida de este nuevo proyecto en el 2023.

  En el Área Jurídica se realizó un estudio y se contemplaron pasar varios procesos a otras áreas como por ejemplo las reclamaciones de la póliza vida deudores, la cual ya se hizo el respectivo cambio, ya que esta área se ve muy cargada de trabajo e impide responder de manera oportuna los requerimientos de las agencias y demás áreas.

- **Creación de nuevos proyectos:** se crearon nuevos proyectos con las Áreas de operaciones, CAD y Administrativa, que aportarán muchos beneficios a la entidad en los próximos años.

- **Actualización de procedimientos del área:** se actualizaron varios procedimientos del área como son: Procedimiento de Póliza Vida Deudores, Procedimiento de Radicación, Causación y Pago de Facturas, Procedimiento de Compras.

  También se realizaron reuniones de seguimiento con el comité primario, reuniones de otros comités como: Comité Gerencia, Comité de Compras, Comité de Emergencias, Comité de Seguros.

  Se efectuaron visitas a las agencias para seguimiento de mantenimiento, protocolos de seguridad y requerimientos.

10. Centro de Administración Documental

Centro de Administración Documental, es el área encargada de gestionar y controlar los flujos de información producidos y recibidos en función de la **gestión**, **organización**, **transferencia**, **conservación**, **preservación a largo plazo**, **consulta**, **valoración**, y **disposición final de los documentos** en sus distintos soportes, generando un valor agregado en cada uno de los trámites desarrollados. También, está encargada de la distribución de correspondencia interna entre agencias y externa con documentos de índole administrativo, fiscal y jurídico.

Objetivo del CAD: garantizar el **acceso oportuno** y **confiable** a la información tanto física como electrónica, buscando la satisfacción de los diferentes **usuarios** para la adecuada toma de decisiones, mediante la definición de lineamientos e implementación de procesos de **gestión documental** que conlleve a la optimización de los recursos.

Diagnóstico del CAD enero 2022: con el cambio de responsable de área en octubre de 2021, se dio un proceso de transición hacia nuevas proyecciones y cambios en las políticas de gestión documental, que fomentará una normalización de los manuales, procedimientos, instructivos y formatos, todo bajo el Programa de Gestión Documental – PGD, instrumento archivístico con el cual se establece el plan de acción para la mejora continua de los procesos de información.

A partir del 24 de enero se asumió el cargo de Analista del CAD con un personal distribuido en dos secciones: la primera en actividades de servicio y apoyo al usuario interno y externo; el segundo equipo, encargado de la digitalización de documentos de Ex Asociados.

Las instalaciones comprendían tres puestos de trabajo, con los respectivos equipos de cómputo, un escáner y extensión telefónica de atención. El segundo espacio dispuesto para las labores de

digitalización está ubicado en el espacio conocido como operaciones, sótano del edificio principal de la Cooperativa.

Se llevó a cabo el proceso de inducción y empalme con el anterior encargado del área, donde se desarrollaron los siguientes temas:

- Socialización del área.
- Proceso de correspondencia interna y externa.
- Proceso de facturación electrónica y física.
- Manejo de plataformas y entrega de enlaces, usuarios y contraseñas (Workmanager – Papyser – Supersolidaria – ValidarT – Homini – Isolucion – SFG).
- Proceso de afiliaciones y pagarés (descarga y parámetros de informes y control de entrega).
- Publicación de afiliaciones (descarga de informes del SFG, configuración de data, cargue Workmanager, envió de imágenes al repositorio).
- Proceso cargue de PQRS Supersolidaria.
- Proceso firma electrónica con voz (ValidarT).
- Proceso desbloqueo de huellas (Homini).
- Proceso pedido de insumos de cafetería, aseo y papelería (Papyser).
- Entrega modulo administrativo Workmanager (explicación de todas las configuraciones).
- Entrega de proyectos del área (Proyecto Digitalización Ex Asociados, Biofirma, Pagarés Desmaterializado).
- Manejo de caja menor (apoyo al área de Servicios Administrativos).

Personal del área: comprende un equipo humano de 8 personas, encargadas de brindar un servicio eficiente y eficaz en todas las solicitudes de las áreas comerciales, administrativas, la Gerencia, Consejo de Administración y los diferentes comités dispuestos para el control y seguimiento.

Intervención: a partir de la entrega oficial del puesto de trabajo, se trazaron objetivos específicos que marcaran la ruta a la meta central del acceso oportuno y confiable a la información tanto física como electrónica, buscando la satisfacción de los diferentes usuarios para la adecuada toma de decisiones, mediante la definición de lineamientos e implementación de procesos de gestión documental que conlleve a la optimización de los recursos; todo esto bajo la premisa de la mega corporativa. Para ello se tuvo en cuenta el plan de trabajo actual, la distribución de funciones y la prioridad de los procesos que se desarrollan en el día a día.

Procesos Operativos

A continuación, se describen los procesos intervenidos en el CAD:

Personal CAD

- Se solicita y justifica la contratación de la practicante del área una vez termina su etapa productiva, ya que los nuevos procesos requieren de una persona con conocimiento y atención al detalle.
- Se establecieron pautas de trabajo, con responsabilidades propias de cada auxiliar y rotación continua de actividades con la premisa de aprender todas las funciones que se realizan en el área.
- Se brinda capacitación a todo el personal a cargo, buscando integración y adquisición de nuevos conceptos archivísticos; todo esto reposa en las actas de comité primario CAD.
- Se revisan y fortalecen las funciones del personal que desarrolla el proceso de digitalización de historia de Ex Asociados.

Infraestructura

- Se modifica la estructura física del CAD, acondicionando un nuevo puesto de trabajo con equipo de cómputo individual.
- Se modificaron los puestos de trabajo del personal del proyecto de digitalización, procurando mejores condiciones para su labor.
- Se realiza proceso de reorganización a la información física almacenada en el CAD, buscando reducir espacio y mejores condiciones de espacio para futura información a recibir en el CAD.

Procesos documentales

- Revisión del proceso de correspondencia interna, documentando las actividades del paso a paso en las transferencias de información física entre las agencias y la sede administrativa.
- Revisión de los procedimientos documentados por el CAD, se realiza actualización y normalización de los procedimientos, manuales y formatos que competen al Centro de Administración Documental.
- Seguimiento y control mes a mes de los gastos y pedidos de insumos de preimpresos, papelería, aseo y cafetería dispuestos desde la aplicación del proveedor Papyser y Publicaciones VID.
- Visitas de control para la disposición de información sensible (pagarés y TRF) a las agencias Belén, Bello, Caldas, Enviado, Itagüí y Girardota; verificando y dando pautas para el almacenamiento de los documentos sensibles en las bóvedas o lugares seguros de custodia en cada oficina.
- Verificación y seguimiento a la disposición final del papel reciclado.
- Intervención a las historias laborales inactivas, unificando y realizando inventario de la documentación existente.
- Reorganización de los pagarés físicos que reposan en el CAD, se modifica la forma de almacenamiento, unificando todos los pagarés (activos, castigados, cancelados y por oficina) teniendo en cuenta el consecutivo de cada documento de forma ascendente; además, se recupera y se entregan a la casa de cobro Hello BPO antes Maxicobros, 939 pagares, solicitados por parte del Área de Créditos, para un total de 1415 títulos valor.
- Arqueo permanente a los documentos de afiliación y pagares físicos que son enviados desde las agencias para su digitalización y publicación en el gestor documental Workmanager.
- Gestión de firmas a documentos legales de la cooperativa tanto de forma física como electrónica por medio del aplicativo ValidarT.
- Acompañamiento a las diferentes actividades de la cooperativa con respecto a la logística en Asamblea General de Delegados y Capacitación Delegados 2022 .

- Inducción a personal nuevo y capacitaciones de actualización a colaboradores en temas archivísticos y procesos del área.

Procesos técnicos

- Revisión y normalización de los usuarios, perfiles y formularios existentes en Workmanager.
- Revisión y normalización de los usuarios existentes en ValidarT.
- Asignación y restablecimiento de contraseñas de acuerdo con la instrucción de seguridad de la información.
- Mantenimiento periódico a equipos de cómputo y escáneres asignados al CAD.

Herramientas y aplicaciones

El CAD tiene a su cargo, la administración y el manejo de herramientas y aplicaciones que permiten la gestión de labores y apoyo transversal a todas las áreas de la Cooperativa; a continuación, se describen cada una de las funcionalidades:

- **Workmanager:** es un Software de Gestión Documental, gestión de información y flujos de trabajo. Es una plataforma integral, colaborativa y participativa que tiene como propósito distribuir y gestionar el conocimiento y la información de la cooperativa en formato electrónico.

- **ValidarT:** aplicativo para la gestión de firmas electrónicas por voz con un método de validación sin necesidad de impresión de documento físico resultante del trámite de firma.
- **SFG:** software ERP para la gestión contable, financiera y comercial de la cooperativa
- **APOLO:** nuevo software ERP para la gestión contable, financiera y comercial de la Cooperativa con una interfaz eficiente y amigable.
- **Homini:** aplicación para la gestión y desbloqueo de asociados enrolados por medio de la huella biométrica; a futuro será el panel para la gestión de biofirma de documentos comerciales y administrativos.
- **Deceval:** plataforma de gestión de usuarios y generación de pagarés desmaterializados.
- **Papyser:** herramienta de gestión, control y seguimiento de insumos de papelería, aseo y cafetería.
- **PDF24:** aplicación para la configuración de documentos en formato PDF.
- **Office365:** es una línea de servicios conformada por un conjunto de aplicaciones que permiten realizar tareas, seguimientos y comunicación en tiempo real.

Proyectos CAD

En 2022 se proyectó el desarrollo de dos proyectos imperantes y de innovación que aportarían a la reducción de operatividad, mejor atención al asociado, reducción de costos en impresiones e insumos fungibles y migración hacía la transformación digital de la Cooperativa. Estos son:
Pagaré Desmaterializado y Biofirma, los cuales empezaron a desarrollarse en 2022 con los proveedores Deceval y Homini respectivamente. A continuación, se detallan consideraciones de los proyectos en mención:

Proyecto Pagaré Desmaterializado

Es una novedosa solución tecnológica de Deceval BVC para la instrumentación virtual del crédito y garantías facilitando los procesos de administración del ciclo de vida del pagaré:

Pagaré Desmaterializado será un producto de emisión netamente electrónico que busca la agilidad en el flujo del crédito por medio de la firma electrónica por token con la plena garantía de certificación y avalo por parte del proveedor Deceval ante reclamos legales y la no fuga de información sensible.

Objetivo del Proyecto Pagaré Desmaterializado:

Implementar en Cobelén el pagaré desmaterializado, con el fin de agilizar de forma eficiente y sin riesgos los trámites de títulos de contenido crediticio, mediante la virtualización del proceso permitiendo la administración electrónica del ciclo de vida del documento.

Objetivos Específicos

- Ofrecer un sistema seguro para la emisión, custodia, administración y circulación de los pagarés.
- Generar ahorros en gastos de papelería, impresión, almacenamiento, transporte y la gestión física asociada al pagaré físico.
- Mitigar los riesgos de deterioro, pérdida física, falsificación y adulteración del pagaré.
- Reducir los tiempos asociados a los procesos de titularización.

A continuación, se muestran los principales hitos alcanzados en el desarrollo de este proyecto:

- Levantamiento, actualización y creación de todos los insumos al interior de Cobelén para que el proveedor desarrollara la herramienta ajustada a los requerimientos de la Cooperativa.
- Desarrollo del producto tecnológico por parte del proveedor Deceval.
- Conexión del producto tecnológico con WorkManager y otros sistemas de información de Cobelén para su funcionamiento.

- Pruebas tecnológicas de funcionamiento en ambientes de pruebas y ambientes productivos parcialmente.

Se estipula un cronograma de actividades para el cumplimento de los hitos de desarrollo entre las herramientas de Deceval y Workmanager; además se da inicio al proceso de gestión del cambio con la publicación de piezas en todas las redes corporativas y un video de apoyo.

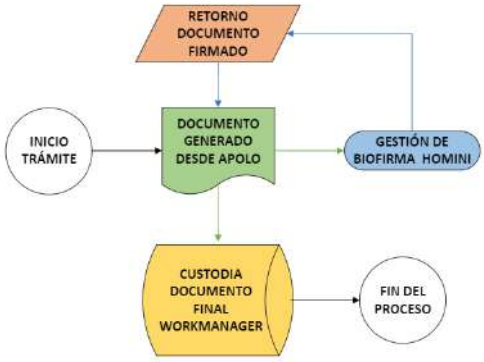
Gestión del Cambio

Proyecto Biofirma

Es el proceso de transformación de información de lo físico a lo digital, mediante el proceso de firma biométrica, dando como producto un documento netamente digital y valido para efectos administrativos, legales y jurídicos.

El Proyecto de Biofirma comprende la consolidación de un proceso digital, donde se normalizan los formatos corporativos y se adecuan para la firma de este por medio del pad de firmas; se enfoca su uso en las áreas comerciales y en Gestión Humana para firma de documentos de selección y contratación de personal.

El siguiente, es el flujo de trabajo establecido para el proceso de Biofirma de documentos, teniendo en cuenta que el proceso depende de la estabilización del ERP Apolo, del cual se generan los documentos comerciales:



Objetivo de Biofirma

Implementar en Cobelén el proceso de biofirma, con el fin de agilizar de forma eficiente y sin riesgos los trámites de documentos, mediante la virtualización de firma de los procesos, permitiendo la administración electrónica de manera segura y confiable el documento generado.

Objetivos Específicos

- Ofrecer una alternativa segura y confiable de firma de documentos y trámites operativos y administrativos.
- Generar ahorros en gastos de papelería, impresión, almacenamiento, transporte y la gestión física de documentos operativos y administrativos.
- Mitigar los riesgos de deterioro, pérdida física, falsificación y adulteración de documentos operativos y administrativos.
- Reducir los tiempos asociados al momento de la firma e identificación biométrica.

Se estipula un cronograma de actividades para el cumplimento de los hitos de desarrollo entre las herramientas de Homini – Apolo - Workmanager; además se da inicio al proceso de gestión del cambio con la publicación de un video corporativo en las redes de la Cooperativa.

Proyecto de Digitalización Historias Ex Asociados

Un tercer proyecto que continuó su ejecución en 2022 corresponde a la Digitalización de Historias de Ex Asociados; comprende un volumen de 32 mil expedientes aproximadamente con información de vinculaciones, créditos y procesos jurídicos, los cuales se están interviniendo de la siguiente forma:

a) Identificación de los expedientes a intervenir, separando novedades, libranzas e historias de Ex Asociados.
b) Preparación de documentos, dando un orden consecuente a los documentos contenidos en cada legajo, respetando el principio de orden de procedencia, el principio de orden original y la respectiva cronología de producción de los documentos de acuerdo con el tipo de trámite. Para este proceso, se realizó un estudio de cada tipología documental, conociendo cada trámite e interiorizando por parte del personal las sugerencias dadas y aplicadas sobre la marcha.
c) Escaneo de los documentos, imperando la calidad de las imágenes; para ello se realiza una revisión y control a cada expediente digitalizado.
d) Inventario de la documentación.
e) Disposición final de los documentos; de acuerdo con la instrucción dada desde el Comité de Archivo y bajo el concepto interdisciplinario de la Subgerencia de Control Interno, Riesgos y Jurídica; se procede a la eliminación de los documentos bajo parámetros de seguridad y con el respectivo control que ningún documento con datos sensibles queden en evidencia de terceros.

El proyecto dio inicio el 14 de diciembre de 2021, con tres personas a disposición para inicialmente digitalizar documentos sin ningún parámetro de organización.

Su primera intervención bajo esta administración se dio en el mes de febrero de 2022, donde se establecieron los primeros controles y se modificó la forma de preparar documentos, bajo los tres principios anteriormente mencionados.

Se realizó un trabajo de concientización con los tres auxiliares asignados ya que se presentaban algunos percances y a pesar de que, no era el personal calificado para desarrollar estas actividades de archivo, se fundamentó un plan de trabajo y de capacitación con los siguientes métodos de seguimiento:

- Bitácora diaria, donde cada auxiliar registrará actividades, cantidad y tiempos de ejecución; con esto se dio un insumo para realizar reportes de avance.

BITACORA PROYECTO DIGITALIZACIÓN HISTORIAS EX ASOCIADOS

FECHA	ACTIVIDAD						PROCESO	UNIDAD DE CONSERVACIÓN		OBSERVACIONES
(aaaa/mm/dd)	PREPARACIÓN	DIGITALIZACIÓN	CALIDAD	INVENTARIO	OTRO	TOTAL H		CAJA	EXPEDIENTE	
		4,5				4,5	EX_ASOCIADOS			
						0,0				
						0,0				

- Inventario documental ajustado al FUID – Formato Único de Inventario Documental; de acuerdo con la necesidad de información a recuperar posteriores consultas.

- Se implementó el formato de Relación Novedades Control de Calidad Imágenes, en el cual se detallan de acuerdo con la novedad las inconsistencias presentadas en la digitalización de cada expediente.

RELACIÓN NOVEDADES CONTROL DE CALIDAD IMÁGENES

No.	No. Identificación Archivo	Auxiliar CAD Digitalizó	Fecha Digitalización dd/mm/aaaa	No. Caja	No. Folio	Observaciones	Fecha Revisión dd/mm/aaaa	Auxiliar CAD Revisa
1								
2								

- Se estableció un check list sobre el orden de los documentos en el expediente a procesar.
- Se creó un instructivo para la limpieza de imágenes en el momento del escaneo de documentos.
- Se creó un instructivo para verificar la cantidad de folios que contiene un expediente vs la cantidad de imágenes que arroja el sistema, con esto se garantiza que ningún documento quedé sin digitalizarse.

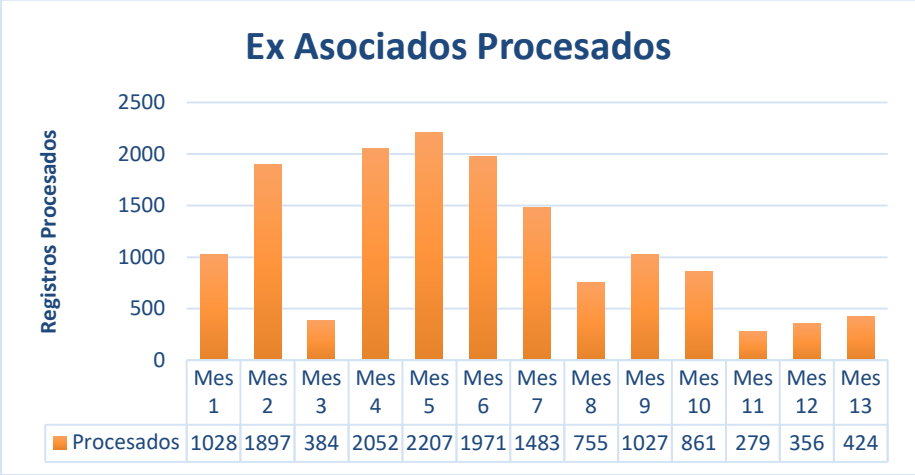
Con estos métodos, se buscó el control de actividades y verificación de avance del proyecto, el cual inicialmente estuvo planeado para cuatro meses, pero por el volumen documental y su compleja composición, se ha extendido hasta principios del año 2023.

A continuación, se detalla estado de avance a corte de diciembre 31 de 2022; allí se evidencia en gráficas de trabajo mes a mes y el porcentaje de avance y faltante por procesar.

Total Expedientes	**32711**

Expedientes Procesados	**14724**
Expedientes Pendientes	**17987**

Cantidad aproximada de expedientes de Ex Asociados



Gráfica de avance mes a mes por registros (expedientes) procesados

Porcentaje de avance a fecha del 31 de diciembre de 2022 (se registran solo los expedientes completamente intervenidos)

Comités y apoyo administrativo

El CAD como dependencia del Área de Servicios Administrativos, y por motivo de constante presencialidad en la Sede Administrativa, ha asumido diversas tareas y responsabilidades, como apoyo a:

a) Control de la caja menor administrativa: el CAD asumió la responsabilidad parcial del manejo de la caja menor administrativa, donde se realizan arqueos periódicos internos y por parte de la Subgerencia de Control Interno, procurando que esté al día sin faltantes o sobrantes de dinero; se realiza reembolso dos veces por semana, debido a la cantidad de solicitudes de gastos administrativos derivados expresamente de reunión, comités, alimentación autorizada para colaboradores que laboran después del horario laboral, entre otros gastos justificados en los movimientos contables disponibles para consulta.

b) Apoyo en la gestión de historia de proveedores: se realiza apoyo en la consolidación de información de los proveedores de la Cooperativa, realizando reportes, circulares informativas y consolidación de los documentos legales para matrícula de estos.

c) Consolidación de instructivos administrativos: se conforma mesa técnica para la actualización del procedimiento de **SA-PR-007 Procedimiento Radicación Causación y Pago de Facturas V2**, allí se consolida la información suministrada por los distintos responsables y las nuevas formas de trámite de los documentos; también se interviene en el nuevo procedimiento de **CS-PR-001 Procedimiento Gestión de Compras y Servicios.**

A su vez, el CAD hace parte de comités en los cuales toma parte por su apoyo trasversal en cuanto a la documentación que custodia:

- **Comité Jefatura Administrativa – Gerencia:** se tratan temas pendientes del área ante la Gerencia, se realizaron dos sesiones durante 2022.

- **Comité Servicios Administrativos:** se presenta informe de actividades y pendientes ante la Jefatura de Servicios Administrativos, Coordinación de Jurídica y Coordinación de Operaciones.

- **Comité de Compras:** con motivo de apoyo al Área de Servicios Administrativos, se hace presencia en dicho comité para tratar asuntos y novedades tendientes a compras y a mejoras en la consolidación de los registros documentales de los proveedores.

- **Comité de Archivo:** reunión con un grupo interdisciplinario donde se discuten y toman decisiones tendientes a la gestión documental en la cooperativa.

- **Comité Primario CAD:** reunión interna con los auxiliares del CAD, donde exponen plan de trabajo, novedades y capacitación sobre temáticas de archivística.

Proyección CAD 2023

La proyección de actividades y proyectos del CAD para 2023 se definen en:

a) Procesos

- Normalización de procedimientos, instructivos, manuales y formatos tendientes a la gestión documental en Cobelén.
- Gestión de las fichas técnicas de valoración documental a todos los documentos producidos por la Cooperativa.
- Organización de la documentación física contable de la cooperativa.
- Normalización del cuadro de clasificación documental por áreas y adecuación en Workmanager según el formulario.
- Normalización de los formularios, listas, roles y usuarios en Workmanager.
- Organización (clasificación, ordenación, descripción) y digitalización de las historias laborales activas e inactivas.
- Organización (clasificación, ordenación, descripción) y digitalización de las historias de proveedores.
- Socialización y capacitación constante sobre la digitalización, la gestión documental y las transferencias de correspondencia interna de documentos físicos en las agencias.
- Normalización del proceso de radicación de facturas.

b) Proyectos

- Consolidación y cargue de registros de los Ex Asociados al Gestor Documental.
- Estabilizar ERP Apolo operacional y tecnológicamente para subsanar la captura de datos que requiere el producto de pagaré desmaterializado.
- Plantear y definir roles y responsabilidades en la usabilidad, atribuciones y controles relacionados al nuevo flujo de actividades operacionales del pagaré desmaterializado.
- Documentación de procesos, procedimientos y complementos relacionados a este producto y a sus diversas interacciones involucradas.

