

**COOPRUDEA**

COOPERATIVA DE PROFESORES UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA



El arte de servir



# Informe de Gestión

2021



# Índice

Misión, Visión y Valores	<b>3</b>
Carta de la Gerencia y Prospectiva	<b>4</b>
Gestión Económica y Financiera	<b>11</b>
Gestión de Mercadeo, Social y Sostenible	<b>19</b>
Tecnología Administración Proceso Humano	<b>27</b>
Gestión de Riesgos	<b>35</b>
Estados Financieros	<b>41</b>
Notas a los Estados Financieros	<b>46</b>
Certificación de los Estados Financieros	<b>90</b>
Dictamen de Revisor Fiscal	<b>91</b>
Consejo de Administracion	<b>100</b>

C



## Misión

Generamos bienestar a nuestros asociados a través de soluciones financieras solidarias.

## Visión

En 2023 seremos una de las empresas líderes en el sector solidario, formando parte de la vida de nuestros asociados y sus familias.

## Valores

Pasión por el arte de servir

Ser solidario

Prudencia en el manejo de nuestros recursos

Gestión del cambio



**COOPRUDEA**

COOPERATIVA DE PROFESORES UNIVERSIDAD DE ANTOQUIA



El arte de servir



# Carta de la Gerencia y Prospectiva



## Carta de la Gerencia

### *Validando y aprendiendo del pasado, comprendiendo la importancia de construir el futuro imprevisible*

El futuro imprevisible se está gestando hoy, es latente una humanización de la sociedad, una regeneración política y una innegable necesidad de protección al medio ambiente. Tenemos el privilegio de ser los articuladores y constructores de una nueva historia y a falta de poder darle un sentido a la pandemia que aún seguimos viviendo, comprometernos a aprender de ella para construir el futuro es una buena apuesta, es una oportunidad para avanzar.

Un virus minúsculo aparecido en China durante el año 2019, ha provocado una catástrofe mundial, una mega crisis que paralizó la vida de más de 177 países, una calamidad sanitaria que llevó a un confinamiento de más de 4 mil millones de personas; el planeta entero se ha convulsionado, al vivir una combinación de crisis políticas, económicas, sociales, ecológicas, nacionales y planetarias, que se retroalimentan y cuyos componentes, interacciones e indeterminaciones múltiples están interrelacionados.



Cooprudea es una pensadora y constructora de futuro desde su génesis; después de dos años de aprendizajes con este convulsivo entorno, tenemos una gran reflexión, todo lo que parecía separado es inseparable; la crisis general provocada por el coronavirus debe verse también como un síntoma de la necesidad profunda de cambios de paradigmas; en su esencia esto significa una reorganización del pensamiento, de la acción y de la sociedad. Un cambio de paradigma suele ser un proceso largo, difícil, y hasta caótico, que se topa con enormes resistencias de las estructuras establecidas y de las mentalidades.

Nunca habíamos estado tan encerrados físicamente como durante el confinamiento y nunca tan abiertos a la necesidad de replantear y construir el futuro. El post-coronavirus es tan inquietante como la propia crisis, el entorno habla de que mañana tal vez no será el mundo de ayer. Es necesario hacer un alto, sin duda nos encontramos ante un momento de gran incertidumbre. Un futuro impredecible nos aguarda; es imperioso reflexionar sobre las lecciones aprendidas que esta pandemia nos ha dejado, sus implicaciones frente a los retos que nos impone la próxima década; gestar acciones constructivas, de actuación en comunidad, en red, en ecosistema. Liderar una mirada al futuro es un compromiso solidario.

