

Financiera COMULTRASAN

Informe de
Gestión 2021

Contige
evolucionamos

Informe de **Gestión** **2021**

Este es un reconocimiento a todas aquellas personas que hicieron posible alcanzar excelentes resultados en el 2021: asociados, empleados, delegados, consejeros, aliados y comunidad en general. Nos recuerda los difíciles momentos atravesados por el mundo y el camino de recuperación que hemos estado recorriendo, al tiempo que exalta la pujanza que hizo posible salir adelante de los retos enfrentados.

No significa que todo está hecho, sino que emprendimos con determinación el proceso de renovación. Este es un exigente viaje en un contexto severo, que nos condujo a adaptarnos, transformarnos y responder acertadamente, teniendo en cuenta que las dinámicas laborales y sociales cambiaron de manera coyuntural.

Evolucionar es pensar distinto, y la evolución en el contexto cooperativo nos lleva a comprender y aportar decididamente a la solución de los problemas sociales, haciéndonos más fuertes y más sensibles de la mano de nuestros asociados.

Contigo evolucionamos y seguiremos evolucionando, capitalizando experiencias que nos permitan fortalecernos y aprender, para hacerlo mejor cada día.

Contigo
evolucionamos

Una misión, una visión y unos valores al servicio de las personas y de la colectividad para responder a las necesidades financieras y desarrollo social de los asociados.

Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

Visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la Cooperativa modelo del país con actividad financiera.

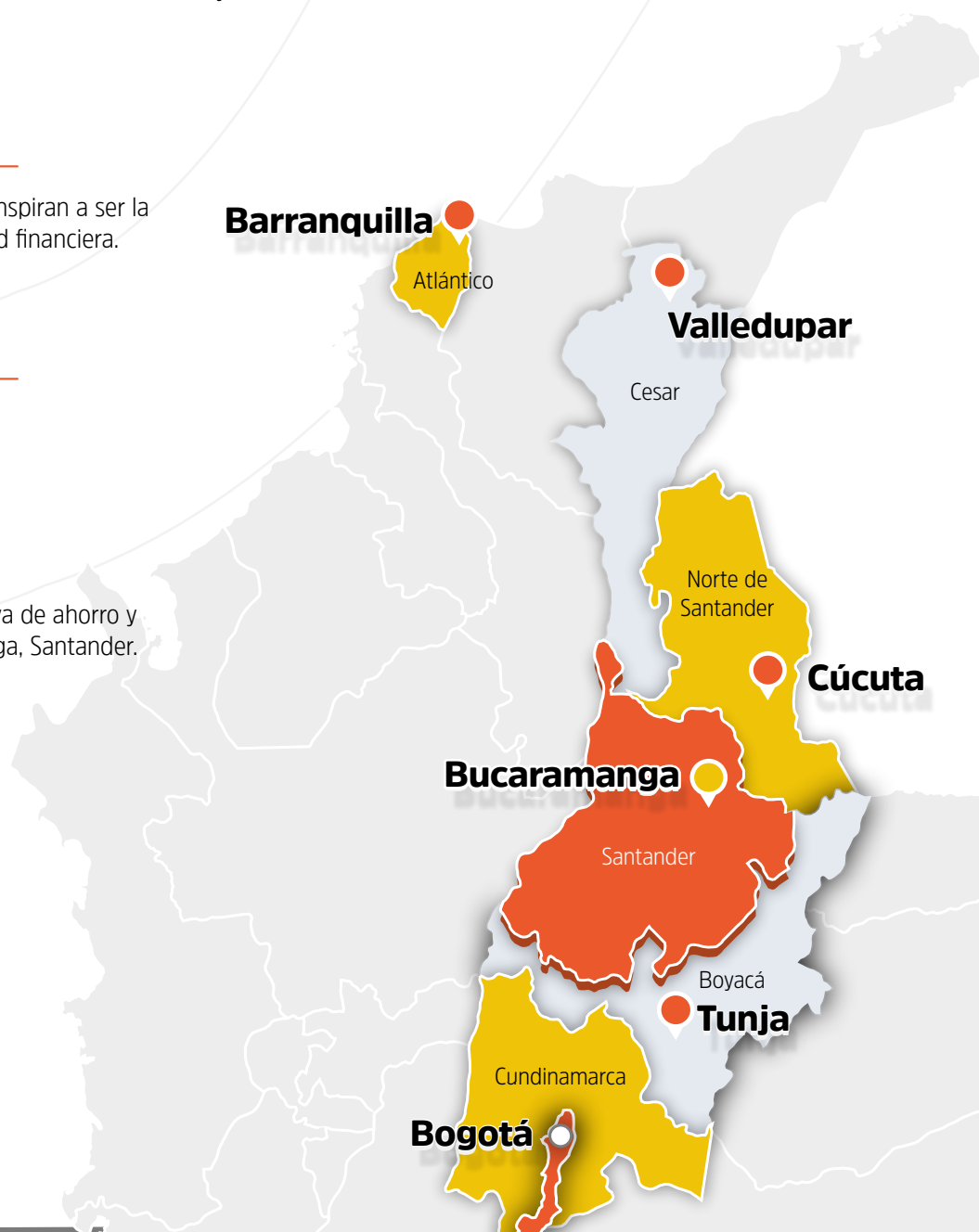
Valores Corporativos

- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral
- Servicio
- Responsabilidad Social

Financiera Comultrasan es una cooperativa de ahorro y crédito con sede principal en Bucaramanga, Santander.

Con presencia en:

- **6 departamentos** de Colombia.
- **53 Agencias** de Ahorro y Crédito.
- **7 Corresponsal** cooperativo.
- **1 Punto Cercano.**
- **2 Servicajas.**
- **2 Cajeros multifuncionales**



Órganos de Administración y Control

Consejo de Administración

Miembros Principales

Hernando Tavera Hernández
Luis Álvaro Mejía Argüello
Fredy Martínez Vega
María Luisa Sandoval Ortiz
José Armando Güiza Saavedra
Jorge Enrique Urón
David Rivera Ardila
Luz Imelda Latorre Contreras
Agustín Herrera de Arcos

Miembros Suplentes

Néstor Raúl Pérez Martínez

José Antonio Medina
Jorge Mario González Rodríguez
Plutarco Huérfano Lemus

Libardo Villamizar Maldonado
Luis Eduardo Pasachoa Camacho
Roberto Enrique Romero Lozano

Junta de Vigilancia

Miembros Principales

Rodrigo Díaz Carvajal
Luís Carlos Mantilla Mantilla
Javier Uribe Motta

Miembros Suplentes

Pedro Jesús Pinto Anaya
Publio Antonio Moreno Caña

Revisoria Fiscal

Revisor fiscal principal

Auditoría & Finanzas
AUDIFIN S.A.S.
Martha Eugenia Ardila Ulloa
Wilson Mantilla Bárcenas
Olga Amanda Pinto Guerrero

Suplente

Investigación, Desarrollo,
Contabilidad Y Finanzas S.A.
Rosa María Martínez Mogollón

Comité de Apelaciones

Miembros Principales

José Fernando Chinchilla
Hernán Saavedra
Jenny Paola Morales Córdoba

Miembros Suplentes

Henry Medina Gómez
Christian Esparza Gaona
Edinsón Suárez Silva

Alta Dirección

Presidenta Ejecutiva - Representante legal | Socorro Neira Gómez

Vicepresidenta Comercial | Luz Mary Blanco Jiménez
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones | Jorge Enrique Carvajal Navas
Vicepresidente Jurídico y Secretario General | Hernán Carreño Gómez
Gerente de Gestión Humana | Javier Quintero Suárez

Índice

	Página
Informe de Gestión 2021	5
Consejo de Administración	7
Carta de la Presidencia del Consejo de Administración	8
Presentación Informe de Gestión Financiera Comultrasan 2021	9
Presidencia Ejecutiva	9
Estructura Financiera	13
Crédito y Cartera	18
Gestión	28
Tecnología y Operaciones	55
Gestión Humana	61
Gestión Social	66
Cumplimiento de Normas	77
Informe de la Junta de Vigilancia	91
Estados Financieros Separados Comparativos 2020-2021	99
Informe y Dictamen del Revisor Fiscal	111
Proyecto de Aplicación de Excedentes 2021	121

Informe de
Gestión
2021

Informe de
Gestión
2021

Financiera
COMULTRASAN

Contigo
evolucionamos





Consejo de Administración

Miembros principales

/ De izquierda a derecha: Luis Álvaro Mejía Argüello, Fredy Martínez Vega, José Armando Güiza Saavedra, Luz Imelda Latorre Contreras, Hernando Tavera Hernández, María Luisa Sandoval Ortiz, Jorge Enrique Urón, David Rivera Ardila, Agustín Herrera de Arcos.

Miembros Suplentes

Roberto Enrique Romero Lozano

Luis Eduardo Pasachoa Camacho

Libardo Villamizar Maldonado

José Antonio Medina

Néstor Raúl Pérez Martínez

Jorge Mario González Rodríguez

Plutarco Huérfano Lemus

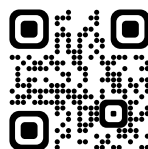
El consejo de administración es el organismo permanente de gobierno subordinado a la dirección y políticas de la asamblea general de delegados. Es el encargado de guiar y dirigir la Cooperativa al logro del objeto social, tomando las medidas que sean necesarias, para el buen gobierno de la institución como aporte importante a la gobernabilidad corporativa. Está integrado por nueve miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea general de delegados para periodos de tres, dos, y un año, conforme a la previsto en los estatutos sociales.



Hernando Tavera

Presidente del Consejo de Administración

Escanea para ver
la entrevista.



«« **Sostenibilidad institucional,** una apuesta por la solidaridad »»

Superadas las pruebas más difíciles que nos fortalecieron como equipo, surgen retadoras oportunidades de crecimiento.

Nuestra sólida trayectoria, los principios cooperativos, los valores de solidaridad y la ayuda mutua fueron el soporte definitivo para avanzar, cambiar de perspectiva, adaptarnos e innovar. Nos correspondió repensarnos y ser resilientes ante la adversidad, lo cual nos animó a dar un paso adelante con la creatividad y pujanza que siempre nos ha caracterizado.

¡Eso es evolucionar! Generamos iniciativas que priorizaron el beneficio de los asociados frente a los ingresos de la institución, ofreciendo cada día el mejor servicio. En respuesta, nos sorprendió de forma grata la férrea confianza de quienes cuentan con la cooperativa como su aliado financiero, expresada en los importantes resultados de la gestión de todo un equipo que realizó esfuerzos extraordinarios, para no afectar las operaciones y seguir brindando soluciones financieras en el momento que más lo necesitaban los asociados y la sociedad.

Como presidente del Consejo de Administración expreso mi complacencia, y la de mis compañeros consejeros, ante los importantes avances del 2021, fruto de la acertada toma de

decisiones en equipo. El Consejo de Administración, como máximo órgano que establece el direccionamiento estratégico de la cooperativa a la luz de lo establecido en la Asamblea General, y propende por el estricto cumplimiento de los estatutos y las normas que nos regulan, ratifica su apuesta por el desarrollo social y el bienestar de nuestros asociados.

Aspiramos pasar a la historia de nuestra institución como un Consejo que fue capaz de atender las necesidades para que Financiera Comultrasan no solo se sostenga, sino que siga creciendo como lo ha venido haciendo a lo largo de los 21 años dedicados al ahorro y crédito.

Seguimos evolucionando, con el compromiso de moldear un futuro prometedor, en pro de las generaciones que ya nos acompañan, y cautivando a los más jóvenes con los valores del cooperativismo, para que se sumen como los próximos líderes que reciban y lleven en alto las banderas de la solidaridad.

Presidencia ejecutiva **Informe de Gestión 2021**

Apreciados delegados, asociados y comunidad:

Pensar en lo unimaginable, en escenarios desconocidos y en cambios que, proyectados a mediano plazo, debían resolverse de inmediato, superando nuestra capacidad de asombro, nos llevó a repensarnos para evolucionar; inmersos en una situación atípica cuyo terreno de juego no tenía caminos claros y estaba colmado de competidores.

Todo un desafío para un equipo humano, pues exigía analizar las circunstancias y dirigir los esfuerzos hacia respuestas contundentes a pasos acelerados. Nos encontrábamos en medio de un contexto adverso: la amenaza de nuevos picos de contagio, las manifestaciones a causa del proyecto de reforma tributaria en el país, el informe de Naciones Unidas que señala a Colombia por tener el mayor número de desplazados internos en el mundo, la escasez global de materias primas, la fuerte devaluación del peso colombiano frente al dólar, entre muchos más.

En respuesta, asumimos con decisión, focalizar los esfuerzos en el asociado como ser humano, en su faceta familiar, social y económica para trascender a la comunidad. Nuestro objetivo primordial fue afinar la capacidad de escucha al asociado, conocerlo mejor para brindar asesoría y acompañamiento con productos y servicios ajustados a la nueva realidad: simples, de fácil acceso, oportunos, contando con diversos canales digitales y tradicionales que les sirvieran de impulso para recomenzar y sobreponerse a las dificultades.

/ Un recorrido en cifras por nuestros principales logros

Quiero compartirles los resultados que alcanzamos como equipo, y que a su vez nos sorprendieron pues fueron mejores de lo que se esperaba, evidenciando que el rápido aprendizaje conjunto demostró las capacidades del talento humano de la cooperativa; así, Financiera Comultrasan cerró el año fortalecida, ratificándose como la primera cooperativa de ahorro y crédito del país en activos y número de asociados.

La cooperativa se ha adaptado a la nueva realidad económica y social, gracias a los ejes fundamentales en los que se sustenta la estrategia de la organización: el **talento humano**, la **tecnología** y la **comunidad**, donde el asociado se constituye en el foco principal que inspira el accionar cooperativo.

En **talento humano**, el bienestar de sus colaboradores y su familia, es una prioridad para la cooperativa. Por esto, gracias a los resultados positivos observados durante el año 2021, se retornaron los beneficios extralegales (retorno por productividad, primas extralegales, bonificación de vacaciones, entre otros) y



se implementaron beneficios adicionales que hacen parte del salario emocional, tales como: día de cumpleaños libre remunerado, más días de vacaciones por la no contabilización de los sábados, promoviendo espacios de integración con sus seres queridos, quienes también hacen parte de la gran familia Financiera Comultrasan. Todo lo anterior, conlleva a fortalecer el compromiso con nuestra cooperativa, trabajando en equipo para lograr los mejores resultados.

De igual forma, en el ámbito **tecnológico** pudimos reinventarnos y con trabajo en equipo, avanzar en nuevas tecnologías como: inteligencia artificial, movilidad, computación en la nube, analítica, sistematización de procesos y biometría, entre otras, permitiendo continuar con la búsqueda y reto de lograr una experiencia memorable.

Avanzamos en proyectos que permitieron tener nuevas funciones en la app móvil, transferencias ACH, fortalecer los servicios de Fibot asistente virtual que está disponible en la página web y WhatsApp, permitir ejecutar procesos de vinculación y constitución de productos de captación en campo, entre muchos más.

Un paso que nos enorgullece y representa grandes oportunidades, fue la puesta en marcha de nuestro Data Center, el primero en Santander y uno de los únicos 10 con los que se cuenta en el territorio nacional. Su calidad fue ratificada con la certificación internacional TIER III en diseño y construcción; este hará posible que sigamos avanzando, proyectando y fortaleciendo la cooperativa en el ámbito tecnológico, para generar soluciones cada vez más ágiles y de fácil uso para nuestros asociados.

A nivel de **comunidad** en el año 2021 la Financiera Comultrasan avanzó con iniciativas de promoción, prevención y cuidado de la salud, cultura, medio ambiente y deporte, encaminadas a elevar las condiciones de vida de comunidades donde hace presencia.

De igual forma, continuó apoyando a los asociados a través de beneficios financieros directos superiores a los **\$6.000 millones** de pesos, que impactaron a más de **142.000** cooperados; recursos orientados a mejorar la accesibilidad a los servicios, flexibilizar sus planes de pago, reducir los costos en sus transacciones, y apoyarlos en la evolución de sus proyectos y emprendimientos.

En el 2021 los excedentes netos superaron los **\$46 mil millones de pesos**, —uno de los mejores en los últimos cinco años de la cooperativa— evidenciando la buena gestión en los costos y gastos administrativos, así como el trabajo realizado en la recuperación de cartera, que permitió reducir los índices de cartera vencida y en riesgo. Estos destacados resultados permitirán seguir fortaleciendo patrimonialmente en la cooperativa y robustecer el trabajo social que desarrolla la institución orientada a sus asociados y comunidad en general.

La entidad logró mejorar la productividad en la colocación de créditos, registrando un crecimiento de cartera de **\$78.583 millones de pesos**, el mejor incremento reportado en los últimos años. En los depósitos el aumento fue de **\$42.812 millones de pesos**, un resultado importante, teniendo en cuenta las bajas tasas de interés para los inversionistas.



Gracias a lo anterior, sumado al esfuerzo y desempeño de todos los canales comerciales, y alineados con las disposiciones del Consejo de Administración, se cumplió de forma positiva con la mayoría de variables del presupuesto institucional.

Se destaca la articulación, el eficiente trabajo realizado con la Superintendencia de Economía Solidaria y el apoyo desde el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal en la implementación de normas en el sector cooperativo enfocadas principalmente al fortalecimiento de los riesgos, las buenas prácticas financieras y de buen gobierno, lo que ha llevado a tener cada día un sector más competitivo.

Nos inspira continuar trabajando para alcanzar retos como: finalizar la actualización del plan estratégico prospectivo, en concordancia con la nueva realidad económica y la ampliación de la cobertura de la entidad presupuestada, dada la incertidumbre sanitaria presentada en el año.

/ Una mirada a los hitos del pasado, para seguir con paso firme hacia el futuro

El 2021 se caracterizó por ser un periodo de recuperación económica. En el mundo, los sectores productivos se reactivaban en la medida que disminuían los ritmos de contagio y avanzaban los esquemas de vacunación. No obstante, la aparición de nuevas variantes del virus ha generado incertidumbre en el mercado sobre la celeridad con la que se podrá superar la pandemia y limita la apertura total de los sectores económicos.

Para el 2022 existen retos en el campo económico como son: la recuperación de los niveles de empleo, estabilizar la inflación y lograr un equilibrio entre el cambio de postura monetaria y el crecimiento de la economía.

Se observa en la tabla anexa que, según las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, el 2021 fue un año de recuperación general y para el año 2022 se espera que el crecimiento continúe siendo positivo, pero que se establezca a los niveles observados antes de pandemia.

/ Últimas proyecciones de crecimiento de Perspectivas de la economía mundial

Región	2020	Estimación	Proyección
		2021	2022
Producto Mundial	-3,1%	5,9%	4,9%
Estados Unidos	-3,4%	6,0%	5,2%
Zona Euro	-6,3%	5,0%	4,3%
Alemania	-4,6%	3,1%	4,6%
Francia	-8,0%	6,3%	3,9%
Italia	-8,9%	5,8%	4,2%
España	-10,8%	5,7%	6,4%
Japón	-4,6%	2,4%	3,2%
Reino Unido	-9,8%	6,8%	5,0%
Rusia	-3,0%	4,7%	2,9%
China	2,3%	8,0%	5,6%
India	-7,3%	9,5%	8,5%
América Latina y el Caribe	-7,0%	6,3%	3,0%
Brasil	-4,1%	5,2%	1,5%
México	-8,3%	6,2%	4,0%
Colombia	-6,8%	9,7%	4,3%

Fuente: Perspectivas de la economía mundial, octubre de 2021, Fondo Monetario Internacional.

Se proyecta que la economía mundial crezca **5,9%** en 2021 y **4,9%** en 2022. Los ritmos de crecimiento económicos se han visto afectados por los trastornos en las cadenas de suministro en el mundo, así como por el surgimiento de variantes más contagiosas del virus. Para América Latina y el Caribe se estimaba un crecimiento del **6,3%** en 2021 y un **3%** para el 2022. La región se verá favorecida por el incremento en el precio de las materias primas, lo cual impulsará las exportaciones de bienes y servicios de la región.

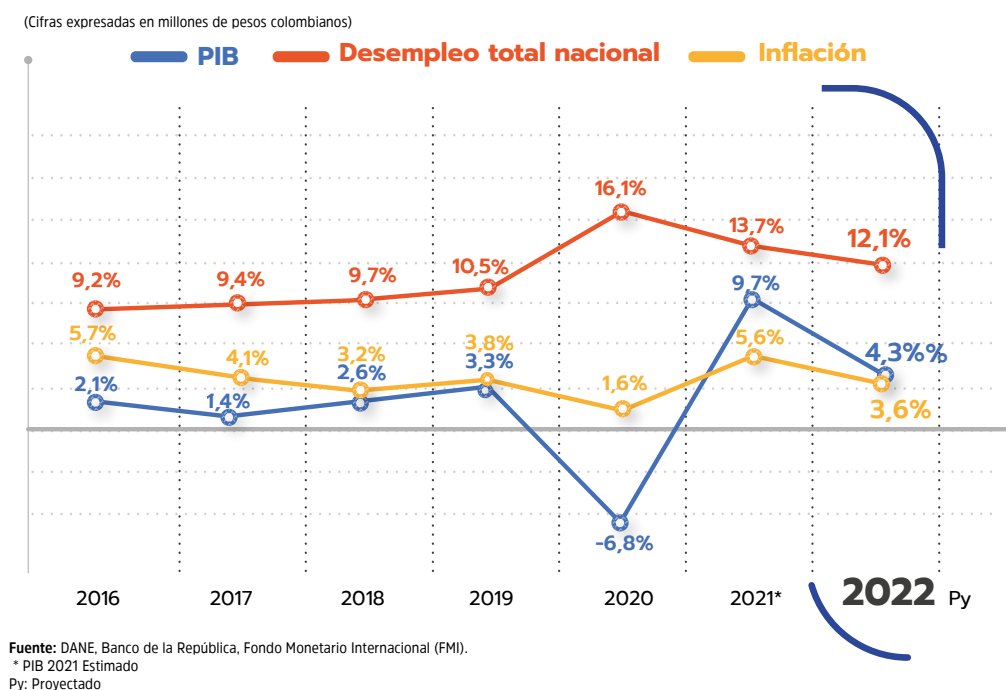
En el año 2022, la economía dependerá, en gran medida, de la capacidad de las políticas monetarias de los emisores de cada región, para controlar la inflación sin afectar la dinámica de recuperación económica.

/ El panorama del país

La economía colombiana presentó un repunte importante durante el 2021, con un crecimiento estimado de **9,7%**, logrando un producto interno a niveles registrados antes de pandemia, jalonado principalmente por el consumo de los hogares.

Se espera para el 2022 la moderación en el ritmo de crecimiento, una vez se diluya el efecto rebote ocasionado por la recesión observada en el 2020, logrando un incremento del **4,3%**. Aun así, se proyecta que Colombia registre uno de los mejores crecimientos en la región de América Latina.

/ Variables macroeconómicas economía colombiana



El avance de la vacunación y su efecto en la reducción sistemática de los contagios permitió alivianar las medidas de restricción, dando lugar al retorno a las actividades en todos los sectores económicos y a una mayor movilidad de personas. Esto a su vez generó un incremento en el gasto de los consumidores, producto de los excesos de ahorro durante la pandemia y de los programas de apoyo gubernamentales.

El aumento en la demanda impactó significativamente la inflación, puesto que la oferta no ha podido responder al mismo ritmo, generando presiones hacia el aumento de los precios. La inflación del país cerró el 2021 en **5,62%**, la más alta de los últimos cinco años. Esta presión inflacionaria llevó a que el Banco de la República subiera su tasa de interés, cerrando el 2021 en el **3%**. Se estima que en el 2022 continúe el incremento de la tasa de interés de política monetaria hasta que la inflación retorne al rango meta entre el **2%** y el **4%**.

Al finalizar el año 2022, se espera que la inflación se ubique en el **3,6%**, con una tasa de interés cercana al **5%**.

Por otra parte, los indicadores de empleo en el país se están recuperando a un ritmo más lento que el crecimiento económico y se cree que sólo se conseguirá llegar a tasas de ocupación y empleo prepandemia a mitad de 2023.

Al cierre del 2021
la tasa de interés
cerró en el **3%**

Estructura Financiera

Destacados resultados ante la nueva realidad económica

El 2021 es un año de balance positivo para Financiera Comultrasan, enmarcado en una nueva realidad económica que nos ha dejado la pandemia, caracterizado por un entorno que se mantiene con alta incertidumbre a nivel económico, sanitario y social. De la mano de nuestros asociados, logramos importantes avances en la mayoría de las variables financieras de la cooperativa.

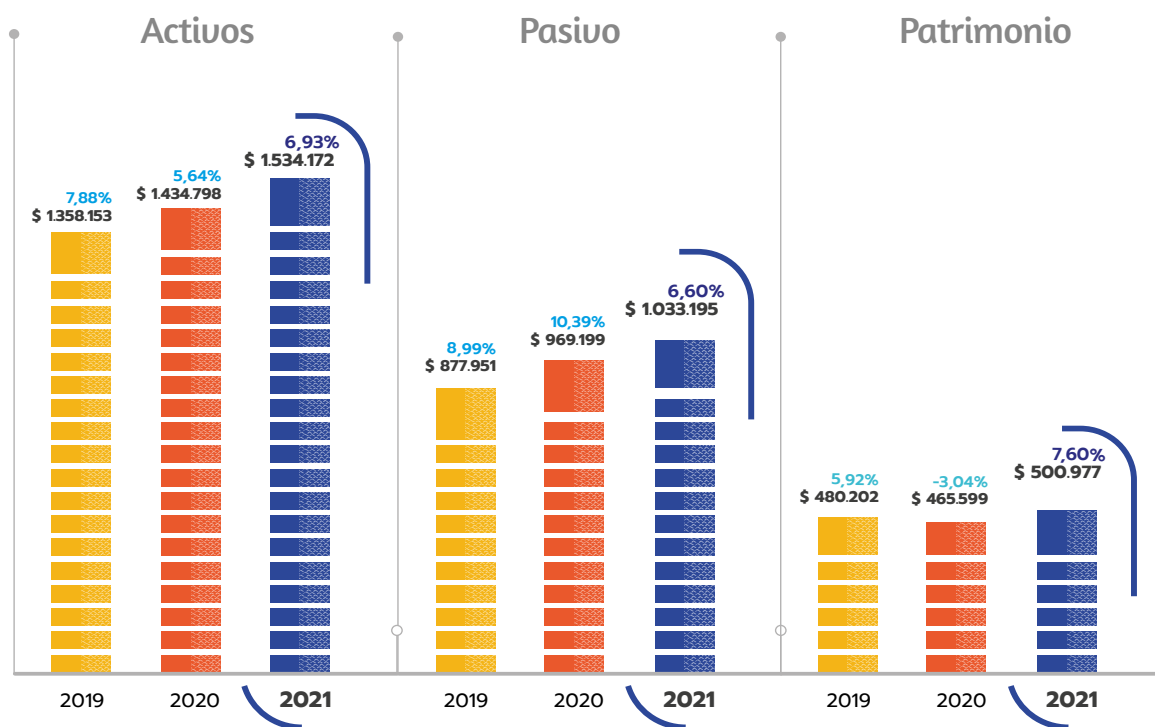
Los tres principales componentes de la estructura financiera de la entidad registraron un crecimiento equilibrado.



/ Activo, Pasivo y Patrimonio

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

El activo cerró el año 2021 con un saldo por más de **\$1 billón 534 mil millones de pesos**, equivalente a un crecimiento del **6,93%**. El principal activo de la cooperativa es la cartera de crédito, la cual registró un crecimiento del **6,38%**, correspondiente a **\$78.583 millones**, ubicándose entre los mejores incrementos de los últimos cinco años, superando gratamente las expectativas presupuestales. En este aspecto, se brindaron recursos a través de las operaciones de crédito, enfocados principalmente en apoyar los sueños de los asociados, empleados y pensionados, así como los proyectos de emprendedores microempresarios y jalonamos el fortalecimiento del sector agropecuario en convenio con Finagro.

Otro componente importante del activo es la liquidez, la cual representa el colchón de recursos para garantizar la correcta y oportuna disponibilidad con la cual se atienden las diferentes operaciones monetarias de la cooperativa. Al cierre del año, se refleja un total de activos líquidos por valor de **\$203.756 millones**, equivalente al **22,51%** del total de depósitos de la institución, caracterizándose por su disponibilidad inmediata o máximo en un periodo de hasta 90 días. De acuerdo con lo anterior, el **82%** de los activos líquidos corresponden a Fondo de liquidez, los cuales son de uso restringido determinados para un fin específico, finalizando el año con un valor de **\$166.495 millones**, equivalente al **18,39%** del saldo total de los depósitos.

Complementando la liquidez de la entidad se encuentran las inversiones, las cuales finalizaron el año 2021 con un saldo de **\$136.968 millones**, equivalente al **15,13%** de los depósitos. El objetivo de estos recursos es rentabilizarlos

mientras se requiere su utilización para apalancar los proyectos y requerimientos del flujo de efectivo de mediano plazo.



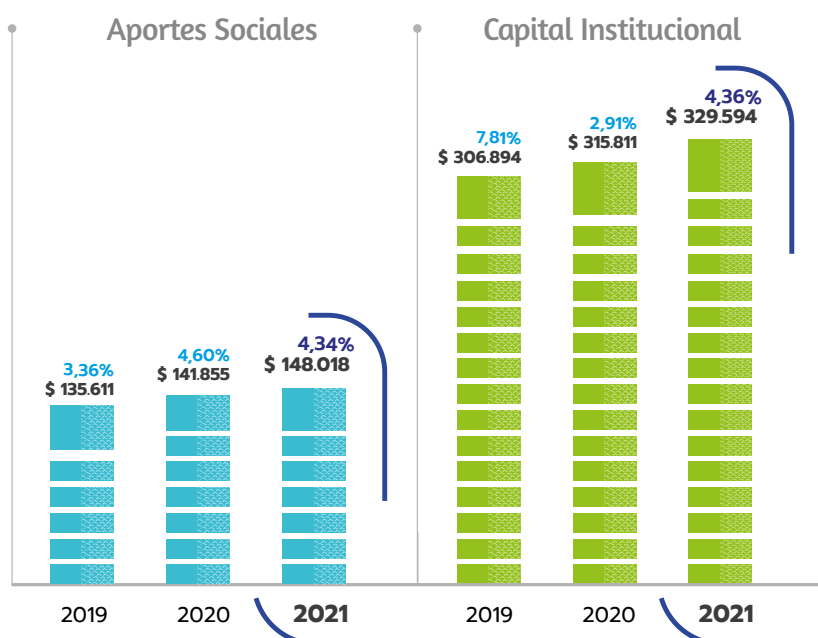
Por otra parte, el pasivo de la cooperativa se ubicó en **\$1 billón 33 mil millones**, presentando un crecimiento del **6,60%**, equivalente a **\$63.996 millones** en el año 2021. Lo anterior, impulsado principalmente por el incremento de los depósitos en **\$42.812 millones**, con una variación positiva en el año de **4,96%**. Esto último refleja la confianza de los asociados hacia la entidad, al continuar creciendo y apoyando las iniciativas de los emprendedores a través del crédito, sumado a la labor social en las comunidades donde hacemos presencia.

Una de las principales fortalezas financieras de la cooperativa es su patrimonio, el cual registró un crecimiento del **7,60%** cerrando el año 2021 con un saldo de **\$500.977 millones de pesos**.

/ Aportes Sociales y Capital Institucional

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



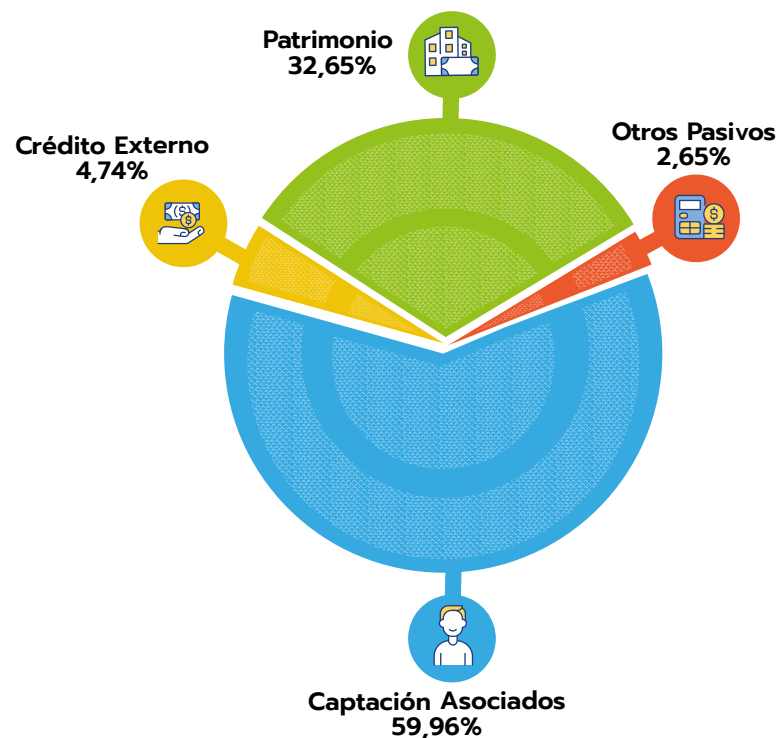
Dentro del patrimonio es importante resaltar los aportes sociales que presentaron un crecimiento de **4,34%** (incluida la revalorización de aportes) ubicándose en **\$148.018 millones**; y el capital institucional que cerró el año en **\$329.594 millones** con un incremento del **4,36%**.

Nota: El capital institucional está compuesto por: reserva protección de aportes, fondo amortización de aportes, aportes readquiridos, el 30% del excedente, resultados acumulados por adopción NIIF por primera vez y otro resultado integral.

Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

La solidez financiera de la cooperativa se sustenta en la estructura de las fuentes de fondeo del activo, en las que la captación de los asociados se erige como el principal aportante al crecimiento de la institución, participando con el **59,96%**. En segundo lugar, está el patrimonio con un **32,65%**. El crédito externo es la tercera fuente de fondeo del activo con un **4,74%**, representado principalmente en los créditos con entidades de redescuento como Finagro para el apoyo al sector agropecuario y Bancoldex para impulsar el sector microempresarial.