- Capacitar al personal involucrado en la usabilidad de esta nueva herramienta.
- Salir a producción con el pagaré desmaterializado progresivamente.
- Conexiones y configuraciones finales entre los sistemas tecnológicos de Cobelén y del proveedor.
- Pruebas funcionales y de calidad de las conexiones.
- Ajustes finales del flujo del proceso, atribuciones y controles.
- Documentación de procesos, procedimientos y complementos relacionados a este producto y a sus diversas interacciones involucradas.
- Capacitaciones a los colaboradores involucrados en la usabilidad de estas herramientas.
- Implementación del proceso Biofirma en los procesos de gestión humana relacionados a la selección y contratación de nuevos colaboradores.
- Salir a producción del proceso de Biofirma en las áreas comerciales progresivamente.
- Consolidación del flujo de créditos.

11. Gestión del Riesgo y Gobierno de Datos

Es crucial para las entidades del sector solidario contar con procesos eficientes en la gestión de riesgos. La Cooperativa Belén ha venido fortaleciéndose en este aspecto, implementando de acuerdo con su contexto, modelos y estrategias, que están alineadas con las exigencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria y las mejores prácticas del mercado, lo que ha permitido anticipar situaciones a la administración mediante lectura temprana frente a diversos riesgos. La entidad ha logrado en los últimos años gestionar proactivamente y no reactivamente un programa que identifica y trata los riesgos, a pesar de todas las complejidades y debilidades en recursos físicos (tecnológicos y humanos) es de resaltar el buen trabajo que se viene realizando, un equipo muy comprometido.

El año 2022 fue un año pasado por diversas situaciones turbulentas, tales como la postpandemia, la guerra entre Ucrania y Rusia; la crisis de contenedores y confinamientos estrictos en China; las alzas de las tasas de interés de parte de los bancos centrales; y particularmente en Colombia, el bloqueo y las elecciones presidenciales; lo anterior tuvo como consecuencia una fuerte inflación que sumada a la incertidumbre convirtieron en un gran reto en materia de gestión de riesgos.

A continuación, se describen los hechos más relevantes en materia de gestión de riesgos y gobierno de datos.

11.1. Riesgo SARLAFT

Monitoreo transaccional

Durante el año 2022 el Área de Cumplimiento realizó constante seguimiento a las transacciones múltiples mayores o iguales a 50 millones de pesos y a las transacciones individuales mayores o iguales a 10 millones de pesos. Fueron revisadas en total 2.616 transacciones; de estas se realizaron siete

procesos de debida diligencia de operaciones que fueron clasificadas como inusuales debido a que no presentaban una justificación válida o el soporte de estas daba origen a señal de sospecha. Ninguno de los casos analizados fue reportado a la UIAF como ROS.

Seguimiento de asociados en listas restrictivas
Se efectuó mensualmente el proceso de seguimiento y cruce de listas restrictivas, se realizó cruce ante la vinculación de colaboradores y proveedores; adicional se implementó esta búsqueda de forma automática ante la solicitud de productos.

Identificación de riesgos LAFT
La Cooperativa adquirió el software VIGIA RIESGOS en el cual montó toda la matriz de riesgos, los clasificó por proceso, identificando causas y aplicando controles para una mayor efectividad en la operación.

Políticas
Dentro del proceso de elaboración y actualización de políticas se incorporó:

- Actualización y cambios el Manual de Políticas SARLAFT y ajustada a los dispuesto en el Título V de la CBJ.
- Actualización del Procedimiento Matricula de Asociados Persona Natural-Jurídica y Actualización de Datos.
- Actualización del Procedimiento Donaciones.
- Actualización del Procedimiento Operaciones de Caja.
- Actualización del Instructivo Consulta de Listas Restrictivas.
- Creación del Procedimiento SARLAFT para Jurisdicciones de Alto Riesgo.
- Creación del Procedimiento identificación, medición, control y monitoreo del SARLAFT.

Divulgación reportes a la UIAF
Según lo establecido en la Circular Externa 38 del 26 de mayo de 2022 y el numeral 3.2.4.3.2. del título V de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Cooperativa Belén Ahorro y Crédito como sujeto obligado a reportar a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), durante el 2022 cumplió al 100% con los reportes periódicos exigidos de: reporte de operaciones sospechosas, reporte de transacciones de clientes, reporte de productos y reporte de las transacciones con tarjetas.

11.2. Riesgos de Crédito

La gestión de riesgo de crédito habilita las etapas e instrumentos para gestionar la cartera que es el activo más grande e importante de la entidad, del cual depende naturalmente la generación de ingresos y, por ende, es el vehículo de generación de riqueza de la cooperativa y sus asociados.

En consecuencia, a continuación, se resaltan las acciones más relevantes y los resultados al cierre de 2022.

Acciones relevantes de cumplimiento

Respecto del reporte pedagógico del modelo de pérdida esperada este se viene realizando desde el 1 de julio de 2022 de acuerdo con lo dispuesto por la Supersolidaria, en el mismo sentido los ajustes relacionados con la cartera de microcrédito se realizaron de acuerdo con el cronograma del marco normativo y la contabilidad así lo refleja.

La evaluación y recalificación de la cartera se realizó en los meses de junio y diciembre con los cortes a mayo y noviembre de acuerdo con lo estipulado en las políticas del SARC y, los procedimientos y ajustes del gasto se llevaron a cabo con la integridad respectiva.

Con oportunidad del lanzamiento del nuevo ERP se está adelantando una reingeniería a la data que sirve como insumo para la medición del SARC, se espera lograr con esto una mejor integridad, disponibilidad y confidencialidad en las mediciones, seguimientos y reportes.

Estatus de la cartera

En el año 2022, la cartera presentó un crecimiento de $77.448 millones respecto del año anterior, lo cual llevó a alcanzar un saldo de cartera al cierre por $341.039 millones. Por su parte la cartera de microfinanzas también tuvo un crecimiento importante, alcanzando $60.118 millones, logrando incrementar también la participación frente al total de la cartera al 22,71%.

CALIFICACIÓN	SALDO	% PARTICIP
A	$ 299.243	87,74%
B	$ 16.332	4,79%
C	$ 5.486	1,61%
D	$ 6.049	1,77%
E	$ 13.929	4,08%
TOTAL	$ 341.039	100,00%

SALDO TOTAL	$ 341.039
SALDO RIESGO	$ 41.796
IRC	12,26%
ICV	9,26%

Cuadro: Distribución de la cartera por edades (Riesgo)

La cartera de riesgo cerró el 2022 en $41.796 millones de pesos, con un índice general de cartera vencida de 9,26%, y el índice general de riesgo de 12.26%; por su parte el índice de riesgo de consumo se ubicó en 11,53%, mientras que el índice de riesgo de microcrédito fue del 15,35%, estos índices se consideran altos y están reflejando los impactos en los ingresos de los hogares de los asociados, como consecuencia de las dificultades en la economía.

La cartera productiva cerró el año 2022 en $312.456 millones, por su parte la cartera improductiva cerró en $28.883 millones en una proporción respecto del total de la cartera del 8,47%, siendo alta.

Al cierre de año 2022, la provisión individual alcanzó los $13.366 millones; en tanto que la provisión general llego $4.080 millones de pesos, alcanzando una provisión total de $17.446 millones, lo cual equivale a una cobertura a la cartera riesgo del 41.7%, por su parte la cobertura de la cartera improductiva cerró en 60.4%.

Tomando en cuenta los resultados adversos que se obtuvieron en la cartera durante el año 2022; la alta dirección de la Cooperativa ha venido planeando y tiene en desarrollo, estrategias de enfoque en la gestión de la cartera, priorizando los recursos y necesidades para mejorar el resultado. Se trata de una

reingeniería que buscar mejorar las etapas de la cobranza apoyados en analítica de datos y en optimización de recursos. Para ello se hará hincapié en la:

- Optimización del proceso.
- Aprovechamiento de medios tecnológicos.
- Medición, seguimiento y control diario.
- Enfoque en recaudo y recuperación.
- Monitoreo del deterioro.
- Enfoque en riesgo y analítica.

11.3. Riesgo de Liquidez

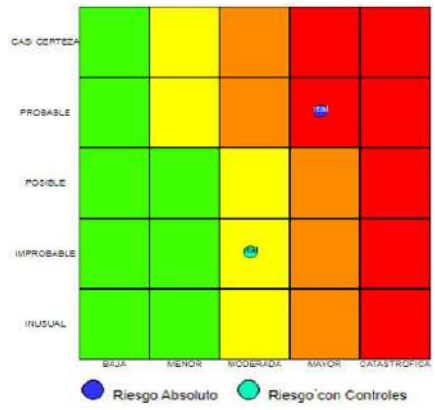
La Cooperativa Belén hace un monitoreo diario de su liquidez y a partir de esto determina necesidades de liquidez y alertas tempranas, esto ha permitido que, pese a los efectos del paro; la postpandemia; la crisis de contenedores, la turbulencia e incertidumbre política; las altas tasas de interés, la Cooperativa reaccione de manera oportuna para sortear las complejidades y mantenga las condiciones de liquidez sanas. Durante todo el año 2022 las obligaciones de la Cooperativa fueron atendidas de manera oportuna de acuerdo con las exigencias contractuales y se actuó siempre bajo el principio de la prudencia, esto se reflejó en la gestión de activos y pasivos cuyas proyecciones siempre fueron positivas.

El saldo del fondo de liquidez durante el 2022 tuvo un crecimiento constante, partiendo de un saldo de $26.174 millones y cerrando a diciembre en $32.132 millones; de igual forma, el saldo de los depósitos de ahorro también presentó crecimiento constante, ubicándose al cierre en $302.434 millones. El porcentaje del fondo de liquidez se mantuvo por encima del porcentaje establecido por el ente regulador (10%).

Durante todo el año, se prestó particularmente atención a la gestión de liquidez, ya que, desde el primer trimestre de 2022, los diferentes análisis e informes, daban como complejo el panorama económico, en consecuencia, la liquidez se gestionó con prudencia lo que se refleja en el crecimiento de los depósitos pese a la alta competencia por tasas. Lo anterior también se configura como una señal de la confianza que la entidad inspira a sus asociados.

11.4. Riesgo Operativo

En el 2022 se logró la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).
Apoyados del software VIGIA Riesgos, se realizó la medición de la probabilidad e impacto de todos los riesgos identificados en cada uno de los procesos de la Cooperativa, así como la medición de la efectividad de los controles aplicados en éstos.
Con la identificación, medición de los riesgos y la aplicación de los controles actuales, se obtuvo el siguiente resultado en cuanto al perfil de riesgo de Cobelén:



Mapa 1. Mapa riesgo absoluto y riesgo residual

COD	PROCESO	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL
CI	CONTRALORÍA INTERNA	Extremo	Alto
CM	COMUNICACIONES	Bajo	Bajo
CO	CONTABILIDAD	Alto	Moderado
CS	COMPRAS	Alto	Moderado
GC	GESTIÓN COMERCIAL	Extremo	Moderado
GD	GESTIÓN DOCUMENTAL	Extremo	Alto
GE	GESTIÓN DEL SERVICIO	Extremo	Alto
GH	GESTIÓN HUMANA	Bajo	Bajo
GJ	GESTIÓN JURÍDICA	Moderado	Bajo
GR	GESTIÓN DE RIESGOS	Extremo	Alto
MC	MEJORA CONTINUA	Bajo	Bajo
MR	MERCADEO	Bajo	Bajo
OP	OPERACIONES	Extremo	Moderado
PE	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Extremo	Alto
SST	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Moderado	Bajo
TI	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Extremo	Moderado
TS	TESORERÍA	Extremo	Bajo

Tabla 1. Riesgo absoluto y riesgo residual por procesos.

Los resultados indican que los controles implementados actualmente en la entidad han contribuido a la mitigación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos en cada uno de los procesos; lo que ha llevado a la Cooperativa a pasar de un perfil de riesgo inherente con un nivel de severidad extrema a un nivel de severidad moderada.

De otro lado la evaluación por procesos nos arroja los siguientes resultados:

De los 17 procesos identificados, 12 se ubicaron en un nivel de severidad bajo o moderado, mientras que solo 5 quedaron en un nivel de severidad alto; por lo que se deben aplicar otras medidas de tratamiento en pro de su disminución. Los riesgos potenciales por los que estos procesos se encuentran en un nivel de severidad alto están relacionados con la fuga de información y la violación de la privacidad de la información; por lo que un control ideal para mitigar estos riesgos es la adopción e implementación de un Data Loss Prevention (DLP), de igual manera la entidad cuenta con un programa de gobierno de datos y se está en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, como herramientas para hacerle frente a estos riesgos que día a día se hacen más relevantes en la industria.

12. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

La seguridad de la información constituye un tema de gran relevancia para la Cooperativa Belén por cuanto reúne estrategias y mecanismos que propendan por la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. Debido al covid-19 las conexiones virtuales están en auge, así como los espacios de trabajo remoto, esto ha aumentado también los riesgos y la vulnerabilidad de la información en las organizaciones.

Para garantizar y minimizar los riesgos de pérdida de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, la Superintendencia de la Economía Solidaria ha venido emitiendo una serie de

lineamientos para la gestión de la seguridad de la información, los cuales se han comenzado a aplicar de una manera responsable y oportuna para minimizar los riesgos en seguridad de la información.

Cobelén tiene un gran reto en materia de seguridad de la información, el cual ha asumido de una manera comprometida para garantizar la seguridad de los datos de sus asociados. El año 2022, fue el año en el cual la entidad inició la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), y para dicha implementación se invirtieron recursos humanos y económicos, a través de la contratación de un consultor especialista en materia de seguridad de la información y de un analista de seguridad de la información.

Durante el año 2022 se tomaron acciones que durante el desarrollo del SGSI se fueron implementando con la ayuda del Área de TIC´s y otras áreas; algunas de estas fueron los siguientes:

- Bloqueo de puertos USB de las computadoras de la Cooperativa.
- Devolución de unidades extraíbles por parte de los procesos o áreas.
- Realización de matriz de roles y permisos.
- Mensajes de prevención.
- Campañas contra phishing.

Entre otras.

En cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), se adelantaron las diferentes fases del proyecto según lo expuesto en la Circular Externa 36 de 2022 alcanzando los siguientes hitos:

- Una estructura más madura de seguridad de la información.
- Roles y responsabilidades en seguridad de la información.
- Alcance del SGSI.
- Levantamiento de activos de seguridad de la información.
- Metodología para la clasificación de la información.
- Metodología para la valoración de riesgos en seguridad de la información.
- Inventario de activo de información.
- Inventario de riesgos en seguridad de la información (identificación, análisis y evaluación).

De igual manera se han desarrollado políticas, procedimientos, manuales, guías y formatos durante el desarrollo del proyecto. Algunos documentos ya aprobados por el Consejo de Administración e implementados en la Cooperativa son:

- ❖ Política de seguridad de la información.
- ❖ Política de contraseñas.
- ❖ Política de control de acceso.
- ❖ Política para la gestión de activos de información.
- ❖ Procedimiento control de acceso.
- ❖ Manual para la gestión de activos de información.

- Manual para la clasificación de la información.

Gobierno de Datos

Durante el año 2022 se realizaron distintas actividades en el marco del Proyecto de Gobierno de Datos. Inicialmente se realizó la construcción del informe de madurez bajo el modelo de Stanford el cual arrojó una calificación inicial de 1.41 sobre 5, lo que reflejó oportunidades de mejora para incrementar los niveles de calidad en la organización con la adopción de mejores prácticas alrededor de los datos.

Durante el último trimestre del año 2022, se desarrolló con el Comité Táctico de Gobierno de Datos la actividad principal del proyecto relacionado con la ejecución del taller de atributos críticos, donde el principal hallazgo fue estimar el costo de oportunidad el cual se aproximó a $24 mil millones por contar con mala calidad de datos.

Entrenamiento de Data Stewards

Fueron capacitados el Coordinador de Gobierno de Datos; el Coordinador de BI y los Data Stewards en conceptos básicos de calidad y manejo de herramientas para la evaluación de las bases de datos de los dominios seleccionados, se realizaron talleres que incluyeron principalmente la detección de duplicados, elaboración de diccionario de datos; construcción de indicadores de calidad; definición de reglas de calidad; diagramas de flujos de datos, entre otros.

Análisis e indicadores de la calidad de los datos del domino seleccionado

Para el dominio principal de asociados se definieron 27 indicadores de calidad, a los cuales se les viene realizando una medición y monitoreo constante desde el mes de febrero de 2022. Actualmente se trabaja en la definición de los indicadores a través de herramientas automáticas que permitan contar con la información actualizada.

Finalmente, fueron definidos los indicadores de gestión del Programa de Gobierno de Datos, indicadores los cuales serán implementados durante el 2023.

Análisis del gobierno sobre la Seguridad

Respecto al Gobierno sobre la Seguridad se desarrolló la clasificación de los datos del dominio de asociados conforme a los lineamientos de la Política de Gobierno de Datos. Para el cierre del año se realizó la clasificación de la totalidad de los datos del dominio de asociados con 220 atributos. 87 atributos con clasificación pública, 107 semiprivados, 25 privados y 1 sensible. Esta definición permitirá establecer lineamientos claros para el aseguramiento de los datos del dominio, actividad que se realizará durante el año 2023.

Se construyó la matriz CRUD (Crear, Leer, Actualizar, Borrar) del SFG y la matriz inicial de roles y permisos para el nuevo ERP Apolo, herramientas que permitieron identificar algunas brechas de seguridad, las cuales fueron corregidas durante el último trimestre del año en la implementación del sistema.

Se realizó el cierre de brechas de seguridad sobre el File Server y se diseñó e implementó una nueva estructura, con condiciones jerárquicas que permiten asegurar los datos que reposan o se comparten a

través de este medio. También se realizó la desconexión de la carpeta pública la cual no establecía controles frente a la seguridad de los datos e información compartida a través de esta.

13. Gestión Comercial y Mercadeo

El año 2022 estuvo cargado de grandes restos desde la perspectiva Comercial y de Mercadeo, la búsqueda del cumplimiento de los objetivos en aportes sociales, colocación, captación y fidelización. Es aquí donde la cercanía hacia nuestros Asociados y la comunicación constante presentando nuestra estabilidad fueron componentes que nos llevaron a lograr lo trazado para hacer del 2022 un año histórico para la Cooperativa, donde se alcanzaron varios récords entre ellos montos desembolsados y captaciones a través de CDAT. Las estrategias dirigidas para fortalecer la experiencia y el servicio a los asociados, la profundización de la base social desde la inteligencia de negocios, el apoyo a los microempresarios, el trabajo con los actores territoriales y las distintas administraciones municipales llevan a que nuestra Cooperativa se posicione como una de las entidades del sector solidario con mayor dinamismo comercial y de beneficios al asociado.

El 2022 fue el año de la expansión de la Cooperativa, se apertura la Agencia Puerto Carreño en mayo y se comienza con la expansión de las Unidades de Negocio de Microcrédito, Externos y Libranza, las cuales también impulsaron las adecuaciones de cinco coworking con aproximadamente 72 puestos de trabajo en las Agencias Girardota, Altavista, Centro, Rionegro y La Ceja.

PRODUCTO	AÑO 2021	AÑO 2022	CRECIMIENTO	% DE CRECIMIENTO
AHORROS				
A LA VISTA	$ 25.559.512.621	$ 19.859.005.843	-$ 5.700.506.778	-22%
CONTRACTUALES	$ 4.615.974.222	$ 4.761.511.203	$ 145.536.981	3%
CDAT	$ 208.452.622.215	$ 274.609.141.195	$ 66.156.518.980	32%
AHORRO GENERAL	**$ 238.628.109.058**	**$ 299.229.658.241**	**$ 60.601.549.183**	25%
APORTES	**$ 24.886.283.085**	**$ 34.595.746.001**	**$ 9.709.462.916**	39%
CARTERA				
CONSUMO	$ 225.582.671.742	$ 279.863.024.333	$ 54.280.352.591	24%
COMERCIAL	$ 1.527.930.009	$ 1.058.006.716	-$ 469.923.293	-31%
MICROCREDITO	$ 36.480.664.401	$ 60.117.999.439	$ 23.637.335.038	65%
TOTAL CARTERA	**$ 263.591.266.152**	**$ 341.039.030.488**	**$ 77.447.764.336**	29%
TOTAL VOLUMEN DE NEGOCIOS	**$ 527.105.658.295**	**$ 674.864.434.730**	**$ 147.758.776.435**	28%

13.1. Acciones para incentivar la colocación y captación de productos de ahorro y crédito

Segmentación de bases de datos propias y adquiridas a través de Datacrédito Experian, para el desarrollo de estrategias de venta cruzada “cross selling” y búsqueda de nuevos prospectos (telemercadeo, visitas comerciales y gestión de call center).

Respecto al comportamiento del número de deudores y créditos en la Cooperativa durante los últimos ocho años tenemos:

AÑO	DEUDORES	CREDITOS	CARTERA*
DICIEMBRE_2014	15.053	17.020	$ 162.132
DICIEMBRE_2015	16.118	18.675	$ 190.138
DICIEMBRE_2016	16.102	18.401	$ 205.631
DICIEMBRE_2017	15.756	17.742	$ 222.801
DICIEMBRE_2018	15.244	16.936	$ 234.598
DICIEMBRE_2019	14.249	15.423	$ 241.290
DICIEMBRE_2020	14.123	15.235	$ 236.370
DICIEMBRE_2021	16.322	17.893	$ 330.547
DICIEMBRE_2022	21.119	22.607	$ 341.039
*Cifras en millones de pesos			

En el 2022 respecto al año 2021 en el número de deudores se creció en 4.797 nuevos deudores, equivalente a un crecimiento del 29% y en número de créditos en 4.714 (26%), un récord histórico para la Cooperativa en número de deudores y en el número de créditos.

Cobelén reconoce los anteriores resultados y brinda a sus colaboradores las merecidas retribuciones a través de incentivos para la fuerza de ventas por sobre ejecución de las metas y rentabilidad de oficinas como viajes internacionales a Punta Cana y Cancún, nacionales a San Andrés, bonos adicionales y premios.

Entrega del primer avance del modelo comercial, revisión y actualización permanente del plan de compensación para la fuerza comercial de oficina y microcrédito vinculando diferentes áreas (Subgerencia de Gestión Humana, Subgerencia Financiera, Subgerencia Comercial y de Mercadeo) y direcciones y líderes comerciales de la Cooperativa con el fin de mejorar la gestión estrategia de las unidades de negocio, brindando mayor bienestar a la fuerza de ventas.