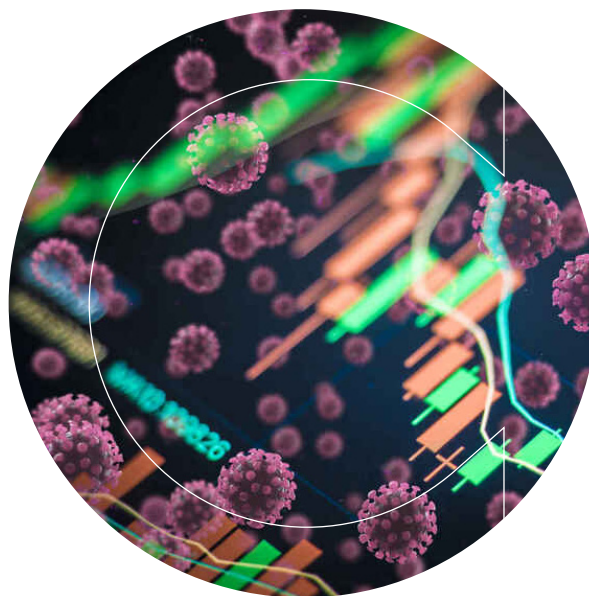
Colombia reanuda poco a poco una senda de recuperación, a medida también que avanza la inmunización de la población. Esta recuperación se dará sin duda de una manera más lenta que la que se dará en economías más desarrolladas. La sociedad, la economía y el medio ambiente, se están desarrollando en entornos de alta turbulencia y de cambios profundos; la pandemia ha facilitado la desnudez de muchos problemas que ya se conocían, al acelerar su divulgación, y exigir profundizar en ellos, lo cual genera en varios momentos respuestas y soluciones inmediatas que tal vez estaban aplazadas.



Al cerrar el año 2021, han empezado a quedar claros los impactos de la pandemia en materia económica y social. Las curvas de reparación empiezan a notarse, las cifras de cierre de este año, muestran el inicio de la recuperación de la contracción productiva, así como la mejora en la tasa de desempleo, éstas tienen una antesala muy compleja del año 2020, donde se tuvo la mayor contracción de la actividad productiva en más de 100 años de historia, y una tasa de desempleo que llegó al 16.1%, sumado a una tasa de pobreza del 41.9%. Esta realidad que, si bien mejora para el cierre del año 2021, nos pone sobre la mesa problemas estructurales de nuestro amado Colombia, pues seguimos siendo un país caracterizado por grandes exclusiones sociales y productivas, que se han hecho más evidentes en la pandemia. Esto significa que, debemos ser conscientes de que en nuestro país la recuperación de diversos sectores se registrará de manera desigual, observaremos una mejor dinámica en aquellos que fueron más afectados por la pandemia, tales como la industria, la construcción, el comercio, los servicios de entretenimiento.

La economía colombiana se está enfrentando a grandes desafíos en la próxima década. No únicamente porque debe aumentar el ritmo de crecimiento económico, debe frenar el incremento de las tasas de desempleo y disminuir las líneas de pobreza. El panorama de crecimiento de mediano plazo se ralentizará también por cuenta del sector minero energético, importante jalonador en los últimos años; esto debido a que se proyecta un menor dinamismo de la demanda mundial de carbón, petróleo y gas, precios más bajos y menor producción nacional.

El cierre del año 2021 marca para Colombia la última fase de la transición demográfica, con tasas bajas de fecundidad, que seguramente seguirán esta tendencia durante los próximos años, y termina el proceso que marca el envejecimiento de la población en el país, y esto enmarca varios retos.



Colombia sigue siendo un país receptor de migrantes venezolanos y esto constituye un problema social adicional.

Pese a los notables esfuerzos y avances por combatir la incidencia de la pobreza y la desigualdad, Colombia continúa marcando una alta tasa de desempleo y una gran proporción de informalidad, la cual supera más del 60% de la población económicamente activa. Colombia ocupa el puesto N°. 13 (dentro de 14 países de América Latina y el Caribe) en desigualdad.

La crisis generada por el Sars cov 2, deja dos consecuencias con efectos de largo plazo en la calidad del servicio educativo: 1) menores recursos para invertir en calidad: 2) impactos directos en el aprendizaje por la caída en los ingresos familiares y el distanciamiento social (Banco Mundial, 2020). Se calcula que para los estudiantes de Educación Básica que interrumpieron sus clases, los ingresos pueden ser hasta tres veces inferiores por el resto de su vida comparado con un escenario en que no hubiera ocurrido la interrupción, y que el efecto en el PIB puede ser una caída de 1.5% de forma permanente.