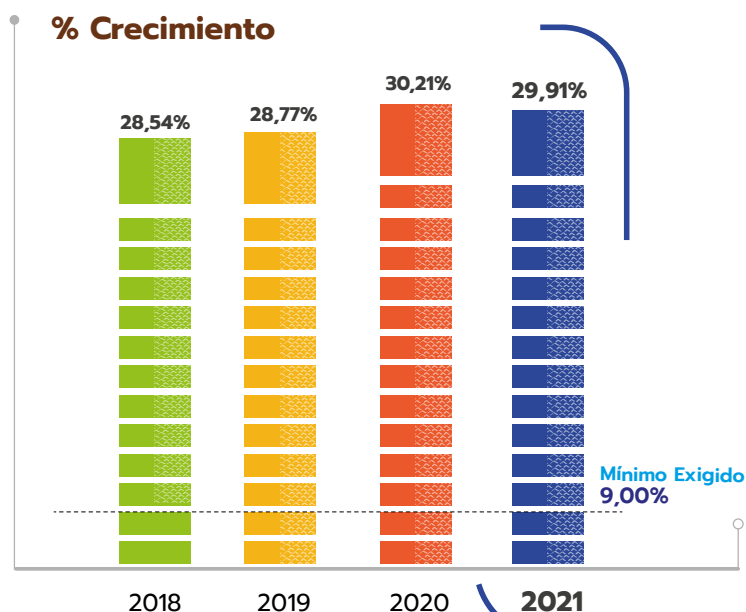
/ Fondeo del Activo



	Patrimonio	32,65%
	Otros Pasivos	2,65%
	Captación Asociados	59,96%
	Crédito Externo	4,74%

Fuente: estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

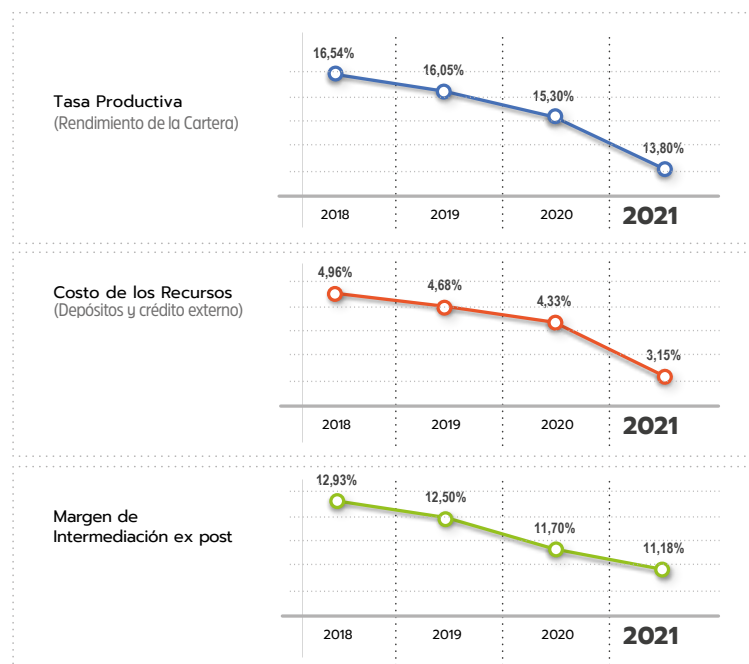
/ Margen de Solvencia



Otra de las fortalezas financieras de la cooperativa se refleja en su indicador de margen de solvencia, ubicado en **29,91%**, superando ampliamente el mínimo exigido por los entes de regulación y control (**9%**).

Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

/ Tasas de interés y margen de intermediación



Fuente: cálculos Gerencia Financiera.

De todo lo anterior, se reflejan los excedentes netos del año 2021, superiores a los \$46 mil millones de pesos, ubicándose dentro de los mejores resultados registrados en la historia de la cooperativa. Lo anterior es fruto de la buena gestión en los costos y gastos administrativos, así como el menor deterioro de cartera que permitió disminuir el gasto de provisión. Así mismo, es oportuno resaltar el trabajo en equipo de todos los comerciales, alineados y apoyados por las áreas administrativas, bajo el liderazgo y direccionamiento de la Presidencia Ejecutiva y el Consejo de Administración. Estos logros permitirán continuar con las buenas prácticas financieras del fortalecimiento patrimonial de la cooperativa y retribuir a los asociados su apoyo y confianza a través de la revalorización de aportes; así mismo, estos destacados resultados permitirán consolidar en el año 2022 a diversos programas sociales -canalizados a través de nuestros Fondos Sociales- todo ello en el camino del fortalecimiento del tejido social.

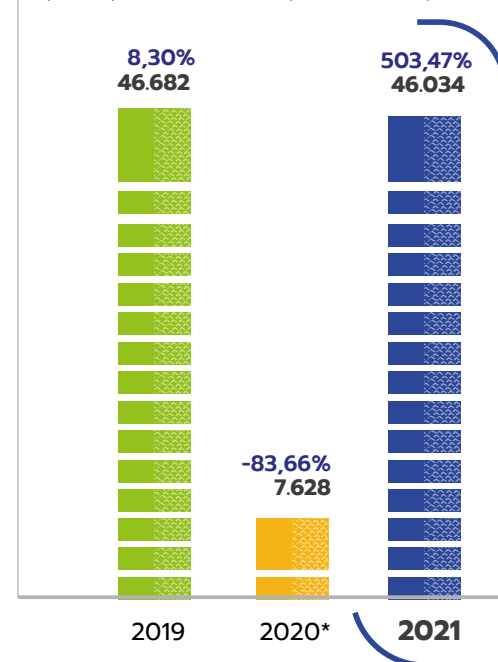
Gracias a los resultados obtenidos, reflejados en el buen desempeño operacional, institucional y financiero —así como en la calidad gerencial, el soporte tecnológico de la cooperativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales— la calificadora de riesgos Value and Risk Rating ratifica a la cooperativa durante el 2021 en el rango más alto de grado de inversión, con una calificación **AA+ (Doble A Más)** a la Fortaleza Institucional, **AA- (Doble A Menos)** para la deuda de largo plazo y **VrR 1-** para la deuda de corto plazo.

En el año 2021 es importante resaltar la gestión realizada en la administración de las tasas de interés, donde se brindaron portafolios de crédito a tasas accesibles, buscando beneficiar a nuestros asociados con cuotas cómodas y ajustadas a la nueva realidad económica, con el objetivo de dinamizar la inversión de los microempresarios, el crecimiento del sector agropecuario y los cumplimientos de los proyectos de los empleados y pensionados. Así mismo, para nuestros asociados ahorradores, mantuvimos tasas competitivas para sus recursos, por encima del promedio del sector financiero. Con lo anterior, la disminución controlada en el margen de intermediación fue asumida por la cooperativa como una estrategia para fomentar el desarrollo financiero de nuestros asociados.

/ Excedentes

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos gerencia financiera.

*Excedente impactado por la provisión de cartera producto de los alivios entregados durante el periodo de cuarentena por la pandemia.



Crédito y Cartera

Conectados contigo

Porque estamos convencidos que detrás de cada operación no hay un número, sino una persona cargada de sueños, este año seguimos trabajando por contribuir al logro de cada uno de ellos y darle solución a la adversidad desde la conexión y la empatía.



/ Rostros Financiera Comultrasan

Detrás de cada cifra hay cientos de seres humanos con metas por cumplir, familias por cuidar, negocios por impulsar y sueños por materializar. Nos conectamos con ellos para evolucionar juntos:

La confianza de nuestros asociados, unida al optimismo y resiliencia de la cooperativa para convertir lo ocurrido en 2020 en fuerza inquebrantable durante 2021, hizo posible traducir incertidumbre en expectativas y metas cumplidas. Se tomó el aprendizaje de lo vivido para seguir fortaleciendo procesos, productos y políticas de cartera enfocadas en el bienestar de nuestros asociados, a través de la entrega de beneficios cooperativos directos con un impacto relevante en la vida y crecimiento de cada uno de ellos.

Evolucionamos hacia la aplicación de un lenguaje de sentimientos, conscientes de lo que representa un trato cercano, empático, de escucha y comprensión para nuestros asociados, complementados con los tres puntos que siguieron caracterizando cada uno de nuestros pasos: la facilidad, la movilidad y la velocidad en nuestra gestión.

Dicha cercanía, nos permitió diseñar propuestas de normalización de cartera, verdaderamente ajustadas a las necesidades de nuestros cooperados; ratificando el compromiso social, al lograr un equilibrio entre la recuperación de cartera y la sostenibilidad económica de los asociados.

Fortalecimos nuestra vocación social, al generar mayor acceso y facilidad en el servicio de crédito, ampliar las zonas de influencia, flexibilizar requisitos, incorporando tecnología de punta y reducir costos y tasas de interés.

“Yo me dedico a vender artesanías, es una tradición de familia desde hace 50 años y yo tengo 25 de estar aquí en la plaza vendiéndolas. He solicitado muchos créditos para impulsar mi negocio, sacar a mis tres hijas adelante; ya les di estudio pues son profesionales.



Escanea el código para ver la entrevista.

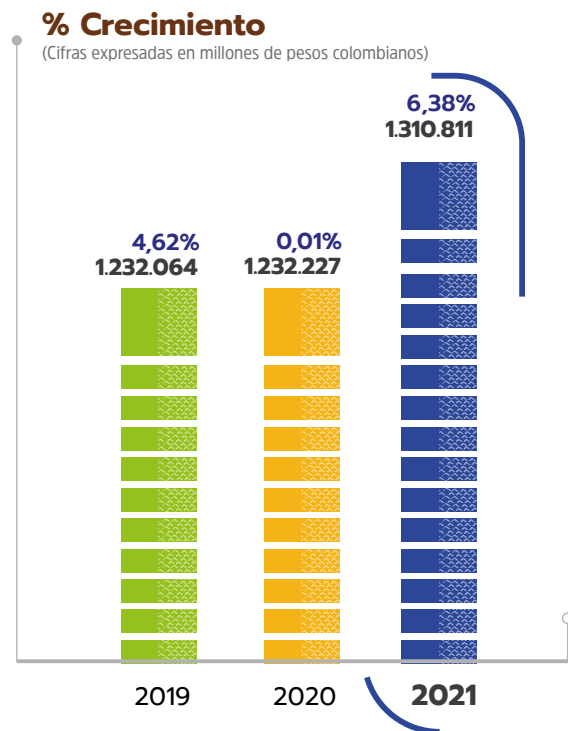
Durante la pandemia, me sentí agobiada porque estaba muy endeudada con Financiera Comultrasan, pero gracias a los beneficios pude pagar en cuotas y ya estoy trabajando otra vez, estoy bien. Gracias a Dios, la cooperativa me dio ese apoyo.

Financiera Comultrasan es una entidad muy buena porque ayuda a los microempresarios, a mí me ha ayudado mucho, yo soy socia desde 1979. **”**

**Olga
Torres Garcés**
Vendedora de artesanías



/ Evolución Saldo Total de Cartera



Comprometidos con nuestra misión social de apoyar la ejecución y consolidación de los proyectos y expectativas económicas de nuestros asociados, Financiera Comultrasan otorgó más de **65.700 soluciones crediticias** por un valor superior a los **\$985.400 millones**.

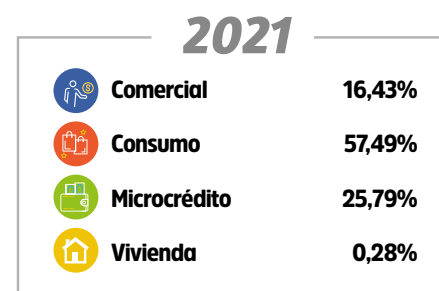
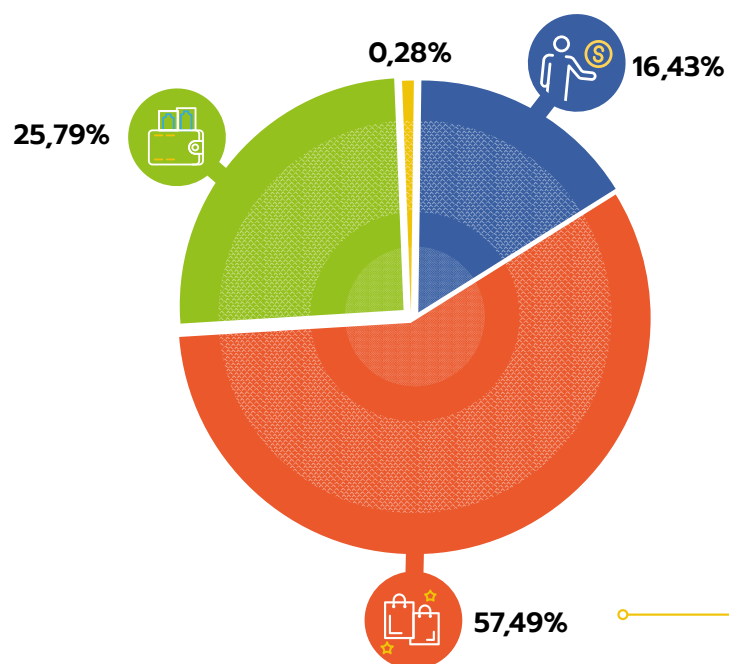
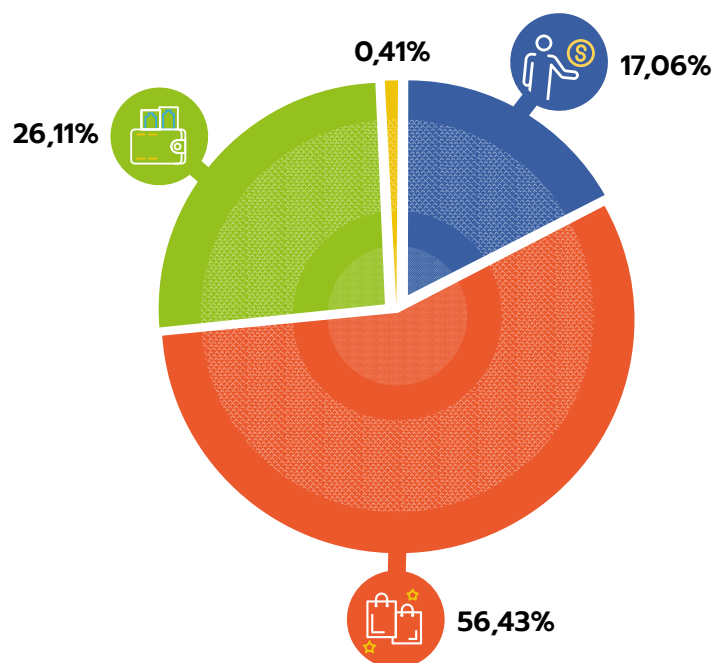
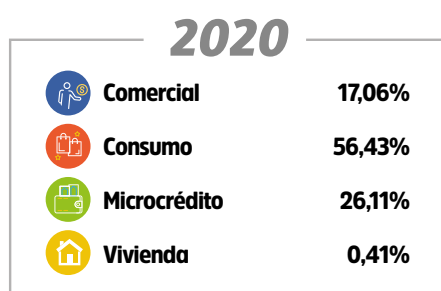
La confianza de nuestros asociados y el compromiso de la cooperativa fueron más fuertes que las circunstancias adversas, permitiendo lograr un aumento del **6,38%** en el saldo de cartera, un crecimiento de **\$78.583 millones**. Estos recursos permitieron financiar las necesidades de capital de trabajo, compra de activos, vivienda, estudios, salud, turismo, recreación, así como impulsar nuevos proyectos y emprendimientos de nuestros asociados.

Destacamos en este año, que apalancamos los sueños de **19.848 asociados** a los cuales se les otorgó crédito por primera vez en 2021 por **\$256.559 millones**, e igualmente apoyamos la financiación de las metas de nuestros asociados más jóvenes con **edad hasta 28 años**, desembolsando recursos por un **valor de \$35.734 millones**.

Fuente: Gerencia de contabilidad e Impuestos.



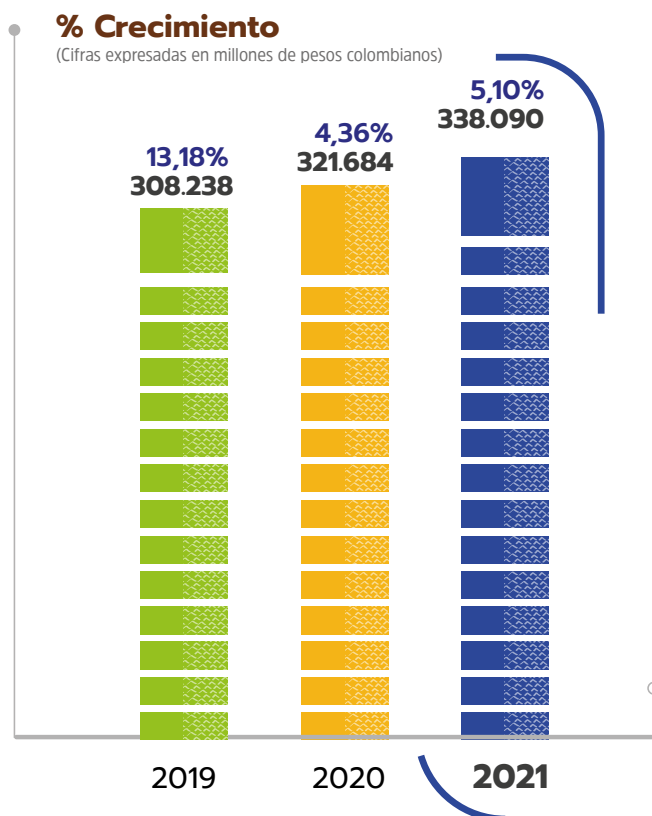
/ Cartera por modalidades



Fuente: Gerencia de contabilidad e impuestos.

Dando continuidad a nuestra estrategia social de priorizar el otorgamiento de recursos, para posibilitar el crecimiento económico de microempresarios, jóvenes, pequeños y medianos productores, y satisfacer necesidades de consumo de menores cuantías; la cartera de clasificación microempresarial y consumo participa en el **83,28%** del total de la cartera de la entidad, un incremento de **74** puntos básicos comparativamente con las cifras registradas al cierre del 2020, mientras que la cartera de clasificación comercial aparece en menor proporción con el **16,43 %** frente al 2020.

/ Evolución saldo Cartera Segmento Microempresarial



Fuente: Gerencia Financiera.

/ Crédito para microempresarios

Ratificamos nuestro compromiso con el impacto social generado a través de la contribución al fortalecimiento económico de los microempresarios, quienes son un motor fundamental para la recuperación económica del país y para el bienestar de miles de familias, con el desembolso de recursos durante este año **por \$216.092 millones**.

Destacamos que, de **107.170** asociados con crédito vigente, el **42,94%** son microempresarios y el **21,29%** son mujeres microempresarias.

Impactamos de manera directa a los asociados con beneficios cooperativos directos como: la eliminación del cobro de la comisión autorizada por el Gobierno Nacional, por los gastos operativos incurridos en la gestión de los créditos denominada Comisión Mipyme; se mantuvo el no cobro de gastos por estudio de crédito y registramos una de las tasas de interés más bajas del mercado financiero. Así, la cooperativa ha demostrado su compromiso por el bienestar de quienes confían en ella como aliado y trabaja para reducir todo lo que representa costos para ellos, aunque esto signifique un impacto en los ingresos de la institución.

“Financiera Comultrasan me ha acompañado en la cuestión de mi fábrica, paso a paso, he tenido los créditos siempre que los he solicitado. He podido avanzar en mi negocio y mi vida personal. Describo a Financiera como una cooperativa que apoya económicamente a los microempresarios. Uno siente el apoyo para iniciar una pequeña o gran empresa; creo que es muy bueno.

Yo empecé con muy poco y por medio de los créditos he adquirido mi transporte, he arreglado mejor mi negocio, he conseguido otras cosas que necesitaba para seguir produciendo. La cooperativa siempre ha estado ahí a mi lado, cuando he solicitado un crédito, vienen y me visitan, hacen prácticamente todo por uno, no he tenido ningún inconveniente por eso.”

Hernando Martínez
Microempresario

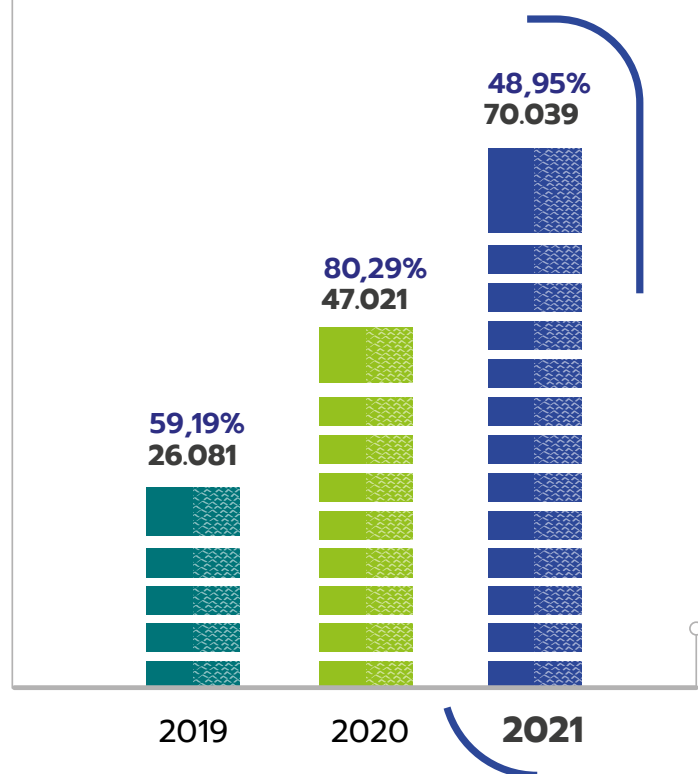


Escanea el código para ver la entrevista.

/ Evolución saldo Cartera Agropecuaria (FINAGRO)

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia Financiera.

Iván Jerez Agricultor

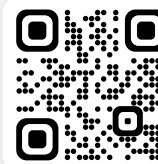


“

Me dedico a la finca, nací en el municipio de Tona, en la vereda Caragua Alto, hace 35 años vivía allá con mis papás y teníamos una finca cafetera. Toda la vida me he dedicado al café, hace más de 35 años me vine para Guarumales y hasta el momento he cultivado solo café.

Los beneficios que me ha dado Financiera Comultrasan han sido muy buenos, porque gracias a Financiera y sus asesores, hemos solicitado créditos, nunca nos los han negado; con esos créditos hemos puesto a producir más la finca, hemos arreglado y comprado abonos. Son créditos con intereses muy económicos, no se demoran y los desembolsan rápido.

La finca ha evolucionado muy bien porque está produciendo al 100%, ha sido de gran bendición para nosotros trabajar con Financiera Comultrasan. Eso es lo que necesitamos, que las entidades nos apoyen a nosotros los campesinos. ”

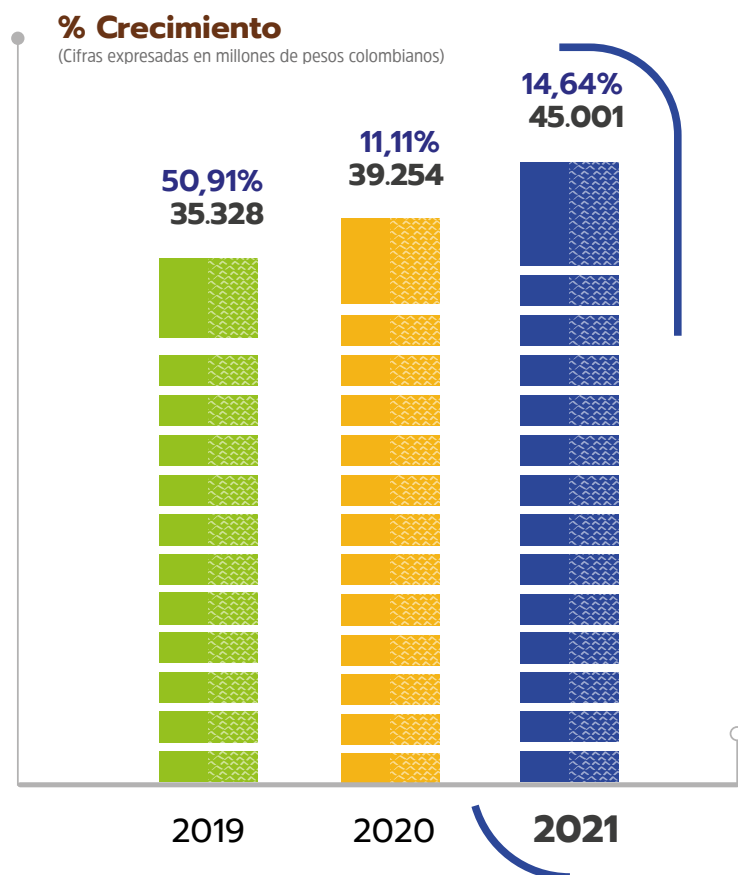


Escanea el código para ver la entrevista.

/ Crédito agropecuario

Mantuvimos la alianza estratégica con Finagro, mediante la cual desembolsamos recursos de redescuento por **\$43.999 millones**, ofreciendo condiciones especiales en tasas de interés, plazos, periodos de gracia y garantías. Este crecimiento de cartera del **48,95%** con respecto al año anterior, se refleja en bienestar y en la mejora del nivel de vida de los pequeños y medianos agricultores de Colombia.

/ Evolución Saldo Tarjeta Crédito



Fuente: Gerencia Financiera.

/ Tarjeta Crédito

Generamos oportunidades, caminos de evolución y crecimiento para nuestros asociados, pues la apertura de la vida crediticia es uno de los pilares fundamentales en el objetivo social de Financiera Comultrasan. Al cierre de 2021, registramos más de **27.500 plásticos activos**, con un movimiento transaccional en avances y compras superior a los **\$86.300 millones**.

86.300 millones en movimientos de nuestra Tarjeta de Crédito

Mantener beneficios cooperativos como: el no cobro del seguro de vida que ampara por muerte los saldos de cartera adeudados en este producto, la excepción del pago de cuota de manejo y una tasa de interés baja, junto a la consolidación de un proceso de aprobación en línea con mínimos requisitos; permitió un crecimiento anual en el saldo de cartera de esta línea del **14,64%**, dentro de lo cual se destaca:

7.178 nuevas tarjetas activadas durante el 2021.

5.516 microempresarios asociados con tarjeta de crédito.

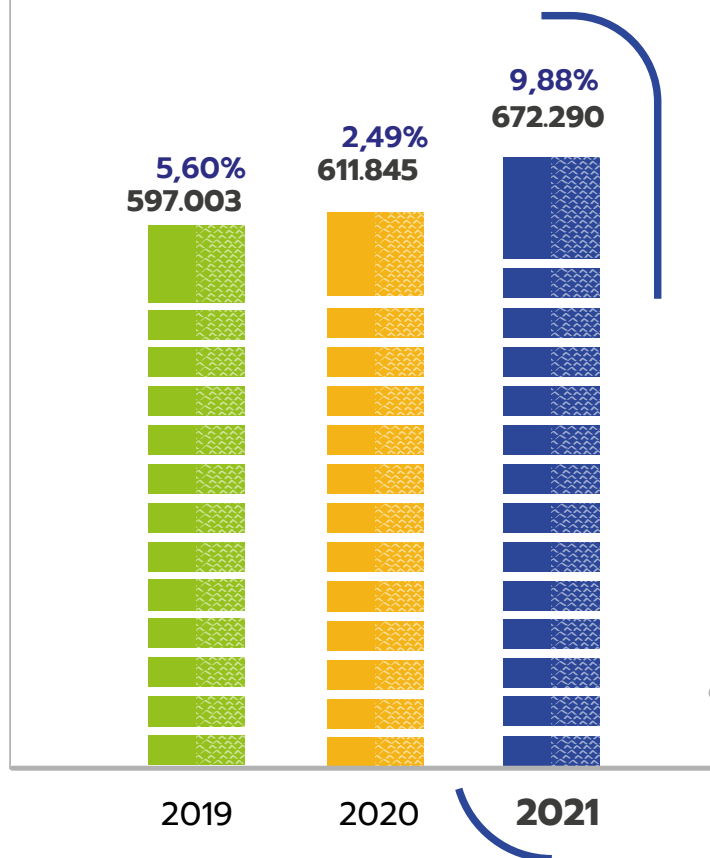
12.169 mujeres asociadas con tarjeta de crédito.

2.031 jóvenes asociados con tarjeta de crédito.

/ Saldo Capital Segmento Empleados y Pensionados

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia Financiera.

/ Crédito para asalariados (empleados y pensionados)

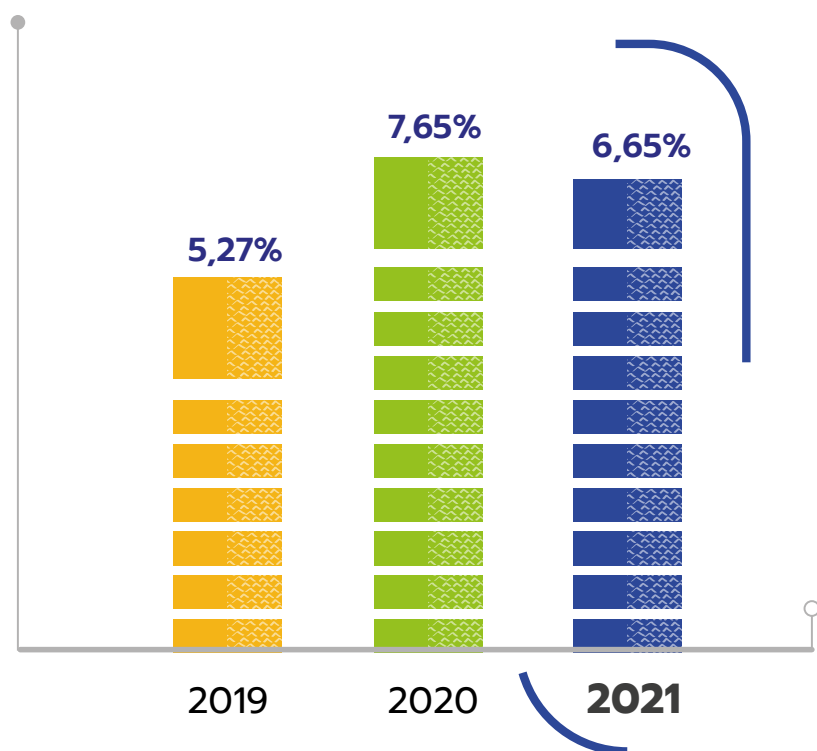
Pensando en los sueños, metas, proyectos y necesidades de la fuerza laboral del país, trabajamos por innovar y transformar procesos que hicieron posible otorgar recursos dirigidos a su apalancamiento, mediante herramientas y productos de alta tecnología.

Nos esforzamos por transformar las facilidades que brindamos en menores costos para los asociados; por ello, poseemos convenios de libranza con **533 empresas** y con más de **37.700** empresas evaluadas y calificadas, impactando positivamente a **48.030** asociados empleados y pensionados.

Al cierre del año, el saldo de cartera de este segmento registró un incremento del **9,88%**, con el desembolso de recursos por más de **\$501.200 millones**.



/ Indicador de Mora (%)



Fuente: Gerencia de Crédito y Cartera

/ Calidad de la cartera

La fidelidad del asociado al honrar su compromiso del pago oportuno de la cartera y la evolución en la comunicación de la cooperativa, enfocada en conectar con los asociados, generaron una excelente dinámica de recuperación de cartera durante 2021, jalonando la disminución de **100 puntos básicos** en el indicador de cartera vencida con respecto a la vigencia anterior, ubicándose en el **6,65%** al cierre del año.

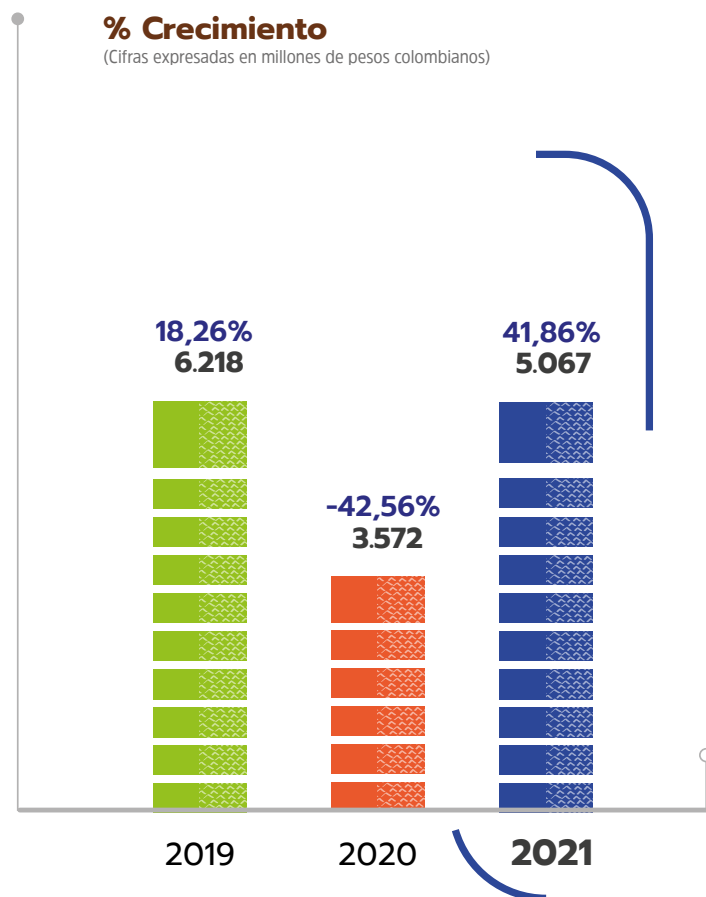
El sello humano y la capacidad de ver más allá de las cifras para enfocarnos en las personas y en propiciar su bienestar fueron clave para registrar la menor tasa de crecimiento de cartera vencida de los últimos 5 años.