13.2. Inteligencia de Negocios 2022

El 2022 ha sido un año de grandes retos para la entidad y sin duda para el área que cada vez apalanca más sus decisiones en los datos.

Uno de los principales logros ha sido la aprobación por parte del Comité Integral de Riesgos y del Consejo de Administración del Procedimiento de Colocaciones con minería y analítica de datos.

Dentro de las principales ventajas en este proceso encontramos:

Combinación de diferentes **fuentes de información y técnicas** que generan mayor valor a las campañas.
Resultados de comprensión y análisis **rápidos** al alcance de todos los colaboradores.
Toma de decisiones rápidas y de forma **estratégica** que permite **fidelizar a los asociados** y apuntar a sus necesidades.
Reduce el riesgo a los prepagos y permite ofrecer productos competitivos para **atraer y retener.**
Mejora la experiencia del asociado con aprobaciones rápidas y sin tanta documentación por la combinación de variables externas e internas.
Modelos de riesgo confiables, **predicciones** con alto valor para la Cooperativa.
Campañas direccionadas a **públicos objetivos**, lo que determina **resultados exitosos**.
Nuevos mercados, nuevas **oportunidades** y **productos** diseñados de acuerdo con la necesidad.
Ahorro en los esfuerzos compartidos entre los administrativos y los comerciales.

Otro de los logros más importantes ha sido la ejecución de las campañas, actualmente el 58% de la colocación real se realiza a través de campañas comerciales de cartera, en cifras más de $170 mil millones desembolsados en 8.342 operaciones de crédito aproximadamente:

13.3. Campaña de Aportes

Restableciendo la confianza: campaña que consistió en poder asignar cartera posterior a las elecciones presidenciales y guerras entre países pensando en el contexto que atravesaba el mundo y el país. En esta campaña logramos una colocación de $20 mil millones en 840 obligaciones. Con esta campaña se apalancó el mejor resultado de la entidad en crecimiento de cartera con $13.500 millones.

Exasociados: el objetivo principal era buscar la colocación en aquellas personas que alguna vez tuvieron crédito con la entidad o fueron asociados a la Cooperativa. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $12 mil millones en 491 obligaciones.

Crediaportes: consistió en poder entregar créditos con la capitalización de aportes sociales; donde trabajamos con un multiplicador hasta de cinco veces el saldo que tuvieran en sus aportes; campaña ligada a los desembolsos de la Cooperativa buscando fortalecer nuestro patrimonio. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $8 mil millones 740 obligaciones.

Prismas: En estas campañas buscamos mejorar las tasas de los créditos entregados en meses anteriores con el fin de mejorar el margen. En esta campaña se lograron desembolsar alrededor de $7 mil millones en 602 obligaciones. Cabe aclarar que con estos $7 mil millones se rentabilizaron cerca de $21 mil millones.

En comparación con el año inmediatamente anterior se tuvo un crecimiento del 19% pasando de 3545 obligaciones en el 2021 a 4362 obligaciones en el 2022.

13.4. Acción para la Captación de Recursos de Ahorro

Los aportes sociales como parte integrante de la captación de recursos a través de nuestros productos de ahorro fue la siguiente:

AÑO	Ahorradores CDAT	N° de CDAT	Valor de CDAT	Ahorradores TAC	N° de TAC	Valor de TAC
dic-16	4.514	6.869	$ 107.835	7.758	8.605	$ 3.769
dic-17	4.454	6.761	$ 116.359	8.911	9.836	$ 4.941
dic-18	4.308	6.573	$ 116.594	8.794	9.681	$ 5.446
dic-19	4.355	6.754	$ 132.435	7.586	8.324	$ 5.216
dic-20	4.633	7.520	$ 148.384	6.900	7.627	$ 4.436
dic-21	5.285	8.665	$ 208.453	7.661	8.275	$ 4.616
dic-22	6.470	11.069	$ 274.609	10.659	11.225	$ 4.761

En el 2022 ingresaron 1.185 nuevos inversionistas en CDAT logrando un crecimiento de más de $66.156 millones y 2.950 nuevos ahorradores de TAC.

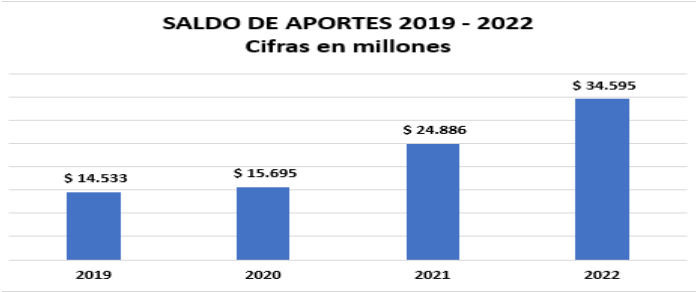
13.5. Campaña de Aportes 2021-2022 "+ Aportes + Beneficios"

Son créditos otorgados a los asociados que alguna vez tuvieron crédito con la entidad y no tenían cartera activa. Créditos cancelados o ex asociados. En esta campaña se han logrado desembolsar $8.340 millones en 402 asociados.

Desde finales del año 2021 y durante el 2022 seguimos incrementando el plan de beneficios, dada la buena acogida de los ajustes realizados durante los años anteriores y el incremento de la capitalización de los aportes sociales, generando un nuevo plan de beneficios enfocado en tres escalas, el primer escalón fue el 30% de 1 SMMLV, el segundo el 50% de 1 SMMLV, y el tercer escalón el 75% de 1 SMMLV, acompañado de unos sorteos anuales con el fin de generar mayor fidelización y compromiso de los asociados con los aportes sociales que se realizaran el 31 de enero de 2023 por Teleantioquia,

una muestra del impacto de esto y la consolidación de la estrategia es el crecimiento de los aportes en el 2022:

Más de $9.709 millones en el crecimiento de los aportes y un consolidado de $34.595 millones en los aportes sociales:



13.6. Campaña de Captación

Durante el 2022 se realizaron 8 campañas de captación que premiaron diferentes asociados:

CAMPAÑA DE CAPTACIÓN 2022					
Producto	**Nombre de la campaña**	**Vigencia**	**Objetivo**	**Premio**	**Ganadores**
TACM	Campaña de ahorro programado TACM	Inicia: 15 de enero 2022 Finaliza: 31 de diciembre de 2022	Incentivar la cultura del ahorro en los asociados para la compra de su motocicleta a través de la apertura de ahorros programados TACM (Título de ahorro contractual para moto).	1. Bono de $500.000 2. Bono de $500.000 3. Bono de $4.000.000 4. Bono de $500.000 5. Bono de $500.000 6. Bono de $4.000.000	1. Lina Johanna Fuentes Vásquez 2. Jennifer Lised Bedoya López o 3. María Nisida Ladino De Álvarez 4. Ana María Rodríguez Tamayo 5. Leidy Johana Cespedes Suarez 6. Dorney Felipe Arroyave Hernández

CDAT	Campaña de ahorro, una inversión rentable y segura	Inicia: 15 de enero 2022 Finaliza: 30 de abril 2022	Brindar a los asociados una alternativa de inversión rentable y segura.	3 viajes dobles para Punta Cana, República Dominicana.	1. Javier de Jesús Salazar Franco 2. María Patricia Giraldo Zuluaga 3. Ana Durley Poveda
TAC	Campaña de ahorro programado TAC (título de ahorro contractual)	inicio: 15 de enero 2022 Finaliza: 30 de abril 2022	incentivar la cultura del ahorro en los asociados a través de la apertura de ahorros programados TAC.	Sala de cine: 1. Tv Samsung 60 pulgadas. 2. Crispetera. 3. Teatro en casa. 4. Sofa reclinable. 5. Base TV e instalación.	1. Dora Alba Hoyos Posada
CDAT Y TAC-Girardota	Campaña de ahorro, una inversión rentable y segura	Inicio: 01 de abril 2022 Finaliza: 14 de mayo 2022	Brindar a los asociados una alternativa de inversión rentable y segura.	TV Samsung de 55¨ Pulgadas.	1. Blanca Doris Carvajal Valencia.
CDAT Y TAC-AltaVista	Campaña de ahorro, una inversión rentable y segura	Inicia: 05 de marzo 2022 Finaliza: 30 de abril 2022	Brindar a los asociados una alternativa de inversión rentable y segura.	TV Samsung de 55¨ Pulgadas.	1. Celina del Carmen Saldarriaga Cardona
CDAT-Doradal	Campaña de CDAT-activación para la oficina de Doradal.	inicia: 1 de septiembre 2022 Finaliza: 31 de octubre 2022	Brindar a los asociados una alternativa de inversión rentable y segura.	Bicicleta de acero, todo terreno, rin 29 con sistema de cambios de 7 velocidades y freno disco mecánico, la suspensión es sencilla.	1. Manuela Isaza Ramírez

CDAT	Campaña CDAT "Viaja por Colombia con Cobelén"	Inicia: 01 de julio 2022 Finaliza: 31 de diciembre 2022	Brindar a los asociados una alternativa de inversión rentable y segura.	Tres (3) viajes dobles para diferentes destinos en Colombia: La Guajira, Santa Marta y Amazonas.	1. Daniela Ramírez Benjumea 2. Humberto Mejía Cortes 3. Henry Willington Araque Barrera
APORTES	Campaña de aportes 2021- 2022	Inicia: 1 de agosto 2021 Finaliza: 31 de diciembre 2022	Incrementar los aportes sociales aumentando el fortalecimiento del patrimonio y de esta manera mostrar a los asociados los beneficios que tiene por ser parte de Cobelén.	1. Moto Yamaha N-Max o una mejora de vivienda. 2. Viaje a Europa o una mejora de vivienda. 3. (VIS) Vivienda de interés social	Pendiente

13.7. Unidad de Microcrédito

A través del Área de Microfinanzas se logra promover la inclusión financiera en la población más vulnerable y con mayores necesidades, pensando en un mejor futuro y mejorando su calidad de vida a través del crédito, el ahorro, los seguros y los beneficios al asociado, buscando siempre ejecutar estrategias que ayuden al desarrollo económico, la equidad y el fortalecimiento de relaciones a largo plazo en los territorios.

Es de resaltar el esfuerzo permanente de nuestros microempresarios, quienes día a día se transforman, innovan y salen a flote a pesar de todas las dificultades que se presentan, las dinámicas de mercado y las dificultades económicas como las presentadas en el 2022 por causa del incremento del IPC.

En el 2022 la Unidad de Microfinanzas inicia con 4.656 operaciones con un saldo de cartera $35.890 millones y en diciembre del 2022 se cierra con 6.618 operaciones con una cartera de $59.816 millones, además se inicia el proyecto de Desjardins para el financiamiento de sector agro, impulsando proyectos productivos y la realización de un plan de expansión en diferentes Municipios.

ZONA ORIENTE

Durante el año 2022 la zona oriente fue participe de varios proyectos de expansión en la Cooperativa, permitiéndole crecer en cuanto asesores, zona y cartera. En el mes de enero se aperturan las zonas de Santuario, Guatapé, Peñol, Abejorral, Sonsón y San Vicente; impactando las oficinas de La Ceja y Rionegro. Simultáneamente se apertura la zona de Puerto Boyacá y La Dorada, pasando así en el año 2022 de **ocho** a **quince** asesores.

En el mes de mayo se apertura la Agencia de Puerto Carreño siguiendo el plan de expansión de Cobelén, con **dos** asesoras de microcrédito las cuales pertenecen a zona oriente, pasando de **quince** asesores a un total de **diez y siete** y una supernumeraria.

Línea de Microcrédito Agro: se participó activamente en la implementación, construcción y capacitación de la **línea AGRO** dirigido a mujeres y jóvenes agro-emprendedores y cuya zona constituyó el plan piloto del proyecto. Se contó para ello con todo el acompañamiento y conocimiento de DESJARDNS y la participación de dos asesoras de la zona para el desarrollo del proyecto.

Se realizaron reuniones con asociados de la zona, al mismo tiempo que estudios de todos los municipios perteneciente a la zona oriente y sus actividades agrícolas y pecuarias principales para la construcción de las fichas de la herramienta agro. Se contó con todo el acompañamiento profesional de agrónomos, desarrolladores, servicio al cliente y mercadeo para poder así realizar una correcta implementación del proyecto. Adicionalmente se capacitó a todos los asesores de la Unidad de Microfinanzas con los conceptos agrícolas y pecuarios, para el correcto funcionamiento de la nueva línea.

Se realizó la construcción de las políticas para su implementación y análisis de los créditos para mujeres y jóvenes agro.

La zona oriente creció exponencialmente la cartera y número de crédito:

Número créditos 2021	Número créditos 2022	% crecimiento en créditos	Cartera 2021 en millones	Cartera 2022 en millones	% crecimiento en cartera
795	1.488	87%	$6.038	$14.070	133%

ZONA CENTRO

En el año 2022 ingresaron cinco asesores y un supernumerario para la zona, con la expansión de la zona se redistribuyeron las siguientes barrios o comunas; Aranjuez, Centro en el sector conocido como “el hueco”, Parque Berrio, Santa Cruz, El Playón, Campo Valdés, Chagualo, San Benito, Moravia, Bosque, Álamos, San Pedro, Belencito Corazón, 20 de Julio, San Javier, Santa Mónica, Estadio y Simón Bolívar.

Se distribuyeron los quince asesores de la siguiente manera: cinco asesores para la Agencia Parque de Luces, cuatro asesores para la Agencia Centro, cuatro para la Agencia Floresta, uno para la Agencia Belén, y uno para la Agencia Altavista. La zona creció exponencialmente la cartera y número de crédito:

Número créditos 2021	Número créditos 2022	% crecimiento en créditos	Cartera 2021 en millones	Cartera 2022 en millones	% Crecimiento en cartera
1.386	1.708	23%	$9.950	$15.633	57%

Con respecto al año 2022 se obtuvo un crecimiento significativo de cartera en $5.683 millones y 322 créditos. (información que se tiene solo hasta septiembre de 2022).

ZONA SUR

En el año 2022 se fortalece la zona con los nuevos asesores, aportando a las Agencias de Caldas, Envigado, Sabaneta, Itagüí y La Estrella. Se logra continuar con el acercamiento de la Alcaldía de La Estrella e Itagüí lo cual ayuda a promover el desarrollo económico y social de estas comunidades en especial la de los comerciantes. Durante el año 2022 se logra hacer una expansión a los Municipio de Santa Barbara, Angelópolis, Venecia y Fredonia.

Número créditos 2021	Número créditos 2022	% crecimiento en créditos	Cartera 2021 en millones	Cartera 2022 en millones	% Crecimiento en cartera
1.365	1.762	29%	$9.926	$14.792	49%

Con respecto al año 2022 se obtuvo un crecimiento significativo de cartera en $4.866 millones y 397 créditos.

ZONA NORTE

Se apertura 5 zonas nuevas; San Pedro, Barbosa, Cisneros, Niquia, Santander, a partir del plan de expansión, la sumatoria de todas las carteras de los nuevos municipios o localidades al cierre de diciembre es de 2.114 millones. Además, se realiza gestión de propuestas para el desarrollo de convenios con la alcaldía que impulsen el desarrollo económico en los municipios de; Bello, San Pedro, Don Matías, Copacabana, sin embargo, no fueron atractivas dadas las condiciones de facilidad respecto al otorgamiento de crédito de otras entidades, sin embargo, se realizó una excelente gestión por parte de los 15 asesores de la Zona:

Número créditos 2021	Número créditos 2022	% crecimiento en créditos	Cartera 2021 en millones	Cartera 2022 en millones	% crecimiento en Cartera
1.110	1.608	45%	$ 9.977	$ 15.255	53%

Con respecto al año 2022 se obtuvo un crecimiento significativo de cartera en $5.278 millones y 498 créditos.

13.8. Unidad de Externos y Libranza

Hoy en día el hablar sobre gestión estratégica y comercial en Cobelén es uno de los temas por los cuales nos preocupamos en trabajar y sobresalir, como son los procesos comerciales y de servicios, ya que son considerados como uno de los elementos primordiales para que nuestra Cooperativa obtenga el éxito esperado, y que a través de la planeación se permite establecer estrategias que nos posibiliten sostenernos frente los constantes cambios de la economía y la competencia. Con base a lo anterior se llevó a cabo en el año 2022 el desarrollo de un trabajo detallado, en el cual se ejecutaron proyectos de gran importancia tales como:

Desde el enfoque operacional

Mejoras de las Tarjetas de Registro de Firmas para la autorización por descuentos de nómina, con el Área de Operaciones: hoy tenemos dos alternativas para las aprobaciones de las libranzas con las empresas que tenemos convenios. (TRF manuscrita (actual) – TRF correo electrónico (nueva)), donde el principal objetivo es mejorar el proceso de libranzas, optimizando tiempos a la fuerza comercial, garantizando los debidos controles.

Proceso de WHO IS WHO: cada asesor cuenta con usuarios lo que optimiza la metodología para la mitigación de riesgos por fraude o suplantación de identidad en el proceso de otorgamiento de créditos, a través de este software de validación de los documentos de identidad. Adicionalmente prestar un mejor servicio desde las agencias (tiempos en los desembolsos).

En el **proceso de gestión documental:** se implementó la firma digital a los convenios de libranza, a través de la plataforma VALIDART, lo que agilizó el proceso al cierre de la negociación para los convenios por parte de Cobelén y la empresa convenio, servicio que permite a personas naturales y jurídicas firmar los documentos. Este es un proceso de firmado muy sencillo, donde el funcionario asignado o competente para esta labor por parte de nuestras empresas recitan un código de validación con la voz. Para ello es necesario registrarse en nuestro sitio web y firmar la política de uso y tratamiento de datos personales.

Reto aprobación de créditos en 24 horas: proceso que mejoró los tiempos de respuesta ya que los verificadores inician el proceso de consulta a través de VALOR INGRESO. Adicionalmente a través de las capacitaciones por parte de fábrica de crédito las inconsistencias en radicaciones y depuración mejoraron en un 80%. Estas capacitaciones se desarrollaron en bloques de cinco colaboradores.

Proceso desembolso de créditos en las oficinas: mejora de tiempo para nuestro asociado en el proceso de desembolso, dado que el asesor de la Unidad deja todos los productos aperturados se pasó de un tiempo de espera de una hora a diez minutos.

Desde el enfoque comercial

Plan de expansión: se desarrolló fortaleciendo la Unidad con dos zonas (Centro Sur y Nororiente) cada zona con un líder zonal, quince asesores comerciales y un supernumerario. Para el año 2023 se presupuesta la contratación de los asesores; por ahora cada zona cuenta con diez asesores.

Medición desde el mes abril en la variable de CAPTACIÓN: se da inicio a evaluar a los asesores a través de la variable de captación (CDAT y Ahorro para tus sueños) de manera escalonada, para lo cual se definen las estrategias de medición y seguimiento a la productividad del equipo (meta de CDAT (recursos nuevos) más la meta de TAC)).

Retomar convenios inactivos que hayan presentado buen hábito de pago: se agendaron visitas y se lograron acercamientos y activaciones de algunos de ellos.

Convenios nuevos (tres convenios nuevos por zona): el líder de zona debe incluir dentro de sus variables de seguimiento, la de desarrollar estrategias para que esta sea cumplida, incrementando la base de convenios.

Informes con cifras en tiempo real: proyección comercial, a través de este informe revisamos en tiempo real la productividad de manera individual, por zona y por unidad, lo que permite desarrollar una estrategia temprana para obtener mejores resultados en determinadas variables y mejorar los tiempos de los lideres en la ejecución del seguimiento. Cada líder se reúne con el equipo a revisarla de 7:45 am – máximo 8:30 am.

Evaluación cliente incógnito: estrategia que se desarrolló con los siguientes enfoques: evaluación de servicio a las empresas (libranza) y asociados atendidos por caja. Con esta variable logramos identificar como es la estructura de la visita comercial por parte del asesor en el campo, así como también conocer la forma cómo se realiza la planeación de la visita, los objetivos, el desarrollo de la reunión, el cierre, la negociación, etc.

Todo desembolso debe ir acompañado con venta cruzada: (enfatizando en la asesoría de acuerdo con el perfil y a su necesidad). Dichos productos deben ser aperturados por los asesores de la Unidad.

Charlas financieras a las empresas: vinculadas al convenio de libranza (cuatro charlas por zona), a través de esta estrategia desarrollada con mercadeo se logra acercamiento con las empresas y mejorar la relación comercial.

Énfasis en la disminución de la mora lo cual se realizó hasta el mes de septiembre, cuya actividad se realizó desde los primeros días a través del seguimiento con cada asesor.

Campaña recuperación intereses covid: brindar apoyo a nuestros asociados que se vieron afectados por la pandemia y que a la fecha de la estrategia comenzaron a presentar días de mora.

Incremento del margen: a raíz de las diferentes campañas proporcionadas por la Subgerencia Comercial, se enfatiza con el equipo comercial de la negociación por encima de la tasa de crédito asignada en la campaña, logrando mejorar poco a poco el indicador.

Desde el enfoque administrativo

Grupos primarios mensuales por zona y trimestrales por Unidad, logrando de esta forma compactar el equipo con cada líder.

Reunión seguimiento comercial a la actividad desarrollada por los líderes zonales: a través de teams semanalmente se revisan y se crean estrategias para incrementar la productividad de cada zona de manera anticipada.

Incremento salarial de los líderes de zonas: de acuerdo con la estrategia del plan de expansión se logra el incremento salarial de los líderes de zona.

Visita con enfoque financiero: manejar diferentes enfoques en los convenios de libranzas (ejemplo: manejo de provisión de cesantías, convenio diferencial de captación).

Enfoque profesional al equipo de trabajo: estimular y apoyar a los colaboradores en avanzar y terminar sus estudios profesionales, teniendo así un personal altamente capacitado y calificado.

Preparación al equipo desde la importancia del fondo mutual: logrando una estadística con muy baja devolución del rubro del fondo mutual.

Campaña impresión de documentos: se logra una cultura de cero impresiones de documentos, con las diferentes sensibilizaciones realizadas con el equipo de trabajo, impactando de manera positiva el gasto de papelería.

Unidad de agencias

Desde el mes de septiembre de 2022, el Subgerente Comercial y de Mercadeo tiene a cargo además de las dos directoras de las Unidades de Microcrédito y Externos y Libranza, las diez y seis oficinas, conformadas por diez y seis directores, diez y ocho cajeros y treinta y seis asesores de venta.

Se logró durante el año 2022:

A través del plan de expansión, mejorar la infraestructura de cinco oficinas a través de coworking, ubicadas en Altavista, Centro, Girardota, Rionegro y La Ceja.

Inauguración de la primera oficina por fuera del Departamento de Antioquia, Agencia Puerto Carreño en el Departamento del Vichada, la cual actualmente cuenta con un cajero, una asesora operativa, un director y tres asesoras de microcrédito.

Seguimiento al cumplimiento de las campañas a través de los tableros de BI y la cultura de la gestión de información a través del Planner.

Se apoyo en la mejora del proceso de créditos, logrando mejorar los tiempos de análisis y aprobación de acuerdo con el reglamento en menos de 24 horas.