Con mirada hacia el futuro cercano, hay un factor esencial para que la educación tenga un



impacto sostenible sobre la competitividad de la economía, y es la pertinencia de la oferta educativa, en el sentido que ésta responda a las necesidades del sector productivo y fortalezca la capacidad de innovación de la sociedad. Si se logra generar esta sinergia entre el sistema educativo y el sector productivo, no sólo se obtendrán resultados en términos de productividad, sino que también se lograría un impacto positivo sobre la permanencia y la deserción estudiantil. Es preciso identificar las áreas del conocimiento estratégicas que contribuyan a plantear una hoja de ruta para una planificación estratégica de la oferta educativa, que responda a las necesidades de los estudiantes, del sector productivo y del país, es prioritario.

Las posibilidades ofrecidas por las plataformas digitales y los contenidos virtuales tienen el potencial de abrir la puerta a nuevos modos de enseñanza, con un proceso de aprendizaje interactivo e innovador, sin embargo, esto solo tendrá éxito si se sabe combinar con el uso de estrategias pedagógicas, lo que incluye tanto innovaciones didácticas, como guías, capacitación y monitoreo docente.

El balance del año 2021 deja prácticas y contenidos acumulados cuyos mejores aprendizajes deben ser sistematizados e incluidos como referencia. Ya el país

tenía una experiencia en la generación de contenidos virtuales que apoyan las labores docentes de alta calidad; todo este inventario de materiales, abre una oportunidad para impulsar la educación virtual, el mejoramiento de habilidades; la posibilidad de generar espacios para permitir la difusión de experiencias exitosas dentro del sistema, a través por ejemplo de redes, en donde docentes aprendan de docentes. Para que el país pueda aprovechar las oportunidades generadas por la actual coyuntura, crear una plataforma para la interacción y el aprendizaje puede convertirse en un mecanismo instrumental para mejorar la calidad educativa y generar oportunidades.

Por este recorrido que venimos haciendo de las realidades mundiales y nacionales, voy a referirme a los retos y desafíos de la sostenibilidad. Normalmente cuando expresamos la palabra “sostenibilidad” se asume que se trata de un tema ambiental. Es físicamente imposible una forma de desarrollo que sea económicamente sostenible pero ambientalmente insostenible. Cuando la acumulación de capital humano y de bienes de capital persistentemente conlleva, como está ocurriendo, al deterioro y la depreciación del capital natural, entonces eventualmente la posibilidad de crecer se extingue. El reto ahora es independizar o continuar independizando el crecimiento y el mejoramiento de las condiciones de bienestar social de la sobreexplotación del capital natural: más bienes, servicios, capital humano y alimentos, ocupar menores áreas, restaurar ecosistemas, consumir menos materiales, combustibles y agua, y descargar menos desechos y emisiones al ambiente. Todo lo anterior, asegura el acceso generalizado y equitativo a los beneficios del crecimiento. Un desafío tecnológico, social, político e institucional mayor, cuyo aplazamiento continuaría aumentando y generando riesgos.

Dentro de lo anterior y en la celebración de los 38 años de existencia, nos propusimos dos tareas principales: nuestro aniversario



merecía revisar la historia de nuestra Cooperativa, su influencia en la comunidad universitaria, en sus asociados, en sus familias y en el entorno cooperativo y solidario en el cual se ha desenvuelto durante tantos años. Por otra parte, después de 38 años de historia, enmarcados además en un relevo Gerencial, Cooprudea debía ofrecer una mirada al futuro, analizar y replantear los retos de la próxima década. Como organización, planteamos y ejecutamos un ejercicio de prospectiva, que nos facilite la transformación de la entidad, en torno a facilitar una mejor experiencia para el asociado, su familia y la comunidad en general y poder seguir potenciando el “arte de servir”.

Hoy estamos convencidos que Cooprudea, es un impulsor del cambio, que se gesta como un actor clave en la prestación de soluciones sociales; al repensar el futuro, aportamos nuestra historia y experiencia, nuestros recursos, versatilidad y creatividad, podemos dar respuesta a las necesidades de nuestra comunidad y a los ecosistemas a los que pertenecemos, podemos SER una de las respuestas para la salida de la crisis que nos ha traído el Sars cov 2; hacemos parte de un modelo económico y social que lleva operando en el mundo hace más de 200 años, y en el que ya están inmersos tres millones de organizaciones, mas de 1.200 millones de personas en el mundo y casi siete millones de colombianos en el cooperativismo.