Dentro de las medidas de normalización de cartera y beneficios cooperativos directos que impulsaron la recuperación de cartera en 2021, destacamos:

- Alivios financieros con aplicación de periodos de gracia a **4.061** créditos por valor de **\$45.503 millones**.
- Traslado de intereses acumulados en el periodo de gracia, para su cancelación respectiva al final del crédito, por valor superior a **\$5.830 millones**.
- La cooperativa asumió la cancelación del pago de intereses corrientes y en mora por valor de **\$820 millones**.
- Para asociados declarados con incapacidad total y permanente, utilizando el fondo de solidaridad de cartera, la cooperativa canceló créditos por un valor de **\$464 millones**.
- Excepción en el cobro de intereses de mora hasta 30 días por valor de **\$770 millones**.
- No cobro de las comisiones por convenio de recaudo de cartera en canales convenio de recaudo, por valor de **\$533 millones**.



/ Evolución Recaudo Cartera Castigada



Fuente: Gerencia de contabilidad e impuestos.

Nuestro compromiso social nos lleva a interesarnos en generar impacto a partir de acciones que marquen una diferencia en la vida de los asociados, llevándonos a su vez a lograr excelentes resultados.

La cooperativa durante este año castigó cartera por valor de **\$20.231 millones**, y siendo fiel al compromiso social, diseñó y aprobó un paquete importante de alternativas de facilidad de pago, con el fin de propiciar el mejoramiento del historial crediticio de nuestros asociados, alineados con la política del Gobierno Nacional de Borrón y Cuenta Nueva.



En esta vigencia 2021, beneficiamos a más de **1.040** deudores con la condonación de cartera castigada por un monto superior a los **\$5.120 millones**, lo cual impulsó en forma positiva el recaudo de esta cartera en **\$5.067 millones**; un incremento del **41,86%**, con respecto a la movilización de recaudo registrada en la vigencia 2020.

Seguimos evolucionando conectados contigo, para generar beneficios que cada vez representen un mayor impacto.

Financiera COMULTRASAN

Contigo

Gestión

El asociado es cada vez más protagonista y participe de nuestra cooperativa; por esta razón, nuestro objetivo es generar experiencias positivas y facilidades para ellos, a partir de una relación mutua de superación, en la que crecemos juntos y se generan beneficios que también impactan a sus familias y la comunidad.

Soluciones y experiencias de fidelización, un viaje de grandes aprendizajes **Comercial**

Nos lanzamos en un recorrido que nos dejó valiosas enseñanzas frente a la forma de comprender al asociado y sus necesidades, fortaleciendo nuestro portafolio de productos y servicios, a la medida de sus expectativas. Pese a la distancia que se impuso en la nueva realidad, logramos repensar las formas de entrar en contacto con el asociado, para sentirnos muy cerca y generar vivencias más reales que nos permitieran seguir evolucionando de la mano.

Apoyar a nuestros asociados en su proceso de reactivación económica, impulsar su crecimiento y generar una experiencia diferencial fueron los principales objetivos de la estrategia comercial en el año 2021; nos concentramos en favorecer directamente y de manera palpable al asociado, mediante la implementación de nuevos canales transaccionales y soluciones virtuales, el fortalecimiento del plan de beneficios con impacto social y financiero, así como el reconocimiento a la labor microempresarial y del campo como sectores de gran importancia para este propósito.

Estos esfuerzos y la auténtica intención de ser aliados para nuestros asociados rindieron excelentes frutos que se evidencian en lo siguiente:

📈 Crecimiento del **17,33%** en los ahorros a la vista representado en **\$32.631 millones** y **25.563 nuevos ahorradores**, lo que confirma la solidez y posicionamiento de la cooperativa.

📈 Ingreso de **30.439 nuevos asociados**, lo cual representa un crecimiento del **2%** frente al año anterior, alcanzando un total de **439.262 asociados** a diciembre de 2021.

📈 Acceso al crédito para el desarrollo de negocios productivos en el campo, generando oportunidades de crecimiento para las familias rurales. En el año 2021 se otorgaron **2.965 operaciones** al sector agropecuario con **\$43.999 millones de pesos** en créditos, logrando un crecimiento del **41%** en la colocación a este importante sector.

📈 Apoyo al crecimiento y apalancamiento de los asociados con actividad independiente, logrando una colocación por **\$274.547 millones de pesos** a corte de diciembre 2021.

Jairo Hernández Ortiz
Director ejecutivo
de Fundeuis.

“Financiera Comultrasan fue un apoyo fundamental, pues nos brindó el respaldo con alivios verdaderos. Nos dio la mano para poder seguir adelante. Ante la imposibilidad de realizar programas presenciales durante casi dos años, nos vimos afectados económicamente. La facilidad fue el no pago de las cuotas durante varios meses y el traslado de esos valores al final del crédito, lo cual nos favoreció enormemente.

Con las facilidades que nos dio la cooperativa hemos podido nivelar y sacar la entidad adelante”



Escanea el código para ver la entrevista.

/ Canales de atención, medios de pago y servicios virtuales



Nuevos canales transaccionales: en el mes de abril, se puso a disposición de nuestros asociados el cajero multifuncional (ubicado en la Calle 35 y Cabecera). Este es un nuevo canal de atención rápido, fácil de usar y seguro, que permite realizar transacciones como consignaciones a cuentas de ahorro, pago de estado de cuenta de crédito y pago de la tarjeta de crédito.

Nuevas soluciones virtuales: en el año 2021 se habilitó el servicio de transferencias desde cualquier entidad financiera inscrita en ACH (Automated Clearing House Network)* hacia las cuentas de ahorros de la entidad directamente.

La cooperativa continuó con el fortalecimiento de sus canales virtuales y seguridad en los mismos, generando un crecimiento de usuarios del **71%**, con **267 mil transacciones** por más de **\$266 mil millones**.

Mejoramiento de la App FC Móvil: en el año 2021 se incluyeron nuevas funcionalidades y servicios como avances de tarjeta de crédito y transacciones desde Financiera Comultrasan hacia otras entidades financieras en Colombia inscritas en ACH, consolidando este canal, el cual cerró con más de 39 mil cooperados.

Medios de pago sin contacto: las tarjetas débito y crédito clásica con franquicia Directa VISA cuentan con cobertura nacional e internacional y tecnología contactless (sin contacto). Durante 2021 se realizaron más de **410 mil transacciones** con tarjeta débito, cerrando con **52.059 tarjetas vigentes**. Por su parte, las tarjetas de crédito ascendieron a un total de **27.685** con más de **300 mil transacciones** realizadas durante el año.

Pagos PSE convenios: la cooperativa fortaleció el pago de los convenios de recaudo vigentes mediante el uso del botón PSE, instalado en el sitio web, logrando un crecimiento del 332% en el número de operaciones, las cuales aplican para asociados y no asociados de la cooperativa.



* Cámara de compensación automatizada.

/ Beneficios y fidelización de asociados: menos costos para ti

Firmes en el propósito de ser un respaldo para los asociados en su reactivación económica, la cooperativa mantuvo los beneficios en costos y tarifas aprobados el año anterior 2020* e implementó nuevas alternativas para ellos, entre las que se destacan:

- Eliminación del cobro de Comisión Mipyme para créditos de asociados microempresariales.
- Reducción de las tarifas de seguros de vida para créditos.
- Disminución del **75%** en el costo de transacciones con tarjeta débito en cajeros Servibanca, ubicados en las agencias de la cooperativa.

Atendimos a más de **28 mil asociados** de forma presencial y virtual, por medio de actividades de salud, educación y recreación, dando continuidad al programa de beneficios "Juntos podemos" en sus tres líneas "Crecer, prevenir y disfrutar". Se destacan:



- Jornadas de optometría y entrega gratuita de gafas dirigidas a los asociados de Bucaramanga y área metropolitana. Beneficiados **1.297** asociados.

Teleconsultas de medicina general y especializada, acompañamiento psicológico y de apoyo a los cooperados a través de teleconsejería brindada con personal especializado. Beneficiados **25.846** asociados.

- Cursos virtuales certificados en temas de liderazgo y redes sociales.

- Charlas presenciales y virtuales en el modelo de economía solidaria como motor del desarrollo económico sostenible de la comunidad.

- Entrega de **144** auxilios educativos por valor de **\$500.000 c/u** para que los asociados puedan cumplir sus sueños de estudios técnicos, tecnológicos, pregrado y posgrado.

- Apoyo al programa de recreación de "Vecinos y Amigos", realizado por la Universidad Industrial de Santander UIS, aportando así a la recreación dominical de asociados y comunidad en general.

- VIII versión del Premio Emprendedor, evento que reconoce la trayectoria y crecimiento de los asociados microempresarios de la cooperativa. En esta versión, se postularon **729** cooperados de los cuales se premiaron los tres primeros puestos en cinco categorías y se entregaron más de **\$37 millones** en premios. En el evento se hicieron sentir múltiples voces de reconocimiento por el apoyo recibido, como es el caso del microempresario **Jorge Patiño Gómez: "(...) este premio tan importante queda marcado en mi corazón para el resto de mi vida"**.



>>> Jornada de optometría y entrega gratuita de gafas

*No cobro de comisión para recaudo de créditos, tarjetas de crédito y Planes de Ahorro Programado en los aliados de recaudo Efecty, Coopenessa y Apuestas Cúcuta 75; no cobro de comisiones de transacciones realizadas en agencia virtual y Financiera Comultrasan móvil, cuota de manejo de tarjeta de crédito gratis.

/ Campañas comerciales

Se desarrollaron campañas comerciales con el propósito de mejorar la calidad de vida de los asociados, a través de nuestro portafolio de servicios de ahorro y crédito, además de estimular el crecimiento de los depósitos y la colocación. Sobresale:

Esta es una Mega Tasa: campaña dirigida a los asociados en las que se otorgaron tasas especiales de CDAT con plazos entre **180 y 720 días**, para inversionistas con capital hasta de **\$100 millones**; se logró la apertura de CDAT por valor total de **\$10.284 millones**.

Tranquilidad financiera, compra de cartera: para la consolidación de las obligaciones, la cooperativa otorgó soluciones de compra de cartera con bajas tasas de interés a **3.934 asociados**, representado en **\$177 mil millones de pesos**.

Campaña perfiles con amplia trayectoria: mediante metodologías y desarrollo de estrategias enfocadas a los perfiles más representativos, por su trayectoria, Financiera Comultrasan apoyó proyectos a estos asociados con **\$53.850 millones de pesos** en **9.291 operaciones de crédito**.

Campaña recuperación de asociados (prepagos): se implementaron acciones estratégicas para la recuperación de asociados, logrando atraer un total de **1.800 asociados** que habían cancelado sus obligaciones anticipadamente por un total en colocación de **\$40.800 millones de pesos**.



Así, dimos respuesta a los más de **439 mil** asociados, sus familias y la comunidad en general, para mejorar sus vidas e incidir positivamente en el desarrollo y la competitividad de las regiones donde hacemos presencia.

Una labor imparable

Gerencia Administrativa

Los asociados son una prioridad y velar porque accedan a espacios seguros, cómodos y amigables forma parte del esfuerzo por brindarles una atención óptima. En este contexto, la mayoría de las agencias y edificaciones donde se presta servicio recibieron mantenimiento preventivo o correctivo, cumpliendo lineamientos institucionales encaminados al cuidado de la salud y a la conservación de la imagen institucional.

Las dificultades no lograron detenernos, mas sí fueron la oportunidad para demostrar que, a pesar de las circunstancias, el compromiso de la cooperativa con la gente es inquebrantable; esto se reflejó en la reacción oportuna y la gestión a tiempo de las soluciones para que la institución lograra sobreponerse a los daños causados por los actos vandálicos durante el paro nacional.

Se puso al servicio el conocimiento, tiempo y dedicación necesarios durante día y noche para lograr que las reparaciones locativas en las agencias afectadas se realizaran en el menor tiempo posible; consiguiendo que los asociados y el público en general pudieran acceder a los servicios, sin mayores contratiempos.

Marleny Sichaca, asistente de la agencia de Tunja Norte, y quien vivió de primera mano la afectación por lo sucedido, destaca el trabajo en equipo y el apoyo constante de Financiera Comultrasan para enfrentar los obstáculos, no



solo por las pérdidas materiales, sino para permanecer al servicio de los asociados, brindándoles la seguridad de que la cooperativa seguía allí para ellos, pese a todo.

Por otro lado, la empatía y agilidad también fueron protagonistas desde el área de seguros. Se gestionaron los diferentes casos de siniestros por incapacidad o fallecimiento de asociados, consecuencia de la emergencia sanitaria por Covid-19, en pro de la tranquilidad de las familias afectadas y la recuperación de la cartera.

Para Financiera Comultrasan, el 2021 representa un año de grandes pruebas que nos fortalecieron en la solidaridad y el servicio oportuno al asociado para contribuir a su bienestar.



Marleny Sichaca
Asistente agencia Tunja Norte.

“El trabajo en equipo, la reacción inmediata frente a las situaciones, el ‘qué necesitas’, ese espíritu de colaboración fue espectacular, nadie se desentendió, hubo apoyo de todos los trabajadores.”

Interacción que marca la diferencia **Comunicación**

La comunicación le brinda herramientas al asociado para tomar decisiones conscientes, a partir de información clara y educativa que lo ayuda a recorrer su camino junto a la cooperativa.

Durante 2021, la empatía fue parte fundamental de nuestra comunicación, bajo el slogan: “Si para ti es importante, para nosotros también”; bajo este concepto desarrollamos nuestros procesos comunicativos, con el fin de hacer presencia en la vida de los asociados a través de un mensaje cercano y de colaboración alineado con nuestras acciones y esfuerzos, para evolucionar al ritmo exigido por las circunstancias adversas y al mismo tiempo brindarles soluciones adecuadas.

La cooperativa cuenta con un equipo interdisciplinario y cohesionado que fue capaz de afrontar el gran reto de dar protagonismo al componente digital en cada campaña; dicho cambio implicó adaptación y exploración de nuevas formas de ejecutar cada una de las acciones.

/ Avanzamos desde nuestro interior

Trabajamos en la comunicación interna de la cooperativa, desarrollando **17 campañas** apoyadas en herramientas digitales, con el foco en la alineación, sensibilización y conocimiento de nuestros colaboradores; así como en el cumplimiento de la normatividad externa. Algunas de ellas fueron: Alfabetización digital, “Volvimos con toda”, “Actualízate” en relación con Sarlaft, Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.



Tomando las lecciones aprendidas de 2020 y a manera de prevención para estar listos en caso de alguna eventualidad, desarrollamos la campaña de Crisis de Imagen; esta representó una oportunidad importante para prepararnos frente a posibles situaciones que puedan poner en riesgo la imagen institucional de Financiera Comultrasan, apuntándole a la custodia de la marca desde el interior de la organización.

/ Beneficios y servicios más cerca de ti

Informar a los asociados sobre los beneficios de la cooperativa, sus productos y servicios hace que sea más fácil para ellos entender las posibilidades a las que pueden acceder en Financiera Comultrasan y así dar paso a las oportunidades que eso trae consigo.

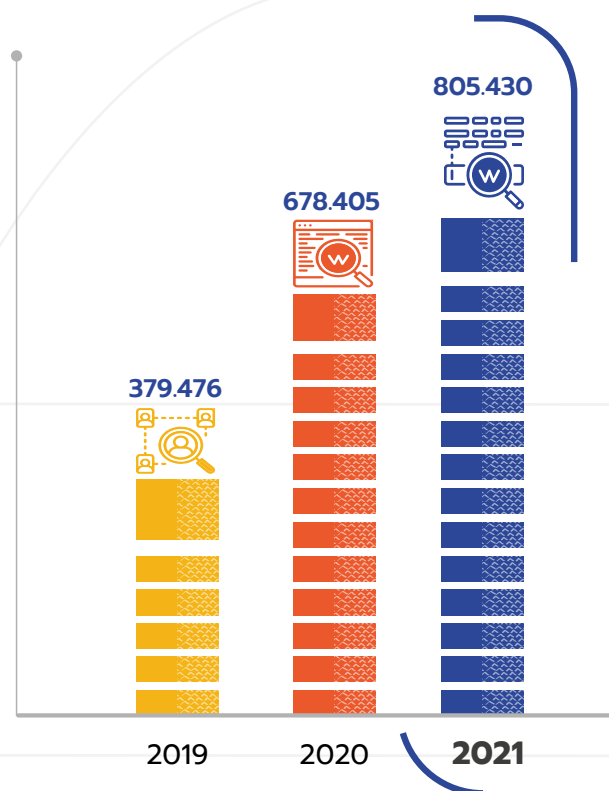
En este contexto, desarrollamos **29 campañas comerciales**, marcadas por la virtualización para aprovechar al máximo los canales de comunicación disponibles que permitieran acercar la información a cada asociado.

/ Comunicación institucional con sello social

La cooperativa hace grandes esfuerzos por impactar de manera positiva la vida de los asociados y de la comunidad en general, a través de acciones sociales que representan beneficios en la calidad de vida de quienes los reciben; por eso, visibilizar el compromiso social de Financiera Comultrasan es parte fundamental de los esfuerzos comunicacionales realizados por la cooperativa, dado que esto constituye un elemento diferencial que le da sentido a lo que hacemos y le brinda la seguridad a nuestros asociados de confiar en una institución socialmente comprometida.

Alineados con este propósito, se desarrollaron siete campañas institucionales – en los ejes sociales, informativos, cooperativos y de seguridad –. Asimismo, la cooperativa fortaleció los procesos de comunicación digital y realizó el primer estudio SEO al sitio web; con el que se logró identificar oportunidades de mejora, definir cambios para implementar nuevas tendencias y se alcanzaron victorias tempranas, relacionadas con el posicionamiento de palabras clave sobre competidores del sector financiero.

/ Visitantes al sitio web



* Reporte Google Analytics.

Un total de **805.430** internautas visitaron el sitio web de Financiera Comultrasan durante 2021, lo que representa un incremento del **18,64%** en relación con el año inmediatamente anterior.



/ Canales de tráfico web

La distribución del tráfico generado al sitio web por canal, demuestra los resultados de una estrategia de comunicación digital dirigida a fortalecer las posiciones e interacciones desde buscadores, con más de 288 mil visitantes provenientes de este canal, más de 192 mil de los banners y una cifra que supera los 89 mil visitantes desde redes sociales.

Canal de tráfico	2021
Resultados en buscador (SEO)	288.655
Pauta banners	192.470
URL directa	132.072
Desde redes sociales (no pago)	89.848
Pauta en buscadores	56.102
Sitios de terceros	22.772
Otros canales	57.394
Email	15.179

Fuente: reporte Google Analytics.

/ Educar también es nuestro compromiso contigo

La educación financiera es parte de nuestro compromiso social para propiciar un consumo financiero responsable que le genere los mejores resultados a nuestros asociados, creando contenido de valor a través de diferentes canales de comunicación:

En digital

Blog: reforzamos los contenidos no comerciales para asociados, internautas y navegantes de internet, consiguiendo **29 mil visitas** a la página y más de **573 mil impresiones** en los resultados de los motores de búsqueda. Al 31 de diciembre contábamos con **12.979** personas suscritas, estas cifras evidencian el alcance de la información compartida desde Financiera Comultrasan.

En radio

Programa radial “Déjeme le cuento”: un espacio de educación, posicionamiento, información y fidelidad por la marca. Fue reestructurado con dos secciones: educación financiera y la nota social. En 2021, se amplió su cobertura, llegando a Bucaramanga, su área metropolitana, Barrancabermeja y el Magdalena Medio; lo cual nos permitió impactar con información educativa, útil y de carácter social, a una audiencia de **480.328 personas**.

Estuvimos al aire en **96 programas** con **192 temáticas**, entre las que se destacan: ¿por qué es importante declarar renta y pagar impuestos?, ¿qué son los seguros de depósitos y para qué sirven?, capacitaciones virtuales realizadas a nuestros asociados, aporte de Financiera Comultrasan a la conservación de bosques (recuperación de **2.800 hectáreas** en el Meta), y más, enmarcadas en las dos secciones mencionadas anteriormente.





/ Comunicación estratégica digital, para ampliar nuestra huella

El universo digital nos permitió acercarnos más a la gente y nos ha dado la posibilidad de dar fuerza al efecto positivo que generamos a través de la comunicación. Durante 2021, más de **10 millones** de usuarios fueron alcanzados por la gestión de comunicación digital, incluyendo campañas comerciales e institucionales. Cerramos el año con más de 43 mil personas que siguen a la cooperativa en redes sociales.

10 millones de usuarios fueron alcanzados por la gestión de comunicación digital.

Resultados comunicación digital

Medio	Envíos/Impresiones	Aperturas/Alcance	Clics
Redes sociales	112'720.004	17'165.368	1'147.822
SMS (mensajes de texto)	327	7'067.614	1'476.242
Emailing	277	1.391.912	34.379

El 2021 fue un año de retos y a la vez grandes satisfacciones para Financiera Comultrasan, sus procesos de comunicación no fueron la excepción. Evolucionamos hacia el fortalecimiento de la virtualización y la inmersión en la gran cantidad de opciones que brinda el ámbito digital; siempre

de la mano de los asociados, haciendo presencia en sus vidas a través de cada uno de los mensajes que comunicamos, acompañándolos en un camino de aprendizaje y crecimiento mutuo.

Siempre preparados frente a lo previsible e impredecible

Gestión de Riesgos

La administración del riesgo se constituye en una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento, tanto de la misión social como de los objetivos estratégicos de Financiera Comultrasan, mediante la identificación, medición, control, análisis y monitoreo de los eventos de riesgos que puedan afectar su cumplimiento, al igual que el fortalecimiento de sus metodologías, herramientas y la definición de los planes de tratamiento que prevengan su materialización al mismo tiempo que minimicen sus impactos, destacándose las siguientes actividades:

En gobierno y cultura de riesgo, el Consejo de Administración y la Alta Gerencia están al tanto de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos y de los procesos de actualización y diseño del Sistema de Administración de Riesgos (SIAR), orientando los esfuerzos a la construcción y consolidación de cada uno de sus componentes y así brindar seguridad razonable acerca del perfil de riesgo deseado para el logro de los objetivos estratégicos de la cooperativa.

En el año 2021 fueron socializados y aprobados por el Consejo de Administración, el SIAR y la actualización

del Sistema de Riesgos Operativos (SARO), Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), Sarlaft y el Código de Conducta y Buen Gobierno. Así mismo se implementó el módulo de capacitación virtual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y cada uno de los sistemas SAR para la capacitación de todo el personal.

En Riesgo de Liquidez (SARL), las actividades realizadas en torno a este riesgo, se enmarcaron dentro de la reglamentación expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, contenida en el Título IV, Capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera del 2020, realizando la medición, el seguimiento de los indicadores, nivel de activos líquidos requeridos, factores de riesgo, señales de alerta y escenarios de tensión (stress testing) establecidos por la cooperativa para detectar preventivamente posibles defectos de liquidez y los impacto de la materialización de otros riesgos. La información sobre este monitoreo se evidenció en los diferentes informes presentados en el Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez y Consejo de Administración.

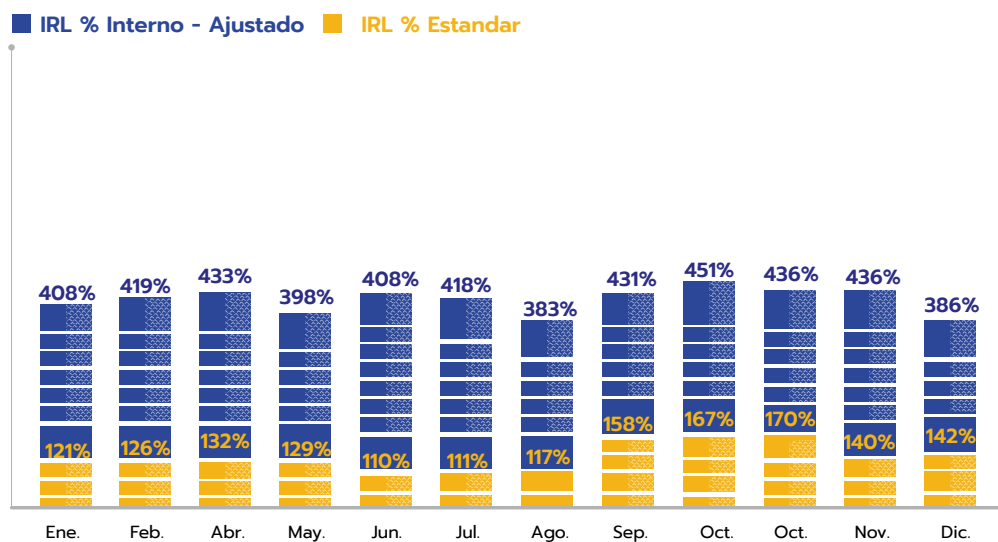
Al cierre del ejercicio, la cooperativa finalizó con una brecha acumulada a 90 días de **\$84.395 millones** según la metodología estándar y un total de activos líquidos por valor de **\$203.756 millones**, incluidos **\$166.495 millones** del fondo de liquidez, los cuales son suficientes para cubrir sus requerimientos inmediatos de liquidez sin sufrir exposición significativa al riesgo de liquidez.

La estructura de pasivos de la cooperativa al cierre de diciembre de 2021 se distribuyó de la siguiente manera: Ahorro a la vista **21,39%**, Certificado de Ahorro a Término CDAT **62,14%**, Crédito Externo **7,03%**, Depósitos Contractuales **5,51%** y otros pasivos el **3,93%**.

El Indicador de Riesgo de Liquidez IRL (monto) acumulado a 30 días del mes de diciembre de 2021 alcanzó la suma de **\$74.392 millones**, y un IRL (ratio) del **142%**, que representa el exceso de recursos con que cuenta para hacerle frente a posibles faltantes de liquidez a corto plazo.



/ Evolución del IRL a 30 días



Fuente: Gerencia de Riesgos.

El IRL se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados, en los que se supone que los vencimientos contractuales de títulos CDATS son retirados de la cooperativa en su totalidad (porcentaje de renovación de 0%) y esto, si bien puede suceder, es un escenario hipotético, ya que el promedio de renovación desde el año 2021 se mantiene en cifras muy estables. Al cierre de diciembre 31 de 2021 este porcentaje se ubicó en el **83,16%** y registró un promedio anual del **87,95%**.

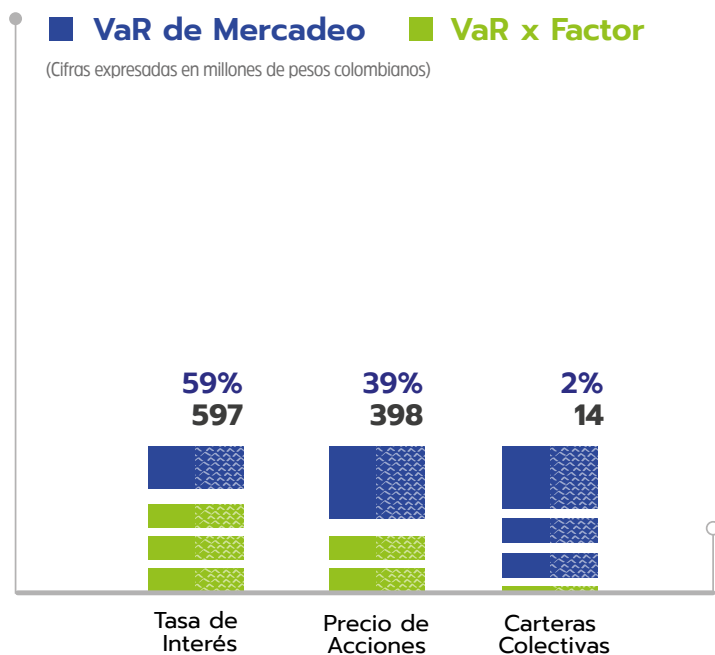
De acuerdo con las instrucciones impartidas en el Título III, Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera del 2020, la cooperativa debe mantener un fondo de liquidez mínimo del **10%** del total de los depósitos de los asociados. A corte de 31 de diciembre de 2021, este indicador se sitúa en el **18,39%**, siendo superior al mínimo reglamentado. Con lo anterior, se busca conservar un nivel adecuado de activos líquidos y aprovechar mejores rentabilidades, debido a la dinámica de crecimiento en tasas que al final del año 2021 se han venido presentando.

En Riesgo de Mercado (SARM), se evidencia la exposición de las inversiones del portafolio de Financiera Comultrasan frente a las variaciones de precios, tasas de interés y carteras colectivas. La gestión de los recursos del portafolio de inversiones de la cooperativa continuó orientada a operar bajo un perfil conservador alineado con las políticas y estrategias definidas por el Consejo de Administración y de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria. Estas se encuentran contenidas en el Capítulo V de la Circular Básica Contable y Financiera. Así mismo, como parte de la gestión del SARM, en el año 2021 se realizaron modificaciones del manual SARM derivadas de la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera.



En cuanto a la medición de riesgo de mercado, la entidad continuó utilizando el modelo estándar establecido por la Superintendencia Financiera, para el cálculo del VaR, mientras inicia la fase II y se tienen todos los parámetros para la implementación del Modelo Estándar Valor en Riesgo (MEV) establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

/ VaR por factor de riesgo



Cifras expresadas en miles de pesos

Fuente: Gerencia de Riesgos.

La máxima pérdida posible del portafolio de inversiones a diciembre de 2021 fue de **\$1.009 millones** que representó el **0,24%** del patrimonio técnico, alcanzando un nivel conservador dentro de la exposición de las inversiones, lo anterior producto de la composición del portafolio de inversiones en un patrimonio autónomo, carteras colectivas y en acciones de baja bursatilidad que ascendió a **\$301.547 millones**; su composición por factor de riesgo está dado por tasa de interés con el **59%**, el precio de las acciones con una participación del **39%** y cartera colectiva del **2%**.

El margen de solvencia de la cooperativa, que es una medida del capital necesario para asumir el riesgo, se ubicó en **29,91%** al cierre de 2021 y afectado por riesgo de mercado fue de **29,67%**, cumpliendo así con el margen mínimo establecido para los establecimientos de crédito del **9%** y reflejando su capacidad financiera.

En la gestión del riesgo de crédito SARC evalúa permanentemente el riesgo de incumplimiento de sus asociados en sus activos crediticios desde el momento de la originación hasta su recuperación.

Durante el año 2021, la cooperativa presentó un saldo de cartera bruta de **\$1 billón 311 mil millones**, el cual presentó un crecimiento del **6,38% (\$78.583 millones)** producto de una oportuna estrategia de colocación en las clasificaciones de microcrédito y consumo, siendo esta última la que presentó el mayor crecimiento de saldo de capital durante el 2021 con

un **8,39% (\$58.303 millones)** jalonado por la eficiencia en la dinámica de otorgamiento en las líneas pago personal y libranza. La clasificación microcrédito presentó un crecimiento del **5,10% (\$16.405 millones)**, principalmente influenciando las colocaciones en el segmento de Finagro.



Financiera Comultrasan, debido a la contingencia presentada y a los impactos que sufrió la economía en 2021, ha fortalecido las metodologías para la evaluación del riesgo de crédito. En consecuencia, desarrolló análisis más detallados en el área de cartera, y realizó un perfilamiento más adecuado de los asociados, teniendo siempre como eje principal, la generación de nuevas oportunidades en busca de garantizar una efectiva colocación de la cartera.

Para recuperar la cartera se tienen estrategias internas y se complementan con la subcontratación de casas de cobranza (outsourcing). El área de riesgos efectúa un seguimiento permanente de las operaciones, los perfiles de clientes, las líneas y campañas especiales; con el fin de proponer los ajustes a los modelos y/o políticas, las cuales se adaptan a las necesidades actuales de la cooperativa.

Producto de un portafolio de colocación diversificado y enfocado en el fortalecimiento de las competencias técnicas y del ser, del equipo humano de conciliación – integrado a modelos especializados de seguimiento y recuperación de cartera–, la cooperativa registró al cierre del año 2021 un indicador de cartera vencida del **6,65%** por debajo del **7,65%** presentado en el año 2020.

La cartera vencida mayor a 30 días se sitúa en **\$87.151 millones**, presentando un decrecimiento real de **7,51% (\$7.073 millones)**, lo cual es una evidencia del excelente comportamiento en cuanto a la gestión de la cartera, logrando la mayor disminución del saldo vencido de los últimos años.

La institución, dando cumplimiento a la normatividad emitida en el mes de diciembre de 2020 por la Superintendencia de Economía Solidaria en su nueva Circular Básica Contable y Financiera, ha venido definiendo e implementando sus políticas de SARC. Igualmente, se han establecido los límites de exposición crediticia, apetito de riesgo, así como el cálculo de indicadores y herramientas de análisis para el seguimiento de la cartera.

Dentro del plan de implementación de los Sistemas de Administración de Riesgos detallados en la nueva Circular Básica Contable de la Superintendencia Solidaria, en el mes de julio de 2021, se aplicó la fase I del plan de implementación de los sistemas de administración de riesgos. En ella se modificaron los porcentajes de provisión individual para la clasificación de microcrédito; la aplicación de este ajuste en los parámetros de porcentaje generó un incremento en la provisión individual adicional en el mes

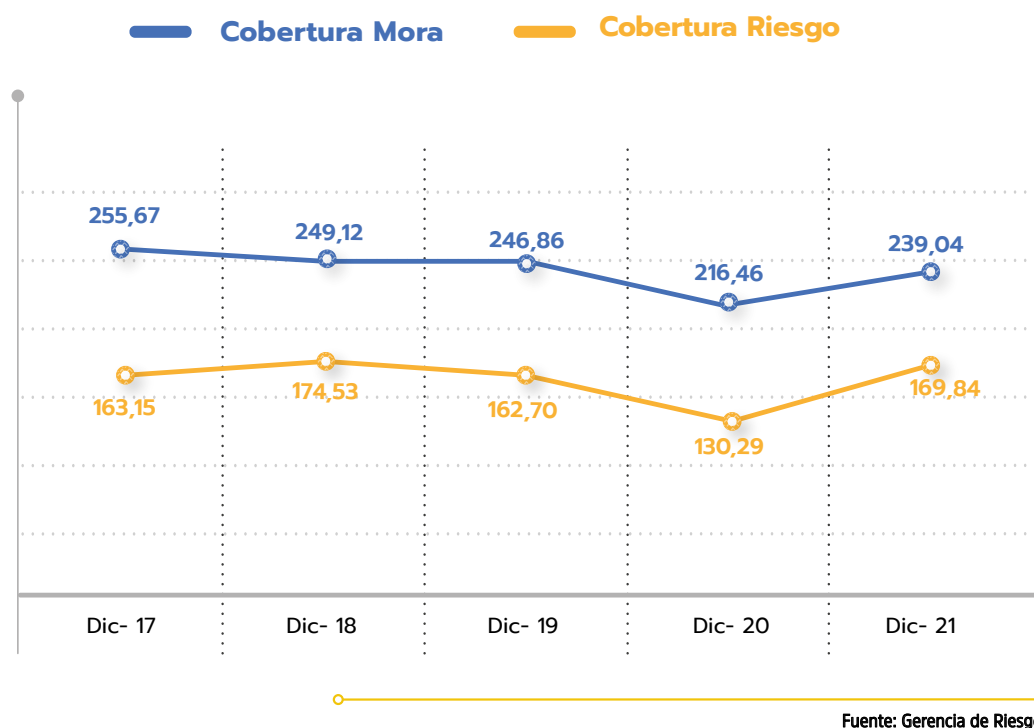


de julio de **\$11.748 millones**. Lo anterior, debido a que por política, la entidad decidió aplicar de forma anticipada los porcentajes establecidos en la fase 4; esta decisión no generó gasto. Teniendo en cuenta las coberturas mediante la provisión general, el Consejo de Administración autorizó realizar el traslado de este valor de la provisión general adicional, compensando el gasto que se podría generar.