Seguimiento a los asesores y directores para la consecución de las metas establecidas por la Subgerencia Financiera.

Reinducción y apropiación de la calculadora de comisiones, donde se explica detalladamente como lograr mejorar las comisiones, mejorar el margen financiero, productos de ahorro y el cumplimiento de meta de forma integral.

Acompañamiento en el seguimiento a la cartera vencida de las oficinas, mejorando indicadores de cartera que ayuden a cumplir el objetivo.

Construcción, desarrollo y seguimiento a las diferentes campañas de colocación y captación, cuyo foco en el año 2022 estuvo en aumentar el número de asociados, rentabilizar la cartera dadas las condiciones de mercado y aumentar el número de ahorradores y saldo en los productos de captación.

13.9. Unidad de Vetas Digitales

La Unidad de Ventas Digitales nace por la necesidad de nuestro entorno y con la llegada de la pandemia hemos visto que aceleró el ritmo del cambio y la velocidad de la trasformación digital obligó al mundo a evolucionar. Por ello Cobelén le apuesta al futuro, donde busca equilibrar las necesidades de la Cooperativa y sus asociados siendo competitivo y pionero en el mercado.

Su propósito es vender productos y servicios a través de medios digitales, que busca optimizar procesos e identificar las necesidades de los consumidores para brindar una mejor experiencia en la gestión de asesoría y compra, lo que permite aumentar la eficiencia, optimizar el trabajo y multiplicar las oportunidades de crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa.

Producto o servicio para ofrecer:

- Asesoría virtual inmediata.
- Atención agenda virtual.
- Colocación de créditos por campaña.
- Asociatividad virtual.
- Captación de productos de ahorro.
- Gestión de datos de: simuladores, solicita tu producto, turneros.
- Venta telefónica.
- Documentación de procesos.

Canales por donde se ofrecen los servicios:

Los canales que actualmente prestan servicio de atención o información de productos son:

- Asesoría Virtual.
- Asistente Virtual.
- WhatsApp Business.
- Turneros.
- Web Chat.
- Simuladores.
- Solicita tu producto.
- Asociado virtual.
- Redes sociales.
- Chatbot ventas.

Gestión de las campañas piloto 2022

La gestión de las campañas comerciales se realizó con cuatro asesores que tenía la Unidad de Ventas Digitales para la colocación de créditos en los meses de julio a septiembre con un total de $3.632 millones durante estos tres meses de evaluación.

14. Acciones para el Posicionamiento y Recordación de Marca Cobelén

Realizamos campañas para incentivar el uso de los canales transaccionales y de atención, como los son: la Línea Vamos Cobelén, chat del sitio web, WhatsApp verificado y las nuevas estrategias de la Unidad de Ventas Digitales como la oficina virtual y los formularios para la obtención de leads con nuestros productos de ahorro y crédito.

Posicionamiento de marca a través de publicidad en exterior, medios radiales, digitales y televisivos como: Teleantioquia, Telemedellín, Estrella Estéreo, La Voz Claretiana (Puerto Boyacá), Campeona Estéreo, Triunfadora (Doradal). Así mismo, se contó con pantallas digitales y rompetráficos en el Centro Comercial Los Molinos, y una pantalla digital en la calle 10 de El Poblado. También nos apoyamos en publicaciones en el periódico Comunicando Belén y en los boletines de entidades aliadas como Confecoop Antioquia. Por otro lado, se enviaron más de dos millones de mensajes de texto y novecientos mil correos electrónicos, dirigidos a asociados y demás grupos de interés, con el fin de comunicar las diferentes campañas comerciales y contenidos de marca.

Lanzamiento y sostenimiento de la estrategia de Embajadores Cobelén por medio de la aplicación online y app de Advocaste, en la cual los colaboradores fueron los influenciadores que dieron a conocer nuestra marca. Tuvimos alrededor de 15.027 interacciones, y más de 1.900 publicaciones en ocho campañas. Lo anterior llevado a la monetización son alrededor de $189 millones que nos ahorramos en publicidad online utilizando el alcance de las redes sociales de los colaboradores.

Creación de contenidos de humor, educación y entretenimiento financiero por medio del uso de memes y demás piezas gráficas y recursos audiovisuales. Además, se destaca la publicación en los distintos medios de historias de vida que retratan el impacto económico y social generado por la Cooperativa en la vida de sus asociados y la comunidad.

Creación de contenidos audiovisuales con los influenciadores como “María en el centro”, “El Gringo” y “Niko Cadavid” de la marca Cobelén, para las redes sociales de la Cooperativa, lo cual fortaleció el conocimiento y posicionamiento online de Cobelén en el público joven.

15. Fortalecimiento de las Redes Sociales de Cobelén

Cerramos el año 2022 con más de 24 mil seguidores en Instagram, manteniéndonos como la primera Cooperativa con más seguidores en dicha red. Así mismo, las redes sociales permitieron la realización de capacitaciones y eventos para asociados y seguidores, que hacen parte de la gestión social de la entidad.

INSTAGRAM 2022		
Métrica	**Cantidad**	**Crecimiento**
Seguidores	24.820	60%
Iteraciones	1.101.876	1%
Alcance	72.786.322	1%
Impresiones	79.445.768	2%

En Facebook nos consolidamos como la segunda Cooperativa con mayor número de seguidores.

FACEBOOK 2022		
Métrica	**Cantidad**	**Crecimiento**
Seguidores	56.760	70%
Iteraciones	27.987.908	1%
Alcance	2.315.073	2%
Impresiones	361.987.654	1%

Así mismo, la entidad fortaleció su presencia en redes como YouTube y TikTok, siendo la primera Cooperativa en incursionar en esta última red social y sostenerse en ella.

YOUTUBE 2022		
Métrica	**Cantidad**	**Crecimiento**
Seguidores	1.682	55%
Reproducciones	60.526	30%

TIK TOK 2022	
Métrica	**Cantidad**
Seguidores	10.281
Me Gusta	38.905

16. Acciones y Resultados en Seguros y Convenios

Con el fin de fidelizar y facilitar la cotidianidad de nuestros asociados, se ha avanzado en conjunto con nuestros aliados en la creación de nuevos productos y servicios que permitan fortalecer la escala de beneficios al asociado, soluciones de seguros y pólizas asequibles además de la generación de ingresos adicionales a la Cooperativa.

Treinta y dos convenios comerciales activos que se traducen en beneficios para los asociados y sus familias, distribuidos en veinte de turismo, cinco de salud y bienestar, cuatro de educación, uno en recreación y dos en movilidad.

En el capítulo 25 se brinda el detalle de todos los convenios existentes.

Pólizas de seguro: durante el 2022 en seguros de vida se expidieron 3922 pólizas nuevas y 696 renovaciones de pólizas, lo que significó una colocación de $409.288.450 en expedición nuevas y en renovaciones $60.382.100 para un total de $469.670.550 generando un retorno para la Cooperativa $70.450.583 en pólizas de vida.

En pólizas de desempleo se colocaron 1216 nuevas para una venta total de $186.997.516 y se renovaron 123 para una venta $18.503.906 para un total $205.501.422, generando un ingreso no operacional en el 2022 de $41.100.284.

Pólizas de Vivir Los Olivos: en la póliza de exequias que comercializamos de Vivir Los Olivos, se logró colocar en el año 2022 un total 5085 afiliaciones para una venta entre nuevas y renovaciones $901.259.368 con un retorno para la Cooperativa de $277.099.876 y un cubrimiento de 13.812 familias protegidas con 18.028 beneficiarios.

Pólizas de autos: en la póliza de autos que comercializamos con Viva Seguros, se logró colocar en el año 2022 un total de 381 pólizas nuevas con un valor de prima de $600.679.536 y renovamos 138 pólizas por valor en primas de $217.568.965, comisiones totales entregadas $11.321.620, retorno a la Cooperativa de $5.120.000, impactando a 512 asociados

Global Assist: en asistencias global logramos impactar socialmente al 2022 en asistencia básica (138) gratis para asociados con aportes iguales o mayores al 30% y menores al 50% de 1smmlv) 9.003 asociados y en asistencias gratuitas plus+ más (183) asociados con crédito 18.875 asociados.

Fusión Seguros: en pólizas de vida por escala de aportes (Fusión Seguros SBS) logramos impactar 18.702 asociados socialmente al 2022 a través de la capitalización de sus aportes iguales o mayores al 50% de 1smmlv, donde se beneficiaron los asociados por valor $66.734.709.

17. Entes de Control

Contribución importante de la Superintendencia de la Economía Solidaria lo constituye la promulgación que se hizo a comienzos del año 2022 del Marco Integrado de Supervisión – MIS -, el cual define una clara hoja de ruta para integrar en Cobelén el cumplimiento normativo con los riesgos que pueden afectarnos. La adecuada aplicación del MIS nos permitirá identificar el impacto que sobre el perfil de riesgos de la entidad puedan ocasionar los actuales y futuros eventos de riesgo, generados tanto al interior de la organización, como en el exterior de la misma.

Este Marco Integrado de Supervisión le permite a la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrollar ampliamente sus objetivos misionales de inspección, control y vigilancia que se viene ejerciendo en los últimos años, contribuyendo al posicionamiento y fortalecimiento de la economía solidaria del país. En ese sentido, la Cooperativa Belén expresa el más inmenso reconocimiento porque con ese modelo de supervisión desarrollado por Supersolidaria, nos han hecho sentir el profesionalismo y el compromiso con el que ejercen la actividad que les ha conferido el ordenamiento jurídico del país. Este acompañamiento reflejado tanto en los análisis in situ, como extra situ, nos ha servido para sanear y corregir nuestros procesos y mejorar la aplicación de nuestras políticas, en la protección de los intereses de los asociados y de la comunidad en general, fortaleciendo así al sector solidario como alternativa de desarrollo social.

Este año 2022 no fue la excepción en este acompañamiento que nos brinda la Superintendencia, en especial con aquellas situaciones que de acuerdo con su criterio de supervisión, representan potenciales riesgos materiales, frente a lo cual además de advertirnos la posible presencia de los mismos, emite sus respectivas recomendaciones o formula los diferentes requerimientos de acciones correctivas.

Adicional a lo anterior, el giro normal de operaciones de la Cooperativa Belén le generan un relacionamiento propio no solamente con este órgano de supervisión, sino también la de otras entidades como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Unidad de Información y Análisis Financiero, FOGACOOP y las distintas secretarías de hacienda municipales, entre otras, incluyendo dentro de las mismas a la Revisoría Fiscal de la Cooperativa, en representación de la firma Gestión y Control S.A.S., quienes han estado a la altura que el ordenamiento jurídico les impone.

Cobelén se inserta dentro de un conjunto de grupos sociales organizados que se identifican por prácticas autogestionadas solidarias, democráticas y humanistas, que no tiene ánimo de lucro alguno y que todo su accionar se enfoca en el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía y la sociedad, razón por la cual la entidad seguirá firme en su filosofía de contribuir al bienestar de la población a través de brindar diferentes opciones financieras para que nuestros

asociados solucionen algunas de sus necesidades, beneficiando de esta manera a las distintas comunidades en donde hace presencia.

18. Sistema de Control Interno

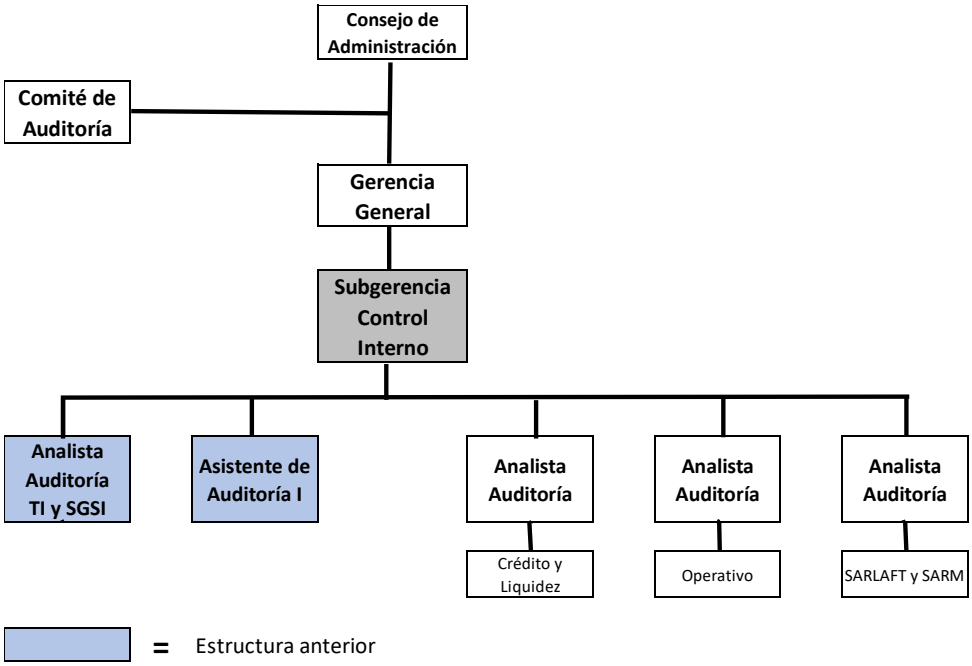
La Cooperativa Belén viene utilizando como marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno, los postulados consagrados en el Informe Coso, el cual nos provee el liderazgo de pensamiento necesario para el desarrollo de marcos de trabajo y guías de orientación sobre riesgo corporativo, control interno y disuasión del fraude, mejorando así el desempeño institucional, el gobierno corporativo y la reducción de toda probabilidad de fraude en la entidad.

De esta manera, Cobelén aplica principios de autocontrol, autogestión y autorregulación que están a la altura de los modelos que se les exige a las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, de conformidad adicionalmente con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 454 de 1998.

Para ello, la Cooperativa cuenta con un órgano de Control Interno, representado a través de la Subgerencia de Control Interno, quien es la encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de las distintas actividades y operaciones que se desarrollan en la entidad, con sujeción a las políticas y procedimientos institucionales, contribuyendo con ello a salvaguardar los bienes.

A través del control interno, se revisa la confiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de las políticas y reglamentos, el uso económico y eficiente de los recursos, las metas y objetivos establecidos, abarcando para ello todas las actividades financieras y operativas, procurando así obtener una seguridad razonable de las mismas y por tanto constituir un factor de tranquilidad respecto de la responsabilidad de los directivos, los asociados, los órganos de control y la comunidad en general.

En este orden de ideas, es importante mencionar que el aspecto de mayor trascendencia en cuanto al control interno de la Cooperativa Belén, fue la reestructuración del órgano, pasando de Área de Contraloría a Subgerencia de Control Interno, la cual contó desde comienzos de año con la siguiente estructura:



Se cuenta con cuatro (4) profesionales y un (1) analista de auditoría quienes se encargarían de realizar las auditorías definidos en el plan de auditoría abarcando inicialmente los procesos determinados por la legislación y sucesivamente auditorías de los procesos en general. Así también, auditoría a los diferentes procesos de TI con el propósito de evaluar la integralidad de los mismos y verificar la vigencia y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la información. Las responsabilidades asignadas a cada uno de los colaboradores adscritos a esta subgerencia son las siguientes:

Analista C. I.: Tecnología de la Información y Seguridad de la Información, recursos ofimáticos, utilización de la nube.

Analista C. I.: SARC y SARO.

Analista C. I.: Riesgos financieros, confiabilidad de la información contable y tributaria, confiabilidad reportes a la SES, políticas contables. SARL y SARM.

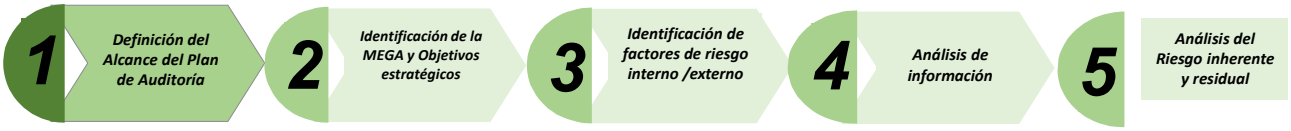
Analista C. I.: SARLAFT, asistir respuestas a órganos de control, compliance y línea ética.

Asistente de Auditoría: labores operativas (arqueos, aclarar diferencias en taquilla, atender solicitudes de videos, etc.)

La Subgerencia de Control Interno mantiene una posición de independencia con respecto a las actividades que evalúa, por lo cual no posee responsabilidades sobre la ejecución de las operaciones.

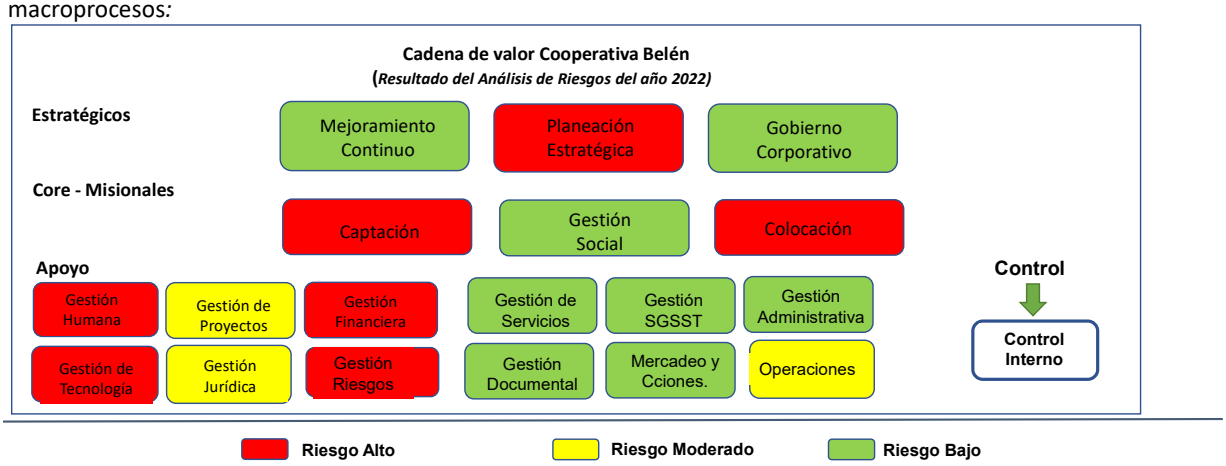
Dentro de su función realiza recomendaciones y puede emitir conceptos más no brinda ningún tipo de autorización frente a un tema o situación en particular.

El Subgerente de Control Interno se encarga de realizar toda la planeación anual de auditoría, definir los enfoques de cada auditoría, revisar el programa de cada auditoría con el Analista o Profesional, realizar seguimiento al desarrollo de las auditorías, revisar los informes de acuerdo a los objetivos y alcance de cada auditoría y apoyar con auditorías especiales o investigaciones, entre otras labores.



El alcance del Plan de Auditoría considera los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, cubriendo el periodo Febrero a Diciembre del año 2022 en áreas tanto comerciales, como administrativas de Cobelén.

La definición del Plan de Auditoría, consideró el **análisis de la exposición de riesgo** de cada uno de los procesos y/o subprocesos de la cadena de valor, generando el siguiente resultado para cada uno de los macroprocesos:



A continuación se dará un breve resumen de las auditorías y actividades que más sobresalieron en el año 2022:

a) Verificación de la ejecución cumplimiento normativo durante 2022

Se constató el control consolidado que se viene haciendo desde la Subgerencia de Control Interno acerca del cumplimiento oportuno de las distintas obligaciones que tiene la Cooperativa Belén, no solo en temas tributarios, tanto del orden nacional (DIAN), como del orden municipal (municipios donde se desarrolla nuestra actividad económica), sino también en otros temas, tales como surtir procesos ante las cámaras de comercio, ante las Superintendencias de la Economía Solidaria e Industria y Comercio, Fogacoop, la Unidad de Información y Análisis Financiero y las entidades adscritas al sistema de la seguridad social, entre otros, siendo analizadas las circunstancias especiales que generaron algunos cumplimientos extemporáneos y trámites de actualizaciones de registros que se encuentran pendientes por llevarse a cabo ante Cámara de Comercio de Medellín.

Periódicamente se hace seguimiento a este control que servirá para brindar a la Cooperativa unos mayores niveles de tranquilidad respecto a la posibilidad de mitigar la materialización de riesgo legal.

Finalmente, se analizó de manera especial la normatividad relacionada con la información de cierre de año 2022 que se debe enviar a la Superintendencia de la Economía Solidaria y las consideraciones del porqué **ya no se requiere que Cobelén envíe la información previa a la SES para que esta autorice que la misma se someta a aprobación de la Asamblea General de Delegados,** las cuales se resumen en que esto aplica ***sólo en casos particulares en los cuales habrá un pronunciamiento previo del Supervisor,*** conforme lo establece el artículo 1 de este Decreto 590 de 2016 y el numeral 5.1.2. del Título II de la Circular Externa No. 22 de 2020, conocida como Circular Básica Contable y Financiera.

b) Evaluación Sistema de Control Interno con metodología DGRV

El 6 de abril de 2022 se dio inicio a la segunda evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa Belén, orientado a conocer el nivel de maduración del sistema y de esta forma adoptar los planes de mejoramiento en aquellos aspectos que requieran una mayor intervención por parte de la entidad.

Es importante recordar que en el año 2018 se hizo una primera evaluación, en la cual se indagó a través de **320** preguntas que se hicieron a distintos colaboradores involucrados en los distintos procesos de la Cooperativa, con el fin de determinar aquellos aspectos en los cuales era necesario la adopción de correctivos que subsanaran las debilidades detectadas y los seguimientos periódicos que estos requieren.

En una escala de 0 a 10, donde 0 es la peor calificación significando un sistema de control interno NO CONFIABLE; y 10 la calificación más alta, equivalente a un sistema de control interno EFECTIVO, este primer sondeo del año 2018 arrojó un resultado consolidado entre todos los cinco componentes del sistema COSO de **7,84**.

Ahora bien, entre los meses de abril y mayo se llevó a cabo la segunda evaluación, incrementándose el número de preguntas a **386** reformuladas por el Comité de Expertos de la DGRV, quien viene prestando la asesoría que requiere la buena marcha del Sistema de Control Interno de la Cooperativa, con un resultado consolidado de **7,85,** lo que significa que de acuerdo a la metodología mencionada Cobelén cuenta con un Sistema de Control Interno CONFIABLE.

Las **320** preguntas formuladas en el año 2018 arrojaron el siguiente resultado:

- ✓ **43** fueron calificadas entre 0,0 y 2,49 (No Confiable).
- ✓ **53** fueron calificadas entre 2,5 y 4,99 (Poco Confiable).

Las **386** preguntas formuladas en el año 2022 arrojaron el siguiente resultado:

- ✓ **32** fueron calificadas entre 0,0 y 2,49 (No Confiable).
- ✓ **35** fueron calificadas entre 2,5 y 4,99 (Poco Confiable).

En resumen, lo anterior significa que **96** aspectos evaluados en el año 2018 que por los resultados obtenidos implicaron la construcción de **96** planes de acción, y cuya ejecución representa la senda del mejoramiento continuo que pretende alcanzar la Cooperativa, disminuyeron a **67** aspectos en los que tiene que intervenir de manera especial la Administración de la Cooperativa para lograr unos mejores niveles de control interno.