La extensa historia de logros y sostenibilidad que Cooprudea ha tenido durante su historia, la capacidad de respuesta demostrada como organización ante la reciente y anteriores crisis económicas y sociales, corroboran el papel tan importante que tenemos en la estabilización, en mantener o crear puestos de trabajo, y en aportar salidas financieras y sociales a los asociados, sus familias y la comunidad en la que nos desenvolvemos.

La crisis sanitaria por la pandemia, aunque acentúo las desigualdades y las diferentes realidades expuestas en el inicio de este

informe, no sólo evidenció la alta resiliencia que tenemos como empresa, como unidad y como familia, también nos mostró que un modelo como el nuestro, orientado hacia el bien común, basado en esencia solidaria, es respuesta y salida a un nuevo futuro.

En medio de la pandemia, la Cooperativa adoptó múltiples formas de solidaridad, connaturales a su esencia y a su misión, incidió positivamente no sólo en sus asociados y sus familias, sino al defender puestos de trabajo, aplicó múltiples formas de apoyo en créditos y servicios financieros, utilizó y creó fondos sociales y de solidaridad, extendió campañas de bienestar, recreación, educación y motivación para el cuidado y autoprotección, y optimizó los canales digitales, entre otros. La Cooperativa muestra cifras positivas en todos sus rubros, en la generación de excedentes, en materia de colocación de créditos, captación de recursos, aportes a capital, y en general en todo su balance social.

Estamos saliendo fortalecidos de la crisis; en nuestro modelo de negocio financiero básico, hay dos factores que debemos tener en cuenta, rentabilidad y riesgo, y ambos los hemos cuidado bien, con una diferencia frente al mercado financiero, nos hemos mantenido fieles a nuestro propósito, el “arte de servir”,





con actuaciones éticas, donde la prioridad es el asociado, su familia, la comunidad y la sostenibilidad, siempre procurando un buen desempeño financiero y social.

Agradecimiento, aprendizaje, adaptabilidad, confianza, y generación de lazos, aún en medio de la virtualidad, son la huella que personalmente me queda en este 2021.

Los positivos resultados que acompañan este informe, desde el punto de vista social, económico y ambiental, me llenan no sólo de orgullo; son el resultado de una organización que estuvo a la altura de los retos en un año sin precedentes, una crisis pandémica, una relación virtual, y un cambio gerencial.

Este importante ciclo de transición estuvo acompañado por un gobierno corporativo comprometido con su labor y un equipo de colaboradores incansables en la acción y el deseo de servir.

El 2021 con sus innumerables desafíos impulsaron el inicio de un cambio profundo en nuestro accionar, se ha ratificado una visión de futuro que implica trazar un camino, que se apoya en la verificación permanente del direccionamiento estratégico, entendido como la apuesta sobre la cuál se orienta la organización y como un componente constitutivo del modelo de gestión.

Nos preparamos para un 2022 con un balance positivo, se ha capitalizado las lesiones aprendidas; somos conscientes del desafío impuesto por la virtualidad, el retorno gradual a la presencialidad, y la acción en un modelo de alternancia. Iniciamos un proceso de transformación digital, que favorezca el fortalecimiento de la tecnología, las relaciones cercanas con nuestros públicos de interés y una innovación en nuestro modelo de atención, que garantice una mejor experiencia del asociado, y que favorezca la construcción de lazos sólidos; para esto es necesario innovar nuestro portafolio



de productos y servicios, extendiéndolo a las familias de los asociados, basado en el conocimiento profundo y predictivo de sus características, conformación, comportamientos, necesidades, expectativas, cambios de hábitos y de consumo, sumado a dotar la organización de capacidades para hacer sinergias y construir ecosistemas sostenibles.

Consecuentes con la responsabilidad de actuar en una época de grandes desafíos como ésta, y con falta de claridades en lo sanitario, en lo económico, social y político.

Cooprudea, centrada en su identidad y en los principios de solidaridad y cooperación, tiene oportunidades inmensas de expansión, de crecimiento, de generación de nuevas visiones, y modelos de negocio.