Así mismo Financiera Comultrasan, dentro del plan de desarrollo tecnológico y para dar cumplimiento al cronograma normativo del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, se encuentra en fase de pruebas para la implementación de los modelos de pérdida esperada en las clasificaciones de consumo y comercial, las cuales deberán ser aplicadas a partir del mes de julio de 2022.

A cierre del año 2021, la cooperativa presentó un indicador de cubrimiento de la cartera vencida (mora) de **239,04%**, y de **169,84%** para la cartera en riesgo; indicadores en crecimiento versus el año anterior. Es importante resaltar que estos indicadores de cobertura mantienen un nivel superior comparados con el sector financiero, a pesar de los deterioros presentados por la situación económica que trajo el Covid-19, lo cual reafirma la posición de la cooperativa de mantener un ahorro en su provisión como reserva para afrontar diferentes deterioros no esperados.

/ Porcentaje de Cobertura



/ Evaluación de cartera

Dando cumplimiento a la normatividad establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria en su Circular Básica Contable y Financiera del 28 de diciembre de 2020, en donde se especifica que la evaluación de cartera se deberá realizar como mínimo en forma semestral, en los meses de mayo y noviembre y sus resultados deberán registrarse en los estados financieros de junio y diciembre, teniendo en cuenta lo anterior la cooperativa aplicó su metodología vigente de evaluación de cartera en dos oportunidades de la siguiente forma:

El Comité de Riesgos evaluó la totalidad de la cartera de la cooperativa utilizando una metodología propia, construida a partir de una combinación de técnicas analíticas, criterios expertos y el producto “Evaluación de Cartera” de un buró del mercado (sociedad que registra el historial del crédito). Esta metodología evalúa cada uno de los criterios de evaluación mencionados en la Circular Básica Contable (Capacidad de Pago, Solvencia del Deudor, Garantías, Reestructuraciones, Servicio a la Deuda, Centrales de Riesgo), generando una alerta por cada criterio que fue objeto de evaluación en el modelo.

Como insumo importante para el modelo de evaluación de cartera, en el caso de las garantías hipotecarias e inmobiliarias se evaluó la cobertura de la garantía de créditos y se validó su idoneidad. Para las garantías cuyos saldos fueran mayores o iguales a **50 millones**, se realizaron las consultas a la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de evaluar la existencia de gravámenes o limitaciones que afectaran la propiedad.

Adicional se realizó un análisis de perspectiva de reactivación económica a las diferentes actividades de los asociados, basado en el comportamiento presentado en el saldo vencido del mes de corte del proceso de evaluación; además del análisis a la diferencia entre el reporte de los últimos dos trimestres del PIB. Esto con el fin de detectar qué actividades podían presentar un mayor riesgo en la reactivación económica, dada la tendencia del mercado.

Teniendo en cuenta los resultados de estas evaluaciones, y producto de estos análisis, en los meses de junio y diciembre de 2021 se recalificó la cartera aplicando un mayor deterioro a los asociados que presentaban un mayor nivel de riesgo, lo cual impactó al cierre del mes de junio en un mejoramiento de **\$437 millones** en el saldo en riesgo, y un gasto de provisión individual adicional cercano a los **\$2.150 millones**. Así mismo en el mes de diciembre se aplicó un deterioro de **\$5.702 millones** en el saldo en riesgo, y un gasto de deterioro individual adicional cercano a los **\$2.917 millones**.



En Riesgo Operativo Saro, este indicador está presente en cada uno de los procesos y actividades que realiza la cooperativa y puede generar consecuencias importantes reflejadas en pérdidas económicas, deterioro de la imagen, problemas legales, pérdida de información, entre otros; lo que lleva a la necesidad de construir una administración del riesgo operativo, que permita disminuir las pérdidas y adicionalmente, ayude a la mejora continua de todos los procesos, a fortalecer la relación y la confianza de los diferentes grupos de interés, garantizar la continuidad del negocio y al logro de los objetivos estratégicos.

Durante el 2021, Financiera Comultrasan actualizó el manual de SARO y sus políticas, el cual fue aprobado por el Consejo de Administración, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes emitidas por la

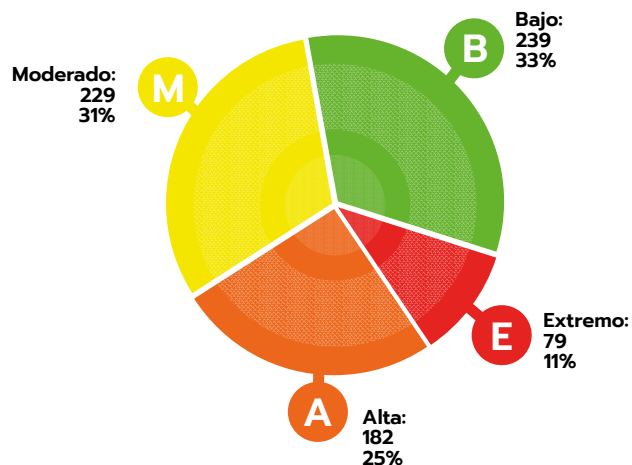
Superintendencia de Economía Solidaria, las cuales están contenidas en el Capítulo IV de la Circular Básica Contable y Financiera, adoptando las tres fases de forma anticipada al cronograma establecido por la SES, por la madurez y los avances adelantados en la cooperativa, consolidando las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos, comprometiendo a empleados y órganos de administración en la ejecución de los controles definidos para garantizar el apetito de riesgos establecido por la cooperativa.

Al corte del 31 de diciembre de 2021, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo cuenta con los mapas de riesgo de los procesos documentados, **729 riesgos** identificados en sus procesos y **2.226 controles documentados**. Los riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable.

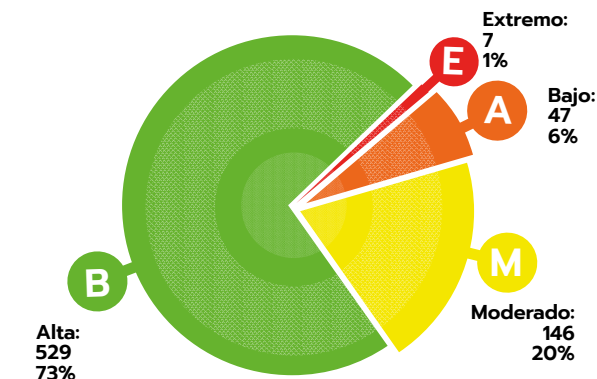
2.226
controles
documentados

/ Perfil corporativo de Riesgo Operativo

Perfil Inherente



Perfil Residual



Fuente: Gerencia de Riesgos.

La cooperativa registra un perfil de riesgo consolidado inherente en moderado y dado sus controles y su efectividad se ubica en un nivel residual bajo, manteniendo un perfil de riesgo conservador.

/ Pérdidas tipo A por tipo de evento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia de Riesgos.

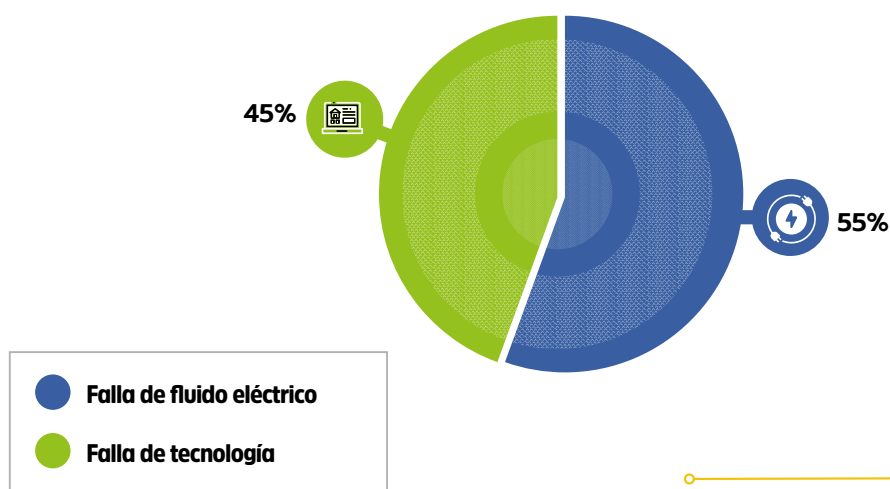
Las pérdidas totales registradas en el 2021 por la materialización de eventos tipo A fueron de \$ 643 millones, siendo ejecución y administración de procesos el más representativo con el 75% de

la pérdida por los eventos. Las cifras de pérdidas tipo A son muy conservadora respecto a los reportes de eventos de riesgo operativo del sector financiero, dado la efectividad de los controles y planes de mejoramiento en los procesos que ha permitido subsanar los eventos materializados.

En Gestión de Continuidad del Negocio, durante 2021, la cooperativa continuó aplicando la estrategia de seguir con el trabajo a distancia para desarrollar sus operaciones, además, el escenario real permitió desarrollar pruebas y detectar oportunidades de mejora para esta estrategia.

Este mismo año se logró finalizar el proyecto de migración al **100%** de la infraestructura y los servicios del nuevo Data Center, posicionándose la cooperativa dentro de las **10 entidades certificadas en diseño y construcción TIER III en Colombia**, esto le permite a la institución garantizar a sus asociados una disponibilidad del servicio de **99,98%**.

/ PAO - planes alternos de operación activados



Durante el 2021 se activaron los planes alternos de operación para dar continuidad de la operación en las agencias de la cooperativa cuando se presentaban eventos de interrupción, se lograron atender **26 eventos** por falla de fluido eléctrico representando el **55%** de los eventos registrados y **21 eventos** por fallas de tecnología, es decir el **45%**.

Fuente: Gerencia de Riesgos.

Mitigamos riesgos, velando por la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos del asociado

Seguridad de la Información

¿Sabías que con el aumento del uso de los canales digitales y del trabajo en casa se incrementan también los riesgos de fraude o mal uso de la información financiera y por ello debemos cuidarla?

Nuestra cooperativa es segura, pues es una prioridad la protección de tus datos. Para lograrlo, informamos y capacitamos a los empleados y asociados sobre las diferentes modalidades de ataques informáticos, evitando que se vean afectados. Además, se invierte en tecnología, nuevos equipos, infraestructura y software, al igual que se controla el uso de los datos, a partir de normas de manejo de la información.

Nuestra responsabilidad social se evidencia en el acompañamiento a los asociados que se vieron forzados a iniciarse en la virtualidad, y en quienes lograron mejorar su calidad de vida, usando confiadamente los canales digitales; gracias a la importante inversión hecha en un nuevo centro de datos que garantiza la reducción del riesgo en el manejo de la información del asociado.

Financiera Comultrasan cuenta con un catálogo de productos y servicios con el que ofrece a la comunidad soluciones de ahorro y crédito con altos estándares de seguridad de la información; para lograrlo y asegurar su funcionamiento en 2021, la entidad ha mantenido una dinámica de incluir los requisitos de seguridad en sus procesos e implementa soluciones con tecnología de punta, acorde con las exigencias del mercado. Igualmente, se capacitó a todo el personal para mantenerlo al tanto de los riesgos y los cuidados cada vez más demandantes que han planteado desafíos debido al aumento en la utilización de canales virtuales.

Se concentraron los esfuerzos en contar con una normatividad adecuada a las exigencias del negocio, mantener una alineación entre los diferentes procesos y el área de seguridad, al igual que disponer de personal especializado para atender las exigencias de seguridad de la cooperativa. De la misma manera, la cooperativa durante 2021 cumplió a cabalidad con la legislación de protección de datos personales en los nuevos productos y servicios, a fin de garantizar a los titulares el derecho del Habeas Data y los cuidados para que los datos personales sean adecuadamente tratados. Adicionalmente, se describen algunas actividades que hicieron parte de la gestión de la seguridad de la información en ese año:

- Renovación de tecnología para el control de seguridad perimetral: nuevos dispositivos y herramientas que protegen la seguridad de la información de la cooperativa.
- Revisión, análisis y actualización de perfilamiento de navegación en internet: para bloquear el acceso a páginas no permitidas por la institución.
- Implementación de nuevas soluciones de cifrado: para mantener la confidencialidad de la información de los asociados al convertirla en códigos y símbolos que impidan su lectura a personal no autorizado.
- Se continuaron con las actividades de gestión de riesgos en los procesos.
- Puesta en marcha y afinación de políticas para el control de fuga de información: por el envío no autorizado de datos.
- Actualización tecnológica y afinación de reglas para la protección de aplicaciones web.

Guardianes de la información y las transacciones **Monitoreo Transaccional**

La estricta vigilancia que nuestro equipo humano especializado hace de los datos, analizando permanentemente las transacciones e información sospechosa, es posible gracias a un avanzado sistema de alertas que nos permite prevenir y minimizar los riesgos de fraude; para luego reaccionar rápidamente, bloqueando las operaciones inusuales realizadas en los diferentes canales a los que accede el asociado.

Así, con una adecuada comunicación con el usuario, la capacitación sobre el cuidado de sus datos y la revisión simultánea de los movimientos financieros realizados en todos los medios de pago y canales físicos o virtuales, logramos ofrecer una protección integral frente los riesgos propios de las diferentes modalidades de fraude.

**Nos protegemos
integralmente frente
a las diferentes
modalidades
de fraude**

Nuestra prioridad es anticiparnos y responder a la dinámica del accionar delictivo, relacionado con el uso de nuestros canales virtuales. Por ello invertimos durante 2021, en la vinculación a la Asociación para la Investigación, Información y Control de Tarjetas Crédito y Débito (Incocrédito), entidad que agremia a los principales bancos y entidades financieras del país, accediendo a nuevas herramientas para el análisis y disminución de fraude, conocimiento del comportamiento de la industria, participación en reuniones de mejores prácticas y capacitaciones en temas especializados.

Ahora bien, la generación de alertas por la gestión de monitoreo transaccional se distribuyó de la siguiente forma: tarjetas débito y crédito **35%**, canales virtuales (agencia virtual y aplicación móvil) **54%**, y oficinas **11%**.

Es claro que por el mayor uso de los canales virtuales se generan más alertas en estas modalidades de pago, pero hoy el asociado está más protegido y mejor informado, gracias a un monitoreo que le genera un valor agregado y está a tono con las exigencias del sistema financiero nacional.

Así evolucionamos, al dar un paso adelante en la seguridad de la información, la privacidad de los datos y la vigilancia de las transacciones, generando un impacto social en la protección y bienestar del asociado.



/ En Seguridad Bancaria: Financiera Comultrasan trabaja constantemente para ofrecer confianza a sus usuarios, actualizando e implementando de forma integral mejores prácticas de seguridad bancaria. En el 2021, se destacan las siguientes actividades:

- Fortalecimiento del esquema de seguridad electrónica de la sede administrativa y videovigilancia.
- Actualización de los sistemas de alarmas.
- Se elevaron los niveles de seguridad en las cajas fuertes y puertas blindadas en 11 agencias, así como los cofres de seguridad para cajas en cuatro agencias.
- Se modernizaron 80 cámaras de seguridad en 36 agencias y edificios administrativos.
- Se continuó con el monitoreo del sistema de alarma y videovigilancia en todas las agencias y edificios administrativos, al igual que la integración tecnológica entre los sistemas de alarma y videovigilancia de las agencias.
- Se instalaron sistemas de control de acceso para el registro de los funcionarios en nueve agencias del área metropolitana de Bucaramanga.
- Se dio soporte gracias a las investigaciones de fraude interno y/o externo, así como la atención de solicitudes de la Gerencia de Servicio al Cliente acordes con el giro normal del negocio.
- Se realizó control del aforo y demás restricciones en cumplimiento de las instrucciones locales y nacionales sobre temas de bioseguridad.

Velando por la legalidad de los recursos

Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Sarlaft)

El respeto y cumplimiento de las normas le brinda respaldo y seguridad al asociado al momento de elegir a la cooperativa como su aliado. Por ello, Financiera Comultrasan se ha esforzado por promover en su cultura, la calidad de la información y la gestión adecuada que protege a la institución del ingreso de dineros ilícitos, así como de sus consecuencias.

El compromiso, la constante preparación y actualización de conocimiento hizo posible que se ejecutaran diferentes actividades respecto al marco normativo nacional e internacional vigente, cumpliendo los lineamientos establecidos por la cooperativa, en materia del Sistema de Gestión del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

El ente Supervisor, en los dos últimos años ha venido presentando algunos cambios normativos. A partir de la Circular Externa 020 de diciembre de 2020 y la Circular Externa 032 de septiembre de 2021, se unifica a títulos la Circular Básica Jurídica, correspondiendo el título V al Sistema de Administración del Riesgo LAFT; así mismo, amplía el alcance de: el conocimiento de la contraparte, las modificaciones a los reportes externos, las transacciones del cliente, productos y tarjetas, entre otras. Estos cambios normativos empezaron a regir a partir de octubre de 2021.

El Consejo de Administración, la Presidencia Ejecutiva y demás colaboradores mostraron un alto compromiso en la aplicación de las políticas, procedimientos y los mecanismos adoptados para el cumplimiento de la debida diligencia en el conocimiento de la contraparte –clientes, asociados, proveedores, empleados, socios o accionistas, entre otros– evitando que Financiera Comultrasan se vea afectada por el ingreso de recursos de procedencia ilícita, por la afectación de los riesgos asociados al LAFT (Reputacional, Legal, Operativo y de Contagio), con impacto en los objetivos estratégicos de la cooperativa.

El seguimiento y monitoreo transaccional de las operaciones de la contraparte y el proceso de ejecución mensual de la segmentación de los factores de riesgos se procesan en la herramienta tecnológica especializada de la empresa Monitor Plus, de la siguiente manera:

El módulo Monitor Plus ACRM permite la generación y gestión de las alertas tempranas para identificar las operaciones inusuales y determinar las operaciones sospechosas, además de realizar el reporte oportuno a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF.

El segundo módulo permite la ejecución y validación de los resultados de la segmentación de los factores de riesgos, formando grupos homogéneos al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, el cual se encuentra en la etapa final de la implementación.

El módulo de Analytics permite ambientar gráficamente la información transaccional y general de los asociados.

Atendiendo lo expresado por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en su primera recomendación: “Evaluación de Riesgos y Aplicación de un Enfoque basado en Riesgos”, Financiera Comultrasan adoptó la Norma ISO 31000, para apoyarnos en la construcción de la metodología del sistema de administración del riesgo Laft, y sus etapas: identificación, medición, control y monitoreo, información que se carga en la herramienta tecnológica CERO, relacionada con los procesos misionales y de apoyo establecidos en la cooperativa.



Adicionalmente, la cooperativa brindó capacitación a los colaboradores mediante un programa anual denominado “Actualízate”, relacionado con los módulos especializados en Sarlaft, dirigidos a las agencias y a la Dirección Administrativa; para los miembros del Consejo de Administración, Alta y Media Dirección se ofreció capacitación especializada, a través de un conferencista externo.

Con el Sarlaft respondemos y protegemos la confianza que nos brinda el asociado, protegiendo su dinero.

Nuestra fortaleza, la calidez del equipo humano *Gestión de Servicio*

Brindar experiencias memorables a nuestros asociados es una meta en la que concentramos nuestros esfuerzos. Nos enfocamos en mejorar nuestro servicio cada día, basados en las opiniones de los asociados para ofrecerles lo que esperan y necesitan.

Financiera Comultrasan tiene la firme convicción de tejer desde su interior la excelencia en el servicio, en conjunto con todos sus colaboradores; pues cada uno de ellos juega un papel clave para la atención y solución de las inquietudes de nuestros cooperados. El apoyo de la Alta Administración ha facilitado que la importancia y apropiación de la excelencia del servicio, sea un elemento transversal relacionado con todo el equipo de trabajo.

Una de las principales tareas de la cooperativa ha sido transmitir calidez en el servicio, dar información clara, brindarles accesos simples, resolución ágil y oportuna a sus requerimientos; orientados a cumplir la promesa establecida en nuestra estrategia: “Brindar un servicio cálido, claro y simple con beneficios cooperativos”.

/ El factor humano, una prioridad

La diferencia la hacen los seres humanos y nuestra cooperativa cuenta con un equipo que se destaca por el trato empático, amable y cercano con los asociados; a través de una encuesta de satisfacción realizada, la entidad pudo evidenciarlo, pues una media de **4,58** en un intervalo de **1 a 5** ratificó que el atributo “Cálido” nos distingue y sigue siendo una de nuestras fortalezas.

Del mismo modo, continuamos trabajando en el fortalecimiento de los atributos “Claro”, “Simple” y “Beneficios Corporativos” que contribuyen a que nuestros usuarios nos prefieran y recomienden. En el atributo “Claridad”, la calificación fue de **4,49**. También se fortaleció el atributo “Simple”, el cual se refiere a la facilidad de acceso y a la rapidez de respuesta.

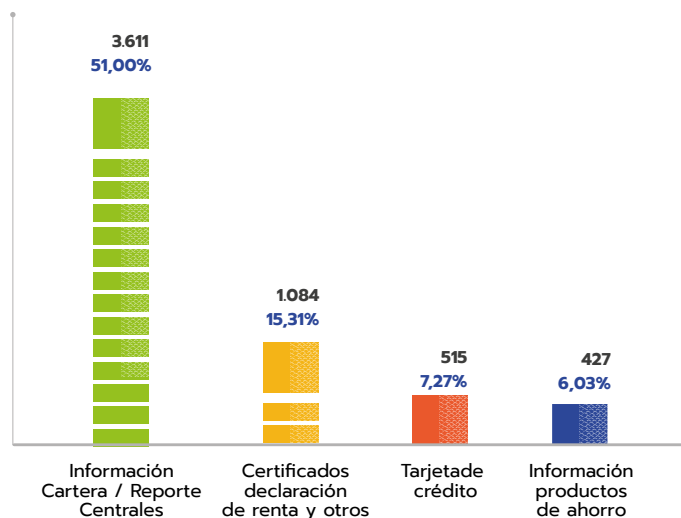
Para seguir consolidándonos desde adentro, es necesario identificar nuestros puntos fuertes y las oportunidades de mejora, por eso realizamos la encuesta de servicio interna para conocer el nivel de satisfacción respecto al servicio interno y el nivel de contacto entre áreas; la calidez también fue el atributo sobresaliente.

El aprendizaje cumplió un papel fundamental para continuar apropiándonos y comprendiendo la importancia de servir, alineados a los atributos establecidos; con el apoyo de la Escuela de Formación, se adelantaron procesos de enseñanza para los colaboradores y de autocapacitación, pues se les brindaron herramientas para aplicar el conocimiento en los momentos de verdad con nuestro asociado.



Un ejemplo de lo anterior fue el taller de clientes retadores, en el cual participaron **300 personas** y se espera que en 2022 llegue a toda la organización. De esta manera, dotamos de conocimiento al equipo de trabajo para manejar situaciones desafiantes con los asociados y brindarles una experiencia satisfactoria que genere un impacto positivo en la percepción que tienen de Financiera Comultrasan.

/ Categorías oportunidades de mejora



Fuente: Software de oportunidades de mejora.

Respecto a la administración de las oportunidades de mejoramiento, fueron recibidos **7.081** requerimientos durante 2021, clasificados en solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias y felicitaciones. El **79,61%** correspondió a solicitudes relacionadas con cartera, reportes en centrales de información, tarjeta de crédito, certificados para declaración de renta y la información relacionada con los productos de ahorros.

/ Contact Center, disposición permanente

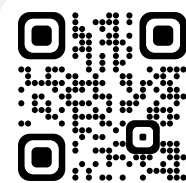
Asumiendo los retos y orientando al asociado con total empatía, el Contact Center realizó cerca de **1.600.000 gestiones** en 2021, incluyendo las diferentes campañas de inbound (recepción) y outbound (emisión), orientadas a la atención, asesoría y resolución de inquietudes, el acompañamiento y uso del canal virtual, la actualización de la base única de clientes, la gestión de campañas de control, la fidelización, relacionamiento y venta. La campaña de cartera tiene como fin la gestión y recuperación de la cartera administrativa, la cual mantuvo una productividad promedio del **68,59%** al cierre del año.



“ Nos diferencia la calidez humana y la cercanía que queremos generar con el asociado, para que la experiencia con Financiera Comultrasan sea la mejor. Considero que uno de los mayores retos es generar empatía con el asociado, de modo que se sienta valorado, escuchado, y así poder brindarle soluciones efectivas para su satisfacción. ”

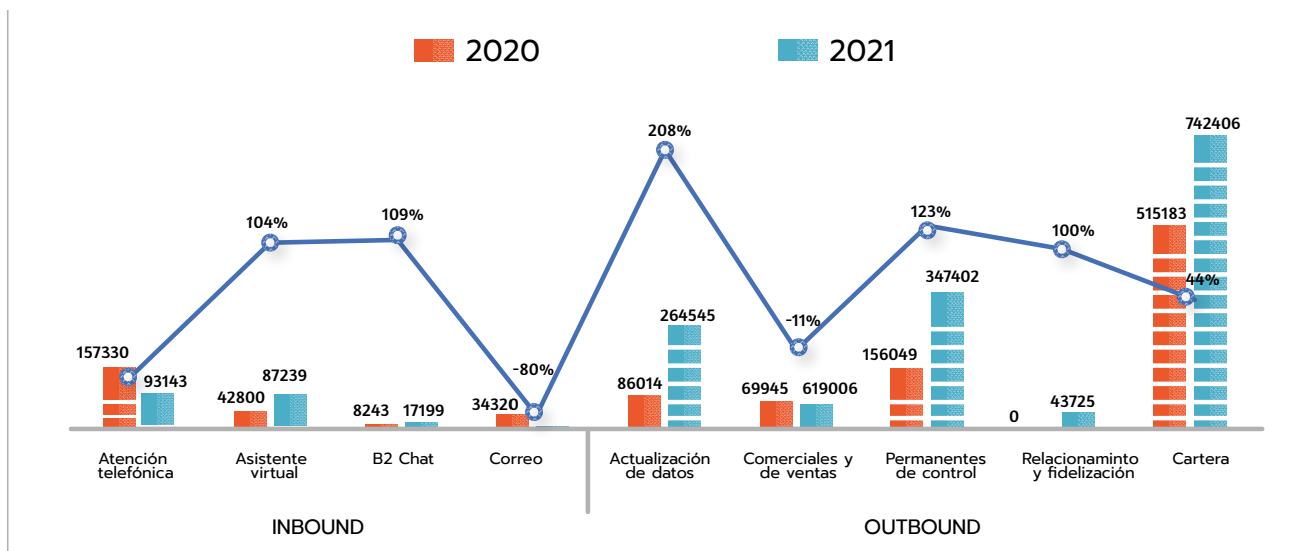
Isabel Cristina Abaunza

Agente Contact Center



Escanea el código para ver la entrevista.

/ Gestiones por campañas



Fuente: Datos extraídos de herramienta Presence a corte de 31 de Dic de 2021

También se puso en marcha la campaña de control de créditos prepagados, cuyo propósito es ofrecer alternativas dentro del programa de retención de asociados, permitiendo así la generación de alertas tempranas para controlar la disminución en el saldo total de la cartera, entrega de beneficios y el mantenimiento del saldo de cartera.

Mediante el canal telefónico, la cooperativa atendió **93.143 solicitudes** y se logró mantener la tasa de abandono en el **5,68%**, este indicador es manejado como buena práctica y se encuentra debajo de lo establecido por la Superintendencia Financiera.

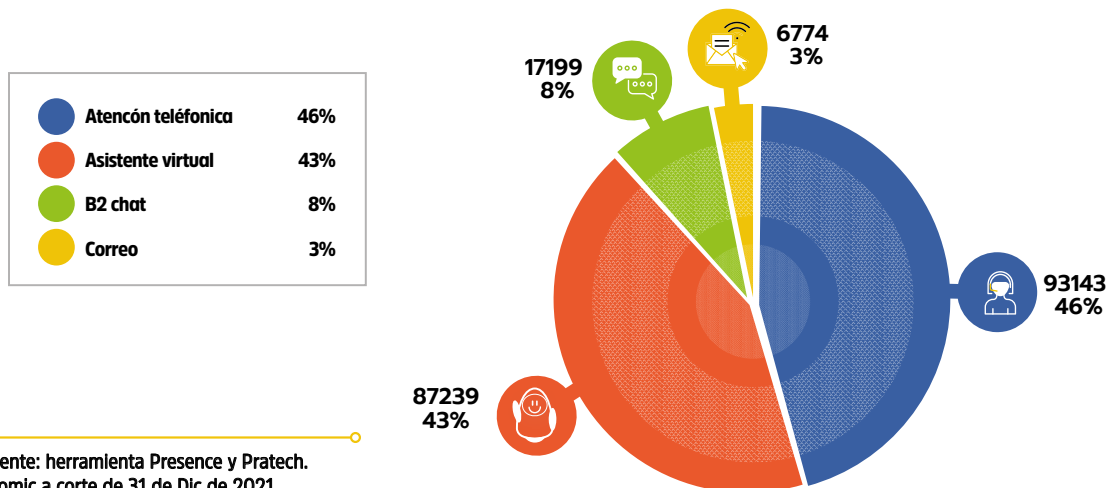
/ Tecnología cálida y cercana

Partiendo de la calidez como una de nuestras principales fortalezas, comprendemos que las soluciones tecnológicas también deben tener ese sello y percibirse tan humanas como sea posible, lo cual representa un proceso de evolución en el que seguiremos avanzando. El aumento en el uso de estas herramientas y medios virtuales les ha facilitado a los asociados la radicación de sus solicitudes y requerimientos.

Además de esto, la administración fortaleció el equipo de la coordinación de servicio apuntándole a cumplir y mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes.

Nuestro asistente virtual ha ganado relevancia, con un **43%** de participación de los canales de atención, este hace más fácil la resolución de preguntas a nuestros asociados, en relación con la solicitud de crédito, los horarios de nuestras agencias, entre otros temas. Seguimos trabajando en los servicios de autogestión que podemos ofrecer desde nuestro asistente virtual, para mejorar cada vez más la experiencia de nuestros asociados; así mismo, los canales como la agencia virtual y la App tuvieron una mejora en comparación con la percepción del 2020.

/ Participación canales de atención Contact Center



Para afianzar y mejorar la gestión del Contact Center, se realizó un Workshop (sesión de trabajo) a cargo de nuestro proveedor Ápice, con el fin de aprovechar de mejor manera todo lo que ofrece la herramienta Presence, en cuanto a gestión operativa, administrativa, supervisión y calidad de las operaciones desarrolladas. La actividad generó mejoras en los KPIs* de eficiencia, nivel de servicio, calidad y productividad.

La evolución se sintió en el servicio que brindamos, no solo por los canales utilizados y el auge de lo digital; sino por la capacidad del equipo humano de la cooperativa para asumir los cambios y las circunstancias adversas, manteniendo la calidez en el contacto con los asociados.

*Key Performance Indicators (Indicadores Clave de Desempeño).

Garantes del cumplimiento y generadores de confianza

Auditoría Interna

Auditar está regularmente asociado con una evaluación que detecta el error y el culpable para ser sancionado. Por el contrario, en Financiera Comultrasan se fortalece Auditoría Interna como el equipo de asesores que, por medio de una metodología de acercamiento a las diferentes áreas y agencias, logra revisar cómo se está aplicando el sistema normativo de cara a generar observaciones que lleven al mejoramiento continuo de los procesos y preparen a la organización para cumplir a un grado de eficiencia satisfactorio, las exigencias de los entes de control externo como la Superintendencia de Economía Solidaria.

¿Sabías entonces que el auditor cumple para el asociado el importante rol de ser garante del cumplimiento de las normas internas y externas de la cooperativa y así generar confianza frente al logro de sus objetivos?

En el 2021, el equipo de Auditoría se reactivó, al ampliar la cobertura o puntos a medir, realizando auditorías presenciales y a distancia, de cara a las nuevas exigencias. Luego de evaluar con rigor el comportamiento del cumplimiento de los controles que se establecen en la entidad, se puede afirmar que Financiera Comultrasan logró un mejoramiento organizacional y sus áreas aportaron al logro de la misión, en medio de un contexto cambiante.

De ahí que, la Gerencia de Auditoría Interna se concibe como uno de los elementos que componen el Sistema de Control Interno SCI de la cooperativa, la cual tiene dentro de sus funciones y roles los de asesorar, evaluar, integrar y dinamizar la práctica del control con miras a mejorar la cultura organizacional y la productividad en la entidad. En este sentido, se convierte en un control superior, ya que su principal tarea consiste precisamente en verificar el cumplimiento de los controles definidos, evaluando con ello la efectividad del SCI para contribuir a la adecuada

gestión institucional y el logro de los objetivos estratégicos corporativos. Todo lo anterior contando con la anuencia, apoyo y direccionamiento tanto de la Presidencia Ejecutiva como del Comité de Auditoría del Consejo de Administración, responsable de la supervisión del alcance de las auditorías internas y de la efectividad del proceso de control interno.