Conocer el nivel de maduración del Sistema de Control Interno de la Cooperativa, compromete a todos y cada uno de los empleados y directivos de la entidad en lograr los más altos estándares de autocontrol, autoregulación y autogestión.

c) Socialización de hallazgos obtenidos en evaluaciones al SARC, SARLAFT y SARL, así como también a los alivios otorgados a los deudores afectados por la emergencia sanitaria del covid-19

Como parte del seguimiento al cumplimiento del Plan de Auditoría de la Subgerencia de Control Interno, se analizaron algunos hallazgos obtenidos en las evaluaciones llevadas a cabo a los siguientes sistemas de administración de riesgos: SARC, SARLAFT y SARL. Los resultados que arrojaron estas evaluaciones fueron socializados a los respectivos auditados y a la Gerencia General. Así también se socializaron los hallazgos de la evaluación realizada a los créditos con alivio.

Se adelantó de manera considerable la evaluación del SARM, pero sus resultados no alcanzaron a ser socializados a los auditados al cierre de 2022.

d) Evaluaciones realizadas por la Revisoría Fiscal durante el año 2022

El siguiente cuadro resumen el total de informes presentados por la Revisoría Fiscal durante el año 2022:

Informes Emitidos 2022	Cantidad
No aplica respuesta	11
Respuestas emitidas	8
Respuestas en acciones	0
Respuestas en proceso/pendientes	2
Total informes 2022	**21**

Se analizaron las novedades, hallazgos y recomendaciones más relevantes por parte de la Revisoría Fiscal en los informes presentados durante el año 2022, cuyos temas abordados por este ente de control se presentan a continuación:

No.	Fecha	Asunto Auditado	Respuesta dada por la Administración
72	16-02-22	Revisión Actas y Arqueo Agencia Sabaneta	Emitida
73	16-02-22	Arqueo Agencia Envigado	Emitida
74	18-02-22	Revisión Pago Comisiones + Póliza Deudores + Retefuente y GMF	Pendiente
3	10-03-22	Dictamen 2021	No aplica
77	25-04-22	Evaluación Sistema de Control Interno	Emitida
17	20-04-22	Certificado enero-marzo 2022	No aplica
17	03-05-22	Certificado Requerim. SES 20222110118361 - Recuperación Deterioros	No aplica
19	23-05-22	Seguimiento hallazgos cierre de año 2021	Emitida
21	03-06-22	Cronograma Entregables Vencimiento Impuestos y Otras Obligaciones	No aplica
25	22-06-22	Certificado Diferencias en Balance 2020 para la SES	No aplica
26	01-07-22	Recomendaciones al SARLAFT semestre 1 de 2022	Emitida
28	16-07-22	Liquidación Intereses CDAT a Junio 30 - Ingresos Cuenta 43	Emitida
30	19-07-22	Certificado abril - junio 2022	No aplica
37	07-10-22	Evaluación SARC	Pendiente
41	20-10-22	Certificado Elaboración Informe Riesgo Liquidez - Formato 29	No aplica
44	02-12-22	Solicitud Información para Cierre Año 2022	No aplica
45	15-12-22	Certificado Requerim. SES 20222110534711 - Explic. Activos, Otros Gastos y Seguimiento Proceso de Funcionamiento Apolo	No aplica
48	11-01-23	Evaluación SARC - Créditos Directivos y Empleados	Emitida
49	19-01-23	Recomendaciones al SARLAFT semestre 2 de 2022	Emitida
51	31-01-23	Certificado Evaluación y Recalificación de Cartera semestre 2 de 2022	No aplica
52	31-01-23	Certificado Octubre - Diciembre 2022 - SES	No aplica

e) Análisis especiales y pronunciamientos de la Subgerencia de Control Interno durante 2022

Por solicitud de la Gerencia General o atendiendo situaciones coyunturales, la Subgerencia de Control Interno fijó posición en los siguientes temas, los cuales exigieron rigurosidad académica, jurídica y técnica, entre otros. Estos son:

- Documentación anual para enviar a Supersolidaria antes de la realización de la Asamblea General Ordinaria de Delegados.
- Lecciones aprendidas frente a suplantación de identidad.
- Mecanismos de control y seguridad interna.
- Trámites ante Supersolidaria sobre cierres, horarios especiales, legalidad de trámites, solicitudes de retransmisión de reportes al SICSES, entre otros.

- Apoyo a las Áreas de Contabilidad y Recursos Humanos en la atención de la visita in situ del SENA para el reconocimiento de los aportes parafiscales realizados por la Cooperativa durante los años 2017 y 2018.

f) Apoyo en la atención de los requerimientos formulados por los organismos de supervisión, vigilancia y control

La Subgerencia de Control Interno jugó un importante papel en la debida atención de los distintos requerimientos formulados por los distintos organismos de supervisión, inspección y vigilancia del Estado.

En el 2022 se dio continuidad a la atención de los siguientes requerimientos formulados por la Superintendencia de la Economía Solidaria:

No.	REQUERIMIENTO	TEMA
1	20222110019881	Reportes fondo y riesgo de liquidez 2021
2	20222110183361	Evaluación extra situ diciembre 2021
3	20222110218081	Información financiera de cierre 2021
4	20222110218091	Aprobación compromiso incremento reserva de protección de aportes
5	20222110344701	Relación de solvencia y reserva protección de aportes
6	20222110360231	evaluación extra situ a junio 30 de 2022
7	20222110362101	Proyecciones financieras
8	20222110411941	Aplicación anticipada modelo de pérdida esperada
9	20222110534711	evaluación extra situ a septiembre 30 de 2022
10	20222700209701	Información miembros Consejo de Administración y otros

Así mismo, se atendieron veinte requerimientos formulados por Supersolidaria y tres formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionados todos ellos con quejas o reclamos presentados por asociados ante el Ente de Supervisión.

g) Apoyo a distintas Áreas de la Cooperativa y participación en distintos Comités de la Cooperativa.

La Subgerencia de Control Interno ha estado atenta a satisfacer las necesidades y resolver las inquietudes que le surgen a cada uno de los colaboradores que laboran en la entidad. Al mismo tiempo, se ha apoyado a las distintas áreas de la Cooperativa en el desempeño de su función, tales como Gerencia General, Contabilidad, Subgerencia Financiera, Recursos Humanos, Operaciones, Organización y Métodos, Servicio al Asociado, entre otras.

En este sentido se realizaron durante el año los distintos arqueos de los recursos depositados en la caja y bóveda, recursos invertidos a través de CDT en otras entidades financieras. Igualmente se validaron los arqueos de CDAT, pagarés y TAC en poder de las agencias. Se brindó apoyo operativo a las áreas que en algún momento lo requirieron.

De otro lado, se participó en los Comités de Gerencia, de Auditoría, Riesgo de Liquidez y Riesgo Integral.

Además de lo anterior, se jugó un papel protagónico en el Comité de Control Interno de Confecoop – Antioquia, dentro de las dinámicas de trabajo que allí se vienen desarrollando; así también se consolidó la presencia de Cobelén en el Frente de Seguridad Bancario, conformado por las entidades financieras de la ciudad.

i) Certificación migración de saldos SFG a Apolo

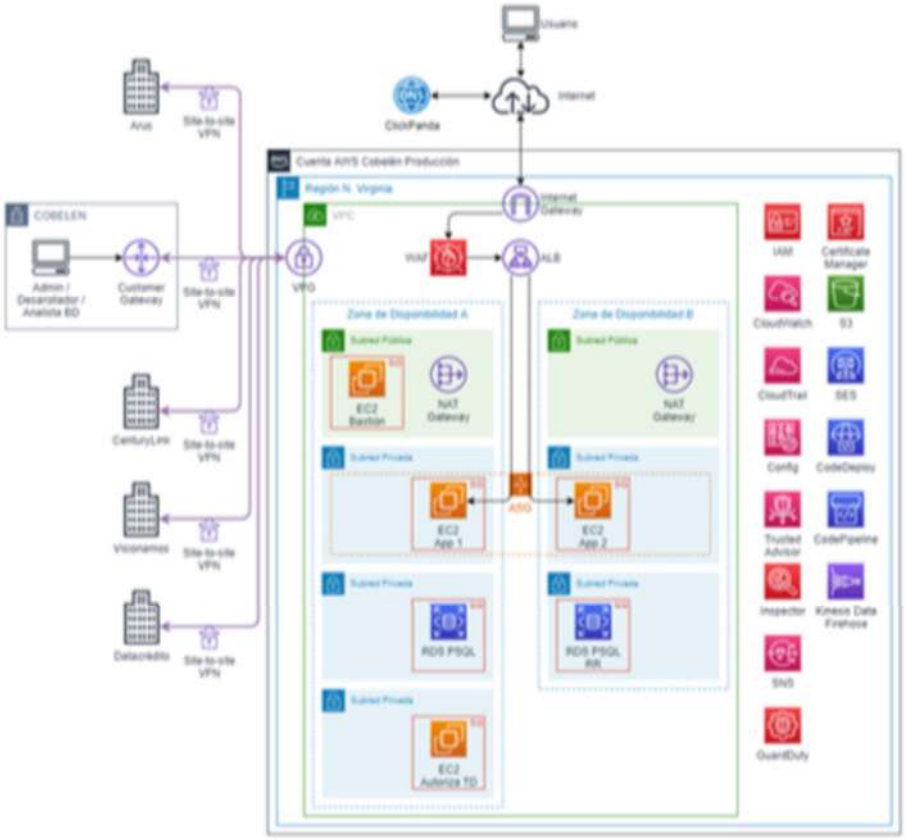
El principal propósito definido para esta evaluación consistió en verificar y validar los datos migrados desde el Sistema Financiero de Gestión al nuevo aplicativo APOLO y determinar así la confiabilidad y razonabilidad de los mismos, con corte de 31 de agosto de 2022. Dado que Apolo entró a producción el 18 de octubre, no se contó con los archivos planos del mes de septiembre, sino que se optó hacerlo con los saldos mayores que se tenían a octubre 17 de 2022.

A partir de la información suministrada por el Área de las TIC a través de distintos archivos que contienen información extractada desde el SFG y Apolo, se identificó y agrupó aquella relacionada con productos de colocaciones y captaciones. Adicionalmente, se apoyo la validación que venía haciendo el Área de Contabilidad de la migración de saldos de cuentas mayores del balance de prueba entre marzo y agosto de 2022.

Luego de hacer esta distinción, se hizo la distribución de la carga de trabajo y se procedió seguidamente a iniciar el proceso de validación de los campos más significativos, entregando informes mensuales que contenían la certificación de la Subgerencia de Control Interno relacionada con la revisión de la migración de productos SFG a Apolo, con sus respectivos hallazgos. En conclusión, se certifica la confiabilidad de la información migrada a partir de los archivos suministrados.

19. Infraestructura Tecnológica

Para la implementación del nuevo ERP Apolo, la Cooperativa migro su infraestructura a la nube de AWS. Teniendo en cuenta que las tecnologías en la nube proporcionan acceso rápido a recursos de TI de manera expedita y con un modelo de costo por uso, reduciendo de manera significativa la complejidad en la adquisición, aprovisionamiento y administración de la infraestructura física resultando en un menor costo total de propiedad. Con el apoyo de nuestro aliado estratégico ARUS se implementa una solución adecuada y con costo eficiente, garantizando confiabilidad en nuestros procesos y un alto grado de confidencialidad.



También se adquirió el servicio de gestión sobre la infraestructura desplegada en AWS para que la Cooperativa se enfoque en el desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones. Por servicios de gestión se entiende el monitoreo, la administración y el soporte de la infraestructura y los servicios desplegados en la cuenta de AWS.

Esta infraestructura se implementó en alta disponibilidad con respecto a los servidores de aplicaciones y de base de datos.

Con esta nueva infraestructura se ha logrado que la aplicación Apolo funcione sin interrupciones asegurando la continuidad del negocio ya que el ERP Apolo es el eje principal de la información de la Cooperativa

Teniendo en cuenta la continuidad del negocio con base a las comunicaciones de datos se implementaron dos canales de internet por agencia cada uno con distintos proveedores y mediante los dispositivos Sophos Red se automatizan el uso de estos canales de datos cuando se presenta una falla en alguno de ellos garantizando el funcionamiento de las agencias.

Proyecto nuevo ERP APOLO

Durante el 2022 se realizaron todas las actividades para la implementación del nuevo ERP APOLO las cuales se describen a continuación:

Descripción del proceso

Todo el proceso inicia con la FASE I. En esta fase se define el MPV (mínimo producto viable) que garantiza todas las operaciones básicas que soportan la operación principal del negocio. Dentro de esta se encuentra las diferentes áreas del negocio como Oficinas, Operaciones, Contabilidad, Financiera, Cartera y Tesorería. Todos los nuevos requerimientos y mejoras estarán dentro de una FASE II la cual entra en desarrollo después de la salida a producción con la FASE I.

Testing y pruebas funcionales

Para pruebas funcionales y de rendimiento, se contrata con la empresa CHOUCAIR TESTING. En las pruebas se realiza lo siguiente:

• **Pruebas de capacidad:** estas pruebas nos permitieron medir el nivel de respuesta de las diferentes peticiones que hacen los usuarios a la aplicación y los recursos que consumen.

• **Pruebas de rendimiento:** estas pruebas nos permitieron medir el nivel de respuesta de las peticiones de los usuarios y los tiempos de entrega de resultados.

• **Pruebas unitarias (con cada área)**: se realizaron pruebas unitarias con cada de los usuarios en sus respectivos módulos.

• **Pruebas funcionales**: se realizan pruebas funcionales con varios procesos y rutas críticas, iniciando un proceso y llevándolo a su resultado final.

• **Pruebas contables:** se realizan pruebas de configuración y resultados contables, se realizan cruces de cuentas y balances.

Con el acompañamiento de la empresa CHOUCAIR se realizaron las anteriores pruebas la cual certificaron el resultado en un 95%.

Mesa de riesgos

Se implementa una mesa de riesgos que es la encargada de validar y gestionar los distintos incidentes que se puedan presentar en la implementación del software Apolo. La mesa está integrada por diferentes comités.

Comité preventivo, conformado por las siguientes personalidades: Subgerente de Riesgos, Subgerente de Control Interno, Subgerente de Tecnología, Subgerente Financiero, Subgerente de Transformación Digital y Coordinador de proyectos.

Comité de crisis, lo integran: Gerente General, Presidente del Consejo de Administración, Subgerente de Riesgos y Subgerente de Tecnología.

En estos comités se definen las siguientes actividades: el Plan de contingencia de salida a producción de Apolo, se define el plan de comunicaciones de salida a producción y se propone fecha de salida a producción.

Capacitación del personal

Se realizó la capacitación de los gestores del cambio, son aquellas personas que tienen un conocimiento del negocio, recibieron capacitación en el manejo completo del software de las agencias y se encuentran preparadas para capacitar al resto del personal.

Dentro del proceso, los gestores del cambio capacitan y reciben posibles incidencias.

Estas incidencias se listan y se llevan a una mesa de ayuda donde se priorizan de acuerdo con el nivel de importancia. Para esto se crearon los niveles alto, medio, bajo.

Los niveles alto y medio de los incidentes se priorizan como urgentes y se desarrollan para salida a producción, el nivel bajo se deja para la FASE II.

Si el incidente es funcional o de proceso se pasa al área encargada para su tratamiento, si es un desarrollo se pasa a TI para su validación.

Se capacitó el personal de agencias según sus perfiles, asesores, directores, cajeros y las diferentes áreas de apoyo como Créditos, Cobranzas, Operaciones, Contabilidad, Tesorería.

Como material de la capacitación se dejan videos y documentos de consulta que permite a los usuarios revolver dudas e inquietudes de acuerdo con su área.

Preproducción paralelo

Se realiza paralelo entre los días 5 y 15 de julio, se despliega la herramienta en ambiente de pruebas y se convoca a las agencias, Fábrica de Créditos y Operaciones para realizar seguimiento de los procesos.

Los canales de comunicación para tomar las incidencias que se presentaron durante el paralelo fueron los siguientes:

- Email
- Grupo de Whatsapp
- Formulario de incidentes

Las incidencias se reciben y se pasaban a un comité de priorización para analizar su desarrollo, tiempos de entrega y responsables.

El resultado del paralelo fue exitoso, se realizaron todas las operaciones de las agencias como consignaciones, retiros, recaudos, desembolsos, apertura de caja, cuadre de caja, apertura de productos de ahorros y matricula de asociados. Con este paralelo los usuarios pudieron practicar lo que aprendieron en las capacitaciones, dándole seguridad en el manejo de la aplicación.

Gestión por estados en preproducción

Para manejar las incidencias y medir el impacto, se generó estados de estas lo cual permitía llevar el control de las etapas y soluciones con su respectiva documentación.

Se definieron los siguientes estados:

Por hacer: fueron las tareas o hallazgos que se encontraron durante la etapa de pruebas.

En curso: después de clasificar las tareas se asigna a la persona que le correspondía, bien sea de procesos o de desarrollo.

Corrección: este estado de tareas es después de desarrollar, se encontraban ajustes adicionales que era necesario validar de nuevo.

Pruebas: después de terminar el desarrollo se pasaban las tareas a un ambiente de calidad para validar.

Finalizadas: cuando las tareas pasaban las pruebas, se pasaban al estado de finalizadas.

Mesa de articulación

Esta mesa se conforma con la función de reunirse con todas las áreas y evaluar las actividades que realizan y como se van a manejar en Apolo. Esta la integraron los siguientes lideres de proceso:

• Líder OyM.

• Subgerente de Riesgos.

• Subgerente de Tecnología.

• Líder de operaciones.

• Líder de proyectos.

En esta mesa se recibieron todas las necesidades de las áreas, se codificaban y en mesas de triage (clasificar) se priorizaban las necesidades, en caso de ser un desarrollo se pasaba a TI, si es un proceso se pasa a OyM.

En algunos casos se hizo necesario levantar el proceso y luego generar la herramienta, esto con el fin de darle mayor solidez al desarrollo.

Integraciones

Se realizan integraciones con los diferentes aliados. Los aliados son los siguientes:

• ACH: esta integración ya se encuentra certificada por el aliado estratégico. Se realizaron pruebas integrales.

• GANA: con esta integración el aliado confirma pruebas exitosas de conexión de recaudos y pagos. Se siguieron haciendo más pruebas en ambientes de calidad y producción.

• VIGIA: esta integración ya se encuentra certificada por el aliado.

• ENPACTO: el aliado certificó las transacciones.

• PORTAL COBELEN: se encuentra certificada por el servicio del asociado y equipo de desarrollo

• ADMINFO: se le avisa al aliado un día antes la salida a producción

• HOMINI-BIOMETRIA: se le avisa tres días antes de la salida a producción.

Salida a producción

Se define por parte del comité de salida a producción la fecha de salida de Apolo para el 18 de octubre del 2022

Para garantizar salida a producción se realizan diferentes actividades como las siguientes:

• Agencia 0: se estableció una agencia con todos los recursos a nivel de equipos, aplicaciones, documentos y se instaló en el área de tecnología. Esto permitió validar en tiempo real las operaciones como si estuviésemos operando en público.

• Validación de datos: la validación de datos se realizará previo a la migración a través de controles para evitar la carga de datos errados.

• Cierres procesos SFG: se realizarán cierres en SFG. Esto permitirá mantener la información de cierres contables y financieros del último día en una sola aplicación. Esto se aplica en caso de que tenga que acudir a una contingencia.

La nueva aplicación iniciara en limpio con los nuevos procesos.

• Backup y Migración: en las dos noches anteriores a la salida a producción se realizará una copia de seguridad a la base de datos de SFG y se procede con el proceso de migración a la nueva aplicación.

• Salida a producción: se sale a producción con Apolo. Se tiene plan de contingencia alineado con Riesgos en casos de que se presente alguna novedad.

• Estabilización: esta etapa permitirá estabilizar la aplicación, es decir, en caso de que se presenten novedades, el equipo de desarrollo y procesos validan, proponen y ejecutan mejoras sobre las herramientas ya desarrolladas.

• Inicio FASE II: esta fase II inicia en paralelo con el proceso de estabilización de la aplicación. En esta fase inician los nuevos desarrollos de los requerimientos.

20. Gestión de Créditos

El año 2022 fue un año de transición de la pandemia por covid 19, de reactivación de las condiciones normales del negocio financiero y de la colocación de crédito especialmente, lo cual motivó a las Entidades del sector Solidario a recuperar las condiciones de mercado y a gestionar comercialmente las necesidades crediticias de sus asociados, a pesar de que en el último trimestre del año se acentuara con mayor rigor el fenómeno de la Inflación, que presionó durante todo el año un incremento generalizado de las tasas de interés.

De acuerdo con lo anterior, Cobelén estuvo durante 2022 en sintonía de la dinámica comercial y de negocio del sector solidario y financiero, y en desarrollo de su actividad crediticia, implementó nuevas estrategias de colocación entre sus asociados activos y potenciales con tasas promocionales, bajo esquemas de preaprobación masiva de créditos, dirigida especialmente para asociados con excelente manejo crediticio, para dinamizar la demanda de créditos que se había reactivado luego de la pandemia.

Producto de estas acciones, Cobelén alcanzó un valor total de desembolsos durante el año de **$165.372 millones.** Esta dinámica en la colocación de crédito permitió que al cierre de 2022 se alcanzara una cartera total de **$341.039 millones** con un crecimiento real frente a 2021 (descontada la inflación acumulada del 13,12%) **de 16,26%.**

Por las condiciones macroeconómicas detalladas, es importante resaltar como sobresaliente el crecimiento real de **51,67%** logrado por la cartera de microcrédito al pasar de $ 36.481 millones en 2021, a $**60.118 millones en 2022.**

De igual manera, durante 2022 se implementó y dio inicio al convenio con la ONG canadiense **Desjardins**, a través del cual se busca incentivar la colocación de Microcrédito en segmentos de la población rural, especialmente en actividades agropecuarias que desarrollen los jóvenes y mujeres, cuya colocación de recursos se consolidará durante el año 2023.