Finalmente extiendo mi reconocimiento y gratitud a los asociados por la confianza depositada en la administración, al Consejo de Administración y Junta de Vigilancia por ser guías en nuestro actuar, a los diferentes comités por su sentido de compromiso y a los colaboradores por su vocación de servicio.



## **Ser Solidario es garantizar la sostenibilidad... Diseñemos Futuro**

Cooprudea cimienta su acción en sus valores, **“pasión por el arte de servir, ser solidario, prudencia en el manejo de nuestros recursos y gestión del cambio”**, los mismos que inspiran nuestra esencia solidaria y nos guían hacia el futuro, y capitalizar las lecciones aprendidas por más de 38 años de trabajo con los asociados, sus familias y la comunidad universitaria.

Nuestra visión nos convoca a que en el 2023, seremos una de las empresas líderes en el sector solidario, al formar parte de la vida de nuestros asociados y sus familias; con este claro mandato, durante el 2022, la organización centrará sus esfuerzos en concretar el ingreso de los integrantes de las familias de nuestros asociados, favorecer no sólo el crecimiento de nuestra base social, sino también la posibilidad de acompañar los diferentes momentos y realidades de vida de nuestros asociados, con la innovación de un portafolio de productos y servicios que generen beneficios que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida. Para esto es indispensable que la organización continúe fortaleciendo el camino hacia la transformación digital a una alta velocidad, apalancada en tecnología, procesos, talento humano y comunicación, esto significa no solamente adoptar tecnología que permite brindarle a los asociados y sus familias un modelo de autogestión que enriquezca su experiencia de servicio, sino también tener una organización más liviana en procesos, acompañada de un equipo de trabajo con habilidades y competencias que doten a Cooprudea de una estructura capaz de hacer y generar resultados con valor ambiental, social y económico.

Este proceso de transformación, también nos prepara para la especialización de nuestra entidad, en cooperativa especializada de ahorro y crédito, y con ello nuevos retos se nos

presentan, no sólo de cara a todo el proceso legal, de gobierno y logístico que implica, sino también nos desafía a generar un modelo de atención y de experiencia para el asociado y su familia, con generación de convenios y sinergias que permitan ofrecerle un portafolio, no sólo desde el punto financiero; para ello hemos venido explorando las mejores figuras jurídicas, esto puede redundar incluso en la conformación hacia el futuro de un grupo empresarial, sensible a comprender que sus ingresos no deben depender únicamente del proceso de intermediación financiera, entendida como los excedentes que aporta la colocación y la captación de recursos.

En consideración con todo lo anterior, el Consejo de Administración y la gerencia se encaminan en el 2022 al gran desafío de continuar trabajando a una alta velocidad por la transformación de la Cooperativa en torno al crecimiento y expansión de la base social, y transmitir las raíces de su esencia solidaria como eje principal de la estrategia de Cooprudea de cara al futuro.

**Paola Andrea Gálvez Ocampo**  
Gerente General

**COOPRUDEA**

COOPERATIVA DE PROFESORES UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA



El arte de servir



# Gestión Económica y Financiera





La gestión financiera tiene como objetivo velar por una adecuada administración de la liquidez de la Cooperativa, de manera que se garantice la disponibilidad y rentabilidad de los recursos financieros, tasas de interés competitivas para los productos y una generación de flujos de liquidez suficientes para la atención oportuna de los compromisos contractuales de la Entidad.

El logro de este objetivo nos permite generar excedentes para ser una entidad con permanencia en el tiempo, con curvas de crecimiento constantes, un solvente capital institucional y de gran impacto social, lo cual permite un equilibrio entre el beneficio económico y el bienestar social y ambiental, maximizando la eficiencia financiera de manera sostenible y sustentable.

## Principales hitos, crecimientos y aprendizajes

● A finales del año 2020, se pronosticaba que para el primer trimestre del año 2021 se presentaría un aumento en los indicadores de cartera, debido al cese del otorgamiento de alivios y la materialización de las consecuencias de la pandemia en el empleo y en los ingresos de los deudores. Efectivamente en la Cooperativa durante ese primer trimestre se presentó un aumento en el indicador, cerrando en febrero en un nivel máximo del 3.5%. Sin embargo, en los meses posteriores producto de la gestión de cartera, logramos mantener el indicador en su promedio histórico de 2.5%

● Implementamos la nómina electrónica, de acuerdo con la resolución 0013 de febrero 11 de 2021, emitida por la DIAN.