El 2021 fue un año de transición y reactivación económica, que aún mantiene ciertos niveles de incertidumbre material, generada por la crisis generalizada y por los cambios institucionales adoptados o requeridos para mantener el negocio en marcha. Por tanto, el plan de auditoría ajustado a la nueva realidad se orientó a evaluar el SCI de la cooperativa, priorizando la evaluación y cumplimiento de las directrices institucionales de los procesos administrativos, al igual que los cambios normativos con componente tecnológico emitidos por las entidades oficiales:

1. Teniendo en cuenta los criterios de priorización de los procesos de apoyo administrativo, se ejecutaron auditorías a las áreas de: Tesorería, Gestión Documental, Gestión Organizacional, Gestión Contable, Gestión Jurídica, Monitoreo Transaccional, Sistema de Riesgos Operativos (SARO-Crédito), Sistema de Riesgos Financieros (SARC), Sistema de Protección de Datos Personales y el Sistema de Lavado de Activos (Sarlaft); de cuyas evaluaciones se logró identificar y generar acciones conducentes a la mejora del sistema interno normativo y a la mejor articulación de los procesos, que de manera transversal se desarrollan en diferentes áreas de la cooperativa. Es decir, se fortaleció la auditoría a las áreas administrativas debido a los cambios durante el 2021 y se aumentó el alcance de los procesos, generando una dinámica de cumplimiento y planes de acción para seguir mejorando.

Tabla 1. Resumen general de auditorías ejecutadas en agencias (riesgo operativo y Sarlaft).

Riesgo	Año	Total Auditorías	Pruebas realizadas	Controles evaluados	Observaciones	Calificación General promedio
Operativo	2021	16	1289	1404	522	4,24
Sarlaft			205	273	119	4,16
Total			1494	1677	641	4,23

Fuente: Auditoría Interna.

2. En el año 2021, atendiendo a los criterios del Sistema de Administración del Riesgo operativo (SARO) y el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), se realizó evaluación de los controles clave vinculados con nivel de riesgo: extremo, alto y moderado; para lo cual se tuvo en cuenta el nivel de riesgo inherente consolidado de la cooperativa. Se concluye el siguiente resultado:

Durante la vigencia del año 2021 (segundo semestre), se realizaron auditorías trimestrales a las diferentes agencias, pero a 16 de ellas se practicaron visitas (presenciales) de auditorías integrales y de seguimiento, dando cubrimiento al **26%** de las agencias. Se ejecutaron **1.494** pruebas y se revisaron **1.677** controles, generando **641** observaciones u oportunidades de mejora, para un nivel general de eficiencia en el cumplimiento de controles en agencias evaluadas presencialmente del **4,23** (escala de 1 a 5), observando un comportamiento satisfactorio. Se subió la calificación en medio de tiempos de cambio.

3. La auditoría interna realizó evaluación de los siguientes procesos de Tecnologías de la Información TI: gestión informática, administración de instalaciones, administración de desempeño capacidad y disponibilidad de infraestructura tecnológica, continuidad del negocio; garantizar el cumplimiento de requerimiento externos, protección de datos personales, y administración de proyectos. Todos los procesos de TI evaluados fueron calificados como sobresalientes en el cumplimiento de las directrices, tanto internas como externas.

4. Sobre las actividades que se desarrollan en el área, como auditorías continuas, que se encuentran en ejecución permanente son las siguientes:

- Seguimiento a planes de pago de créditos desembolsados del día anterior.
- Verificación de la provisión mensual de cartera.
- Seguimiento a la causación de intereses corrientes y moratorios.
- Verificación en la amortización de pagos recibidos.
- Seguimiento a los parámetros de las diferentes líneas de cartera.
- Seguimiento al proceso de actualización de la Base Única de Cliente BUC.
- Monitoreo diario de la información que se procesa en la base de datos transaccional de la Cooperativa Xiscoop, comprendiendo la revisión de los módulos de captaciones y de colocaciones.
- A partir del segundo semestre del año se dio inicio al programa de auditorías continuas y a distancia, cubriendo la evaluación de controles de riesgo operativo de los procesos misionales y conexos.

Con base en el alcance de lo evaluado en el año 2021, la Gerencia de Auditoría Interna ha verificado que, el SCI en la cooperativa, presenta un grado razonable de confianza en cuanto a la consecución de objetivos corporativos, teniendo como base la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, gestión de riesgos, control y gobierno.



Tecnología y Operaciones

/ Soluciones al servicio de todos

Asumimos un año de evolución y retos superados, con el firme compromiso de la tecnología y las facilidades que esta ofrece, al servicio de nuestros asociados.

Hemos dado pasos como cooperativa hacia la apertura y la flexibilidad que exige un contexto cambiante, en el que las tecnologías disruptivas, la competencia y el cambio de comportamiento del asociado hacen que debamos movernos a una dirección de evolución y crecimiento constante.

La transformación digital trae consigo enormes desafíos que Financiera Comultrasan logró afrontar con responsabilidad, pese al incierto panorama, en lo que se destaca la capacidad de su equipo de trabajo para poner su conocimiento y aprendizaje continuo al servicio de todos, a fin de generar soluciones incluyentes; pensadas en función de las diferentes realidades y posibilidades de todos nuestros cooperados.



En este contexto, es fundamental tener un camino definido para alcanzar nuestros objetivos. Por eso, la cooperativa estableció la **“Ruta Digital”**, un eje que incluye cinco factores clave: **procesos, productos, tecnología, cultura y personas**; fue creada tomando como base las necesidades e intereses de los asociados, identificados en los resultados de encuestas y entrevistas. De igual modo, se definieron cuatro ‘palancas’ que hacen referencia al ‘para qué’ hacemos cada acción: para mejorar la experiencia del cliente/asociado, lograr crecimiento sostenible, disminuir costos y generar posicionamiento.

/ ¡Pensamos en ti!

Nuestra visión incluye lo que espera el asociado y lo que la institución puede hacer para lograrlo con sostenibilidad. Basados en ello, Financiera Comultrasan incursionó en el uso de tecnologías a la vanguardia, como la inteligencia artificial y la computación en la nube.

/ Soluciones al servicio de todos

Brindar una experiencia segura y de alta calidad por medio de nuestros productos y servicios es una prioridad, así como lo es ofrecer alternativas prácticas y de fácil acceso para nuestros asociados. Ejemplo de ello es Fibot, un asistente virtual con inteligencia artificial que funciona en nuestra página web y Whatsapp, el cual hace posible que prestemos el servicio de solicitud y envío automático de certificados para la declaración de renta; se continuó su entrenamiento para ampliar la capacidad de dar respuestas a diferentes solicitudes de manera autónoma.

Con base en la conciencia que se tiene respecto a las limitaciones de movilidad y tiempos de las personas, la cooperativa implementó un formulario dinámico en la página web, para captar información que facilita la forma en la que los interesados pueden realizar la solicitud y radicación de crédito sin necesidad de salir de casa, respaldando la seguridad de la documentación con la firma electrónica.

Desde el punto de vista transaccional, se continuó con la evolución de los servicios de la APP Móvil, permitiendo hacer avances de tarjeta de crédito, pagos de tarjetas de créditos de terceros, inscripción y transferencias hacia otras entidades financieras en Colombia. También, se fortaleció la seguridad con el registro para monitoreo de dispositivos desde los cuales acceden los asociados.

Respecto al crédito **100% virtual**, la cooperativa sigue con el mejoramiento de la plataforma de crédito estudio, en la que se realizaron más de **470 solicitudes**. Asimismo, se avanzó en la implementación de tarjeta de crédito que tiene como objetivo, salir al mercado el primer semestre del año 2022.

En concordancia con generar alternativas prácticas y de fácil acceso, se destaca el convenio con Visionamos para hacer posible que, tanto asociados como no asociados, tengan la posibilidad de hacer transferencias ACH. Gracias a las plataformas web de los bancos, se transfieren recursos a cuentas de ahorro de la cooperativa, esto permitió movilizar en el último trimestre del año más de **3.000 millones de pesos**, que impactaron a **366** personas, con **898** transacciones exitosas.

Como resultado de la escucha activa a los asociados del municipio de Sabana de Torres, se instaló un nuevo cajero automático en el cual se realizaron más de **6 mil transacciones**. Por otra parte, en busca de entregar un mejor y más rápido servicio transaccional en las

Laura Bravo
usaria de la
App Móvil.



“

La aplicación móvil de Financiera Comultrasan ha beneficiado mi vida, ya que me ha permitido controlar todos los movimientos que realizo con mis tarjetas; desde el momento que transfieren la nómina a mi cuenta, hasta todos los pagos y compras que hago - ya sea en canales virtuales como en tiendas físicas - permitiéndome ver mis movimientos en tiempo real.

La App me permite gestionar créditos, solicitar nuevos productos, agendar citas sin tener que ir directamente a la oficina, pienso que ese es un plus.”

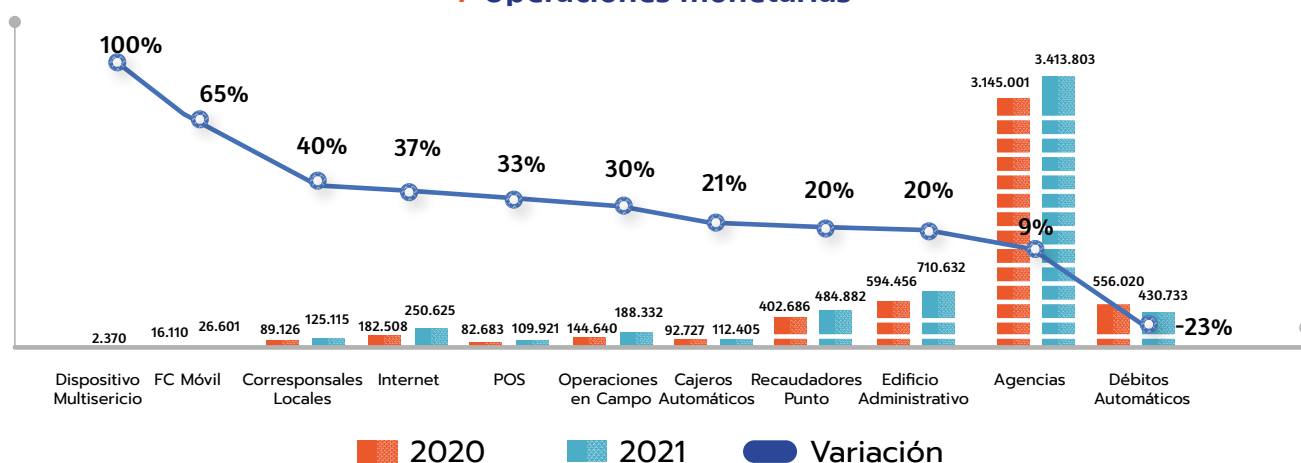


Escanea el código y ve la entrevista completa.

agencias, se implementó un dispositivo multiservicio de autogestión que permite la realización de consignaciones, pago de estados de cuenta y pagos de tarjeta de crédito, efectuándose más de **1.800 operaciones**.

Las cifras muestran que nuestros asociados se han sumado a la ruta digital, pues a nivel transaccional se sigue evidenciando una variación con mayor preponderancia en los canales virtuales y electrónicos.

/ Operaciones monetarias



Fuente: Tecnología 2021.



/ Evolucionamos pensando en los asociados

Ser digitales, no significa dejar de ser humanos, sino ofrecer las alternativas tecnológicas que tiene el mercado para mejorar nuestra calidad de vida. Por eso, combinamos la tecnología disponible con métodos tradicionales que hacen más fácil el acceso al portafolio de ahorro y crédito para nuestros asociados.

Hemos creado opciones para ofrecer productos en campo y optimizar los tiempos en el ciclo del servicio, tanto en las agencias como en los canales externos; haciendo posible que ejecuten los procesos de vinculación, radicación de créditos, constitución de productos de captación y firma biométrica de documentos; estos cambios se tradujeron en una mejor experiencia para los cooperados.

Más de 18.000
operaciones impactadas
por la firma biométrica

En 2021, se constituyeron **363** Planes de Ahorro Programado y se vincularon **41** nuevos asociados, sin tener que acercarse a una agencia; de igual forma, la firma biométrica impactó más de **18.000 operaciones** y alrededor de **50.000 documentos** electrónicos.

El desarrollo e implementación de dos modelos analíticos enfocados en la recomendación de productos y servicios son otro modo de usar la tecnología para brindar una mejor orientación a nuestros asociados, así como para facilitar el proceso de gestión comercial.

Respecto a las tarjetas Visa se realizaron mejoras técnicas que permitieron aumentar los niveles de aprobación de transacciones nacionales e internacionales, así como fortalecer la seguridad del chip y certificación Visa Direct para transacciones internacionales. Llevamos a cabo procesos de apoyo operativo que permitieron la dispersión de fondos por nóminas, pagadurías y convenios especiales, los cuales movilizaron **\$7.962 millones mensuales**, y la aplicación por concepto de embargos superiores a **590 millones mensuales**, en promedio.

/ Acercamos la tecnología y la ponemos a tu servicio como asociado

Ella es **Alix Antolínez**, ama de casa de familia agricultora y habitante de la vereda Guarumales, ubicada en el municipio de Tona. **“Estamos muy contentos con Financiera Comultrasan porque hacen la asesoría aquí, nos dan la información aquí. Es una entidad que en realidad se preocupa por el campo”.**

La tecnología ha hecho posible que los procesos sean fáciles y ágiles para Alix y su familia. **“Cuando uno tiene carro, se demora una hora para ir a Bucaramanga, hay que hacer cola y esperar, en cambio con Financiera Comultrasan todo ha sido fácil”.**

Alix destaca la calidez de los asesores y el impacto que la cooperativa ha tenido en su vida, tanto para sus cultivos como para el mejoramiento de su vivienda.



Alix Antolínez

Escanea el código para ver la entrevista.



/ Más beneficios para ti con nuestro Data Center

Uno de los grandes pasos dados en 2021 fue poner en operación nuestro nuevo centro de datos ubicado en la Zona Franca Santander con certificado TIER III en diseño y construcción. Dicha certificación internacional valida la calidad de lo que estamos haciendo en la región; asimismo deja ver que el talento humano a cargo es de alto nivel. Este proyecto marca un hito en Colombia por estar dentro de los únicos **10** en el país y el primero en el departamento con este reconocimiento. Se destaca el apoyo de la Alta Administración, pues sin este, los avances no habrían sido posibles.

El nuevo Data Center forma parte clave de la transformación, fortaleciendo nuestra infraestructura para seguir garantizándole a los asociados: funcionalidad, disponibilidad, continuidad y seguridad en nuestras soluciones. Además de ello, este paso prepara a Financiera Comultrasan para seguir creciendo y evolucionando, pues dispone de todas las características para permitirnos hacerlo.



Carlos Herrán Perdomo, gerente general de Coasmedas, destaca la decisión de Financiera Comultrasan de invertir en un Data Center que representa múltiples beneficios, tanto para la cooperativa como para sus asociados.

“Contar con un data center certificado garantiza la disponibilidad del servicio, es ininterrumpido; permite hacer mantenimientos concurrentes y asegura que los asociados tengan acceso a sus cuentas y operaciones, las 24 horas del día durante 365 días al año”, expresó Herrán.

Agrega que este Data Center TIER III es clave para garantizar la integridad y seguridad de la información, pues es “infalible”. Por otro lado, señala que contar con este tipo de recursos puede permitirle a la cooperativa generar ingresos adicionales al prestar servicios de alojamiento en servidores a otras organizaciones, lo cual también se traduce en beneficios para los asociados.

“Felicitaciones a Financiera Comultrasan por esta importante inversión, porque eso caracteriza la innovación, el desarrollo y el liderazgo que tiene esta cooperativa en Colombia, como la más grande e importante en todo el sector cooperativo del país”, indicó Carlos Herrán.



Carlos Herrán P.

Escanea el código para ver la entrevista.



/ Contigo y para ti, mejoramos desde adentro

Encaminados hacia el propósito de ser más digitales, nos hemos fortalecido desde nuestro interior. Como equipo, Financiera Comultrasan ha dado pasos de gran envergadura que representan las bases para seguir adelante en el proceso de transformación digital de manera satisfactoria, orientados a soluciones ágiles, de fácil acceso, al crecimiento y a generar una percepción más fresca y digital de la institución.

Tomamos la tecnología como soporte para que las tareas más operativas puedan ser automatizadas y quienes se dedican a ellas tengan más oportunidades de evolucionar, adquirir nuevas habilidades y explorar su creatividad. Con este propósito y la ayuda de una plataforma de BPM (*Business Process Management**), Financiera Comultrasan logró la sistematización y automatización de dos procesos: gestión organizacional, cuyo fin es la creación y actualización de la normatividad interna y la gestión de contratos, desde la solicitud hasta la firma electrónica y la publicación.

Para potencializar el asistente virtual interno del área de operaciones (Fibot), se desarrolló el desbloqueo automático de usuarios con autogestión, permitiendo que el **51%** del soporte (**178.995 interacciones**) se realizara por este medio, disminuyendo la necesidad de intervención humana.

Con el objetivo de profundizar en el uso de la herramienta de inteligencia de negocios *Power BI*, la cooperativa desarrolló un programa que va desde la formación del personal hasta la elaboración y puesta en marcha de cuatro tableros de mando enfocados al estudio de cargas en oficinas, modelo financiero de las agencias, matrices de rodamiento y análisis de cargas en la fábrica de crédito, que permitieron disminuir el tiempo para el procesamiento de datos y mejorar la toma decisiones basados en el conocimiento generado a partir del análisis de la información.

En relación con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft) se desarrolló un simulador y un método de segmentación de los asociados de la cooperativa, lo cual permite brindar mayor seguridad, sin aumentar el impacto al usuario.

Así cumplimos y continuamos evolucionando, invirtiendo en más y mejor tecnología al servicio de todos para aumentar la seguridad y mejorar la calidad de vida del asociado.

*Gestión de Procesos de Negocio.





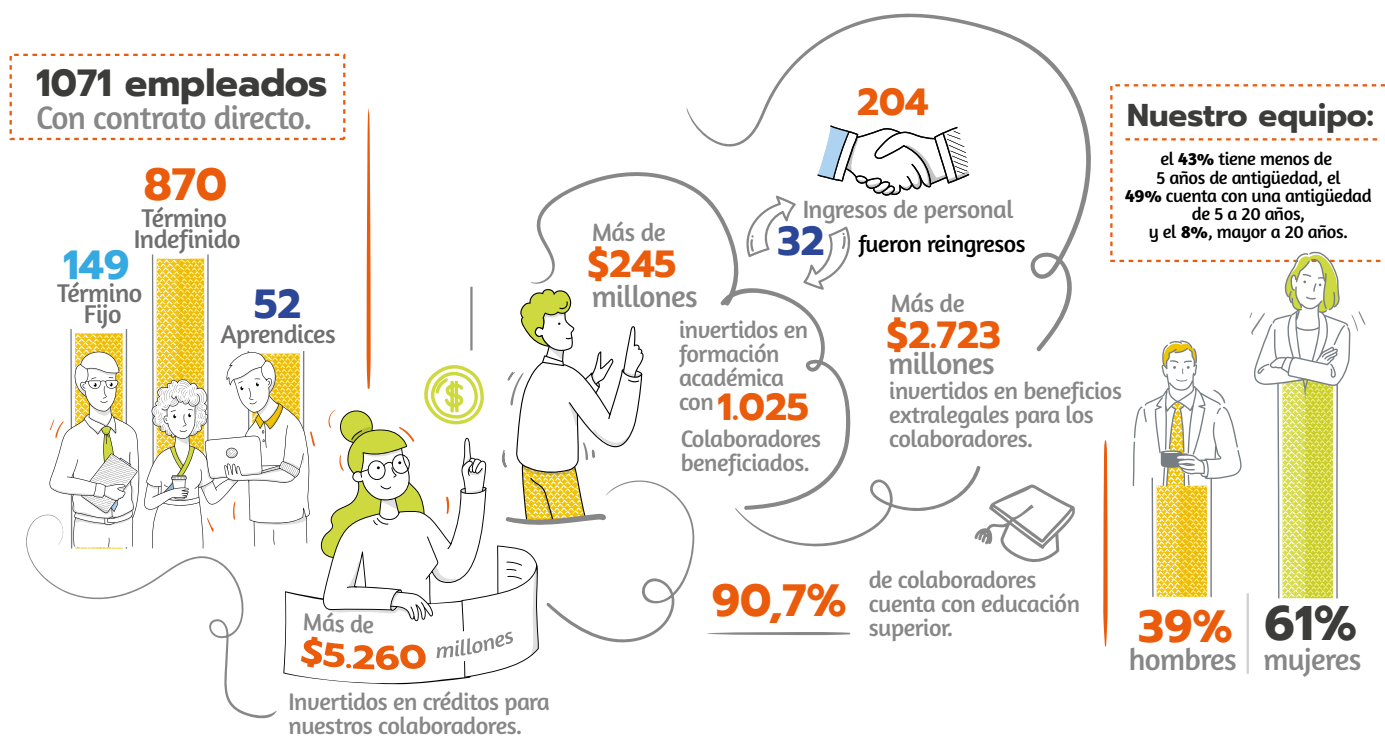
Gestión Humana

/ Beneficios para todos

Evolucionamos gracias a la dedicación de nuestros colaboradores, por eso, su bienestar y crecimiento es una prioridad para nosotros.

/ Nuestros colaboradores, nuestra prioridad

Cifras cargadas de significado, porque representan el impacto en nuestra gente.



Ser parte de Financiera Comultrasan significa mucho más que ocupar un cargo o cumplir una tarea, se trabaja por el bienestar y desarrollo integral de los colaboradores, con el fin de generar impacto en sus vidas. Como parte de ello, se tiene el modelo de incentivos y reconocimientos "Ruta del Triunfo", el cual permitió la entrega de múltiples beneficios. Superando la adversidad y a pesar de los retos presentados, la cooperativa siguió comprometida con reactivar y continuar brindando beneficios económicos a su equipo de trabajo; se destaca la tasa especial en crédito de vivienda (**0,75% M.V.; 9,38% E.A.**), beneficiando a más de **50** colaboradores que hicieron realidad su sueño de adquirir vivienda propia, los créditos concedidos superan los **5.200 millones** de pesos.

Asimismo, se reactivaron beneficios como: el pago de la prima extralegal, prima extralegal de vacaciones y el

apoyo al ahorro en el Fondo Mutuo de Inversión para **243 colaboradores**, entregando un aporte económico cercano a los **\$109 millones**.

El desarrollo integral del talento humano va mucho más allá de lo económico y formativo, por eso el salario emocional otorgado a partir de diferentes iniciativas es un elemento clave de Financiera Comultrasan como institución empleadora; en concordancia con esto, sabemos que brindar tiempo para compartir en familia y descansar forma parte vital de una vida sana para nuestros colaboradores, por eso otorgamos el día de descanso por cumpleaños y por cumplimiento de metas comerciales — PAP sabatino productivo para los colaboradores de las agencias, otorgando más de **1493 días de descanso** para compartirlos en familia —.

/ Voces Financiera Comultrasan

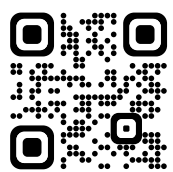
**James
Coronel Pico**
esposo de Carmen Lucía
Morales Niño, auxiliar
administrativa.



“

Financiera Comultrasan es una empresa sólida que genera muchos beneficios para sus empleados, eso acarrea para nosotros como familia una estabilidad emocional, genera vínculos fuertes que pueden también llevar a su empleado, en este caso a mi esposa, a tener un plus laboral que la beneficiaría tanto a ella como a la empresa.

”



*Escanea el código
para ver la entrevista.

Reconocemos la trayectoria y la huella que deja nuestra gente, al celebrar el quinquenio de más de **130 colaboradores**. Promovemos la calidez con actividades de integración como el “reencuentro de fin de año”, la celebración del día de la familia, del niño y el regalo de Navidad para los hijos de los miembros de nuestro equipo. Exaltamos su esfuerzo con promociones internas a **más de 30 colaboradores**, propiciando su crecimiento en el interior de la cooperativa.

/ ¡Volvimos con toda!

La cultura de Financiera Comultrasan se ha construido en años de trabajo y las adversidades de 2020 y 2021 han demostrado su solidez. Es motivo de gratitud y satisfacción ser testigos del compromiso de nuestros colaboradores y el sentido de pertenencia que tienen con la cooperativa. Su entrega ha demostrado que la reconocen como un lugar en el que les gusta trabajar y valoran la oportunidad de poderlo hacer allí.

Por esto, “Volvimos con toda” fue el lema de la campaña de endomarketing cargada de significado, que nos acompañó en nuestro regreso a la presencialidad. Con el fin de fortalecer el compromiso, desarrollamos una emotiva actividad en la que participaron **más de 1000 colaboradores** divididos

en pequeños grupos para favorecer la seguridad. Estos momentos marcaron el retorno a lo presencial y además de ser una oportunidad para reencontrarnos, fue un espacio que Financiera Comultrasan abrió para la reflexión y la escucha a sus colaboradores.

Nuestro equipo convirtió las dificultades en fortalezas y fue capaz de asumir con valentía, optimismo, adaptación al cambio y resiliencia cada situación presentada.

/ Formación para crecer

Promovemos el desarrollo integral de los colaboradores incluyendo programas de formación institucional que permiten el desarrollo de conocimientos, habilidades y fortalecimiento de competencias.

La Escuela de Formación durante 2021 desarrolló programas orientados a fortalecer temas relevantes para la cooperativa, mediante las campañas de formación llamadas “Actualízate” y “Pon a prueba tus conocimientos” con las temáticas: Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - protección de datos personales (SG-SI) y Plan de Crisis de Imagen.



Dichas campañas contaron con una participación de más de **1.035 colaboradores** y fueron desarrolladas a través de metodologías virtuales de aprendizaje.

Con la consciencia de que formarse es un elemento relevante para lograr evolución profesional, aportamos al crecimiento de nuestros colaboradores gracias al apoyo económico para la realización de programas de pregrado y postgrado, así como de seminarios, congresos, cursos y diplomados en los que se invirtieron más de **245 millones** y se beneficiaron más de **1025 colaboradores**.

La cooperativa adaptó sus procesos de formación por medio de metodologías virtuales que permitieron continuar el desarrollo de los programas de entrenamiento laboral con más de **120 procesos** y las dinámicas de actualizaciones permanentes, con **6.085 sesiones** realizadas durante 2021.

/ Talento a tu disposición, conoce esta historia

Luz Estella Villamizar, directora de financiación y aportes, es una de las colaboradoras beneficiadas con el apoyo para realizar su posgrado. Luz nos cuenta su experiencia y describe lo que representa para ella realizar su maestría en Marketing Digital:

“Ha sido muy positivo porque esto me ha permitido crecer aquí en la cooperativa. Este posgrado me ayuda en mi cargo, pues todo lo que aprendo lo puedo aplicar al diseño y ejecución de estrategias que tenemos en este momento.”

La motivación es que hago lo que me gusta, me apasiona lo que hago en Financiera y eso es lo que me impulsa a asumir nuevos retos y a cumplir esos sueños y propósitos que tengo a nivel profesional y personal. La cooperativa nos da la posibilidad a todos de tener y aprovechar estos beneficios, para prepararnos más profesionalmente y poder aportar”.



Luz Estella Villamizar

Escanea el código para ver la entrevista.



También trabajamos con nuestros líderes para apoyarlos en la retadora misión de orientar a sus equipos, se desarrolló el programa de formación “Modelo de Liderazgo”, en el cual participaron más de **232 líderes** de la cooperativa realizando **245 horas de formación especializada** en talleres y herramientas sobre coaching individual, coaching de equipo e inteligencia emocional para líderes.

/ Construimos país desde la educación y el trabajo

Orientados a evolucionar en una dirección que deje huella, Financiera Comultrasan participó en el convenio de cooperación internacional de la mano de la Fundación Sparkkassenstiftung Alemana para Latinoamérica y el Caribe y el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena); **obteniendo el reconocimiento como la mejor “Institución formadora con el acompañamiento más destacado a aprendices y formadores”.**

Con esta iniciativa, **48 jóvenes colombianos** pudieron acceder al programa de formación dual en el programa técnico laboral en servicios y operaciones microfinancieras;

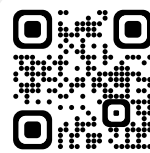
generando oportunidades de crecimiento, acceso a la educación y de trabajo, pues al final el objetivo es que su vinculación con la cooperativa sea una realidad.

El programa consta de tres módulos realizados en 15 meses, además de sus estudios y de la experiencia laboral, los estudiantes reciben un apoyo económico mensual. Para su realización, Financiera Comultrasan capacitó a los tutores que se encargaron de guiar a los estudiantes cuando visitaban la cooperativa. La coordinación de tareas y la organización fueron dos aspectos destacados de la institución que hicieron posible la realización satisfactoria de este proyecto.



Raúl Martínez
director de la Fundación
Sparkkassenstiftung.

“Quiero reconocer el trabajo, los aportes y el compromiso que tiene la institución con el desarrollo profesional de jóvenes santandereanos, que a través de la carrera buscan un crecimiento laboral y sobre todo una oportunidad de mejorar y contribuir a la calidad de vida de ellos, de sus familias.”



Escanea el código para ver la entrevista.

Es gratificante para nosotros ser reconocidos por dicha organización, pero más allá de ello, lo es tener la posibilidad de impactar significativamente la vida de los jóvenes y sus núcleos familiares, a través de oportunidades que les brindan las herramientas para iniciar un camino laboral que marca la diferencia en su presente y en su futuro.

Con la dedicación y la convicción de que es posible generar impacto social y construir país a partir de iniciativas transformadoras y significativas como el Programa de Formación Dual, Financiera Comultrasan, el Sena y la Fundación Sparkkassenstiftung seguirán desarrollándolo para jóvenes interesados en las microfinanzas.



Sandra Tirado Cáceres
Aprendiz Formación Dual

“Desde el momento de la selección, desde el día uno, el programa ha aportado cosas buenas y nuevas en mí.”



Escanea el código para ver la entrevista.

/ Nos inspira el bienestar de nuestra gente

Cuidar la salud de nuestros colaboradores es una misión con la que estamos altamente comprometidos. Por esa razón, y siguiendo el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - mediante el programa de estilos de vida y trabajo saludable - se intervino al personal expuesto al riesgo cardiovascular beneficiando a **170 colaboradores** y se realizaron los exámenes médicos ocupacionales periódicos a todo el equipo de trabajo.

La prevención también forma parte del cuidado, de esta forma, se ejecutó el simulacro de emergencias a nivel nacional y se inició la inspección ergonómica de cada uno de los puestos de trabajo de los colaboradores que laboran en las agencias del área metropolitana de Bucaramanga.

Igualmente, continuamos aplicando el protocolo de bioseguridad para proteger la salud de los empleados, invirtiendo más de **\$157 millones** en los elementos de protección; así, hacemos posible mantener ambientes de trabajo sanos y seguros para nuestro equipo de trabajo.

Evolucionamos pensando en cada una de las personas y familias que forma parte de Financiera Comultrasan; ellos son el combustible de nuestra cooperativa con su trabajo, entrega y compromiso, lo que representa la motivación suficiente para propiciar estilos de vida y oportunidades que los conduzcan hacia sus sueños.





Gestión Social

Con la inversión social todos ganamos

Seguimos adelante con nuestro compromiso solidario de contribuir decididamente al desarrollo de nuestras comunidades; evolucionamos y favorecimos el avance social. Nos empeñamos en encarnar la misión de la cooperativa en torno al sentir de los asociados, alrededor del bienestar como el motor que inspira a un equipo humano comprometido con la educación formal y no formal, el deporte, la cultura, el arte, la salud y el medio ambiente.

En Financiera Comultrasan ganamos todos, porque hacemos que la solidaridad cobre sentido al trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros más de **400 mil asociados** y sus familias. Tú, como parte de nuestra cooperativa, te haces partícipe de nuestra misión social y su impacto, lo cual es posible gracias a los fondos sociales y a la inversión presupuestada con cargo al ejercicio del año.

En el 2021 beneficiamos a

265.336

asociados gracias a nuestros Fondos Sociales, con cargo al ejercicio y mediante el Fondo de Solidaridad Cartera.

En el año 2021 la cooperativa invirtió **12.190 millones**, logrando impactar a **265.336** asociados y **41.000** grupos de interés de la comunidad gracias a nuestros Fondos Sociales, con cargo al ejercicio y mediante el Fondo de Solidaridad Cartera, así como una reducción de costos financieros a nuestros asociados que permitieron transacciones a bajos costos.

En adición, la cooperativa realizó una revalorización de aportes por valor de **\$2.052** millones de pesos que impactó a más de 400 mil asociados.

Beneficios financieros directos

/ Responsabilidad Social desde nuestros servicios financieros

Entendemos que el esfuerzo principal de responsabilidad social emprendido por nuestra cooperativa, debe estar directamente relacionado con el corazón del negocio como entidad de ahorro y crédito, asegurando que los productos y servicios, tengan en cuenta las necesidades más sentidas de nuestros asociados. Por ello, continuamos entregando beneficios financieros directos orientados a la flexibilización de planes de pago, reducir costos en las transacciones, mejorar la accesibilidad a los servicios e impulsar los proyectos y emprendimientos de nuestros asociados.

Estos beneficios, encaminados principalmente a aliviar el bolsillo de las familias y con ello elevar sus condiciones de vida, beneficiaron a más de **142.000** cooperados; con una inversión superior a los **\$6.000** millones de pesos.

En la medida en que facilitemos el acceso a los productos y servicios financieros, derribando las barreras de costos en los mismos, lograremos generar un desarrollo social sostenible, impactando en principio la economía personal y familiar.

Educación

/ Una semilla que brinda abundantes frutos

Nuestra cooperativa le sigue apostando a la educación como pilar de desarrollo social. Para ello, capacitó a sus colaboradores brindándoles aprendizaje formal y no formal, mediante el cual se beneficiaron **1025** empleados con una inversión superior a los **245 millones**. En adición, apoya su accionar a través de la Corporación Gimnasio Superior, una institución que nace en el 2001, integrada por el Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe y el Instituto Gimnasio Superior.