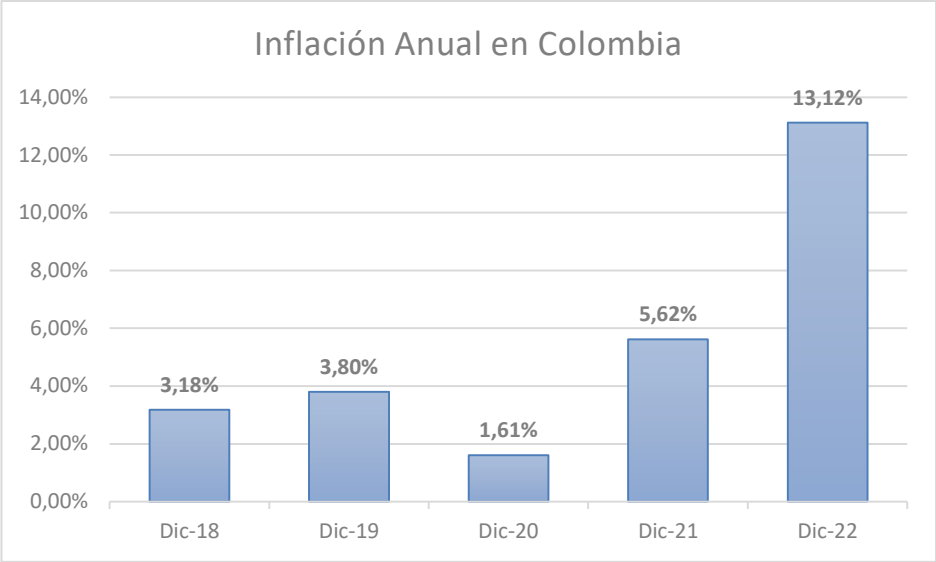
Otro logro importante para Cobelén, alcanzado en el último trimestre del año, fue la implementación del nuevo Aplicativo Apolo en el proceso de crédito, lo cual ayudará al mejoramiento operativo del proceso, permitiendo alcanzar óptimos tiempos de respuesta a los asociados solicitantes de crédito, con mejoramiento del riesgo de colocación para la Entidad.

21. Situación Económica

Se pronostica que el crecimiento del PIB se ralentice pronunciadamente, pasando del 8,1% en 2022 al 1,2% en 2023, y que se acelere al 1,7% en 2024. El consumo y la inversión seguirán siendo moderados, ya que los hogares y las empresas se enfrentan a niveles elevados de inflación y tasas de interés altas, así como a la incertidumbre que genera el nuevo gobierno con sus perspectivas y políticas económicas - OECD.

La inflación superó el 10% este año 2022 quedando en 13,12% (según el DANE), esta variación anual del IPC está por encima en 7,50 puntos porcentuales comparado con el mismo periodo del año anterior que se ubicaba en 5,62%, pero se prevé un retorno gradual al rango fijado como meta del 2-4% en 2024. La inflación del año pasado fue la más alta desde marzo de 1999 siendo este resultado más de cuatro

veces la meta anual del 3% del Banco Central, cifra que impacta directamente la capacidad de consumo de los hogares colombianos.

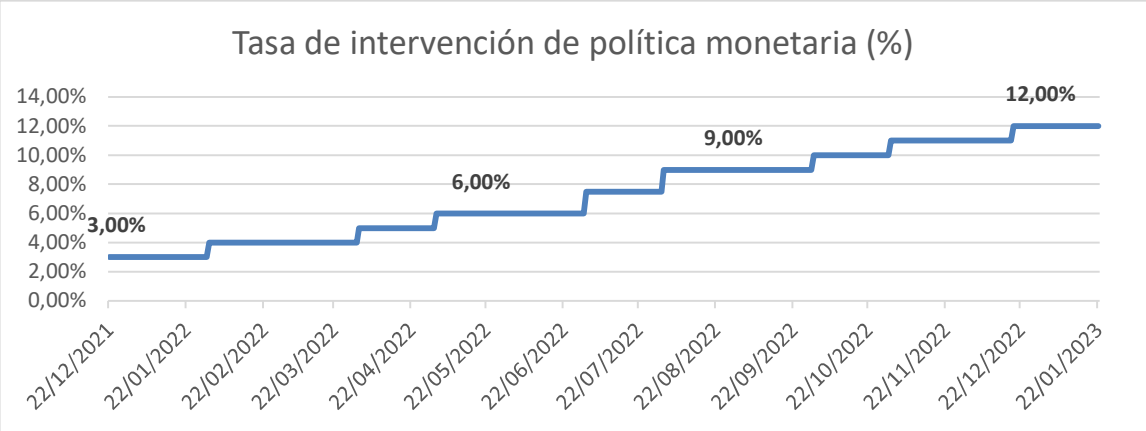


El siguiente gráfico muestra la evolución de la inflación durante el año 2022, referenciado del Banco de la República. Entre las razones que llevaron al alza fue la guerra de Rusia y Ucrania, el impacto que deja la pandemia del covid-19, el paro nacional del 2021 y la crisis de los contenedores, esto se evidencia viendo la evolución que tuvo la inflación a lo largo del año, donde el incremento del precio de los alimentos fueron los que más jalonaron el aumento generalizado de los precios.

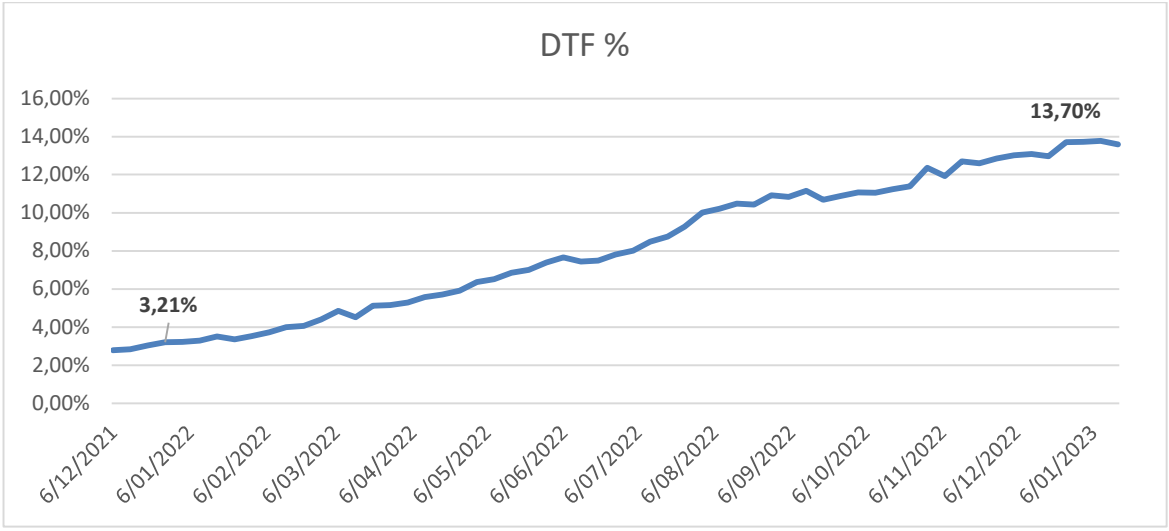
Este aumento de la inflación sustancial llevó al Banco de la República a incrementar sus tasas de intervención hasta en cuatro veces su valor inicial del 3%, muy diferente a lo vivido en el año 2021 donde

se presentaron tasas desde 1,7% durante los primeros tres trimestres y finalizando en un 3% el cuarto trimestre.

Así en el año 2022 se vieron unos incrementos más graduales casi mensualmente donde en mayo se iniciaba con el doble del incremento inicial y así sucesivamente los siguientes trimestres iban por encima del trimestre anterior finalizando con un valor del 12% para diciembre del 2022. Siendo el año pasado uno de los años con los movimientos de tasas más elevados, cerrando ocho puntos porcentuales por encima de lo que marcó un 31 de enero de 2022. Esto también se manifiesta porque la Reserva Federal subió sus tasas de interés llegando a máximos históricos de 4%, dato que no se veía desde 1999 y que podría llevar a una posible recesión económica este 2023.



La DTF para el mes de diciembre de 2022 representó un incremento de 10,5 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año 2021, la cual quedó en 3,21% llegando así a valores del 13,70% en diciembre del 2022, esto representa un incremento anual de 327% muy superior al 70% registrado en el año inmediatamente anterior del 2021.



El último reporte presentado por el DANE arrojó para el mes de noviembre del 2022 una tasa de desempleo a nivel nacional del 9,50% 2,0 puntos porcentuales por debajo del mismo periodo del año anterior, ubicándose en 11,53%.

La tasa promedio de desempleo entre enero y noviembre del 2022 fue de 11,30%. En el mes de noviembre cerró en 9,5% y aunque aún se deben mejorar indicadores de informalidad, la cifra mejoró respecto a noviembre del 2021, que se ubicó en 11,5%; en ese sentido, el país tuvo una disminución del 2,0% en la tasa de desempleo en el año 2022 se podría decir que es una cifra alentadora que refleja la recuperación económica postpandemia.

Por otra parte, el gobierno nacional decretó el aumento del salario mínimo para el año 2023 en $1.160.000, que equivale a un incremento del 16% frente al año anterior, cabe resaltar que es el mayor aumento en los últimos años, ya que desde el 2017 el incremento fue del 7%, en los siguientes tres años fue del 6%, mientras que en el año de la pandemia del 2021 fue del 3,5%, igualmente este aumento considerado para el 2023 sigue siendo superior al 10,07% del año anterior 2022.

22. Resultados Financieros

22.1. Activo

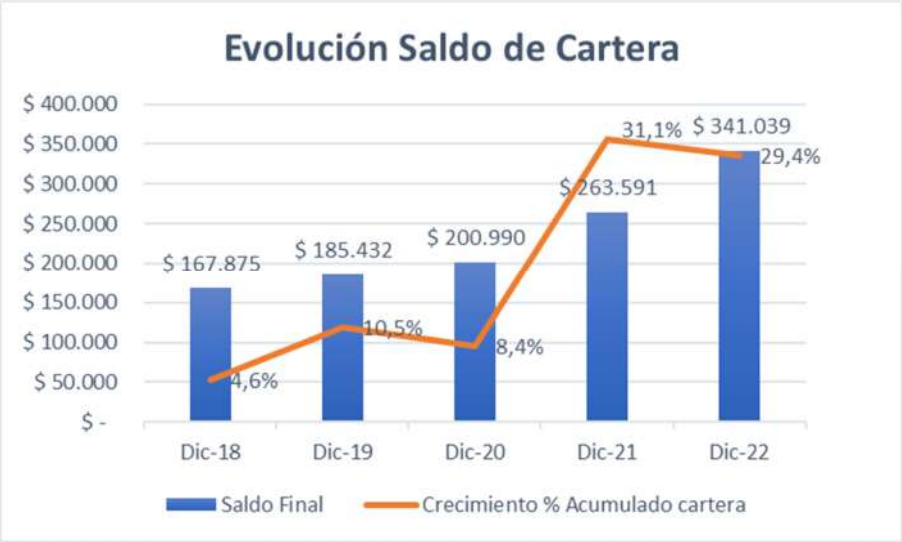
El valor del activo al cierre del mes de diciembre de 2022 fue de $383.206 millones, presentando una variación de $66.503 millones respecto al mismo mes del año anterior, representando un crecimiento del 21,%.

La partida más representativa dentro del activo de la Cooperativa Cobelén es la cartera de créditos (saldo a capital neto), cuyo valor al corte de diciembre asciende a $331.533 millones, con participación de 86,5% dentro del total activo. En segundo orden se encuentran las inversiones por valor de $33.769 millones y participación de 8,8%, seguidas por efectivo y equivalente de efectivo con participación de 1,9% dentro del activo por un valor de $7.403 millones al corte mencionado.

22.2. Cartera General

El saldo de cartera para el cierre de diciembre del 2022 se situó en $341.039 millones, mostrando un crecimiento anual de $77.448 millones, que representa un incremento porcentual del 29,4% comparado con el mismo corte del año 2021, con respecto al mes de noviembre del 2022 la cartera tuvo un crecimiento de $2.883 millones, mostrando una variación positiva del 0,9% mensual.

Año	Saldo Inicial	Saldo Final	Variación Pesos	Variación Porcentual
dic-18	$ 169.324	$ 167.875	$ -1.449	-0,9%
dic-19	$ 185.252	$ 185.432	$ 180	0,1%
dic-20	$ 201.237	$ 200.990	$ -247	-0,1%
dic-21	$ 258.243	$ 263.591	$ 5.349	2,1%
dic-22	**$ 338.156**	**$ 341.039**	**$ 2.883**	**0,9%**



22.3. Distribución de la Cartera

La participación de la cartera de consumo dentro del total de la entidad a diciembre de 2022 se ubicó en 82,1%, con un saldo a capital de $279.863 millones, con un saldo en mora al corte señalado de $24.535 millones, para un índice de morosidad resultante de 8,8%. Dicho indicador corresponde a un incremento de 3,7 puntos porcentuales respecto al indicador a corte de diciembre de 2021. La participación de la cartera de consumo dentro del total disminuyó su participación en 3,5% respecto al año anterior 2021.

dic-22	Saldo Cartera	% Participacón	Saldo en Mora	% Morosidad
Cartera de Consumo	$ 279.863	82,1%	$ 24.535	8,8%
Cartera Microcrédito	$ 60.118	17,6%	$ 6.903	11,5%
Cartera Comercial	$ 1.058	0,3%	$ 143	13,5%
Total Cartera	**$ 341.039**	**100,0%**	**$ 31.581**	**9,3%**

Por su parte, la cartera de microcrédito presenta una participación al cierre de 2022 de 17,6% de la cartera total con un incremento del 3,8% de su participación respecto al año anterior, a su vez tiene un valor de cartera de microcrédito en el 2022 de $60.118 millones; el saldo en mora de este tipo de cartera fue de $6.903 millones para un índice de morosidad de 11,5%, que equivale a un aumento del 4,8% respecto al cierre del año anterior.

Por último, la cartera comercial presenta saldo al cierre de 2022 de $1.058 millones, con participación dentro del saldo total de 0,3% con una cartera en mora de $143 millones que representa una morosidad de 13,5%.

La distribución de la cartera por calificación y su porcentaje de participación respecto al total cartera se detalla a continuación:

Calificación	Saldo de Cartera	% participación
A	$ 309.459	90,7%
B	$ 11.679	3,4%
C	$ 3.181	0,9%
D	$ 4.950	1,5%
E	$ 11.770	3,5%
Total general	**$ 341.039**	**100,0%**

Calificación por días	Saldo de Cartera	ICV. Indicador Cartera Vencida
Cartera al día	$ 309.459	90,7%
Cartera en mora	$ 31.581	9,3%
Total general	**$ 341.039**	**100,0%**

Para el mes de diciembre del año 2022, el índice de morosidad se situó en 9,3%, con una cartera en mora de $31.581 millones que es la sumatoria de la participación de la calificación de B en adelante; el saldo de cartera total fue de $341.039 millones, con una cartera productiva de $321.138 millones con una participación del 94,2%. Por su parte, la cartera improductiva se ubicó en $19.902 millones y representa el 5,8% dentro de la cartera general.

Saldo Cartera	dic-22	nov-22	$ Variación	% Variación
Cartera total	$ 341.039	$ 338.156	$ 2.883	0,9%
Cartera Productiva	$ 321.138	$ 321.157	-$ 20	0,0%
Cartera Improductiva	$ 19.902	$ 16.998	$ 2.903	17,1%
% Participacion Productiva	94,2%	95,0%		
% Participacion Improductiva	5,8%	5,0%		

Respecto al mes de noviembre del 2022, la cartera total presentó un crecimiento de $2.883 millones, distribuido en una disminución de $20 millones en la cartera productiva y de un aumento de $2.903

millones en la cartera improductiva, la cual tuvo una variación del 17,1% para diciembre del 2022 respecto al mes inmediatamente anterior.

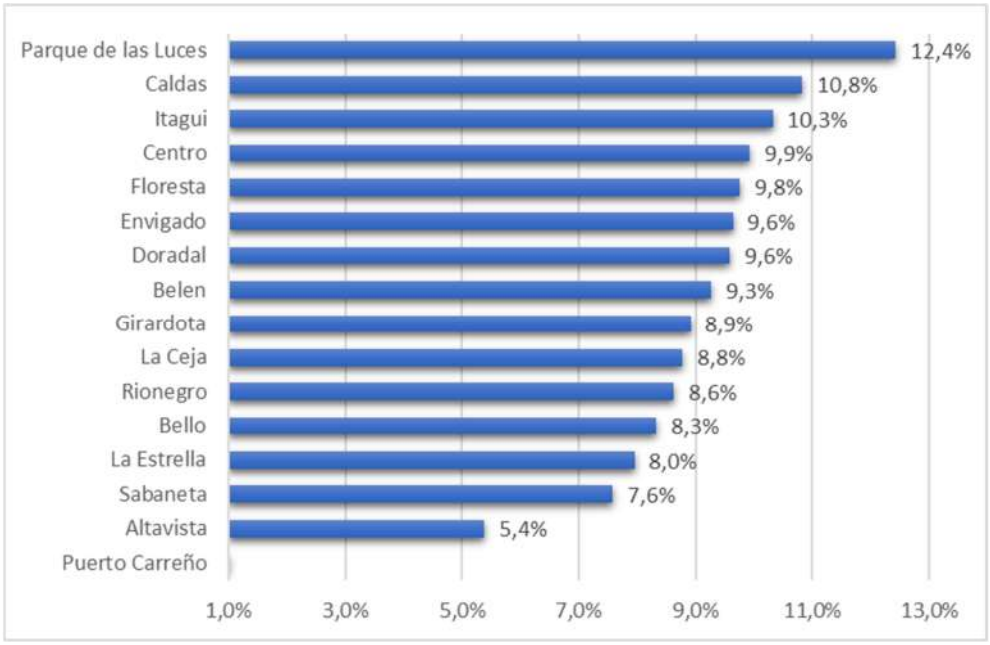
Saldo Cartera	dic-22	dic-21	$ Variación	% Variación
Cartera total	$ 341.039	$ 263.591	$ 77.448	29,4%
Cartera Productiva	$ 321.138	$ 254.139	$ 66.998	26,4%
Cartera Improductiva	$ 19.902	$ 9.452	$ 10.449	110,5%
% Participacion Productiva	94,2%	96,4%		
% Participacion Improductiva	5,8%	3,6%		

Al analizar el comportamiento anual de la cartera, se evidencia un crecimiento de $77.448 millones en el saldo de cartera bruta, con una cartera productiva que creció en $66.998 millones y la cartera improductiva con crecimiento de $10.449 millones. Bajo este escenario, la participación de la cartera improductiva dentro de la cartera total creció en 225 pbs.

Al cierre del mes de diciembre el indicador de mora aumentó en 120 pbs, pasando de 7,56% en el mes de noviembre a 9,26% para el cierre del año; con relación a diciembre de 2021 se observa que el indicador de mora creció en 3,98 puntos porcentuales, pasando de 5,28% a 9,26%.

El valor vencido aumentó $6.032 millones en el mes de diciembre, pasando de $25.549 millones a $31.581 millones de noviembre a diciembre del 2022 y con relación a diciembre del año anterior el valor vencido creció en $17.660 millones, pasando de $13.921 millones en diciembre del 2021 a $31.581 millones a diciembre del 2022.

El indicador de morosidad aplicado a las agencias según la calificación de la cartera por días se grafica a continuación, para el corte de diciembre del 2022 siendo las Agencias de Parque de las Luces, Caldas e Itagüí, las de mayor indicador de mora.



22.4. Índice de Morosidad

Mes	Saldo cartera morosa	Provisión	Cobertura por días
dic-21	$ 13.921	$ 11.126	79,9%
ene-22	$ 13.996	$ 11.432	81,7%
feb-22	$ 14.662	$ 11.604	79,1%
mar-22	$ 14.133	$ 12.173	86,1%
abr-22	$ 15.883	$ 12.457	78,4%
may-22	$ 16.118	$ 12.823	79,6%
jun-22	$ 17.838	$ 12.883	72,2%
jul-22	$ 17.400	$ 13.312	76,5%
ago-22	$ 18.353	$ 13.605	74,1%
sep-22	$ 18.465	$ 14.045	76,1%
oct-22	$ 24.663	$ 14.448	58,6%
nov-22	$ 25.549	$ 15.494	60,6%
dic-22	$ 31.581	$ 17.447	55,2%

En el cuadro anterior se observa el cubrimiento de la cartera por días, es decir, provisión acumulada respecto a la cartera vencida o morosa por días. Se observa que la cobertura por días pasó del 79,9% en diciembre de 2021 a 55,2% en diciembre de 2022, con una disminución de 24,7% en cubrimiento.

23.5 Inversiones

La Cooperativa con corte al 31 de diciembre de 2022 finalizó con los siguientes saldos en la cuenta de inversiones:

INVERSIONES	2021	2022
Fondo de Liquidez	24.911	32.133
Inversiones Negociables	73	80
Otras Inversiones en Instrumentos Patrimoniales	905	1.313
Inversiones contabilizadas a Costo Amortizado	5.939	1.696
Inversiones contabilizadas a Valor Razonable	606	634
Provisión	-73	-80
TOTAL	**32.361**	**35.776**

Las inversiones que realizó la Cooperativa tienen un perfil conservador, los títulos son a corto plazo (90 días) y cumplen con lo establecido en la Administración del Riesgo de Contraparte IFU y Políticas de Inversiones.

23.6 Composición Fondo de Liquidez

Para dar cumplimiento a la normatividad del 10% del total de los depósitos la Cooperativa maneja sus recursos en las siguientes entidades:

FONDO DE LIQUIDEZ	nov-22	dic-22	%PARTICIPACION
BANCAMIA	3.222	3.253	10,12%
CONFIAR	3.605	3.638	11,32%
COOPCENTRAL	1.345	1.358	4,23%
COOPCENTRAL A LA VISTA	1.989	2.007	6,25%
CFA	1.104	1.114	3,47%
COTRAFA COOP FINANC	2.844	2.871	8,93%
BANCO POPULA	1.681	1.697	5,28%
BANCOOMEVA	2.182	2.203	6,85%
JOHN F. KENNEDY	3.497	3.530	10,98%
BANCO W	883	891	2,77%
BANCO FALABELLA	1.301	1.314	4,09%
BANCO DE OCCIDENTE	1.570	1.586	4,93%
BANCOLOMBIA	1.324	1.336	4,16%
FINANCIERA JURISCOOP	2.292	2.314	7,20%
FINANDINA	2.992	3.021	9,40%
TOTAL	**31.832**	**32.133**	**100,00%**
SALDO DEPOSITOS	**302.749**	**302.434**	
%FONDO	**10,51%**	**10,62%**	

Como se puede evidenciar no se presenta concentración en ninguna de las entidades, dado que ninguna entidad tiene más del 15% del total de las inversiones del fondo tal como lo establecen las Políticas de Tesorería. En el 2022 se distribuyen las inversiones de acuerdo con el riesgo de contraparte suministrado por la Subgerencia de Riesgos y la rentabilidad ofrecida.

FONDO DE LIQUIDEZ	nov-22	dic-22
TOTAL COOPERATIVAS	18.859	19.034
TOTAL BANCOS	12.973	13.098
% COOPERATIVAS	59,24%	59,24%
% BANCOS	40,76%	40,76%

La concentración por sector es equilibrada durante todo el año, considerando que ningún sector debe tener un porcentaje de inversiones superior al 70%.

23.7. Pasivos

Al cierre de diciembre de 2022, el pasivo de la entidad se ubicó en $ 318.928 millones, con variación absoluta de $ 57.951 millones respecto al mismo corte del año anterior, correspondiente a un incremento de 22,2%.