● La rentabilidad de los fondos de inversión estuvo, gran parte del año 2021, en terreno negativo presentando en el mes de noviembre una tasa cercana al -5%. No obstante, el seguimiento diario de las tasas de cada uno de los fondos y la gestión realizada al portafolio, nos permitió cerrar con unos ingresos inferiores a los años anteriores, pero sin materialización de pérdidas, pasando de unos ingresos por rendimientos financieros en el año 2020 de 1.245 millones de pesos a 583 millones de pesos en el año 2021.

● Atendimos durante el transcurso del año, las operaciones activas y pasivas, sin recurrir a endeudamiento financiero, garantizando la colocación de \$71.715 millones de pesos y la atención oportuna de la disposición de los recursos del ahorro por parte de nuestros asociados.

● Conscientes de la competencia que se vivió en el año 2021 con el sector financiero en la colocación de crédito, producto de los excesos de liquidez acumulados, dimos apertura en el mes de septiembre a la línea de compra de cartera con una tasa del 0.70% M.V, logrando colocar por esta línea 4.047 millones de pesos.

● Adecuamos los procesos y procedimientos de acuerdo con la nueva Circular Básica Contable y Financiera, publicada por la Superintendencia de Economía Solidaria en el mes de enero de 2021.

● Realizamos acompañamiento y seguimiento a la ejecución presupuestal de la Cooperativa, velando por el correcto cumplimiento de las metas. Tal como se observa en la siguiente tabla:

	Presupuesto 2021	Ejecución 2021	Porcentaje
<b>Activos</b>	226.650	218.796	96%
<b>Pasivos</b>	160.696	154.524	96%
<b>Patrimonio</b>	65.954	64.271	97%
<b>Ingresos</b>	19.934	19.308	97%
<b>Costos</b>	7.749	6.594	85%
<b>Gastos</b>	8.680	9.105	105%
<b>Excedente</b>	3.505	3.610	103%

## La gestión financiera genera valor desde la comprensión de los datos y el entorno.

En el 2020 la economía cayó un 6.8% respecto al año inmediatamente anterior, por las medidas tomadas para enfrentar la pandemia. Por el contrario, en el 2021 la tasa de crecimiento del PIB aumentó exponencialmente durante los tres primeros trimestres, llevando a que el Banco de la República proyectara alcanzar una tasa del 9.8% al cierre del año. Durante el segundo trimestre se presentaron en Colombia paros prolongados, bloqueos en las vías, marchas en las principales ciudades del país, llevando en varias ocasiones a problemas de orden público complejos, así como también el curso de la tercera ola de la pandemia, sin embargo, estas situaciones no lograron revertir el buen desempeño del crecimiento de la economía; en el tercer trimestre del año se tenía una proyección de crecimiento del PIB del 12,7% la cual fue superada en casi 0,5 puntos, cerrando el trimestre con una tasa de crecimiento del 13,2%. Teniendo en cuenta este comportamiento se esperaba cerrar el año 2021 con un PIB de dos dígitos, superando así la tasa presupuestada por el Banco de la República. Para el año 2022, se espera que el PIB converja a su promedio histórico cerrando aproximadamente en 3,8%.

El aumento del PIB durante el 2021 se debe en parte al comportamiento en el consumo de los hogares, que presentó un incremento de 20.2%, 7 puntos por encima del crecimiento del PIB para el tercer trimestre del año 2021. Esto se debe al desfase entre la oferta (producción de bienes y servicios) y la demanda (consumo de los hogares), fenómeno que se ajusta vía precios y justifica a su vez el aumento de la inflación por fuera del rango meta, pasando de 1,67% al cierre del año 2020 al 5,62% para este año. En segunda medida, el aumento del crédito otorgado financió el consumo de los hogares, llevando al sector financiero y cooperativo a tasas de crecimiento de la cartera bruta superiores al 10%. Ambas condiciones impulsaron la anticipación del gasto de los colombianos del año 2022 en el año 2021.