El **Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe** destaca en el año 2021 la efectividad de todos sus procesos, la alta calidad académica, visible en los resultados obtenidos. Se obtuvo el nivel muy Superior en la categoría de Pruebas Saber Once. A su vez, el colegio fue seleccionado entre los mil mejores del país, dentro de los **13.600 evaluados**, al cual solo ingresan los que obtienen un alto desempeño según categoría, calidad y acreditación internacional.

Gracias a Financiera Comultrasan, fueron becados **948 estudiantes** en promedio durante el año, lo que corresponde al **99,2%** del total de estudiantes con una inversión de **1.173 millones de pesos**.

“**Elkin Bacca**, es un digno representante de sus egresados por su éxito como microempresario. Expresa su orgullo y agradecimiento a la institución, al afirmar: **“Desde pequeño, con sangre de Financiera Comultrasan”**. **Elkin resultó ganador de la Octava Versión del Premio Emprendedor; en el evento de reconocimiento, exaltó el apoyo dado a su marca de restaurantes, para seguir creciendo y tomar nuevos riesgos que benefician a más gente.**”



Elkin Bacca

Escanea el código para ver la entrevista.



El **Instituto Gimnasio superior IGS**, implementó un modelo de educación virtual acorde con las necesidades de formación, a través de plataformas (Moodle y Teams), generando un aprendizaje colaborativo en el que los estudiantes adquirieron competencias para la apropiación del conocimiento.

El instituto operó programas para la Financiera Comultrasan dentro de los cuales se destaca:

Diplomado en Inteligencia Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito

En el 2021, un total de **314 asociados** de la cooperativa participaron en el diplomado, el cual fue desarrollado bajo la modalidad virtual, finalizando satisfactoriamente con la entrega de su correspondiente certificado.

Este proceso nos permitió capacitar a los asociados y líderes de Financiera Comultrasan que aspiren a ser delegados en la Asamblea. El diplomado busca generar o fortalecer conocimientos financieros, cooperativos y corporativos, para adquirir un compromiso y fortalecimiento del modelo solidario, en áreas como: economía solidaria, riesgos, Sarlaft, liderazgo, productos de captación y beneficio y la tecnología al servicio de las cooperativas.

Programa de Transformación Social

Mediante este programa de capacitación y formación académica no formal, dirigido a asociados donde la cooperativa hace presencia, se promovió el modelo de la economía social y solidaria, liderado por Financiera Comultrasan.

Se atendieron **364** asociados de manera virtual y presencial de las diferentes agencias. Cúcuta, Pamplona y Zapatoca, Barranquilla Centro, Prado y Soledad, Bogotá Calle 73, Bogotá Avenida 68, Bogotá Kennedy, Madrid, Funza y Zipaquirá, a través de cuatro estrategias: bienvenida a asociados, reconocimiento a asociados, formación de microempresarios y formación virtual.

La **Fundación Comultrasan** se constituyó también en un importante aliado para impactar de manera positiva en la educación con:

Liderazgo juvenil cooperativo: incentivamos al segmento juvenil a desarrollar iniciativas que promovieran el modelo de economía social en sus diferentes ejes de acción: ambiental, social, económico, cultural y emprendimiento. Se generaron espacios de formación, debate, opinión e investigación, promoviendo la participación de los jóvenes, quienes reconocieron la importancia del modelo de economía solidaria y su impacto en el desarrollo de las regiones.

Beneficiamos a **261 personas** a través del diplomado “Estrategias de Liderazgo Juvenil con Enfoque Solidario” formando a jóvenes en temas de filosofía cooperativa, liderazgo, educación financiera, emprendimiento, sostenibilidad, entre otros; acompañado de actividades de acercamiento con la cooperativa, una pasantía en el Páramo de Santurbán y culminando con la financiación de proyectos sostenibles de impacto social y ambiental.

María Angélica Rodríguez Robayos, egresada del diplomado, fue la joven ganadora del programa “Más Líder” que premió los mejores proyectos de emprendimiento juvenil. Esta joven diseñó y desarrolló una iniciativa de alto impacto social que directamente benefició a seis familias de la comunidad de Concepción, Santander, al implementar una huerta casera. Para **María Angélica**, estos programas de formación teórico – prácticos, contribuyen a “empoderar a los jóvenes para cambiar el entorno donde vivimos”.



María Angélica Rodríguez Robayos

Escanea el código para ver la entrevista.



>>>Visita Páramo de Santurbán



>>> Taller de liderazgo

Igualmente, se acogió a jóvenes reinsertadas, quienes consideran que la sociedad deja de lado a la juventud por su inexperiencia, pero en la Fundación Comultrasan dan la posibilidad de ser su propio líder y las pautas para emprender su negocio o proyecto comunitario.

Cursos de Economía Solidaria

Entendiendo que la capacitación y formación a nuestros asociados es un compromiso constante, especialmente, en temas que permitan conocer más a fondo el sentir solidario de nuestra cooperativa, beneficiamos en el año 2021 a **116 personas** con cursos de economía solidaria.

Actividades con asociados - Kits escolares

Nuestra fundación hizo entrega de herramientas que permitieron reforzar en los niños, jóvenes y padres la importancia de la educación como el factor que más influye en el progreso de personas y sociedades. Realizamos actividades de sensibilización para el enriquecimiento de la cultura, el espíritu y los valores, entregando más de **4.000 kits escolares** que beneficiaron a estudiantes de las diferentes zonas donde la cooperativa hace presencia.

Medio ambiente y vida

Promovemos una cultura ambiental enfocada en las comunidades, propiciando el cuidado y la conservación del medio ambiente, a partir de iniciativas que fomenten el sentido de pertenencia y la sostenibilidad. Para ello, la Fundación Comultrasan se constituyó en un importante apoyo.

>>> Siembra de árboles, Barbosa



Siembra de árboles

Financiera Comultrasan, a través de su fundación sigue trabajando por el cuidado del medio ambiente a través de actividades de siembra de árboles, actividades de reforestación y promoción, conservación de parques y espacios verdes, logrando beneficiar a más de **10.000 personas**.

Cultura y arte

Construimos espacios de integración social, con actividades culturales que incentivaron las expresiones artísticas para aportar al bienestar y al sano esparcimiento.

“Escribe, pinta y danza por la preservación de la Ceiba Barrigona y el cuidado del agua”, fue una propuesta que motivó a más de **3.000 niños y jóvenes** a nivel nacional y departamental a entregarnos su percepción



sobre la importancia de cuidar y defender el medio ambiente. Esta iniciativa promovida desde la Fundación Comultrasan, invitaba a la comunidad a cuidar su entorno y sensibilizaba a niños, jóvenes y padres frente a la importancia de los recursos naturales. Para la niña **Angie Garnica**, estas iniciativas *“nos dan la oportunidad a los niños de expresar nuestra creatividad y nos permiten salir un poco de la rutina del estudio”*.

Se realizaron **10 actividades** durante la Gira de Cultura Viva, en colegios, parques municipales y coliseos en las oficinas de Tunja Norte y Centro, Puente Nacional, Barbosa, Socorro, San Gil, Floridablanca, Piedecuesta y El Playón.



>>> Gira Cultura Viva

Este evento culminó con la clausura de ganadores y finalistas en donde se premiaron por su talento y se entregó el libro impreso de la versión 2021 del concurso que recopila más de **30 obras**, las cuales invitan a la reflexión y reflejan un pensamiento crítico frente a la realidad que vivimos.

Yasmer Lozada, del municipio del Páramo Santander, fue uno de los finalistas y su obra se publicó en la edición 2022 de Cultura viva. A su casa llegó la alegría de la cultura, la música y el baile para entregar su premio: un kit de pintura. Su creación fue el resultado de múltiples horas investigando sobre la protección del agua y la Ceiba Barrigona, especie en vía de extinción, única y emblemática del Cañón del Chicamocha.



>>> Entrega de premio Cultura viva, Fundación Comultrasan

Huellas comunales

Se fortaleció la relación de la cooperativa con los líderes sociales y la comunidad, apalancando proyectos que contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de tejido social. En el año 2021, beneficiamos a más de **4.000** personas en las oficinas de Sabana de Torres, Kennedy (Bucaramanga), Puerto Wilches, Zapatoca, San Vicente de Chucurí y Socorro, Santander.



>>> Huella comunales, Fundación Comultrasan

Transforma la Navidad, regalemos una sonrisa

Se llevó a cabo la campaña “Transforma la Navidad, regalemos una sonrisa”, promovida por la Fundación Comultrasan, la cual evidenció el sentir solidario que caracteriza a nuestra cooperativa, en época de recogimiento, mediante la realización de **21 novenas** de Navidad en las zonas de Santander, Norte de Santander y Cesar. Beneficiamos a más de **3.000 niños**, llevando un mensaje de esperanza y un momento de felicidad para los más pequeños de la casa.

Cada nueva sonrisa nos compromete como equipo para lograr la misión de nuestra cooperativa, superando los obstáculos y llegar con bienestar a cada municipio en donde hacemos presencia.



>>> Transforma la navidad, Fundación Comultrasan

Deporte para la vida

La disciplina hace parte de nuestra cultura y es así como, a través del Club Deportivo Financiera FC, se ha cautivado el corazón de niños y jóvenes deseosos de pertenecer y participar en los torneos de diferentes categorías de la Liga Santandereana de Fútbol, para representar con orgullo a la cooperativa; sin dejar de lado actividades deportivas como voleibol, basquetbol, torneos de barriada entre otros, con esta bandera deportiva se logró atender a más de **3.700 personas** con una inversión de más de **\$395 millones de pesos**.

Se dio continuidad a la promoción del deporte mediante la realización de clases virtuales, alcanzando la participación activa de **100 deportistas**, aproximadamente, mientras que el regreso a la presencialidad se hizo gradualmente. La adversidad sumada a la creatividad de los integrantes del Club Deportivo Financiera FC hizo que se ampliara el enfoque de los proyectos realizados, incluyendo acciones para cuidar y fortalecer la salud mental de los pequeños.

El 2021 trajo consigo importantes logros como la adecuación de la sede deportiva cuyas instalaciones benefician a quienes forman parte del Programa Competitivo de fútbol. Asimismo, cuenta con espacios para la práctica de voleibol. Se destacó la participación en torneos regionales organizados por la Liga Santandereana de Fútbol, categorías sub-12, sub-14, sub-16A, sub-16B, juvenil, ascenso y primera. También en torneos nacionales, organizados por Difútbol, en las categorías sub-15 y sub-20.



Gerardo Duarte

Escanea el código para ver la entrevista.



Los patrocinios son también una manera de apoyar el deporte en la región, como lo cuenta **Gerardo Duarte**, director técnico del club deportivo del barrio Santander:

“Del patrocinio de Financiera Comultrasan se benefician grandes deportistas y profesionales. El equipo del club deportivo en el barrio tiene 15 jugadores, gracias a Financiera podemos participar en torneos y nos benefician con los uniformes”.



Juan Diego Badillo

Escanea el código para ver la entrevista.



/ Cumpliendo sueños

Los resultados de un año cargado de desafíos nos llenan de satisfacción y gratitud cuando escuchamos lo que generamos en nuestros niños. **Juan Diego Badillo** es uno de ellos, nos cuenta sobre sus vivencias en el Club Financiera FC:

“Soy el arquero del Club Financiera, mi experiencia ha sido muy feliz, he hecho muchas amistades, me he hecho amigo de profesores. Lo mejor es la forma como trabajan; al principio, me dio duro, pero me fui acostumbrando a los trabajos y también hice amigos. Mi Club Financiera me ha cumplido muchos sueños, el de ser arquero, entrenar en un club muy bueno y estar en un equipo. Mi sueño es ser el mejor arquero del mundo”.

Cada huella del Club Financiera FC es a favor del deporte y el bienestar de los más pequeños.

Salud integral

La cooperativa le apuesta a la salud de sus asociados y colaboradores mediante diversas actividades orientadas a la salud.

Al interior de la institución, se ofrece acompañamiento psicológico, masajes terapéuticos, espacios de recreación, bienestar, salario emocional y demás actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio vida-trabajo.

Por su parte, entre las actividades orientadas a los asociados se encuentran: Jornadas de optometría, entrega gratuita de gafas, teleconsultas de medicina general y especializada, con las cuales se busca prevenir y contribuir al mejoramiento de la integridad física de nuestros cooperados.

Nuestro accionar social es un compromiso con la región y el país; en este sentido el cooperativismo nos permite establecer cercanía, y es en los momentos de adversidad cuando más se valora su respaldo institucional. El 2021 se caracterizó por la gran empatía frente a las necesidades del asociado, apoyados en los fondos sociales, fondo de solidaridad cartera y con cargo al gasto, recursos claves para evolucionar conjuntamente.

¡Esto es ganar – ganar!

Síntesis social en cifras

Financiera Comultrasan se destaca y preocupa por fortalecer su ejercicio social, respondiendo también a los nuevos lineamientos de la Circular Externa 23 del 30 de diciembre de 2020, emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, el Balance Social de nuestra institución, resume y recoge todo el actuar social de la cooperativa bajo esta nueva estructura.

La esencia del cooperativismo se ve reflejada en los siguientes principios:

Principio		Medición
1	Democracia participativa autogestionaria y emprendedora.	Evalúa asociados activos, nivel de participación en las Asambleas, inclusión de género en los procesos de participación democrática.
2	Adhesión voluntaria, responsable y abierta.	Crecimiento de asociados hábiles, transacciones de los asociados, crecimiento de la base social, nivel de satisfacción asociados.
3	Principio de participación económica de los asociados, en justicia y equidad	Cultura del ahorro, inclusión financiera, volumen de negocio promedio mujeres y hombres, desembolso de créditos a hombres y mujeres.
4	Principio de formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.	Gastos de educación, formación e información. Cobertura de procesos de educación, educación para empleados.
5	Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno.	Mide fuente de financiación externa, concentración de depósitos, concentración de créditos, patrocinios, cultura de buen gobierno.
6	Principio de servicio a la comunidad	Créditos de incidencia comunitaria, desembolsos para fines productivos, promoción a proveedores locales, acciones por el medio ambiente.
7	Principio de Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua y de integración con otras organizaciones del mismo sector.	Fondeo tomado del sector solidario, inversiones en el sector solidario, economía de escala generada.

Nuestro compromiso social no solo está estructurado a partir de las normas que nos rigen, pues vamos más allá al ofrecer diferentes beneficios que hemos asumido con responsabilidad y transparencia, como apoyo a calamidades, auxilios para recreación, bienestar, deporte, la eliminación de costos en algunos servicios traducidos en menores ingresos financieros para la cooperativa, buscando así privilegiar el bienestar de los asociados, como se presentan en los siguientes eventos que se destacan en los principales beneficios:

Concepto	Valor beneficio	Número total asociados beneficiados
BENEFICIOS DIRECTOS		
AUXILIOS	3.506.506	110.547
Educación	1.500.857	17.909
Salud	828.915	31.874
Calamidad-defunción-maternidad	91.600	811
Recreación, Deporte	309.268	2.423
seguros, fomento ahorro	775.867	57.530
EVENTOS	653.900	3.544
Capacitación, cursos	209.856	1.579
Actividades de bienestar y recreación-obsequios niños	444.043	1.965
SOLIDARIDAD CARTERA	1.588.838	8.494
DISMINUCIÓN COSTOS ASOCIADOS	6.063.484	142.751
No cobro días de mora por pago de cuota (hasta 30 días de mora)	770.070	89.871
Menor valor cobrado en cajeros automáticos en convenio Servibanca	149.268	7.105
Transacciones gratis en la agencia virtual y en la aplicación móvil	109.160	17.696
No cobro recaudo de cartera en canales: Efecty, JJ.Pita y Coopenessa	532.592	45.205
No cobro cuota de manejo en tarjeta de crédito	628.973	29.075
No cobro de comisión mypime a microempresarios	140.353	2.617
Menor valor cobrado en seguro de vida deudores	604.728	112.593
No cobro de seguros, comisiones de fondos, comisión MiPymes e intereses de mora acumulados durante periodo de gracia (alivio)	676.192	900
Disminución de tasa de interés a créditos ya radicados (disminución promedio de 3,29% puntos porcentuales)	320.537	331
Disminución de tasas de crédito para créditos nuevos (reducción de 2,62% puntos porcentuales en promedio)	2.131.610	863
TOTAL BENEFICIOS DIRECTOS	11.812.727	265.336
Revalorización de Aportes	2.051.735	431.143

Cifras expresas en miles de pesos

Además de los beneficios directos entregados a nuestros asociados, la cooperativa impactó a la comunidad en general a través de sus realizaciones sociales a **41.000 personas** de su zona de influencia, por la suma de **\$377 millones de pesos**.

Con el objetivo de facilitar las posibilidades de acceso a los servicios e incentivar a los asociados, se otorgaron los siguientes beneficios indirectos en tasas y a través de convenios:

Concepto	Valor beneficio	Número total asociados beneficiados
BENEFICIOS INDIRECTOS		
Tasa interés cartera	7.884.867	100.367
Tasas de Ahorro	10.205.582	284.691
Convenios	30.740	2.682
TOTAL	18.121.189	304.248

Cifras expresas en miles de pesos

Trabajamos por brindar a nuestros asociados tasas competitivas y justas frente al mercado que permitan el desarrollo de sus negocios e inversiones; asimismo realizamos alianzas con grandes superficies y negocios locales para que nuestros asociados reciban descuentos al usar nuestros productos, los cuales se resaltan como beneficios indirectos en la tabla anterior.

/ Aplicación de nuestros Fondos Sociales

Los fondos sociales están constituidos por el fondo de educación y el fondo de solidaridad, y permitieron ejecutar los beneficios directos entregados.

A continuación se detalla la aplicación de estos recursos:

FONDOS SOCIALES DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD 2021

Detalle	Saldo a 31/12/2020	Traslado retornos decretados Asamblea 2020	Apropiación Excedentes 2020	Apropiación Excedentes 2020 para Fondo Cartera	Presupuesto año 2021	Ejecución acumulada 31/12/2021	Saldo por ejecutar 31/12/2021
Fondo Educación							
Pago a la DIAN por impuesto							
de renta régimen especial	0	0	1.507.413	0	1.507.413	1.118.755	388.658
Total Fondo de Educación	0	0	1.507.413	0	1.507.413	1.118.755	388.658
Fondo solidaridad	7.561.762	98.171	753.707	963.091	9.376.731	1.899.932	
Pólizas	0	0	0	0		217.583	
Protección social	0	0	0	0		6.896	
Auxilios	0	0	0	0		1.675.452	
Total fondo solidaridad*	7.561.762	98.171	753.707	963.091	9.376.731	1.899.932	7.476.799
Total fondos sociales	7.561.762	98.171	2.261.120	963.091	10.884.144	3.018.687	7.865.457

*El saldo por ejecutar del fondo solidaridad al cierre del año 2021 por \$7.477 millones, se ejecutará en el año 2022 conforme a la normativa y naturaleza de este fondo.

Cifras expresas en miles de pesos

Es de resaltar que con los **\$1.899** millones de pesos del Fondo de Solidaridad se realizó gran parte de los beneficios directos resumidos en la tabla anterior, para apoyo económico a la educación se destinó el 72% y el restante para calamidad, seguros y solidaridad. Por todo esto, la Financiera Comultrasan le apuesta a la solidaridad que permite tejer entre los asociados y su comunidad una gran red que le permite ser más fuertes.



Cumplimiento de Normas

Situación jurídica y cumplimiento normativo

Financiera Comultrasan realiza sus actividades de ahorro y crédito acatando la Constitución política, leyes, decretos, resoluciones y circulars expedidas por la Superintendencia de Economía Solidaria. Regula sus servicios teniendo en cuenta los principios y valores universales del cooperativismo, y estatutoriamente ha adoptado los siguientes valores corporativos: Confianza, compromiso, responsabilidad social, desarrollo integral y servicio.

/ Mejores prácticas, SIAR y Sarlaft: Las mejores prácticas empresariales son realizadas por la cooperativa con el propósito de generar y fortalecer “confianza y seguridad”, desarrollando el talento humano para ser competitiva y socialmente responsable, en aras de garantizar la continuidad y fortalecer la permanencia en el tiempo. Aplica rigurosamente las acciones y controles sobre los temas del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR - que le permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos para poder adoptar decisiones oportunas para su mitigación, con especial énfasis en los temas relacionados con sistema de administración de riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo; el cual es liderado por el Oficial de cumplimiento, que cuenta con los recursos humanos y técnicos para el cabal y efectivo cumplimiento de las disposiciones normativas.

El SIAR se ha constituido en el pilar para el adecuado desarrollo e implementación de los sistemas de administración de riesgos, los cuales, junto con la adopción de prácticas de buen gobierno, le han permitido a la Cooperativa: Establecer y fomentar una cultura de administración de riesgos; identificar, medir, controlar y monitorear oportuna e integralmente los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades propias del objeto social; y articular la gestión de riesgos con el plan estratégico y de negocios de la entidad.

/ Buen gobierno: Para la Cooperativa el buen gobierno corporativo constituye la base fundamental y soporte integral de la gestión cooperativa, como el proceso sistemático de dirigir, organizar y desarrollar a la entidad acorde a los estándares idóneos de desempeño para alcanzar mercados confiables y eficientes, con reglas y procedimientos para toma de decisiones acertadas, midiendo los riesgos y con un sistema efectivo de control interno y externo acorde a las exigencias legales, con el fin de fortalecer la confianza, garantizar permanencia, y lograr el cumplimiento de su objeto social “... la promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.” (Artículo 6 de los estatutos sociales.)

/ Gobierno corporativo. La Asamblea general está integrada por 97 delegados elegidos en el proceso electoral realizado el enero de 2019 para el periodo 2019-2021. Está conformada por 31 mujeres y 66 hombres, de los cuales 30 de ellos son menores a los 50 años cumplidos y 67 con edades superiores a los 51 años. La Asamblea general elige cada año tres miembros principales del Consejo de administración con sus respectivos suplentes personales para periodos de tres años, quienes no pueden ser reelegidos cuando cumplan seis años consecutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año.



/ La asamblea general de delegados: Sesionó ordinariamente en una oportunidad el 6 de marzo de 2021 según consta en el acta 028, donde fueron presentados y aprobados el informe de gestión, los estados financieros del año 2021, el balance social y beneficios solidarios año 2019 y del 2020, el presupuesto para el año 2021 de la Asamblea general y los órganos de administración y control de la Cooperativa, y una reforma parcial de los estatutos sociales. En la mencionada reunión, se realizaron las elecciones de tres miembros principales de la administración con respectivos suplentes para el periodo 2021 - 2023, y de un miembro suplente del consejo de administración para el periodo 2021 - 2022, conforme a lo señalado en las reglas estatutarias adoptadas en función del cumplimiento al Decreto 962 de 2018 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

/ El consejo de administración. Está conformado por nueve integrantes principales con sus respectivos suplentes personales de los cuales siete son hombres y dos mujeres. El consejo de administración sesiono veinticuatro veces en el año 2021.

Se reunió en doce ocasiones de forma ordinaria, seis de forma no presencial, tres de manera presencial y tres de carácter mixto (presencial -virtual) para hacer seguimiento a la gestión de la administración, evolución de los negocios, análisis y aprobación de la actualización normativa interna, y la aprobación de las solicitudes créditos que le corresponden por competencia, entre otras actividades que se encuentra registradas en las respectivas actas del consejo de administración.

Sesiono extraordinariamente en doce ocasiones, nueve a través de la plataforma tecnológica zoom, y tres de manera mixta, dentro de las cuales se destaca la aprobación de la actualización del condigo de conducta y buen gobierno, la instrumentalización de políticas y reglamentos, como la actualización del reglamento de funcionamiento del consejo de administración, y la actualización del reglamento del sistema de elección de delegados de la Asamblea general, impartió lineamientos estratégicos y financieros, aprobó las actualizaciones de las políticas de riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacionales y Sarlaft relevantes de la Cooperativa.



El consejo de administración como “...organismo permanente de administración subordinado a la dirección y políticas de la Asamblea general” (Artículo 59 de los estatutos sociales), atendió por competencia los asuntos regulatorios y relacionados su funcionamiento y el desempeño de sus funciones, entre ellos, y la terminación por mutuo y voluntario acuerdo del contrato de prestación de servicios profesionales especializados independientes de naturaleza civil del presidente corporativo, que no fue remplazado. Cargo que desempeñó hasta el 30 de junio de 2021 el Dr. Jaime Chávez Suárez, quien actualmente ejerce como miembro principal del Consejo de Cooperativas de Ahorro y Crédito Woccu – por sus siglas en inglés - y se desempeña como presidente de la Junta directiva de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financiera de Colombia Fecolfin.

/ La junta de vigilancia: Como organismo encargado exclusivamente del control social, entendiéndose por este el que se ejerce a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los asociados y la vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados de la cooperativa, se reunió doce veces de manera ordinaria en seis reuniones de forma presencial y seis sesiones no presenciales, y tres veces de manera extraordinaria para ejercer la vigilancia democrática de participación de los delegados en la asamblea.

/ Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. En desarrollo de su objeto social, la cooperativa cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, contado con las debidas autorizaciones en las adquisiciones y compras de bienes y servicios se efectúan conforme a los requisitos de ley, y pagando los impuestos fijados. Las licencias de software que la cooperativa utiliza en todas sus operaciones están legalmente amparadas, y sus equipos de cómputo y telecomunicaciones son de procedencia legítima.

/ Calidad y seguridad de las operaciones.

La cooperativa ha dado cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, en los temas de seguridad y la calidad de la información de las operaciones y/o transacciones. Dió cumplimiento a las políticas y procedimientos relativos a la administración de la información para garantizar a los asociados, usuarios o clientes la protección de su información, su integridad y disponibilidad en los distintos canales.

/ Cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

La Cooperativa ha cumplido con los deberes que le asisten para la recepción y pago de las facturas emitidas a su cargo. Para facilitar la libre circulación y pago de estas, se han adoptado entre otras, medidas tendientes a garantizar que las facturas surtan su debido trámite para su causación, y pago oportuno.

/ Marco Técnico Normativo. La cooperativa aplica la normativa según anexo 1 del decreto 2420 del 2015, modificado por el anexo 1.1. del decreto 2496 del 2015 y demás normas reglamentarias actualizados con el decreto 2270 del 13 de diciembre de 2019, salvo en lo que respecta a la cartera de crédito y los aportes sociales que se rigen por lo contemplado en la circular básica contable y financiera de la Supersolidaria. Por adopción voluntaria aprobada en asamblea general extraordinaria de delegados del 06 de septiembre de 2014, que consta en el acta 018 aplica NIF plenas.

/ Impuestos, tasas y contribuciones. La liquidación, causación y pago de los impuestos, tasas y contribuciones los realiza la Cooperativa de forma adecuada y oportuna conforme le corresponde y se encuentra obligada, cumpliendo a cabalidad con la legislación laboral y tributaria aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito. La cooperativa en atención a la exoneración del pago de la seguridad social y parafiscales (SENA, ICBF) de los trabajadores que devengaron menos de 10 SMMLV, conforme a lo dispuesto en la Ley de Financiamiento 1943 de 2018, Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019, y sentencia 23692 del 30 de junio de 2020, el Consejo de Estado que declaró la nulidad de las expresiones “19 - 4” y “1.2.1.5.2.1 del artículo

2° del Decreto 2150 de 2017”, en virtud de los cuales se pretendía obligar a las cooperativas a realizar cotizaciones al régimen contributivo de salud y aportes al SENA e ICBF, respecto de los trabajadores que devenguen menos de 10 SMMLV, razones por las cuales Financiera Comultrasan, no realizó provisión, ni pago por este concepto durante el año 2020.

/ Inversión en subordinadas (Shareppy SAS – Shareppy Internacional S.A.S.):

Al corte de 31 de diciembre de 2021, la cooperativa mantiene una inversión directa en Shareppy SAS de 1250 acciones equivalentes al 50% de la participación patrimonial, por lo tanto, debe medirla por método de participación patrimonial y está obligada a presentar estados financieros consolidados con Shareppy SAS. Por su parte, Shareppy S.A.S. cuenta con una inversión directa en Shareppy Internacional S.A.S. (subsidiaria) de 173 acciones equivalentes al 100% de la participación patrimonial. El 29 de noviembre de 2021 se registró en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la declaración de la existencia de la situación de control entre la Cooperativa (controlante) y la sociedad “Shareppy Internacional s.a.s” (subordinada). Igualmente, se registró la declaración de la existencia de la situación de control entre la Cooperativa (controlante) y la sociedad “Shareppy s.a.s” (subordinada). Lo anterior, bajo los presupuestos





contenidos en los numerales 1 y 3 del artículo 261 del código de comercio, y se declara la existencia del grupo empresarial entre estas entidades de conformidad con el artículo 28 de la ley 222 de 1995.

/ Seguros, garantías y seguro de depósitos.

Los activos de la Cooperativa están protegidos y adecuadamente cubiertos y amparados con contratos de seguros, y la cartera cuenta con seguros de vida que dan cobertura a los riesgos de muerte e incapacidad, sujeto a los requisitos y condiciones generales de las respectivas pólizas. Igualmente, para proteger los ahorros de todos los asociados de la Cooperativa mantiene el seguro de depósitos con el Fondo de Garantías de entidades Cooperativas - Fogacoop, de acuerdo con las limitaciones establecidas para garantizar el ahorro del público.

/ Medidas de sanitización y trabajo en casa.

La cooperativa cumple con las medidas preventivas de sanitización y protocolos de bioseguridad señaladas por las autoridades del orden nacional, regional y municipal, con ocasión de la situación sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid - 19. Igualmente, los lineamientos respecto del trabajo en casa señalados por el Ministerio de Trabajo.

/ Mitigación del riesgo legal: Financiera Comultrasan cuenta con un equipo humano y de asesores expertos e idóneos para atender las acciones y

necesidades jurídicas de la organización con el propósito de mitigar el riesgo legal al que se encuentra expuesta en desarrollo de la actividad financiera que realiza con sus asociados conforme a lo señalado en la Resolución N° 423 del 11 de junio del 2003 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, y en tal sentido está facultada para desarrollar operaciones de captación, colocación y recaudo de recursos según lo autorizado por el Gobierno Nacional.

/ Riesgo jurídico. Al 31 de diciembre de 2021, se registran siete procesos laborales y doce civiles, con pretensiones diversas, cuantificables, que por la naturaleza controvertible se torna contingente su resultado final. Sobre aquellas que según el concepto de la Vicepresidencia jurídica y secretaria general se espera un resultado adverso se constituyeron las correspondientes provisiones por valor de \$895 millones 500 mil pesos. Financiera Comultrasan a la fecha no cuenta con acciones o procesos judiciales, ni administrativos que puedan afectar su situación financiera o estabilidad patrimonial; y los más relevantes están relacionados en las notas a los estados financieros.

/ Erogaciones especiales y operaciones con administradores. En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en las circulares y normatividad expedidas por la Supersolidaria y del artículo 446 del Código de Comercio, se informan las erogaciones realizadas a los directivos de la Cooperativa:

/ Erogaciones especiales y operaciones con administradores

Representante Legal (Principal y Suplentes)

Cédula	Salarios	Prestaciones sociales	Gastos de representación	Otros pagos	Total
63322960	476.668	8.240	216.000	94	701.002
91256693	262.558	16.504	70.800	0	349.862
63359266	245.993	9.921	70.800	104	326.818
91070970	235.709	5.905	70.407	1.533	313.554
Total	1.220.928	40.570	428.007	1.732	1.691.237

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Consejo de Administración y Junta de Vigilancia

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Consejo de Administración	5708088	4.088	859	4.948
	5725830	2.726	60	2.786
	9056980	37.704	60	37.764
	9516624	2.726	445	3.170
	9527043	0	60	60
	13438232	12.219	1.208	13.427
	13535755	2.726	250	2.976
	13642191	39.975	60	40.035
	13800462	41.338	60	41.398
	13827983	2.726	60	2.786
	13836841	7.268	60	7.328
	13883795	2.726	274	3.000
	19132839	46.789	60	46.849
	27790026	38.158	60	38.218
	63276123	38.158	4.368	42.526
	91225045	37.704	5.366	43.070
	91294718	38.158	3.291	41.449
	91517367	1.363	0	1.363

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Junta de Vigilancia	5674094	47.667	60	47.727
	13876303	9.540	696	10.235
	13922397	8.177	1.101	9.277
	91065610	42.670	2.651	45.321
	91234827	42.670	60	42.730
Total		507.274	21.168	528.441

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Revisoría Fiscal

NIT	Honorarios	Viáticos	Total
9003383556	609.604	0	609.604
Total	609.604	0	609.604

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Presidencia corporativa

NIT	Gastos de representación	Honorarios	Bonificaciones	Otros pagos	Total
(*)13815098	0	0	0	3.804.613	3.804.613
9013195738	154.319	381.709	95.427	3.346	634.801
Total	154.319	381.709	95.427	3.807.959	4.439.414

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

*Contrato de transacción celebrada el 25 de abril de 2017 y el otro si del 30 de noviembre del 2020. Pagos realizados del 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021.

La cooperativa no realizó erogaciones a favor de asesores o gestores cuya función principal consistiera en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o prepara estudios para adelantar tales tramitaciones.

Las operaciones realizadas por Financiera Comultrasan con sus administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas están detalladas en las Notas a los Estados Financieros.

Financiera Comultrasan en el año 2021 no realizó con cargo al gasto donaciones a título gratuito.

/ Fondo solidaridad cartera

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2021	5.291.502
Saldo a diciembre de 2020	5.202.569
Variación	88.932

Concepto	Valor
Saldo inicial 1° enero de 2021	5.202.569
(+) Reintegros	64.308
(+) Sobrante seguro vida deudores	792.982
(-) Disponibilidades	768.358
Saldo final 31 de diciembre de 2021	5.291.502

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Fondo desarrollo empresarial

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2021	10.003.207
Saldo a diciembre de 2020	10.003.207
Ejecución	0

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Fondo contingencia - Pasivo

Concepto	Valor
Traslado de reservas de contingencias al Fondo contingencias según Acta 028 Asamblea General Delegados.	4.541.416
Ejecución fondo contingencias según aprobación proposición número 8 del Acta 028 Asamblea General Delegados (*)	3.804.613
Saldo actual fondo contingencias	736.804

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

*Contrato de transacción celebrado el 25 de abril de 2017 y el otro si del 30 de noviembre del 2020.