PASIVO	2.022	Analisis vertical
DEPÓSITOS	$ 293.794	92,1%
INTERESES DEPÓSITOS	$ 8.641	2,7%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	$ 10.666	3,3%
CUENTAS POR PAGAR	$ 3.878	1,2%
FONDOS SOCIALES	$ 17	0,0%
OTROS PASIVOS	$ 1.915	0,6%
PROVISIONES	$ 16	0,0%
TOTAL PASIVO	**$ 318.928**	**100,0%**

El pasivo para el corte presentado está compuesto principalmente por depósitos, con una participación dentro del pasivo total de 92,1% y un valor de $293.794 millones, sin incluir los rendimientos que se han generado y que se tienen causados a favor de los asociados; en segundo orden se encuentran las obligaciones financieras con un 3,3% correspondiente a un valor de $10.666 millones. En tercer lugar, se encuentra los intereses de los depósitos con una participación de 2,7% y un valor al cierre de $8.641 millones.

El incremento anual en el pasivo total se encuentra explicado principalmente por aumento de $58.197 millones en los depósitos y en $2.063 millones en el uso de los créditos bancarios, mientras que las cuentas por pagar disminuyeron en $2.146 millones.

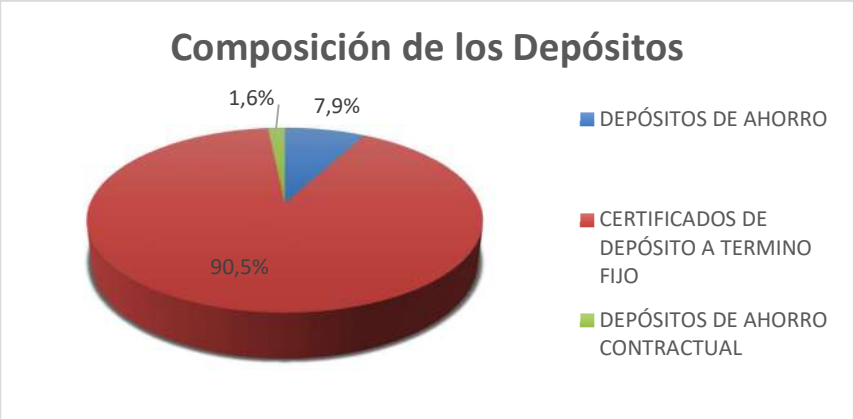
23.8 Depósitos

Para el corte de diciembre de 2022 los depósitos totales sin incluir los intereses causados cerraron en $293.794 millones; distribuidos en depósitos de CDAT por valor de $265.974 millones, que representan el 90,5% de los depósitos totales; depósitos a la vista por valor de $23.069 millones con participación de

7,9%, mientras que los depósitos de ahorro contractual presentaron un saldo de $4.751 millones, equivalente al 1,6% del total de los depósitos.

DEPOSITOS		2.022	ANÁLISIS VERTICAL
DEPÓSITOS DE AHORRO	$	23.069	7,9%
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TERMINO FIJO	$	265.974	90,5%
DEPÓSITOS DE AHORRO CONTRACTUAL	$	4.751	1,6%
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	**$**	**293.794**	**100,0%**

El incremento de los CDAT en el año 2022 fue de $57.521 millones, los ahorros contractuales o TAC crecieron $135 millones, mientras que los depósitos de ahorro a la vista decrecieron en $2.490 millones.



Al cierre de diciembre del 2022 la distribución de los recursos de CDAT y el plazo de los mismos, se componen de la siguiente manera:

Plazo	Cantidad	Valor Dic 2022	% participacion Cantidad	% participación Valores
30	112	$ 1.891	1,0%	0,7%
60	64	$ 936	0,6%	0,4%
90	759	$ 13.150	6,8%	4,9%
120	110	$ 2.173	1,0%	0,8%
150	46	$ 469	0,4%	0,2%
180	1.879	$ 33.880	17,0%	12,7%
210	175	$ 2.900	1,6%	1,1%
240	50	$ 764	0,5%	0,3%
270	37	$ 674	0,3%	0,3%
300	25	$ 103	0,2%	0,0%
330	20	$ 295	0,2%	0,1%
360	7.040	$ 177.304	63,5%	66,7%
450	15	$ 628	0,1%	0,2%
540	114	$ 7.270	1,0%	2,7%
630	8	$ 20	0,1%	0,0%
720	608	$ 22.726	5,5%	8,5%
1080	23	$ 792	0,2%	0,3%
	11.085	**$ 265.974**	**100,0%**	**100,0%**

La mayor participación dentro de los depósitos a término se encuentra en el plazo de 360 días (1 año), que representa el 66,7% del total del saldo de los CDAT. En segundo orden encontramos el plazo de 180 días (6 meses) con participación de 12,7% y en un tercer lugar se tiene el plazo de dos años (720 días) con una participación del 8,5% en el total de los depósitos a término.

23.9 Margen Financiero

El margen financiero de la Cooperativa Belén representa la diferencia entre la tasa promedio ponderada de colocación y el costo promedio ponderado de los depósitos es decir, el margen de intermediación de la entidad expresado en términos porcentuales.

El margen financiero para la Cooperativa en diciembre de 2021 se encontraba en 15,07%, para el mismo corte del presente año se ubica en 13,73%, lo que representa una disminución de 1,34%. Este comportamiento se atribuye principalmente por el aumento en el costo de los depósitos del 4,17% mientras que de la tasa ponderada fue del 2,83%

La siguiente gráfica muestra la tendencia del margen financiero general desde el mes de diciembre de 2021 al mismo corte de 2022:

23.10 Patrimonio

Al corte del mes de diciembre del 2022, el patrimonio cerró en $64.279 millones, con un aumento de $8.553 millones, equivalente a un incremento de 15,3% con respecto a diciembre de 2021.

CUENTAS DEL PATRIMONIO	dic-22		ANÁLISIS VERTICAL
CAPITAL SOCIAL	$	39.081	60,8%
RESERVAS	$	13.958	21,7%
FONDO DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	$	9.810	15,3%
EXCEDENTES Y/O PERDIDAS	-$	1.138	-1,8%
RESULTADOS ACUMULADOS	$	1.103	1,7%
OTRO RESULTADO INTEGRAL	$	1.463	2,3%
RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	$	-	0,0%
TOTAL PATRIMONIO + EXCEDENTES	**$**	**64.279**	**100,0%**

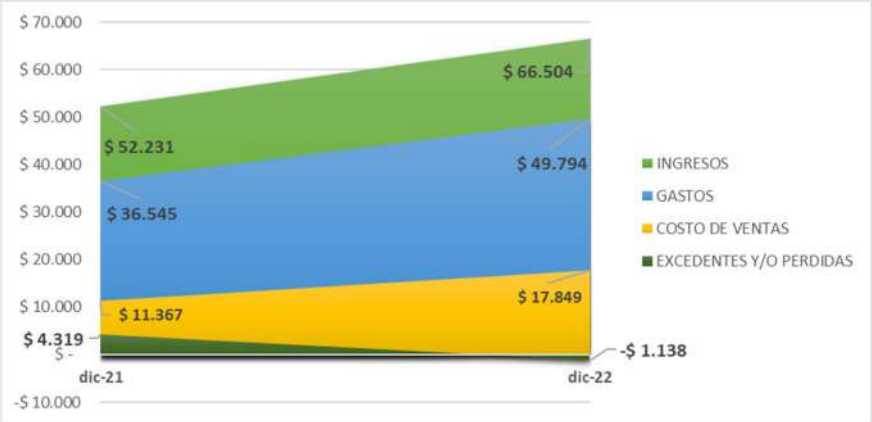
La principal cuenta dentro del patrimonio es la correspondiente a capital social, que representa para el periodo de análisis el 60,8% del total del patrimonio y equivale a $39.081 millones, cuenta que ha incrementado su participación debido al incremento del capital social en $9.691 millones gracias a los aportes de los asociados, pasando de $29.390 en diciembre del 2021 al saldo mencionado anteriormente. En segundo orden de participación del patrimonio encontramos las reservas con participación de 21,7% por valor de $13.958 millones seguido de los fondos de destinación específica por $9.810 millones y una participación de 15,3%.

23.11 Evolución Ingresos, Costos y Gastos

Los ingresos a diciembre de 2022 se ubicaron en $66.504 millones, mientras los costos por depósitos y los gastos se ubicaron en $17.849 millones y $49.794 millones respectivamente.

A continuación, se muestran de forma gráfica las cifras mencionadas:

Los ingresos presentaron un incremento de $14.273 millones pasando de $52.231 millones en el 2021 a $66.504 millones en el 2022, lo que refleja una variación porcentual de 27,3% por su parte, los costos y los gastos incrementaron en $6.482 millones y $13.249 millones respectivamente, los cuales reflejan una variación porcentual de 57,% en los costos de depósitos y del 36,3% en los gastos totales.



Respecto a la pérdida obtenida en el ejercicio 2022, es importante mencionar que este año 2022 fue un año de grandes desafíos para Cobelén. Se tomaron decisiones trascendentales y cuyos efectos se verán en el mediano y largo plazo, siendo la principal de ellas la innovación digital en la que se incursionó. Fue así como entre los meses de julio y noviembre de 2022 la Cooperativa venía trayendo unos excedentes producto del desarrollo de nuestro objeto social. Sin embargo, el mes de diciembre de 2022 dicha tendencia se revirtió por diversos motivos, todos ellos con la debida explicación que se pueden resumir de la siguiente manera:

El proceso de calificación y evaluación de cartera del segundo semestre de 2022 arrojó como resultado la necesidad imperante de revaluar 893 obligaciones con el siguiente impacto en el deterioro:
Las 893 obligaciones traían un saldo de capital por valor de $12.395 millones, los cuales presentaban un saldo en su deterioro por valor de $876 millones, mientras que el deterioro proyectado a diciembre 31 era de $2.662 millones; por lo **que fue necesario ajustar en la cuenta de deterioro la suma de $1.786 millones.** Obviamente esta suma, por la materialidad de su cifra, produjo un fuerte impacto en los resultados del ejercicio 2022.

Desde el software anterior Cobelén ya tenía identificado una diferencia que se venía acumulando durante el año 2022 en la causación de intereses por pagar en CDAT, producto de una formulación diferente en el cálculo de intereses. Para hacerle frente a esta situación, ya se había tomado la decisión de efectuar una provisión mensual al SARO, que al corte de octubre ascendía a $568 millones; culminado el año 2022 y efectuados los cálculos correctos, esta diferencia ascendió a $658 millones, **por lo que se llevó al costo la suma de $90 millones** y el restante absorbió la provisión que ya se tenía acumulada.

Adicional a lo anterior, tenemos una **ejecución superior a lo presupuestado en $111 millones para el mes de diciembre en el rubro de costo de intereses por depósitos**, producto del incremento que vienen teniendo las tasas de mercado, situación ineludible dada la coyuntura macroeconómica que se vive en el país. Es importante aclarar que la tendencia de la salida de recursos en el mes de diciembre es significativa históricamente. Con el fin de cuidar los indicadores óptimos de la Cooperativa, la entidad se vio en la necesidad de retener inversionistas con tasas más atractivas.

De esta forma se visualiza que **solo estos tres fenómenos, ocasionaron unos costos no habituales de $1.987 millones**, generando los resultados ya conocidos del año 2022.

24. Proyección de la Cooperativa

Es un hecho que "las organizaciones que no se digitalizan, están condenadas a desaparecer". Cobelén tiene muy claro este axioma y es en ese sentido que desde años atrás tomó importantes decisiones orientadas a incursionar en nuevos escenarios que nos llevaron a la transformación digital de nuestros procesos y nuestros sistemas de información, de cara a nuestros asociados y público en general. En ese propósito estamos trasegando aún, con la seguridad que contamos con el respaldo de nuestra base social y el acompañamiento y supervisión de Supersolidaria. El futuro nos marca un camino desafiante, pero sabemos que con el firme compromiso de nuestros colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, cuerpo directivo y asociados en general, saldremos adelante. Con total certeza, está demostrado que este equipo siempre está en búsqueda de nuevas oportunidades, sumando agilidad en la toma de decisiones y la capacidad adaptativa de preservar la competitividad y el crecimiento rentable del negocio.

Desde muchos rincones del país se le viene apostando a constituirnos en *"Potencia Mundial de la Vida",* propósito al que Cobelén quiere sumarse máxime que contaremos con aliados estratégicos para ello, como Desjardines, para aunar esfuerzos y lograr ampliar nuestros nichos de mercado, expandir nuestro portafolio de servicios, en zonas y capas poblacionales donde la inclusión financiera aun no se ha materializado.

No ahorraremos esfuerzo alguno para llegar a aquellas personas que requieren mejorar su calidad de vida, brindándoles servicios financieros justos, de calidad, oportunos y sobre todo, de gran impacto social para nuestras comunidades.

En ese sentido, Cobelén adquiere el compromiso de "*trabajar… transformar y trascender",* que arroje como resultados una entidad con mayores niveles de productividad, una innovación segura y comprometida en la generación de valor agregado hacia nuestras y futuras generaciones.

25. Balance Social

25.1 Informe de Gestión Social 2022

El Consejo de Administración, el Comité de Educación, la Junta de Vigilancia y la Gerencia informan a los asociados y a la comunidad en general los resultados de la gestión económica y social realizada en el 2022, año en el que, según los expertos en economía, la Guerra Ucrania-Rusia y la situación posCovid19 ha introducido fenómenos inflacionarios a la economía colombiana que depende de la importación de muchos insumos agropecuarios de otros países. Tanto la tasa de captación como la tasa de colocación han llegado a máximos que no se veían hace más de 20 años, lo que afecta directamente el margen de intermediación de la actividad económica principal de la Cooperativa.

La estrategia social estuvo alineada con la planeación estratégica de Cobelén y su Mega. Las campañas de aportes invitaron a nuestros asociados para incrementar sus aportes sociales a niveles

del 30%, 50% y 100% de un salario mínimo legal mensual vigente, disfrutando así del portafolio de servicios sociales escalonados por aportación.

Nuestros colaboradores y un gran número de asociados nos dieron la oportunidad de replicar los contenidos de Cobelén en sus redes sociales personales, lo que le permite a Cobelén alcanzar nuevos públicos con necesidades financieras que Cobelén puede atender.

25.2. Actividades desarrolladas

A continuación, les presentamos las cifras más importantes sobre la gestión social realizada al 31 de diciembre de 2022.

Vamos por el medio ambiente

- **Manejo de residuos.**

Lito: a través de esta empresa especializada en la gestión de los residuos industriales y peligrosos, Cobelén dispuso de 727 **kilos de residuos electrónicos** generados por la Cooperativa para el reciclaje, manejo adecuado y disposición de estos residuos especiales, contribuyendo así a la protección del medio ambiente.

Cooperación verde: realizamos una inversión de $349´500.000 en la sociedad Cooperación Verde, integrada en su mayoría por Cooperativas de todo el país, el objetivo principal es sembrar dos millones de árboles en los llanos orientales, recuperación del bosque, producción de miel de abejas, ganadería sostenible en silvicultura, producción de madera y carbón vegetal. Cooperación Verde está en la capacidad de generar bonos de carbono a las empresas que quieran mitigar su huella de carbono. Para Cobelén y sus públicos de interés, es una acción directa por el medio ambiente que se logra con la sinergia del sector cooperativo, generando mayores impactos, uniendo esfuerzos.

Corporación Acueducto de Altavista: es la organización más significativa del Corregimiento de Altavista, aliado natural de la Cooperativa en el territorio. Con ellos aunamos esfuerzos para formular los proyectos de: “Proyecto Casa Colombia - Una nueva realidad para Altavista”, “Proyecto Finca el Pelao: Sostenibilidad Ambiental y estilos de vida saludable”, “Proyecto de Predios para la conservación de la vida, protección de ecosistemas estratégicos y agua”. Estamos en la ruta de gestión para conseguir los recursos que permitan ejecutar estos proyectos que le traerán beneficios ambientales y sociales al corregimiento, con la posibilidad que todos nuestros asociados se beneficien.

Vamos por la recreación y la cultura

- **Grupo del Adulto Mayor – Edad Dorada:** tenemos dos grupos cada uno integrado por 30 personas mayores de 50 años y con aportes sociales de al menos el 30% del SMLMV. Se realizaron actividades de recreación, cultura, gimnasia y hábitos de vida saludables durante todo el 2022. Para desarrollar esta actividad contamos como aliado con la Caja de Compensación Comfenalco.

Para afrontar uno de los años más lluviosos de la última década, les entregamos a los integrantes paraguas con la marca Cobelén que les sirvieran para protegerse de la lluvia.

Inversión social: $20.374.067

Las redes sociales fueron el principal medio a través del cual se dieron a conocer las campañas comerciales, programas, actualización de datos, canales de atención, concursos, eventos y demás actividades de la Cooperativa.

Para conmemorar el "Día del Niño" realizamos una actividad consistente en la **"elaboración de Pizza divertida"** la invitación estaba dirigida a los niños y niñas de la familia Cobelén, con la intención de integrar a las familias, aprovechando los ingredientes que tuvieran a la mano para cocinar una pizza y compartir. **La inversión fue de $411.800**

En tiempos de intranquilidad mental y estrés programamos un curso de yoga, realizado en nuestra sede principal del cual se beneficiaron 20 asociados y tuvimos una **inversión de $1´340.000**.

Vamos por el deporte

ITACA – Cobelén: el equipo de ciclismo "Incubadora de Talentos Ciclísticos de Antioquia", ITACA-Cobelén, es nuestro embajador por las carreteras y pistas colombianas. 23 jóvenes, una mujer en la modalidad de Paracycling y el staff técnico son los encargados de cumplir los sueños de estas jóvenes promesas del deporte y llevar el mensaje cooperativo solidario por donde quiera que pasen.

Adicional al equipo de ciclismo hemos patrocinado algunos campeonatos de futbol y futbol sala que congregan a comunidades y nos dan la oportunidad de darnos a conocer.

Inversión social $216'545.200, para un total de 6.400 beneficiarios

Un adicional de este componente, son las entrevistas y cubrimientos que le hacen a nuestros deportistas en medios locales y nacionales, más las redes sociales que incrementan nuestro alcance y el posicionamiento de la marca Cobelén.

Vamos por la educación

El acompañamiento a nuestros microempresarios inicia con el ofrecimiento de nuestros servicios, continua con el levantamiento de la información del negocio, se estructura la solicitud del crédito y continuamos con la recordación del pago de las cuotas. Pero no nos quedamos ahí, pretendemos que se mejore todos los días el negocio aplicando técnicas contables y de administración que permitan optimizar los ingresos. Por eso se realizaron las capacitaciones para microempresarios por zonas con una **inversión de $5'389.000 y 285 asistentes**.

Las asambleas de delegados y las capacitaciones para delegados son espacios que nos permiten cualificar y desarrollar habilidades en nuestra dirigencia. Fue asi que en estos espacios nos enteramos de la actualidad de la Cooperativa y desarrollamos el tema de "El manejo de mis emociones" La **inversión fue de $11´000.000, asistieron 64 delegados y 20 colaboradores.**

Becas educativas: se entregaron tres becas educativas para la técnica laboral en Auxiliar Administrativo, con énfasis en mercadeo y comercial, de la "Escuela de Cooperación para la Solidaridad "Ser Cooperativo" de Confecoop Antioquia.

Inversión social: $4.800.000

Vamos por la solidaridad

Círculos Solidarios - Corporación Fomentamos: de acuerdo con la base social de la Cooperativa para el 2022, quinientos treinta y nueve personas que viven del trabajo informal han participado de los procesos generados por la Corporación Fomentamos y permanecen como asociados en la Cooperativa.

Cobelén es una de las Cooperativas que apoya a la Corporación Fomentamos. Con su aporte económico hace realidad los diferentes beneficios que brinda esta organización. Los Círculos Solidarios es una de las líneas que hacen parte del balance social y la inclusión financiera. Contamos con este programa en las oficinas de Caldas, Sabaneta, Rionegro y Doradal.

Inversión social: $200.000.000

Vamos con el desarrollo comunitario

- **Organizaciones de economía solidaria**

Las organizaciones de base como son las Juntas de Acción Comunal, los acueductos comunitarios, las Juntas Administradoras Locales, las instituciones educativas, fundaciones y corporaciones, nos dan la oportunidad de llegar a nuevos públicos, que conozcan a Cobelén y puedan asociarse. En esas alianzas de "gana-gana", brindamos apoyos para la realización de actividades educativas, culturales, ambientales y recreativas. En estos apoyos **tuvimos vinculaciones por $209'492.210.**

- **Donaciones**

En 2022 realizamos donaciones con fines **solidarios, recreativos, deportivos, culturales y educativos,** destinados a asociados, empresas privadas y empresas sin ánimo de lucro.

Nuestro **Fondo de Actividades Solidarias** se encuentra inactivo. Del presupuesto de Gestión Social y Gestión Comercial se cubrieron donaciones por **$293.087.200.**

Vamos por más beneficios

- **Bienestar para los asociados**

Con el fin de fidelizar y facilitar la cotidianidad de nuestros asociados, se ha avanzado en conjunto con nuestros aliados en la creación de nuevos productos y servicios que permitan fortalecer la escala de beneficios al asociado, soluciones de seguros y pólizas asequibles además de la generación de ingresos adicionales a la Cooperativa.

Como ya se mencionó en el capítulo 16 del presente Informe de Gestión Año 2022, se contó por este año con treinta y dos convenios comerciales activos que se traducen en beneficios para los asociados y sus familias, distribuidos así: veinte de turismo, cinco de salud y bienestar, cuatro de educación, uno en recreación y dos en movilidad.

32 CONVENIOS COMERCIALES ACTIVOS QUE SE TRADUCEN EN BENEFICIOS PARA LOS ASOCIADOS Y SUS FAMILIAS		
Turimo (20)	Hotel Real Dinastía	15% Plan americano y día de sol – temporada media y baja. 5% Plan americano y día de sol – temporada alta.
	Hotel Aldea Plaza.	10% de descuento sobre el valor de la reserva.
	Zuleviajes	10% - Sobre los diferentes planes turísticos, aéreos y terrestres.
	Hotel Arboreo	10% - Alojamiento temporada alta. 20% - Alojamiento temporada baja.
	Hotel La Magdalena	10% - Alojamiento temporada alta y baja
	Aparta Hotel Roca Marina	15% - Alojamiento temporada alta y baja.
	Hotel Los Recuerdos	10% - Alojamiento en temporada alta 15% - Alojamiento temporada baja 10% - Plan día de sol 10% - Yate Majestic
	Hotel Santorini	10% - Alojamiento temporada alta. 15% - Alojamiento temporada baja.
	Hotel Marbelo	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Palmalinda	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Green	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Kevins	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.

	Hotel Mansión	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Mumu	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Portón de Occidente	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Arena	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel La Iguana	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel la Ardilla	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Hotel Jardin	20% - Temporada baja, en semana de lunes a viernes. 10% - Temporada alta, sábado, domingo y lunes festivo.
	Antioquia Tropical Club Hotel	Plan día de sol (Tarifas por persona) Este beneficio aplica para el asociado y 4 personas más. $35.000 en semana (lunes a viernes) $40.000 en fin de semana (sábado, domingo y lunes festivo) Plan hospedaje (Tarifas por persona) Este beneficio aplica para el asociado y 3 personas más. $70.000 en semana (lunes a viernes), distribuidos así: consumibles $53.000 y $7.000 de seguro hotelero. $80.000 en fin de semana (sábado, domingo y lunes festivo) distribuidos así: consumibles $73.000 y $7.000 de seguro hotelero.
Educación (4)	Unilasallista	50%: en el valor de la inscripción. 15%: en el valor de la matrícula ordinaria de pregrado. 10%: en el valor de la matrícula ordinaria de posgrado. 10%: en el valor de la matrícula de los programas técnicos del Instituto Técnico de la Salle. 15%: en el valor de la inscripción a programas de educación continua.
	Uniminuto	5% - Sobre el valor de la matrícula de cada período académico de los programas de pregrado, tecnologías, técnicas profesionales y laborales. 10% - Para posgrados.
	Unisabaneta	14% - En el valor de la matrícula para el primer semestre.
	Academia de Idiomas Smart	10% - En el valor total del programa de inglés, francés, portugués, alemán, italiano y preparación para pruebas internacionales.

Recreación (1)	Bowland	Una hora de pista $65.000 máximo 6 personas. Combo para 6: pista una hora, zapatos, nachos y 6 gaseosas $95.000.
Movilidad (2)	Condutrámites	11% de descuento en cursos de conducción y renovación de licencias: Motocicleta A2, particular B1, servicio público C1, recategorización B1 - C1 y recategorización C1 - C2. Recategorización C1 - C2
	Honda La Estrella	4% antes de IVA: en todas las referencias de motos. 10% antes de IVA: en mantenimiento junior. 15% antes de IVA: en mantenimiento general. 15% antes de IVA: en mantenimiento plus. 10% antes de IVA: en repuestos. 10% antes de IVA: en cascos.
Salud y bienestar (5)	Invizitek	100% Consulta odontología general - Hasta dos veces al año. 50% Consulta odontología especializada. 50% Limpieza con higienista. 20% Aclaramiento dental (blanqueamiento). 15% Radiografías y ayudas diagnósticas. 15% Otros procedimientos, odontología general - Depende del diagnóstico. 12% Ortodoncia invisible Invizitek. 12% Ortodoncia convencional - Depende del diagnóstico. 12% Diseño de sonrisa y resina - Depende de cantidades. 12% Otros procedimientos especializados - Depende del diagnóstico. 10% Diseño de sonrisa con lentes cerámicos - Depende de cantidades. 7% Implantes y prótesis - Depende de cantidades.
	Odontoexpertos	20% de descuento en odontología general. 10% de descuento en rehabilitación oral e implantología. 20% en diseño de sonrisa. 20% en blanqueamiento dental full. Tres sesiones láser en clínica, dos cubetas y jeringas de blanqueamiento. Ortodoncia: se obsequia la radiografía panorámica al iniciar el tratamiento, fotografías iniciales y finales, los dos retenedores al finalizar el tratamiento.
	Asia Spa	10% en todos los servicios. Pedicura, manicura, depilación en cera, lifting de pestañas, barbería, keratina, colorimetría de cabello, corte de dama, entro otros.
	DentiOral	Ortodoncia: recibe bono de 50.000 en la cuota inicial. Diseño de sonrisa: 20% de descuento en diseño en cerámica, resina y micropigmentación. Blanqueamiento: 30% de descuento en blanqueamiento por cubetas, sección led en consultorio o combinados. Odontología general y rehabilitación: 20% de descuento. Implantes dentales (Cirugía y rehabilitación) 15% de descuento.

		Valoración: Valoraciones con odontología general y especializada sin costo.
	Ópticasa.	30% de descuento en lente formulado.

Beneficios en asegurabilidad

En asistencias global logramos impactar socialmente al 2022 en asistencia básica gratis para asociados con aportes iguales o mayores al 30% y menores al 50% de 1smmlv) 9.003 asociados y en asistencias gratuitas plus+ más asociados con crédito 18.875 asociados, para un total de asociados que disfrutan su asistencia en casa de 27.878 asociados

En pólizas de vida por escala de aportes (fusión seguros SBS) logramos impactar 18.702 asociados socialmente al 2022 a través de la capitalización de sus aportes iguales o mayores al 50% de 1smmlv.

En la póliza de exequias con nuestro aliado Vivir Los Olivos, se logró proteger a 18.028 asociados.

Antioquia Tropical Club.

En nuestra alianza social y comercial con Antioquia Tropical Club nuestros asociados según la escala de aporte pueden disfrutar de día de sol u hospedaje. Se hace un pago para la reserva, pero de este pago es consumible al 100% en alimentación durante la estadía. El siguiente es el reporte de uso durante 2022 de este beneficio. **En total 3.195 beneficiarios.**

1.071 usuarios por día de sol.

2.124 usuarios por hospedaje.

Valor de la inversión es estos beneficios es de $2.966’395.967 cubiertos en gran parte por el fondo mutual.

- **Vamos por la inclusión financiera**

Durante 2022 se diseñó el producto de “crédito agro” dirigido especialmente a mujeres y jóvenes rurales. Estas actividades se desarrollaron en el marco del convenio de Cooperación con DID Desjardins (grupo cooperativo canadiense). Adicional a este componente recibimos asesoría en educación financiera, equidad de género, medio ambiente y transformación digital.

Valor de la Inversión: $51’129.000

26. Impuesto de Renta 2022

En el año 2022, la Cooperativa Belén Ahorro y Crédito canceló por impuesto de renta y complementarios un valor de $741.754.000, el cual debió ejecutarse directamente del gasto de la entidad, afectando así el resultado del ejercicio, pues a pesar del resultado excedentario que se presentó durante el año 2021 y de acuerdo con la normatividad vigente, este debía compensar la pérdida generada en el año anterior. A raíz de esto para el periodo 2022, los fondos sociales continúan sin recursos para los programas sociales.

27. Aspectos Generales

Durante el atípico e inesperado 2022 Cobelén mostro su solidez y no vio afectada la continuidad del

negocio, el repunte de los crecimientos presentados en el último semestre del año, junto a las diferentes estrategias implementadas para la reactivación del recaudo de cartera y la evidente confianza de los inversionistas fueron fundamentales para mitigar el impacto generado financieramente por los alivios otorgados a nuestros asociados en la cartera de créditos; lo vivido en el año 2022 lleva a Cobelén a trabajar en los próximos años buscando recuperar algunos de los indicadores deteriorados por efectos de la pandemia, los enfoques principales serán continuar con el crecimiento sostenible, generación de excedentes que nos permita la recuperación patrimonial, seguimiento y gestión exhaustiva del índice de morosidad principalmente de la cartera aliviada, todo lo anterior sin dejar a un lado la contribución social entregando beneficios a nuestros asociados.

Con respecto a los cumplimientos de ley en la entidad se dio cumplimiento a los reglamentos, manuales, estatutos y la normatividad vigente, adicional se cumplió con las obligaciones como el seguro de depósitos, la tasa de contribución, el fondo de liquidez, el envío de la información financiera de manera mensual a la Superintendencia de Economía Solidaria, la relación de solvencia, el patrimonio técnico y el capital mínimo irreductible entre otros.

La Cooperativa cumple íntegramente con lo estipulado en la Ley 603 de 2000, sobre los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor, contando con el debido licenciamiento legal y original de software que se utiliza en todos los equipos de cómputo. El Representante Legal certifica que la Cooperativa por el año 2022 se encuentra en paz y salvo en temas de seguridad social de sus colaboradores por todo concepto.

Por último, queremos dar las gracias a todos ustedes Honorables Delegados, en nombre del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités Asesores y al grupo de empleados de la Cooperativa Belén Ahorro y Crédito por la confianza depositada en nosotros.

LUZ MIRYAM ACOSTA ORTIZ
Presidenta Consejo de Administración

JAIME LEÓN VARELA AGUDELO
Gerente General

HOJA DE FIRMANTES

NOMBRE / EMAIL	TEL / FECHA	OTP	AUDIO / HASH
JAIME LEÓN VARELA AGUDELO	+57 3104669210		05017b87-bdaa-4114-8620-84ca98b25dfd.wav
NA	24-March-2023 09:00:53	9823	B4030B62561F89923F0CBB28E22848CB9A3484A8
LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA	+57 3105175552		7b487615-d319-4042-854e-bf419b6c50dd.wav
NA	23-March-2023 13:46:17	7985	8983068C5FFB267038ED027D585399FBA1A1BBA3

ESCANEAR EL CÓDIGO QR PARA VERIFICAR LA FIRMA ELECTRÓNICA

ESTE DOCUMENTO HA SIDO CONSTRUIDO CON LA PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA DE VALIDART

© **Evidencia SIGN**

Registro evidencia digital

INFORME DE GESTIÓN 2022

Creado por:	Cristian Camilo Usuga Cardona (cristian.usuga@cobelen.com)
Fecha creación:	10/March/2023 14:46:00
País:	Colombia
Móvil - Fijo:	57 3216155977
Id Transacción:	4b1a57fa-0386-49ff-b2b6-3ceb850e194e

Detalle de la evidencia digital

1. Cristian Camilo Usuga Cardona (cristian.usuga@cobelen.com) ha creado el documento con nombre INFORME DE GESTIÓN 2022. 10/March/2023 14:46:00

2. La solicitud de firma se ha enviado por WhatsApp a JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210). para su firma. 10/March/2023 14:46:00

3. La solicitud de firma se ha enviado por WhatsApp a LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA (+573105175552). para su firma. 10/March/2023 14:46:02

4. Firmante LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA (+573105175552) visualiza el WhatsApp y da clic al enlace para firmar el documento. 23/March/2023 13:44:32

5. Firmante LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA (+573105175552) acepta acuerdo de comunicaciones y contenido del documento a firmar. 23/March/2023 13:45:36

6. Firmante LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA (+573105175552) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 23/March/2023 13:45:41 - Dirección IP: 191.95.152.251

7. Firmante LUZ MIRYAM ORTIZ ACOSTA (+573105175552) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código de validación: 7985 (+573105175552). 23/March/2023 13:46:19

8. Firmante JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210) visualiza el WhatsApp y da clic al enlace para firmar el documento. 24/March/2023 08:59:10

9. Firmante JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210) visualiza el WhatsApp y da clic al enlace para firmar el documento. 24/March/2023 09:00:03

10. Firmante JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210) acepta acuerdo de comunicaciones y contenido del documento a firmar. 24/March/2023 09:00:06

11. Firmante JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 24/March/2023 09:00:19 - Dirección IP: 191.95.46.15

Detalle de la evidencia digital

12. Firmante JAIME LEÓN VARELA AGUDELO (+573104669210) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código de validación: 9823 (+573104669210). 24/March/2023 09:00:55

Digitally signed by COOPERATIVA BELEN AHORRO Y CREDITO
Date: 2023.03.24 09:03:37 -05:00

ACUERDO DE COMUNICACIONES DE FIRMA ELECTRÓNICA

Para la legalización del presente documento, LAS PARTES (EMPRESA – USUARIO(S) FIRMANTE(S)) acuerdan que, para ello, serán firmados utilizando el mecanismo de firma electrónica; de conformidad con el Decreto compilatorio 1074 de 2015 capitulo 47 (Decreto 2364 de 2012), mediante mecanismos que cumplen los requisitos allí contemplados y que LAS PARTES reconocen como confiables y apropiados.

LAS PARTES aceptan que los documentos serán firmados mediante el método de firma electrónica de la PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA VALIDART. Es importante para LAS PARTES que firman este documento, tener en cuenta los siguientes aspectos:

Consideraciones:

1. Que la ley 527 de 1999 consagró la firma electrónica como equivalente funcional de la firma manuscrita, dándole la misma validez y efectos jurídicos que la firma manuscrita, siempre y cuando cumpla con los requisitos de confiabilidad consagrados en el Decreto 2364 de 2012 y compilados en el decreto 1074 de 2015 en su capítulo 47, o aquellas normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

2. Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.2.2.47.1. del Decreto 1074 de 2015, para el uso de la firma electrónica se requiere de un acuerdo de voluntades, en el cual se estipulen las condiciones legales y técnicas a las cuales se ajustarán las partes para realizar comunicaciones, efectuar transacciones, crear documentos electrónicos o cualquier otra actividad mediante el uso del intercambio electrónico de datos.

3. Que según lo establece el artículo 2.2.2.47.7. del Decreto 1074 de 2015, se presume que los mecanismos o técnicas de identificación personal o autenticación electrónica según el caso, que acuerden utilizar las partes mediante acuerdo, cumplen con los requisitos de firma electrónica.

Con fundamento en lo anterior, las partes acuerdan las siguientes cláusulas:

PRIMERA-DEFINICIONES: Bajo este acuerdo, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se establece a continuación, sin perjuicio de las demás definiciones contenidas en la ley 527 de 1999, o aquellas normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan:

Acuerdo para uso de Firma Electrónica: Es el presente acuerdo con las modificaciones que se hagan al mismo.

Para efectos de la aplicación del presente Acuerdo para el intercambio de mensajes de datos el siguiente será el alcance y significado de las definiciones relacionadas: a) ***Datos de creación de la firma electrónica***. Datos únicos y personalísimos, que el firmante utiliza para firmar. b) ***Firma electrónica.*** Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente. c) ***Usuario o Firmante.*** Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio o por cuenta de la persona a la que representa. d) ***Mensaje de datos.*** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, SMS, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. e) ***Firma digital***. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación; f) ***Entidad de Certificación.*** Es aquella persona autorizada conforme a lo establecido en la Ley 527 de 1999, facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas naturales o jurídicas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.

Confiabilidad y apropiabilidad de la Firma Electrónica: *La firma electrónica se considerará confiable para el propósito por el cual el mensaje de datos fue generado o comunicado si:*

1. Los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al usuario firmante.

2. Es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, hecha después del momento de la firma.

Parágrafo. Lo dispuesto anteriormente se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de que cualquier persona:

1. Demuestre de otra manera que la firma electrónica es confiable; o

2. Aduzca pruebas de que una firma electrónica no es confiable.

Para los anteriores efectos la plataforma de firma electrónica VALIDART, se estima tanto confiable como apropiado para el fin para el cual el mensaje de datos fue generado y comunicado.

SEGUNDA-OBJETO: Definir las reglas de validez jurídica de la información y las comunicaciones basadas en mensajes de datos para el intercambio de mensajes de datos y del método de firma electrónica vinculada con los servicios que LA EMPRESA le provee a EL USUARIO o FIRMANTE, CLIENTE y/o tercero a través de la herramienta tecnológica VALIDART, con los requisitos de confiabilidad y seguridad consagrados en los artículos 2.2.2.47.4. y 2.2.2.47.8. del Decreto 1074 de 2015, o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

TERCERA.- ACEPTACIÓN DEL ACUERDO Y VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS. La aceptación del presente Acuerdo, para el uso de la firma electrónica el USUARIO FIRMANTE, tendrá lugar cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos: i) Empleo de un mecanismo de aceptación o de un método de firma electrónica, que establezca LA EMPRESA o alguna de las partes en cualquier tiempo. ii) Utilización de cualquiera de los servicios que LA EMPRESA provea a los visitantes o usuarios a través de su sitio web, email, sms o de otros canales informáticos o telemáticos.

PARÁGRAFO. - A partir de la aceptación del presente Acuerdo el USUARIO FIRMANTE manifiesta su consentimiento y autorización expresa para que en la provisión de los servicios LA EMPRESA se utilicen métodos de firma electrónica con pleno valor legal y alcance probatorio conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 compilado en al capítulo 47 del Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

CUARTA.- VALIDEZ DEL MÉTODO DE FIRMA ELECTRÓNICA. El siguiente será el procedimiento que deberá adelantar el originador del circuito de firmado con el o los USUARIOS para firmar la información en forma de mensajes de datos: a) Se debe suministrar, el nombre de quien(es) firmarán el documento, indicativo país, número de teléfono móvil, correo electrónico (según el método de firma elegido) y estos datos serán incorporados en la plataforma como mecanismo de autenticación para la firma de estos. b) La firma electrónica permite realizar acuerdos sin que se requiera para ello la presentación personal, para que las PARTES puedan celebrar acuerdos. c) Para realizar el firmado electrónico de este documento, LAS PARTES aceptan que el TOKEN será el número del teléfono celular (Tarjeta SIM) de cada PARTE; siempre que se requiera firmar un acuerdo entre LAS PARTES, cada PARTE recibirá una llamada telefónica a su número, y para acreditar el mensaje de datos recitará un CÓDIGO VALIDACIÓN de cuatro (4) dígitos que solo conocerá el usuario firmante y este deberá recitar dígito a dígito cuando la plataforma de firma se lo solicite. Este CÓDIGO DE VALIDACIÓN (OTP), será diferente para cada una de LAS PARTES. Igualmente, ésta será válida única y exclusivamente para el trámite que se está realizando y no podrá ser utilizada para trámites futuros. Esto garantiza a cada PARTE, que como poseedor de su teléfono celular y/o Tarjeta SIM, (el cual deberá tener a la mano al momento del firmado), es la única persona que podrá conocer el CÓDIGO DE VALIDACIÓN y por ende, será la única que podrá firmar los acuerdos que realicen entre las PARTES.

PÁRAGRAFO 1. Condiciones de uso del servicio de firmado electrónico con VALIDART

1. Cuando cada PARTE requiera firmar, el sistema VALIDART solicitará al USUARIO FIRMANTE verificar y aceptar los siguientes datos: Nombre completo, número celular y/o correo electrónico (según el método de firma elegido) suministrados por LA EMPRESA o USUARIO creador del proceso de firma, antes realizar el proceso de recitar con su voz el CÓDIGO DE VALIDACIÓN
2. VALIDART, después de ser verificados los datos del firmante, enviará por SMS y/o mostrará por el navegador del dispositivo del USUARIO FIRMANTE el CÓDIGO DE VALIDACIÓN (OTP), el cual deberá ser recitado en la llamada para **confirmar el deseo o voluntad de firmar el acuerdo que está realizando**, en caso de no estar de acuerdo simplemente no recitar el CÓDIGO DE VALIDACIÓN (OTP) o colgar la llamada.
3. Después de ser aceptado el acuerdo de comunicaciones, la información y documentos que se hayan diligenciado, con todos los documentos que se hubieren anexado, se procede a incorporar Una función criptográfica Hash usando la llave privada del certificado digital activo en la plataforma VALIDART, y junto con la llave pública del certificado digital emitido por una entidad de certificación,

se construye una evidencia digital integra o documento en formato PDF, teniendo en cuenta que este proceso forma parte del método de firma electrónica que usan las partes.

4. Posteriormente será entregado, vía email o vía SMS (según el método de firma elegido) en forma íntegra a cada una de LAS PARTES el documento en formato PDF. Este mecanismo reemplaza la presentación física de los documentos que soporten el trámite. La información digitada o recitada y los documentos (imágenes) anexados, será inmodificables luego que las partes hayan firmado, garantizando así la integridad de la información diligenciada.

PARÁGRAFO 2. Modificaciones o cambio de email o de número celular. Por razones de seguridad, la verificación de identidad realizada queda directamente asociada con la identificación de cada una de LAS PARTES - email – tarjeta SIM, por lo tanto, en caso de cambio del correo electrónico (email) o de número celular será indispensable, si alguna de LAS PARTES lo requiere a la otra PARTE, realizar un nuevo proceso de firmado del documento. En caso de no hacer el requerimiento una parte a la otra de volver a firmar el documento seguirá vigente el documento de acuerdo a las condiciones al momento de la firma. Se recomienda especialmente que, en caso de cambio de número o cambio del correo electrónico, se informe a la otra PARTE quien considerará si se deben firmar nuevamente los documentos.

PARÁGRAFO 3. Responsabilidad. Teniendo en cuenta que el firmado electrónico de este acuerdo **SUSTITUYE LA PRESENTACION FÍSICA,** es necesario que cada PARTE lo haga sin delegarlo en ningún tercero; es decir, como al momento de firmar se realiza una llamada telefónica al número celular registrado del firmante, LA PARTE (usuario - firmante), debe ser propietaria y/o usuario de la línea telefónica y quien se encargue de digitar y/o recitar la información a la plataforma de firma electrónica al momento de ser requerida; deben tener en cuenta que la acreditación del contenido y firma del documento o documentos, es efectuada con un CÓDIGO DE VALIDACIÓN (OTP), recitado con la voz y/o digitado y procesada en línea y en tiempo real en el celular (Tarjeta SIM); es responsabilidad exclusiva del firmante, pues es su obligación mantener el control y custodia sobre los datos de creación de la firma, de conformidad con el régimen legal vigente en materia de firma electrónica.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL MÉTODO DE FIRMA ELECTRÓNICA. En virtud del presente Acuerdo el USUARIO o parte firmante acepta y se obliga a cumplir las siguientes reglas en relación con la validez y confiabilidad del método de firma electrónica definido por LA EMPRESA u LA OTRA PARTE 1. Mantener control y custodia sobre los datos de creación de la firma. 2. Actuar con diligencia para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma. 3. Dar aviso oportuno a cualquier persona que posea, haya recibido o vaya a recibir documentos o mensajes de datos firmados electrónicamente por el firmante, si: a) El firmante sabe que los datos de creación de la firma han quedado en entredicho; o b) Las circunstancias de que tiene conocimiento el firmante dan lugar a un riesgo considerable de que los datos de creación de la firma hayan quedado en entredicho.

PARÁGRAFO 1 . Validez legal y confiabilidad del método de firma electrónica. En virtud del presente Acuerdo el USUARIO(S) O PARTE(S) FIRMANTE(S) acepta expresamente que el método de firma electrónica descrito en la cláusula cuarta del mismo cumple todos los requisitos de firma electrónica definidos en el del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 y el artículo 2.2.2.47.4. del Decreto 1074 de 2015.

SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS. LA EMPRESA Y/O PARTES FIRMANTES se comprometen y obligan a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente documento. Asimismo, custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Estas obligaciones se extienden a cualquier fase del tratamiento sobre estos datos que pudiera realizarse y subsistirán incluso después de terminados los servicios. De igual modo, solamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente del USUARIO o PARTE FIRMANTE, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente documento. También se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otro modo comunicar las bases de datos o los datos contenidos en ellas, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que el USUARIO FIRMANTE autorice expresamente la comunicación de los datos a un tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

SÉPTIMA.- MEDIO DE PRUEBA. El USUARIO(S) FIRMANTE(S) acepta(n) que los mensajes de datos que envíe o reciba por medio de la plataforma VALIDART, se aceptan como medio de prueba de las comunicaciones realizadas entre ellos conforme a lo establecido en los artículos 5 al 13 de la Ley 527 de 1999 y en las normas que los adicionen, modifiquen o reglamenten.

De conformidad con lo anterior, las partes acuerdan suscribir el presente documento legalizado mediante el método de firma electrónica de documentos, por lo que, acuerdan el uso de la voz como método y factor de autenticación para el efecto, autorizan su grabación a través de la llamada, la cual, es integrada al documento en el momento de vocalizar el CÓDIGO DE VALIDACIÓN.