/ Actividades, destinos y usos entregados

Teniendo en cuenta que la Fundación es el brazo social de la cooperativa esta siguió realizando las actividades en los sectores de sus actividades meritorias. No obstante, la cooperativa no realizó traslado de recursos a dicha entidad en el año 2021. Así mismo, Financiera Comultrasan no realizó directamente relaciones comerciales con Brokers del Oriente ni Construcciones Zabdi en el año 2021.

/ Gimnasio Superior Bilingüe

Concepto	Número beneficiarios	Valor
Becas y pensiones estudiantes / Fondo Solidaridad	948	1.173.000
Diplomado inteligencia financiera / Fondo Solidaridad	314	79.000
Programa transformación social / Fondo Solidaridad	364	18.847
Total	1.626	1.270.847

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Clinica Revivir

Cuenta	Concepto	Beneficiarios	Valor
Fondo de Solidaridad	Apoyo asociado chequeo ejecutivo.	1	2.099
Gasto Seguridad y Salud en el Trabajo	masajes terapéuticos, consulta medicina general, bala oxígeno empleado.	1.057	249.685
Gasto Actividades Bienestar Social	Consulta de tele consejería, optometría, consulta especializada de enero a diciembre de 2021	32.236	577.131
	Total	33.294	828.915

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Propaganda y publicidad

Nombre de la cuenta	Dic-21	Dic-20	Variación \$	% Cto
Publicidad y propaganda	979.970	1.375.958	-395.989	-28,78%
Productos y Servicios de Captación	122.658	174.460	-51.802	-29,69%
Productos y Servicios de Colocación	111.230	196.681	-85.450	-43,45%
Fidelización	266.353	396.277	-129.924	-32,79%
Apertura, posicionamiento, reubicación	0	6.229	-6.229	-100,00%
Publicidad Institucional y Patrocinios	395.278	321.300	73.978	23,02%
Imagen Corporativa	0	201.002	-201.002	-100,00%
Publicidad prensa	61.892	37.266	24.625	66,08%
Apoyos Comerciales	22.559	42.743	-20.184	-47,22%
Productos y servicios microfinanzas	41.990	12.149	29.841	245,61%
Volanteo y Pendones	1.230	1.971	-741	-37,60%
Perifoneo y Carro Valla	0	7.066	-7.066	-100,00%
Stand Microfinanzas	0	2.350	-2.350	-100,00%
Participaciónn Eventos (Micro 2*3)	0	763	-763	-100,00%
Evento Microempresario	40.760	0	40.760	100,00%
Comunicación	468.340	540.910	-72.570	-13,42%
Organizacional	383.245	389.678	-6.433	-1,65%
Culturales y de Marca	5.095	13.016	-7.921	-60,86%
Comunicacion - Patrocinios	0	40.000	-40.000	-100,00%
Programa Radial	80.000	78.207	1.793	2,29%
Gestión Social	0	20.009	-20.009	-100,00%
Sorteos	66.830	69.638	-2.809	-4,03%
Grandes Campañas	66.830	67.009	-179	-0,27%
Plan Fidelización Captación	0	2.630	-2.630	-100,00%
Productos y servicios ventas	2.000	1.115	885	79,38%
Volantes	2.000	1.115	885	79,38%
Publicidad Radial	664.593	787.410	-122.817	-15,60%
Publicidad Radial	664.593	787.410	-122.817	-15,60%
Marketing Digital	189.135	223.532	-34.397	-15,39%
Campaña Marketing Digital	189.135	223.532	-34.397	-15,39%
Total	2.412.858	3.010.714	-597.856	-19,86%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Dinero u otros bienes que la cooperativa posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera

Detalle Entidades del Exterior	31 Dic. 21	31 Dic.20	Variación	% Cto
(Banco Pichicha Miami - Estados Unidos	381.960	469.876	-87.916	-18,71%
Total	381.960	469.876	-87.916	-18,71%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

El saldo de la cuenta Pichincha a 31 de diciembre del 2021 fue de 95.941,93 dólares y la TRM a 31 de diciembre del 2021 fue de \$3.981,16.

/ Detalle de otras inversiones

Entidad	Dic-21	Dic-20	Variación	% Cto
Coopcentral	1.108.096	1.108.096	0	0,00%
La Equidad Generales	232.811	227.814	4.997	2,19%
La Equidad Vida	455.230	450.233	4.997	1,11%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

/ Inversiones en Instrumentos de Patrimonio / sin cotización en bolsa

Entidad	Dic-21	Dic-20	Variación \$	% Variación
Fondo Regional de Garantías	817.350	817.350	0	0,00%
Servibanca	405.857	405.857	0	0,00%
Conecta Financiera S.A	767.993	699.754	68.239	9,75%
Cenfer	133.600	133.600	0	0,00%
Total	2.124.800	2.056.561	68.239	3,32%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Con relación al detalle de las otras inversiones relacionadas en los cuadros anteriores, la cooperativa se permite revelar lo siguiente:

- Coopcentral:** integra, a través de la red VISIONAMOS, a distintas cooperativas para que realicen entre ellas transacciones tales como: retiros, consignaciones y transferencias.
- Equidad Seguros Generales y Equidad Seguros de Vida:** son organismos cooperativos de segundo grado con quienes la cooperativa cuenta con convenios interinstitucionales que facilitan el acceso de los asociados a seguros, con precios competitivos. Así mismo, la cooperativa toma algunos seguros institucionales.
- Fondo Regional de Garantías de Santander:** es una entidad que presta el servicio de aval a los asociados tomadores de créditos de consumo, microempresarial y comercial en la cooperativa.
- Servibanca:** es una administradora de sistema de pago de bajo valor, que presta servicios a los tarjetahabientes asociados a la cooperativa, y nos apoya con la red tecnológica de cajeros electrónicos.
- Conecta Financiera:** es una entidad que le ofrece a la cooperativa los servicios de procesamiento de tarjetas débito y crédito.

Estas inversiones están relacionadas con actividades convenientes para el cumplimiento del objeto social, precisándose que Financiera Comultrasan no es matriz, ni entidad controlante de ninguna de ellas.

/ Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial

Shareppy SAS: Es una entidad especializada en desarrollo de software y aplicaciones a la medida de los requerimientos tecnológicos de la cooperativa.

Entidad	Dic-21	Dic-20	Variación \$	% Variación
Shareppy SAS	597.868	570.327	27.541	4,83%

Al corte de 31 de diciembre de 2021, la cooperativa mantiene una inversión en Shareppy SAS de **1250** acciones equivalentes al **50%** de la participación patrimonial, por lo tanto, se midió al método de participación patrimonial.

Detalle de la inversión en Shareppy

Año compra	Número de acciones	Valor unitario/compra	costo de adquisición	% Participación
2012	429	140.000	60.060	30,02%
2014	571	308.123	175.938	40,00%
2019	229	182.000	41.678	49,16%
2020	21	400.000	8.400	50%
2021	1.250	costo	286.076	
valorización por participación patrimonial			311.792	
Total valor de la Inversión a 31 Dic 2021			597.868	

/ Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Al cierre del ejercicio contable del 31 de diciembre de 2021 la Cooperativa no tiene conocimiento de la existencia de eventos importantes ocurridos que modifiquen o alteren los Estados Financieros separados y el informe de gestión del año 2021.

2022, afianzando los lazos de unión en pro de la competitividad

Expectativas

Continuaremos el acompañamiento y comunicación más cercana con nuestros asociados, manteniendo abiertos nuestros canales para interactuar de manera ágil y cálida con ellos; apoyados en la innovación tecnológica, con el propósito de crear experiencias memorables en el servicio.

Dentro de los principales retos en materia de crecimiento se destacan: lograr un incremento de la cartera cercano a los dos dígitos de forma integral, buscando estimular una mezcla adecuada entre cartera de consumo e independientes, para mejorar el promedio de la tasa de interés e ingresos de la cooperativa; mantener el ritmo de crecimiento de los depósitos, fuente principal de apalancamiento en el crecimiento de la cartera y dinamizar el crecimiento de los aportes de los asociados a través de la capitalización voluntaria.

De igual forma, continuaremos fortaleciendo la gestión estratégica de recuperación de cartera, logrando disminuir los indicadores de calidad de cartera y riesgo.

Buscaremos ampliar la cobertura de la cooperativa con tres agencias express o bajo costo, así mismo en pro de mejorar el servicio a los asociados incursionaremos en corresponsalías por intermedio de establecimientos de comercio y ampliaremos los servicios ofrecidos en el canal convenio Efecty.

Mantendremos las buenas prácticas y disciplina financiera en la administración inteligente del presupuesto, sin sacrificio de los proyectos que la institución requiere, para la modernización de la cooperativa, con un servicio ágil y oportuno a nuestros asociados.



¡Gracias! Contar contigo nos hizo más fuertes

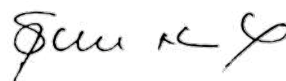
Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal por su compromiso y diligencia para atender todos los requerimientos de un año lleno de exigencias, la excelente disposición ante extenuantes jornadas de trabajo nos permitió contar con su apoyo total para enfrentar los retos de este periodo y obtener los logros alcanzados.

Para todos los asociados, representados en los delegados de la Asamblea, a nuestros colaboradores, aliados, entes de control y a la nueva estructura en la conformación de los comités, nuestro sincero agradecimiento por todo el respaldo y la confianza que hizo posible transformar los obstáculos en oportunidades.



Hernando Tavera
Presidente del Consejo de Administración



Socorro Neira Gómez
Presidente Ejecutivo y Representante Legal

Informe de la
**Junta de
Vigilancia 2021**

Financiera COMULTRASAN

Informe de la
Junta de Vigilancia 2021

Financiera
COMULTRASAN

Contigo
evolucionamos

Informe Junta de Vigilancia

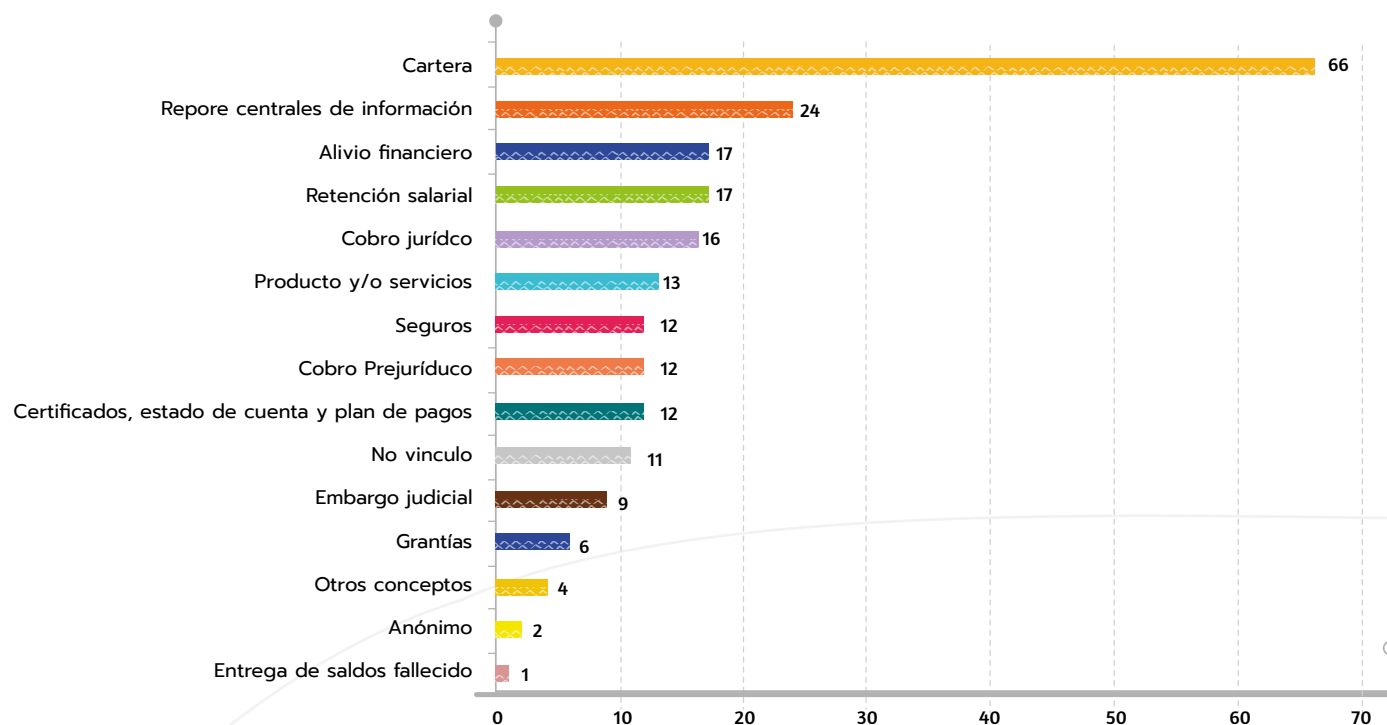
La Junta de Vigilancia presenta el informe de Gestión del año 2021, conforme a las atribuciones y funciones otorgadas en el Estatuto de la Cooperativa y las que señalan los artículos 40 de la Ley 79 de 1988, el 59 de la Ley 454 de 1998, y artículo **85** de los estatutos sociales, como organismo encargado exclusivamente del control social, entendiéndose por este el que se ejerce a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los asociados y la vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados de la Cooperativa.

/ Cumplimiento normativo. De acuerdo con el mandato estatutario de su función de velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos enfocados al control social. La Junta de vigilancia estuvo atenta a analizar y constatar que las solicitudes, peticiones, quejas, requerimientos, sugerencias que los asociados presentaron a la cooperativa por intermedio de la Superintendencia de la Economía Solidaria como también de forma directa a la Junta de Vigilancia, fueran respondidas cumpliendo los requisitos oportunidad, es decir, dada dentro de los términos señalado por la ley. Así mismo, que las respuestas se abarcaran de fondo, siendo de esta manera claras, precisas y congruentes con lo solicitado y que tales respuestas fueran puestas en conocimiento del peticionario; vigilando siempre, porque en todo momento se diera aplicación a las políticas implementadas en los procedimientos, y de conformidad a lo contemplado en la ley para cada caso en particular.



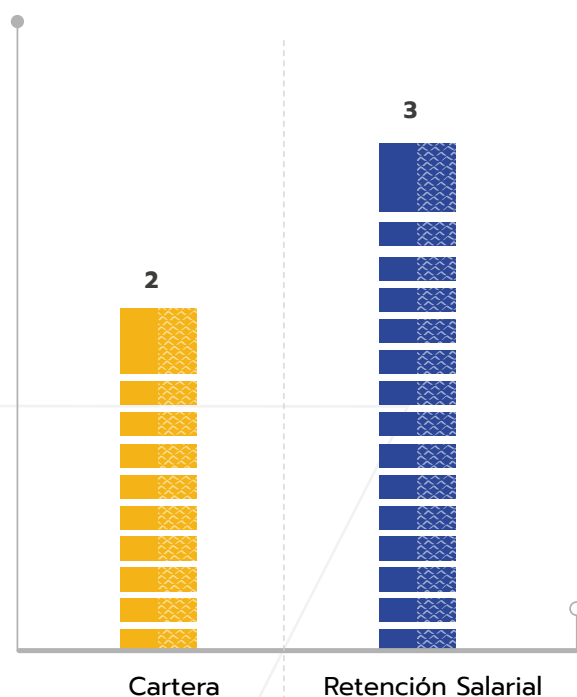
/ Quejas atendidas. En el año 2021 la Gerencia de servicio de la Cooperativa recibió 7.081 oportunidades de mejora y/o peticiones. Por parte la Junta de Vigilancia por competencia recibió, atendió y respondió 222 quejas de los asociados trasladados por la Superintendencia de la Economía Solidaria; así mismo, dio alcance 5 quejas allegadas directamente por parte de los asociados a la Junta de Vigilancia de Financiera Comultrasan, lo que representa un total general de 227 quejas atendidas, de las cuales 69 correspondieron a requerimientos relacionados con temas de cartera solicitando periodos de gracia o desplazamiento de las fechas de pago de cuotas de créditos de asociados afectados por la pandemia del covid 19 y circunstancias económicas en particular; situación que representó una disminución respecto del año anterior 2020 que se atendieron 254 quejas.

/ Peticiones de nuestros asociados trasladadas por la Supersolidaro



Fuente: Gerencia Jurídica y Secretaría General - Financiera Comultrasan

/ Peticiones de nuestros asociados directos a la Junta de Vigilancia



Fuente: Gerencia Jurídica y Secretaría General - Financiera Comultrasan

Asunto	Cuenta de Asunto
Entrega de saldos fallecido	1
Anónimo	2
Otros conceptos	4
Garantías	6
Embargo judicial	9
No vínculo	11
Certificados, estado de cuenta y plan de pagos	12
Cobro Pre jurídico	12
Seguros	12
Producto y/o servicios	13
Cobro jurídico	16
Retención salarial	17
Alivio financiero	17
Reporte centrales de información	24
Cartera	66
Total general	222

Asuntos	Cuenta de Asunto
Cartera	3
Retención salarial	2
Total general	5

TOTAL GENERAL: 227 QUEJAS

/ Control social de los beneficios a los asociados.

La junta de vigilancia se reunió doce veces de manera ordinaria para ejercer el control social (seis reuniones de forma presencial y seis sesiones no presenciales), fue invitada a participar en doce reuniones ordinarias y doce reuniones extraordinarias del consejo de administración, velando que los actos y decisiones relacionadas con los temas sociales estuviera ajustados y acordes a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos. Asistió a las reuniones programadas por la fundación Comultrasan para el desarrollo social que adapto a la nueva realidad por la situación de emergencia sanitaria por la pandemia del covid 19.

La junta de vigilancia destaca con especial énfasis los beneficios otorgados por la cooperativa a los asociados para facilitar las posibilidades de acceso a los servicios de ahorro y crédito, procurando minimizar el impacto en sus flujos de caja con ocasión de la emergencia sanitaria, es así como se continuó con el apoyo hacia la disminución de los costos a los asociados tales como: no cobro días de mora por pago de cuota (hasta 30 días de mora), menor valor cobrado en cajeros automáticos en convenio Servibanca, transacciones gratis en la agencia virtual y en la aplicación móvil No cobro recaudo de cartera en canales: Efecty, JJ.Pita y Coopenessa, no cobro cuota de manejo en tarjeta de crédito, no cobro de comisión mypime a microempresarios, menor valor cobrado en seguro de vida deudores, no cobro de seguros, comisiones de fondos, comisión Mi Pymes e intereses de mora acumulados durante el periodo de gracia (alivio).

Disminución de tasa de interés a créditos ya radicados (disminución promedio de **3,29%** puntos porcentuales) y disminución de tasas de crédito para créditos nuevos (reducción de **2,62%** puntos porcentuales en promedio).

Los anteriores beneficios representaron un total de **\$6.063 millones** (cifras en miles de pesos, fuente contabilidad) reflejados en cerca de **143.000 asociados**.

La Junta de vigilancia realizó el seguimiento a la ejecución de los fondos sociales aprobados por la Asamblea general ordinaria de delegados, enfocando sus esfuerzos a fortalecer los valores corporativos de confianza, compromiso, responsabilidad social, desarrollo integral y servicio; todo en armonía con el objeto social de la Cooperativa consagrado en el artículo 6 de los estatutos: “La promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.”

Con respecto de recursos del excedente del año 2021, destinados al fondo de educación que corresponden al 20%, por disposición de la ley 1819 de 2016 fueron destinados cerca de **1.119 millones** quedando un saldo de **389 millones de pesos** para ejecutar en la vigencia 2022.

/ Capacitación asociados: A través del Fondo de Solidaridad en el año 2021 se ejecutaron **1.899 millones de pesos**, de los cuales el 72% se destinó a educación con becas por valor de **\$1.173 millones**, impactando a más de **940 niños y jóvenes** del Colegio Gimnasio Superior. En esa misma anualidad, la cooperativa, promovió el proyecto “una nota de premio” dirigido a más de **16.000 asociados** de las diferentes agencias, con un valor de **\$89 millones de pesos**. Por otra parte, se graduaron **314** asociados líderes que cursaron con éxito el diplomado de Inteligencia financiera para cooperativas de ahorro y crédito, cuyo propósito consistió en formar conocimientos en temas de gobernabilidad distribuidos en diferentes módulos. Igualmente, realizó el proyecto “Transformación Social” para gestionar el modelo de economía social y solidaria que favoreció a **364 asociados**, con una partida de **\$65 millones de pesos**, los cuales se desarrollaron dentro del Plan institucional de educación social denominado “PIES” en convenio con el Instituto Gimnasio Superior.

/ Libre adhesión y voluntaria de nuestros asociados: A corte de 31 de diciembre del 2021, la cooperativa contaba con un total de **439.262** asociados,

constando que a lo largo del año 2021 se vincularon a la Cooperativa **31.761** nuevos asociados, se registraron un total de **23.670** retiros, encontrando que dentro de las causas más representativas, se encuentran por retiro voluntario (**17.835**) y por fallecimiento (**883**), así mismo se registra un total de (**4.952**) asociados excluidos, principalmente motivadas por el incumplimiento injustificado en el pago de las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa. Para el año 2021 el Consejo de administración no convocó a la Junta de Amigables componedores, como tampoco al comité de apelaciones.

/ Control democrático: La junta de vigilancia se reunió tres veces de manera extraordinaria para ejercer control democrático a la participación de los delegados en la asamblea general, convocada de manera ordinaria mediante el acuerdo N° 196 del 18 de diciembre de 2020, sesionando de manera virtual a través del aplicativo Zoom meetings el día 1 de febrero de 2021 según acta N° 289, y de manera presencia en el edificio administrativo el día 15 de febrero de 2021 acta N° 290, y el 21 de diciembre de 2021 acta N° 301 para la verificación y expedición del listado de asociados hábiles e inhábiles, y para la distribución de los delegados por zonas electorales para el proceso de elecciones de delegados correspondiente al periodo 2022 - 2024. En lo que respecta a la Asamblea ordinaria de delegados celebrada el 6 de marzo de 2021 según acta N° 028, asistieron 92 delegados (31 mujeres y 61 hombres) de los **93** convocados verificándose el quórum del **98.92 %** necesario para deliberar y decidir válidamente, donde fueron aprobados por unanimidad los informes de gestión y estados financieros a corte del año 2020; se realizó la elección de tres integrantes principales del Consejo de administración con sus respectivos suplentes personales para el periodo de tres años (2021, 2022 y 2023), conforme a la rotación señalada en el artículo 61 de estatutos de la cooperativa, donde se establece que los miembros del Consejo de administración no podrán ser reelegidos cuando cumplan seis años consecutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año; y elección de un integrante suplente del consejo de administración para el periodo de dos años: 2021 y 2022.

/ Control a los estatutos. De la reforma a los estatutos aprobadas por unanimidad en la Asamblea ordinaria de delegados del 6 de marzo de 2021 que consta en el acta N° 028 se destaca los siguientes cambios:

Art. 9. Se suprimió el párrafo segundo, que señalaba que: “En virtud del principio universal de “preocupación por la comunidad” la COOPERATIVA realizará actividades de carácter económico, social, educativo, cultural, de vivienda, y protección del medio ambiente en pro de la comunidad en general donde hace presencia la COOPERATIVA” Lo anterior en atención al Rad. 20202200137471 del 29/04/2020 SUPERSOLIDARIA

Art. 11. Se modifico el numeral 4 y se incorporó que podrán ser asociados a la Cooperativa. “Las micro, pequeñas y medianas empresas” Lo anterior en concordancia con el artículo 24 de la Ley 2069 del 31/12/2020.

Art. 18. Se incorporó que en caso de fallecimiento los recursos del asociado podrán ser entregados también al “compañero(a) permanente”.

Art. 22. Se incorporó que la resolución de exclusión pueda ser notificada además de la forma personal o aviso: “por medio de comunicación enviada a la dirección física o electrónica que figure en los registros de la Cooperativa”.

Art. 25. Se incorporó que un asociado “excluido” también puede solicitar el reingreso a la Cooperativa.

Art. 52. Se incorporó al párrafo 3, lo siguiente: “Los extrabajadores miembros principales y suplentes del Consejo de Administración en ningún caso serán más de dos (2).”

Art. 72. Se incorporó como párrafo que: “... la representación legal de la Cooperativa, en juicio y extrajudicialmente, será ejercida por el presidente ejecutivo y los suplentes del representante legal, quienes podrán actuar en forma conjunta o separada. Así mismo, tendrán la representación legal de la Cooperativa las personas que expresamente designe el Consejo de Administración, con el objeto de atender los asuntos, actuaciones y trámites administrativos, judiciales, extrajudiciales y prejudiciales, que se surtan ante autoridades administrativas y rama jurisdiccional.”

Art. 95. Se incorporó que la notificación de convocatorias de las Asambleas a los delegados también puede ser enviada a la “dirección electrónica” que figure en los registros de la Cooperativa.

Art. 96. Se incorporó que la convocatoria a la Asamblea ordinaria también pueda ser enviada a la dirección “electrónica” que figure en los registros de la Cooperativa.

Art. 114. Se suprimió en el numeral 4, del párrafo 2, lo siguiente: “... así como a la comunidad en general, bajo los criterios de equidad, igualdad e inclusión social, conforme lo señalado en el artículo 9 de los presentes estatutos.” Lo anterior en atención Radicado 20202200137471 del 29/04/2020 SUPERSOLIDARIA

El año 2021 será un año recordado en las generaciones futuras, ya que hizo caer en cuenta la vulnerabilidad y capacidad de resiliencia del ser humano, debido a que tuvimos que acoplarnos a los nuevos cambios que vinieron aunados a la coyuntura por la pandemia del covid 19 y situación económica en general, donde se vio reflejado el poder colocar por parte de todos los mejores esfuerzos para que de manera conjunta se lograra avanzar en todos los aspectos. Igualmente, será un año memorable porque a pesar de la distancia se fortalecieron los lazos de solidaridad y pudimos ver al mundo bajo otras perspectivas, que nos hace valorar más lo que tenemos y apreciar el papel que desempeñan en la sociedad las cooperativas como modelo y medio para contribuir al desarrollo social y económico, atendiendo los valores universales del cooperativismo de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

La Junta de Vigilancia ratifica su compromiso en la función que le ha sido delegada y de la cual considera que se ha cumplido con responsabilidad y empeño en todas sus actuaciones para el bienestar y desarrollo social de todos los asociados de Financiera Comultrasan; y el tal sentido agradecemos al Consejo de administración al proporcionar la dirección estratégica de la cooperativa y dar a conocer los lineamientos para avanzar en los objetivos institucionales; a los empleados y directivos de la Cooperativa por su compromiso, profesionalismo y servicio; a los asociados por la confianza depositada y ayudar a gestionar oportunidades de mejora; a los entes de "supervisión" por propiciar espacios para el fortalecimiento del sector; a Fecolfin por el acompañamiento y liderazgo gremial, y a Confecoop por su compromiso por la integración del sector solidario.

Cordialmente.

Javier Uribe Motta

Presidente Junta de Vigilancia

Rodrigo Díaz Carvajal

Secretario Junta de Vigilancia



Estados Financieros 2021

Financiera COMULTRASAN



Estados **Financieros** **2021**

Financiera
COMULTRASAN

Contigo
evolucionamos



1. Certificación del Representante Legal y la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”

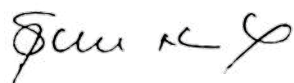
Bucaramanga, 19 de marzo de 2022

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”, certificamos que los estados financieros separados de la cooperativa a 31 de diciembre de 2021 y 2020, han sido fielmente tomados de los libros y permite reflejar la situación patrimonial y los resultados de la cooperativa.

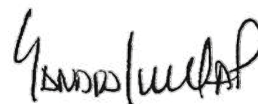
De acuerdo con lo anterior, en relación con los estados financieros mencionados, manifestamos lo siguiente:

-  Los activos y pasivos incluidos en los estados financieros separados a 31 de diciembre de 2021 y 2020, existen y las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esta fecha.
-  Los hechos económicos ocurridos durante el año 2021 y 2020, han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros.
-  Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la cooperativa a 31 de diciembre de 2021 y 2020.
-  Todos los elementos han sido reconocidos por los importante apropiados conforme los marcos técnicos normativos para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1, establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentada en el anexo 1 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificaciones, con la excepción del Decreto 2496 de 2015, capítulo 5 - Normas de Información Financiera para los preparadores de información vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el artículo 1.1.4.5.1 salvedad de las NIF en el tratamiento de cartera de crédito y su deterioro previsto en la NIIF 9 y NIC 39; también, en el capítulo 6 artículo 1.1.4.6.1 hace lo propio con los aportes sociales. Para los temas de excepción se rige por la legislación cooperativa y las instrucciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.
-  Los hechos económicos que afectan la cooperativa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.
-  Para la emisión de los estados financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2021 y 2020, se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, de acuerdo con las disposiciones legales y las operaciones registradas en la contabilidad que corresponden a las decisiones de la administración.
-  En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 declaramos que el software utilizado tiene las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

Los estados financieros y sus notas no contienen vicios, errores, diferencias o imprecisiones materiales que afecten la situación financiera, patrimonial y las operaciones de la cooperativa. Así mismo, se han establecido y mantenido procedimientos y sistemas de revelación y control de la información financiera, para su adecuada presentación a los grupos de interés.



Socorro Neira Gómez
Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T



2.Estado de Situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Activo	Al 31 de Diciembre de 2021	Al 31 de Diciembre de 2020	Variación	% Variación
Efectivo y equivalentes al efectivo	203.756.121	189.070.895	14.685.226	7,77%
Activos financieros de inversión	136.967.930	124.883.119	12.084.811	9,68%
Inversiones medidas al costo amortizado	85.085.567	73.223.410	11.862.157	16,20%
Participaciones sociales -acciones sin cotización en bolsa	2.124.800	2.056.561	68.239	3,32%
Inversiones medidas al costo instrumentos de patrimonio	1.796.137	1.786.143	9.994	0,56%
Inv contabilizadas por método de participación patrimonial	597.868	570.327	27.541	4,83%
Participación fondos de inversiones y títulos de deuda	47.363.559	47.246.677	116.881	0,25%
Cartera de Créditos	1.102.481.416	1.028.272.308	74.209.107	7,22%
Vivienda	3.701.233	5.080.725	-1.379.492	-27,15%
Consumo	753.606.996	695.303.570	58.303.426	8,39%
Microcrédito	338.089.629	321.684.249	16.405.380	5,10%
Comercial	215.412.941	210.158.903	5.254.038	2,50%
Menos: deterioro individual	-97.182.962	-84.546.776	-12.636.186	14,95%
Menos: deterioro general	-111.146.421	-119.408.363	8.261.942	-6,92%
Intereses cartera de crédito	10.993.451	11.304.321	-310.870	-2,75%
Intereses	35.913.226	43.002.069	-7.088.843	-16,48%
Menos: deterioro	-24.919.775	-31.697.748	6.777.973	-21,38%
Cuentas por Cobrar	7.763.960	6.320.102	1.443.858	22,85%
Anticipos	0	635	-635	-100,00%
Arrendamientos	8.465	5.145	3.320	64,52%
Anticipo de impuestos	1.092.022	799.021	293.001	36,67%
Otras	6.663.473	5.515.301	1.148.172	20,82%
Activos Materiales	67.795.039	70.807.968	-3.012.928	-4,26%
Propiedades, planta y equipo	74.910.849	74.604.347	306.502	0,41%
Propiedades de Inversión medidas al costo	7.608.882	7.608.882	0	0,00%
Menos: Depreciación y deterioro	-14.724.691	-11.405.261	-3.319.430	29,10%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	0	34.500	100,00%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	0	34.500	100,00%
Otros Activos	4.379.195	4.139.119	240.076	5,80%
Intangibles	4.197.598	4.139.119	58.479	1,41%
Bienes y servicios pagados por anticipado	181.597	0	181.597	100,00%
Total Activo	1.534.171.612	1.434.797.831	99.373.781	6,93%

2.Estado de Situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

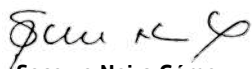
	Al 31 de Diciembre de 2021	Al 31 de Diciembre de 2020	Variación	% Variación
Pasivo				
Depósitos y exigibilidades	905.326.624	862.515.031	42.811.594	4,96%
Depósitos de Ahorro	220.940.634	188.309.728	32.630.906	17,33%
Certificados depósitos de ahorro a término (CDAT)	628.938.473	622.375.895	6.562.579	1,05%
Depósitos de ahorro contractual (PAP)	55.447.517	51.829.407	3.618.110	6,98%
Intereses depósitos de ahorro (Ahorros, PAP y CDAT)	14.613.859	17.257.485	-2.643.626	-15,32%
Créditos con bancos y otras obligaciones financieras	72.652.131	55.216.623	17.435.508	31,58%
Créditos bancos	72.468.615	55.062.281	17.406.334	31,61%
Intereses de créditos	183.516	154.342	29.174	18,90%
Cuentas por pagar y otras	6.280.133	5.234.935	1.045.198	19,97%
Pasivos por impuestos corrientes	1.484.884	1.429.279	55.605	3,89%
Fondos sociales y mutuales	23.896.969	22.767.539	1.129.431	4,96%
Fondo de educación	388.658	0	388.658	100,00%
Fondo de solidaridad	7.476.799	7.561.762	-84.963	-1,12%
Fondo desarrollo empresarial	10.003.207	10.003.207	0	0,00%
Fondo solidaridad cartera	5.291.502	5.202.569	88.932	1,71%
Fondo contingencia	736.804	0	736.804	100,00%
Pasivos Por beneficios a empleados	7.277.568	3.167.109	4.110.459	129,79%
Obligaciones laborales	3.142.663	2.495.774	646.889	25,92%
Beneficio extralegal	3.000.000	0	3.000.000	100,00%
Prima de antigüedad	610.763	669.139	-58.376	-8,72%
Bonificación vacaciones	524.142	2.196	521.946	23772,49%
Otros Pasivos Financieros	767.604	715.833	51.771	7,23%
Ingresos anticipados	0	160.922	-160.922	-100,00%
Ingresos recibido para terceros	767.604	554.911	212.692	38,33%
Pasivos estimados y provisiones	895.300	895.000	300	0,03%
Total Pasivo	1.033.195.073	969.198.833	63.996.240	6,60%

2.Estado de Situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Patrimonio				
Aportes Sociales	148.017.842	141.855.399	6.162.442	4,34%
Reservas	252.177.748	255.211.751	-3.034.003	-1,19%
Reserva Protección de aportes	245.365.623	243.858.210	1.507.413	0,62%
Reserva contingencia	6.812.124	11.353.540	-4.541.416	-40,00%
Fondo destinación específica	14.501.162	20.658.108	-6.156.946	-29,80%
Fondo amortización aportes sociales	13.734.949	19.983.102	-6.248.153	-31,27%
Fondo para revalorización de aportes	0	0	0	0,00%
Fondo especial	707.276	616.068	91.207	14,80%
Fondos Sociales capitalizados	58.938	58.938	0	0,00%
Excedente del periodo	46.034.320	7.628.273	38.406.047	503,47%
Excedentes acumulados (ganancias retenidas)	4.675.816	4.675.816	0	0,00%
Otros resultados integrales (ORI)	35.569.650	35.569.650	0	0,00%
Total patrimonio	500.976.539	465.598.998	35.377.540	7,60%
Total pasivo + Patrimonio	1.534.171.612	1.434.797.831	99.373.781	6,93%


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T


Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal
(Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C
TP 16474 -T
(Véase mi dictamen)

3. Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales separados

Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

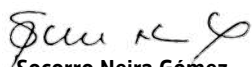
	Al 31 de Diciembre de 2021	Al 31 de Diciembre de 2020	Variación	% Variación
Ingresos ordinarios por intereses cartera				
Intereses cartera	180.447.437	189.771.787	-9.324.349	-4,91%
(-) Costos				
Costos Ahorros, PAP y CDAT	30.498.034	37.329.708	-6.831.674	-18,30%
Costos bancarios y financieros	534.136	931.952	-397.816	-42,69%
Total costos	31.032.170	38.261.660	-7.229.489	-18,89%
(=) Margen bruto o excedente bruto	149.415.267	151.510.127	-2.094.860	-1,38%
(+) Otros ingresos ordinarios				
Int cuentas ahorros, CDAT y valorización Inversiones	7.000.650	10.157.251	-3.156.601	-31,08%
Comisiones y honorarios	8.276.078	7.187.037	1.089.041	15,15%
Reintegro de otros deterioros	11.583	157	11.426	7293,90%
Papelería	160.868	144.971	15.897	10,97%
Consulta comercial	333.986	243.417	90.569	37,21%
Penalización productos de captación	285.691	186.781	98.910	52,95%
Judiciales	136.141	120.694	15.447	12,80%
Total ingresos ordinarios	16.204.997	18.040.309	-1.835.311	-10,17%
(-) Gastos Administración				
Beneficios a empleados	52.693.906	44.347.510	8.346.396	18,82%
Generales	45.348.580	42.923.923	2.424.657	5,65%
Otros deterioros	510.233	147.714	362.518	245,42%
Financieros	2.931.048	2.605.202	325.846	12,51%
Total gastos administración	101.483.766	90.024.349	11.459.418	12,73%
(-) Depreciaciones				
Depreciación	4.707.944	3.453.618	1.254.325	36,32%
(=) Excedentes antes de deterioro cartera	59.428.554	76.072.469	-16.643.914	-21,88%
(-) Gastos por deterioro cartera de crédito				
Individual (capital)	46.027.373	40.353.407	5.673.965	14,06%
General (capital)	3.653.701	15.076.147	-11.422.446	-75,77%
Intereses	2.073.920	2.838.453	-764.533	-26,93%
Intereses periodo de gracia	2.679.404	26.352.435	-23.673.031	-89,83%
Total gasto por deterioro cartera	54.434.398	84.620.442	-30.186.044	-35,67%

3. Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales separados

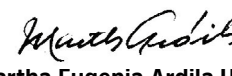
Al 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de Diciembre de 2021	Al 31 de Diciembre de 2020	Variación	% Variación
(+) Ingreso por recuperación deterioro cartera				
Individual (capital)	24.907.902	11.146.323	13.761.579	123,46%
General (capital)	167.868	516.414	-348.546	-67,49%
Intereses	2.013.230	697.770	1.315.460	188,52%
Intereses periodo de gracia	8.746.530	0	8.746.530	100,00%
Total ingreso por recuperación deterioro cartera	35.835.531	12.360.508	23.475.023	189,92%
(=) Deterioro neto cartera (gasto menos recuperación)	18.598.867	72.259.935	-53.661.067	-74,26%
(=) Excedente Ordinario	40.829.687	3.812.534	37.017.153	970,93%
(+) Otros Ingresos				
Dividendos y participaciones	697.389	875.501	-178.112	-20,34%
Cartera Castigada	5.066.659	3.571.673	1.494.986	41,86%
Bienes de inversión	34.500	0	34.500	100,00%
Arrendamientos	779.092	749.790	29.302	3,91%
Ingreso por valorización método participación patrimonial	27.541	284.251	-256.710	-90,31%
Otros ingresos	942.918	288.142	654.776	227,24%
Total otros ingresos	7.548.098	5.769.357	1.778.741	30,83%
(-) Otros gastos				
Beneficios a la comunidad	577.131	633.203	-56.072	-8,86%
Gastos varios	1.415.348	1.255.949	159.399	12,69%
Fondo garantías	350.985	64.464	286.520	444,46%
Total otros gastos	2.343.464	1.953.617	389.847	19,96%
(=) Excedente de otros ingresos menos otros gastos	5.204.633	3.815.740	1.388.894	36,40%
(=) Excedente neto	46.034.320	7.628.273	38.406.047	503,47%
Otros resultados Integrales				
Utilidad por revaluación de propiedades, planta y equipo	35.569.650	35.569.650	0	0,00%


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T


Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal
(Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C
TP 16474 -T
(Véase mi dictamen)

4. Estado de cambios en el Patrimonio separados

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2021

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Ganancias Retenidas

	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA	Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
Saldo a 1º de enero de 2020	135.611.008	239.423.439	18.239.847	46.682.471	2.924.957	1.750.859	35.569.650	480.202.231
Distribución de excedentes				-46.682.471				
Revalorización de aportes	4.573.603							
Aportes sociales capitalización Asociados	-810.191							
Aportes Amortizados	2.480.979		-2.480.979					
Reserva Protección de Aportes		15.788.311						
Fondo Amortización de Aportes			4.662.821					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			182.158					
Fondo especial (distribución excedentes)			54.262					
Resultado del Ejercicio 2020 NIF				7.628.273				
Saldo a 31 de Diciembre de 2020	141.855.399	255.211.751	20.658.108	7.628.273	2.924.957	1.750.859	35.569.650	465.598.998

4. Estado de cambios en el Patrimonio separados

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2021

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Ganancias Retenidas

	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA	Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
Saldo a 31 de Diciembre de 2020	141.855.399	255.211.751	20.658.108	7.628.273	2.924.957	1.750.859	35.569.650	465.598.998
Distribución de excedentes				-7.628.273				
Revalorización de aportes	2.016.103							
Aportes sociales capitalización Asociados	-2.855.521							
Aportes Amortizados	7.001.860		-7.001.860					
Reserva Protección de Aportes		1.507.413						
Reserva contingencia (traslado al pasivo Fondo contingencias)		-4.541.416						
Fondo Amortización de Aportes			753.707					
Fondo especial (distribución excedentes)			91.207					
Resultado del Ejercicio 2021 NIF				46.034.320				
Saldo a 31 de Diciembre de 2021	148.017.842	252.177.748	14.501.162	46.034.320	2.924.957	1.750.859	35.569.650	500.976.539

Socorro Neira Gómez

Socorro Neira Gómez
Representante Legal

Sandra Lisseth Mancilla Pérez

Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T

Martha Eugenia Ardila Ulloa

Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal
(Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C
TP 16474 -T
(Véase mi dictamen)

4. Estado de flujos de efectivo separado (método indirecto)

Por los años terminados al 31 de diciembre de 2021-2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

		31 de diciembre 2021	31 de diciembre 2020
	Saldo Inicial del efectivo y equivalente del efectivo	189.070.895	86.846.412
	Actividades de operación		
	Excedente del Ejercicio	46.034.320	7.628.273
(+)	Deterioro	54.944.631	84.768.157
(+)	Depreciaciones	4.707.944	3.453.618
(-)/(+)	(-) Aumento / (+) disminución cartera asociados Corto plazo	-58.704.282	18.207.588
(-)	Aumento de cuentas por cobrar	-6.344.861	-30.804.451
(+)	Aumento depósitos asociados	42.811.594	58.642.075
(-)/(+)	(-) Disminución (+) Aumento cuentas por pagar	-1.506.714	1.870.869
(+)	Aumento pasivos impuestos corrientes	55.605	210.146
	35.963.916	136.348.002	
	Efectivo Neto generado en operaciones	81.998.236	143.976.275
	Actividades de Financiación		
(+)	Aumento obligaciones financieras	17.406.334	26.528.798
(-)	Disminución de aportes sociales	-2.855.521	-810.191
(-)	Ejecución de Fondos Sociales educación y solidaridad	-3.018.687	-11.599.889
(-)	Fondos sociales solidaridad cartera	-704.050	-1.267.701
(-)	Ejecución fondo desarrollo empresarial	0	-3.800.000
(-)	Ejecución del fondo contingencias	-3.804.613	0
(+)	Aumento pasivos estimados y provisiones	300	400.000
(+)/(+)	(+) Aumento/ (-) disminución pasivos por beneficios a empleados	4.110.459	-3.257.487
(+)	Aumento otros pasivos financieros	844.753	2.100.119
	Efectivo generado en actividades de financiación	11.978.976	8.293.649
	Total efectivo disponible	283.048.107	239.116.336
	Actividades de Inversión		
(-)	Aumento de inversiones	-12.084.811	-13.368.951
(-)	Aumento cartera asociados largo plazo	-65.185.899	-30.033.970
(-)	Aumento propiedad planta y equipo	-1.746.699	-6.637.468
(-)	Aumento otros activos mantenidos para la venta	-34.500	0
(-)	Aumento de otros activos	-240.076	-5.052
	Total Efectivo utilizado en Actividades de Inversión	-79.291.986	-50.045.441
	Saldo Final Efectivo y Equivalente al efectivo	203.756.121	189.070.895


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T


Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal
(Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C
TP 16474 -T
(Véase mi dictamen)

Financiera COMULTRASAN

Informe y dictamen del
**Revisor Fiscal
2021**



 Informe y dictamen del
Revisor Fiscal
2021

Financiera
COMULTRASAN

Contige
evolucionamos



Dictamen de Revisoría Fiscal 2021 Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Financiera Comultrasan

Señores delegados
ASAMBLEA GENERAL
FINANCIERA COMULTRASAN

En mi calidad de Revisora Fiscal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Financiera Comultrasan, delegada de la firma AUDITORIA & FINANZAS AUDIFIN S.A.S, presento mi informe correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021.

Estados Financieros auditados

He examinado los estados financieros separados preparados conforme al **ANEXO TÉCNICO COMPILATORIO Y ACTUALIZADO 1 -2019, DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, GRUPO 1** del Decreto 2420 de 2015, actualizado por el Decreto 2270 de 2019, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 y 2012: estado de situación financiera, estado de resultado integral, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo y las revelaciones que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros separados, tomados de registros de contabilidad presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Financiera Comultrasan por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, así como los resultados del ejercicio y los flujos de efectivo terminados en dichas fechas, de conformidad con las Normas expuestas en el DUR 2420 de 2015, modificadas y compiladas por el Decreto 2270 de 2019, en el ANEXO TÉCNICO COMPILATORIO y ACTUALIZADO 1 - 2019, DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, GRUPO 1, salvo en el tratamiento de la cartera y de los aportes sociales que por disposición del Decreto 2496 de 2015, se rigen por la normatividad cooperativa,

la ley 79 de 1988, la ley 454 de 1998 y la circular básica contable y financiera de Supersolidaria.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría -NIA- expuestas en el “Anexo técnico compilatorio y actualizado 4 - 2019, de las Normas de Aseguramiento de la Información” incorporado al DUR 2420 de 2015 a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019. Mi responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros”.

De conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros en Colombia, me declaro en independencia de la cooperativa de ahorro y crédito de Santander Financiera Comultrasan, y he cumplido las demás responsabilidades de ética según dichos requerimientos. Adicionalmente, considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas que, según mi juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en el encargo de auditoría de los estados financieros en su conjunto, de Financiera Comultrasan en el período 1 de enero a 31 de diciembre de 2021.

Después del fuerte impacto que se dio durante el año 2020 en la economía mundial como consecuencia de la pandemia de COVID 19, la reactivación económica fue el reto del año 2021. En medio del segundo y tercer pico

de la pandemia que siguió cobrando vidas y afectando la salud de muchos colombianos, de los paros nacionales que se produjeron como rechazo a la propuesta de reforma tributaria y que se convirtió en otro factor de afectación económica, de nuevas exigencias normativas y cambios estructurales, la administración tenía el reto de remontar las cifras del 2020.

Con este panorama, los siguientes aspectos se constituyeron en los factores claves de auditoría en el año 2021: el comportamiento de la cartera aliada, las estrategias para reactivar la colocación de cartera, la liquidez, los excedentes del ejercicio, la implementación y/o actualización de los sistemas de administración de riesgos y el cumplimiento del régimen prudencial.

Comportamiento de la cartera aliada

En el año 2020, como mecanismo para apoyar a los asociados afectados económicamente por las restricciones impuestas para controlar la pandemia de COVID 19, la cooperativa otorgó alivios a la tercera parte de la cartera mediante el otorgamiento de periodos de gracia y en el 2021 dando continuidad al programa se otorgaron nuevos alivios a **4.061 créditos** por **\$45.503 millones**. Estos créditos fueron recalificados de acuerdo con las instrucciones de Supersolidaria y se constituyeron provisiones por deterioro. Durante el año 2021, la reactivación de los pagos de esta cartera y nuevas estrategias de apoyo a través de la reestructuración y refinanciación de algunos créditos, llevaron a recuperar la provisión por deterioro de la cartera, en la medida en que la regularidad en los pagos permitió mejorar la calificación de riesgo y recaudar parcialmente los intereses causados durante el periodo de gracia. Al corte del 31 de diciembre de 2021, el saldo de capital de la cartera aliada es de **\$229 mil millones** y el **82%** se encuentra al día.

Liquidez

La cooperativa mantiene un excelente nivel de confianza de los ahorradores que se refleja en el incremento de **\$42.812 millones** de las captaciones, equivalente al **4,96%** respecto al 31 de diciembre de 2020, superando los **\$900 mil millones** de pesos de saldo al cierre del periodo. Este incremento de captaciones y el efectivo generado por el excelente resultado de sus operaciones, apalancaron el crecimiento de la cartera bruta en **\$78.583** equivalente a **6,38%** frente al año anterior llegando a **\$1 billón 310 mil millones** de pesos de saldo al 31 de diciembre de 2021. El excedente de liquidez se refleja en el Efectivo, Equivalentes de efectivo y los Activos Financieros de Inversión que presentaron un incremento superior a los **\$26 mil millones** de pesos correspondiente a un crecimiento del **8,5%**.

Con **\$336 mil millones** de activos de alta liquidez, la cooperativa tiene un nivel de liquidez suficiente para el normal desarrollo de sus operaciones y tiene capacidad para seguir impulsando el apoyo a sus asociados a través de la colocación de recursos de crédito.

Excedentes del ejercicio

La incertidumbre generada por el impacto que la pandemia de Covid 19 tuvo en la economía nacional, implicó un seguimiento permanente a los resultados del ejercicio.

El buen comportamiento de la cartera aliada permitió recuperar **\$23 mil millones** de pesos del deterioro registrado en el año 2020 y disminuir en **\$30 mil millones** el gasto por este concepto en el año 2021 respecto al año anterior, siendo este el factor de mayor incidencia en el resultado final que alcanzó los **\$46 mil millones** de excedente, más de 5 veces el resultado del 2020 y similar al del año 2019, a pesar de las bajas tasas de interés y las circunstancias especiales que aún en el 2021 afectaron la economía, en especial la continuación de la pandemia de COVID 19 y los paros nacionales.

Destaco igualmente el buen manejo de las tasas de interés para mantener el margen financiero, el control de los gastos generales y el restablecimiento de beneficios extralegales a los trabajadores que generosamente contribuyeron para superar las circunstancias adversas del año 2020.



Implementación de sistemas de administración de riesgos (SAR)

La Superintendencia de la Economía Solidaria, publicó en enero de 2021 las circulares externas 20 y 22 de diciembre de 2020 que contenían la actualización de la Circular Básica Jurídica y la Circular Básica Contable y Financiera, respectivamente. Con ellas se exige a todas las cooperativas de ahorro y crédito implementar y/o actualizar los sistemas de administración de riesgos siguiendo para ello un cronograma a cumplir en los años 2021 y 2022.

La Cooperativa teniendo en cuenta los avances que tenía sobre este tema, cumplió a cabalidad con el cronograma propuesto actualizando políticas, reglamentos y metodologías en materia de SIAR (Sistema integrado de administración de riesgos), SARL (Riesgo de Liquidez), SARC (Riesgo de crédito), SARO (Riesgo Operativo), SARM (Riesgo de Mercado) y Sarlaft (Riesgo de lavado de activos).

Destaco el compromiso y esfuerzo significativo del Consejo de Administración, la Presidencia Ejecutiva, los ejecutivos de la organización y en general todo el personal involucrado, para cumplir en los tiempos señalados con los requerimientos exigidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Régimen Prudencial

Este aspecto es de vital importancia para asegurar la salud financiera de la cooperativa, por lo cual es un aspecto clave de auditoría que implica el seguimiento mensual para validar el cumplimiento en materia de Fondo de Liquidez, Relación de Solvencia, Límites a la concentración de inversiones, captaciones, colocaciones y aportes sociales.

/ Fondo de Liquidez

Financiera Comultrasan mantuvo de manera permanente durante el año 2021 el Fondo de liquidez en una proporción superior al **10%** de los depósitos de los ahorradores.

A 31 de diciembre de 2021, todas las inversiones del fondo de liquidez se encuentran constituidos en entidades vigiladas por la Superfinanciera, como lo establece el Título III Régimen Prudencial capítulo I de la nueva circular básica



contable y financiera 022 de 2020, en depósitos de ahorro a la vista o en CDT, por un valor total de **\$166.495.395.269,30**, equivalente al **18,39%** del total del capital de las captaciones y del **18,10%** del saldo contable de Depósitos de ahorradores que incluye los intereses causados a dicho corte.

/ Relación de solvencia

Al corte del 31 de diciembre de 2021 Financiera Comultrasan presentó una relación de solvencia del **29,67%**, 20 puntos porcentuales más de lo exigido para la cooperativa, que es del **9%**.

/ Límites a la concentración de operaciones

La cooperativa no registra operaciones que superen los límites de concentración de operaciones en materia de inversiones, aportes, captación y colocación, tanto en lo que corresponde a las normas legales como las políticas internas aprobadas por el Consejo de Administración.

Durante todo el año la cooperativa cumplió con las normas sobre régimen prudencial que rigen para las cooperativas de ahorro y crédito señaladas en el TÍTULO III de la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria.

Responsabilidad de la administración y de los responsables de gobierno

Los estados financieros certificados por la Representante Legal, Doctora Socorro Neira Gómez y la Contadora Sandra Lisseth Mancilla Pérez que se adjuntan, son responsabilidad de la administración quien supervisó su adecuada elaboración de acuerdo con los lineamientos incluidos en el **ANEXO TÉCNICO COMPILATORIO Y ACTUALIZADO 1-2019, DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, GRUPO**

1 del Decreto 2420 de 2015, actualizado por el Decreto 2270 de 2019, así como las directrices de las orientaciones profesionales y técnicas del Consejo Técnico de Contaduría Pública, junto con el manual de políticas contables adoptadas por Financiera Comultrasan, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera con las excepciones sobre el tratamiento de la cartera de créditos y los aportes sociales, establecidas en el Decreto 2496 de 2015. Dicha responsabilidad administrativa incluye:

- Diseñar, implementar y mantener el control interno relevante en la preparación y la presentación de los estados financieros para que estén libres de errores de importancia relativa.
- Seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas.
- Registrar estimaciones contables que sean razonables.
- Valorar la capacidad que tiene la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones inherentes, teniendo en cuenta la hipótesis de negocio en marcha.
- Supervisar el proceso de información financiera de la cooperativa.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, realizando una auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información. Dichas normas exigen el cumplimiento a los requerimientos de ética, así como la planificación y la ejecución de pruebas selectivas de los documentos y los registros de contabilidad, con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales. Los procedimientos analíticos de revisión dependen de mi juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de importancia relativa en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones de riesgo, debo tener en cuenta el control interno relevante para la preparación y la presentación de los estados financieros.

También hace parte de mi responsabilidad obtener suficiente y adecuada evidencia de auditoría en relación

con la información financiera de la entidad, y evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y la información revelada por la entidad. Adicionalmente, debo comunicar a los responsables del gobierno de la entidad el alcance, el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la misma, y proporcionar una declaración de que he cumplido con todos los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia.

Informe sobre sistemas de administración de riesgos

/ Sistema Integrado de Administración SIAR

El Consejo de Administración aprobó el documento denominado POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS obligatorio para el consejo de administración y todos los trabajadores de la cooperativa, estableciendo los principios, responsabilidades, criterios, políticas y estructura organizacional que garanticen el adecuado funcionamiento e interacción de todos los sistemas de administración de riesgos.

De igual manera, actualizó el Código de Conducta y Buen Gobierno armonizando los diferentes reglamentos de la cooperativa con la Misión, Visión, Valores Corporativos y los Principios Universales del Cooperativismo. Reglamenta la estructura de gobierno de la Cooperativa, Define Nomas Generales de Ética y políticas anticorrupción con un especial énfasis en el manejo de conflictos de interés, prácticas prohibidas y responsabilidad social. Establece reglas de conducta de obligatorio cumplimiento para directivos, trabajadores y contratistas, régimen sancionatorio, políticas de suministro de información y establece indicadores de gestión del código de buen gobierno.

Para hacer efectivo el sistema, en el último trimestre del año la cooperativa realizó capacitación virtual a 1024 personas de todas las áreas de la cooperativa.

/ Sistema de administración del Riesgo de Liquidez SARL

La cooperativa realizó las adecuaciones pertinentes del sistema de administración del riesgo de liquidez a las

nuevas exigencias y metodologías diseñadas por la SES. Creó el Comité de Liquidez que mensualmente monitorea los indicadores de riesgo de liquidez y las señales de alerta para tomar decisiones oportunas que permita mantener el control de este riesgo.

La cooperativa logró un equilibrio permanente entre los flujos financieros positivos y negativos durante todo el año 2021, manteniendo un monto de activos líquidos disponibles y suficientes para el normal funcionamiento de la organización.

Al corte del 31 de diciembre de 2021 la brecha de liquidez medida por el modelo estándar, es positiva en **\$84.395 millones** en una banda de 90 días, el Indicador de Riesgo de Liquidez IRL a 30 días es del **142%** y posee activos líquidos superiores a **\$203 mil millones** de pesos más inversiones adicionales por **\$132 mil millones** que también cumplen criterios de seguridad, rentabilidad y disponibilidad.

Todos los límites de concentración de operaciones tanto internos como legales se cumplen, no existen señales de alerta que indique exposición significativa al riesgo de liquidez y los escenarios de stress planteados continúan presentando resultados positivos, por lo cual se puede garantizar que la cooperativa tiene un adecuado control del riesgo de liquidez

Toda la organización fue capacitada en SARL, dando cabal cumplimiento a lo establecido en el capítulo III del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria. .

/ Sistema de administración del Riesgo de Crédito SARC

La Cooperativa ha dado cumplimiento a la implementación y/o actualización del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC de acuerdo con el cronograma anexo a la Circular Externa 22 del 28 de diciembre de 2020 modificado por la Circular Externa 35 del 29 de diciembre de 2021 que amplió el plazo para la aplicación del deterioro según el modelo de referencia para la cartera comercial y de consumo, establecido en el Anexo II del Capítulo II del Título IV de la CBCF, a partir del 1 de julio de 2022.

En materia de calificación y deterioro de la cartera de microcrédito, la cooperativa anticipó la aplicación total del modelo establecido en el numeral 4.1.2., del Anexo I del Capítulo II del Título IV de la CBCF de la SES, a partir del mes de julio de 2021. El exceso de provisión individual, generado por el cambio de metodología, fue tomado de la provisión general de deterioro.

A partir del mes de enero de 2022, la cooperativa cambió los parámetros para suspender la causación de intereses atendiendo las instrucciones de la Supersolidaria mencionadas en el numeral 6.1 del capítulo II del Título IV de la CBCF.



Comportamiento de la cartera durante la vigencia 2021

Comparativamente con el corte a Diciembre 31 de 2020, el saldo en riesgo presentó una disminución cercana a los **\$34 mil millones** de pesos lo que significó una disminución del indicador de riesgo de **12,7%** a **9,36%**. Igualmente la cartera en mora presentó una disminución de **\$7 mil millones** disminuyendo el indicador de **7,65%** a **6,65%**. La disminución del indicador de riesgo está relacionado con el mejoramiento de calificación de la cartera objeto de alivio en el año 2020 como consecuencia de haber normalizado los pagos.

La Cooperativa realizó la evaluación total de la cartera aplicando la metodología aprobada por el consejo de administración que incluye todos los criterios establecidos por la Supersolidaria en el Capítulo II del Título IV de la CBCF y los resultados de la última evaluación se contabilizaron en el mes de diciembre de 2021.

Al corte del 31 diciembre de 2021, las provisiones individuales de deterioro de cartera se calcularon con base en las políticas actualizadas y aprobadas por el Consejo de Administración y la calificación de riesgos de la última evaluación de cartera. La provisión general, conforme a la metodología de matrices de rodamiento aprobada por el Consejo de Administración, equivale al **8,48%** de la cartera bruta, logrando una cobertura del **169,84%** de la cartera en riesgo y del **239,04%** de la cartera en mora.

/ Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO

El capítulo IV del TÍTULO IV de la Circular Básica Contable y Financiera de la SES estableció de obligatorio cumplimiento para las cooperativas de ahorro y crédito la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, en tres fases que deben estar culminadas el 30 de junio de 2022.

Teniendo en cuenta que la cooperativa tenía un avance importante en este tema, anticipó su cumplimiento haciendo los ajustes pertinentes para la actualización del manual de políticas y procedimientos del SARO, consolidando las etapas de identificación, medición,

control y monitoreo de los riesgos operativos y realizó capacitación a 818 empleados.

Al corte del 31 de diciembre de 2021, la Cooperativa cuenta con los mapas de riesgo operativo de los procesos documentados, identificando **729** riesgos y **2.226** controles documentados. El perfil de riesgo inherente es moderado y gracias a la efectividad de los controles implementados logra un nivel residual bajo.

El Gerente de Riesgos presenta periódicamente informes sobre el riesgo operativo al comité de Riesgos de la Cooperativa, la Auditoría Interna valida la eficacia y cumplimiento de los controles implementados y presenta informes al Comité de Auditoría.

/ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM

Teniendo en cuenta la importancia que para las cooperativas de ahorro y crédito tiene el portafolio de inversiones y el impacto negativo que pueden tener en la situación financiera las variaciones fundamentalmente en las tasas de interés y en la tasa de cambio, la Supersolidaria estableció la obligatoriedad de implementar el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM para este tipo de organizaciones, conforme a los lineamientos del capítulo V del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, el cual debe estar totalmente implementado el 1 de julio de 2022.

La cooperativa venía trabajando de manera anticipada en el SARM sin embargo realizó la actualización del manual de políticas para adecuarlas a las nuevas exigencias de la Supersolidaria dando cumplimiento al cronograma establecido y deberá continuar trabajando en la implementación del Modelo Estándar Valor en Riesgo (MEV) establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.



A 31 de diciembre de 2021 realizó la medición del riesgo con base en el modelo estándar establecido por la Superintendencia Financiera, para el cálculo del VaR, arrojando una exposición máxima de **\$1.009** millones de pesos, equivalente al **0,24%** del patrimonio técnico, concluyendo que Financiera Comultrasan mantiene un perfil de riesgo conservador en su portafolio de inversiones. El gerente de riesgos ha venido presentando informes sobre el SARM en el comité de riesgos de la Cooperativa, de acuerdo con la metodología que tenía implementada la entidad.

/ Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Sarlaft

La Cooperativa tiene implementado el Sarlaft, el cual fue ajustado para adecuarlo a las nuevos requerimientos incluidos en la actualización de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Durante el año 2021 se culminó el proyecto de mejoramiento tecnológico que le permite a la cooperativa un mejor monitoreo de los factores de riesgo y el análisis de operaciones inusuales.

La cooperativa ha cumplido con la presentación oportuna de los reportes a la UIAF, el oficial de cumplimiento presenta informes trimestrales al Consejo de Administración y en todos los procesos de la organización se cumplen los procedimientos de debida diligencia.

El plan de capacitación de directivos y empleados en Sarlaft se cumplió satisfactoriamente.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

- Las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Delegados.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de asociados se llevan y se conservan debidamente.

- La Cooperativa ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral. Los administradores dejaron constancia en el informe de gestión de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas de sus proveedores de bienes y servicios.
- El informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros separados.
- Los fondos sociales fueron ejecutados conforme al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración. El fondo para contingencias fue utilizado conforme a la aprobación de la Asamblea General Ordinaria del año 2021.

Opinión cumplimiento legal y normativo

El Código de Comercio establece en el artículo 209 la obligación de pronunciarme sobre el cumplimiento de normas legales e internas. Mi trabajo se efectuó mediante la aplicación de pruebas para evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por la administración de la entidad.

Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé los siguientes criterios:

- Legislación Cooperativa.
- Normas especiales de la actividad financiera.
- Circular Básica Jurídica y Circular Básica Contable y Financiera de Supersolidaria.
- Estatutos de la cooperativa;
- Actas de asamblea y del consejo de administración.
- Actas de los comités.
- Instrucciones especiales de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Normas legales relacionadas con temas laborales, tributarios, comerciales y otra documentación que considere relevante.

En mi opinión, la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la asamblea de delegados y del consejo de administración, en todos los aspectos importantes.

Opinión sobre control interno

También, en cumplimiento del artículo 209 de Código de Comercio, es obligación del revisor fiscal emitir un pronunciamiento sobre lo adecuado del control interno de la cooperativa, lo cual es responsabilidad de la administración.

Para este propósito, utilicé como referente el modelo COSO, aceptado internacionalmente para diseñar un proceso adecuado de control interno que provea seguridad razonable sobre la información financiera, el cumplimiento de las normas legales e internas y la efectividad y eficiencia en las operaciones.

Debido a limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.

Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas durante el transcurso de mi gestión como revisor fiscal y en desarrollo del plan de trabajo establecido, especialmente de carácter cualitativo, pero también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, para obtener una base suficiente para expresar mi opinión sobre el cumplimiento legal y la eficiencia del control interno.

En mi opinión, el control interno es efectivo, en todos los aspectos importantes, para asegurar la calidad de la información, el cumplimiento legal y la eficiencia de las operaciones. Destaco la labor realizada por el Consejo de Administración y la Presidencia Ejecutiva en la actualización de políticas y el fortalecimiento del ambiente de control, de la Gerencia de Riesgos en la implementación de los Sistemas de Administración de Riegos, de la Auditoría Interna en la evaluación de la efectividad y cumplimiento de los controles, de todos los líderes de procesos por su compromiso con el autocontrol y de los empleados por su disposición a cumplir con los procedimientos diseñados por la administración.

/ **Párrafo de énfasis**

Llamamos la atención sobre la Nota 9.1 que refleja el impacto de las tasas de interés en el ingreso por intereses de cartera, las notas 9.3 y 10.4 que detallan la recuperación de deterioro de cartera y la disminución del gasto por el mismo concepto, como consecuencia del mejoramiento de la calificación de riesgo, especialmente de aquellos créditos que fueron objeto de alivio en el año 2020 por la pandemia de COVID 19, partidas que son muy significativas en el resultado final del ejercicio. La Nota 10.2.1 pone de manifiesto la restitución de beneficios extralegales que fueron suspendidos a los empleados en el año 2020 por la emergencia social y económica. La Nota 10.2.2 muestra el buen manejo de los gastos generales, con un incremento acorde con el IPC del año 2021 y directamente relacionado con inversiones en tecnología necesarias para la actualización de los canales de servicio a los asociados, que cada vez más prefieren las operaciones virtuales.



Martha Eugenia Ardila Ulloa

Revisora Fiscal

Tarjeta profesional n.º 16.474-T

Delegada de AUDIFIN S.A.S. Registro 1350 JCC

Bucaramanga, 29 de enero de 2022

Calle 35 No.18-21 oficina 506

Proyecto de
**Aplicación de
Excedentes 2021**



Proyecto de

Aplicación de Excedentes 2021

Financiera
COMULTRASAN

Contigo
evolucionamos

Proyecto de aplicación de excedentes 2021

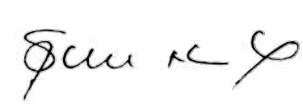
Valor de los Excedentes del ejercicio 2021		46.034.320.365,80
Fondo Expecial - Artículo 10 de la ley 79/88		93.943.668,00
Valor de los excedentes a Distribuir		45.940.376.697,80
APLICACIÓN LEGAL (ART. 54 LEY 79/88)	% Aplicado	
Fondo de Educación	20,00%	9.188.075.339,56
Fondo de Solidaridad	10,00%	4.594.037.669,78
Reserva Protección de Aportes	20,00%	9.188.075.339,56
Fondo para amortización de Aportes (10% por estatutos)	10,00%	4.594.037.669,78
Fondo para revalorización de Aportes (Porcentaje definido x promedio aportes)*5,62%	16,33%	7.500.000.000,00
Incrementar Fondo Amortización de Aportes	11,67%	5.363.305.475,38
Incrementar Reserva Protección de Aportes	12,00%	5.512.845.203,74

Cifras expresadas en pesos colombianos

Nota: Los porcentajes aplicados con decimales estan aproximados para el redondeo.

* Una vez aplicado el porcentaje de Revalorización de Aportes Sociales si resulta diferencias con la partida asignada, serán trasladadas al Fondo para amortización de aportes.


Hernando Tavera
Presidente del Consejo de Administración


Socorro Neira Gómez
Presidente del Consejo de Administración