Las cooperativas, por su parte, si bien han presentado durante el 2021 un crecimiento mucho más rápido en comparación con la cartera del sector financiero, específicamente en consumo, en parte por la disminución de las tasas de interés y por la anticipación del gasto.



Para el 2022, las proyecciones no muestran el mismo comportamiento, con una economía que crecerá lentamente, una inflación al alza que necesariamente aumentará las tasas de interés (4.50% a diciembre de 2022 según el Banco de la República) y con una tasa de desempleo proyectada en 12.9%, 2 puntos por encima del año 2019 (prepandemia), el efecto en la economía será negativo.

Adicionalmente, empezarán a mostrarse en el mediano plazo los resultados de las decisiones de tipo financiero tomadas durante la pandemia. Los alivios de cartera, el aumento de los plazos de los créditos, la disminución de las tasas de interés y el retanqueo, aplicados durante el año 2020, así como el exceso de liquidez y el posible aumento de las obligaciones financieras durante el año 2021, tendrán un importante efecto en el rendimiento de la cartera, cuya reprecación será lenta, en contraposición a la que tendrá la captación, que será más acelerada, con motivo del aumento de la DTF.

No obstante, lo que para el año 2020 y 2021 representó, en cierta medida, una desventaja, durante el año 2022 será una herramienta fundamental frente a los desafíos económicos, esto es, el exceso de liquidez. Ante el aumento de los costos administrativos durante el 2021 que posiblemente se mantendrá en el 2022, la tendencia al alza de los costos de fondeo durante el mismo año, los gastos de provisión debido a la aplicación del modelo de referencia con la nueva Circular Básica Contable y la necesidad de aumentar las tasas de interés a la par del sector financiero para contrarrestar el bajo rendimiento de la cartera, el exceso de liquidez será lo que permita mantener un margen financiero y atender la demanda de créditos.

Otro factor importante que viene impactando desde el año 2020 es la variable de crecimiento económico y aquellas que tienen relación con la población, el empleo y el proceso de transición demográfica, las cuales marcan el comienzo del envejecimiento de la población en el país. Lo que obliga al Gobierno Nacional a trabajar en la mortalidad

en la infancia, la violencia de género en los departamentos en etapa de posacuerdo de paz, mejorar la tasa de fecundidad de manera que se supere la de reemplazo y formalizar el mercado laboral de manera que el sistema de seguridad social sea sostenible tanto en su componente de salud como en el pensional.

A nivel fiscal, el déficit del Gobierno se elevó al 7,8% y el nivel de la deuda aumentó cerca del 65% del PIB. En marzo de 2021, el Gobierno presentó una reforma tributaria con el fin de ampliar el recaudo y el nivel de contribuyentes, la cual fracasó por la oposición de diferentes sectores. Lo cual tuvo como consecuencia que las calificadoras de riesgo rebajaran la calificación de la deuda, perdiendo así el grado de inversión conseguido por el país hace más de una década.

Como conclusión, el año 2022 será el año del retorno a la normalidad, donde se reflejará en las variables macroeconómicas su comportamiento real, sin los efectos causados por la pandemia, a su vez, tendremos elecciones presidenciales, las cuales podrán traer consigo un cambio en el modelo económico, generando un choque macroeconómico que podría superar el que tuvimos en el año 2020.



C

El año 2022 no será de bonanza económica, lo cual repercute directamente en el servicio del crédito. Para el sector financiero, la proyección de crecimiento es solo del 3.7%, que no representa crecimiento alguno con respecto al año 2021.

Como resultado del análisis periódico de nuestro comportamiento interno y el monitoreo del entorno, asimilamos los impactos generados por el choque de la pandemia, de forma que nos adaptáramos adecuadamente al efecto rebote de la economía en el año 2021, por medio de la toma de decisiones que garantizaran la operación, nos hicieran competitivos y nos permitieran ejecutar nuestro componente social.

A continuación, presentamos una revisión de las variables financieras cuantitativas y cualitativas al cierre del año 2021, comparado con el mismo período del año 2020. Hemos agrupado las variables más relevantes, de tal forma que se logre una visión integral y estratégica de Cooprudea, esperando facilitar así la comprensión para la toma de decisiones. Las cifras reveladas se encuentran expresadas en millones de pesos.

## Posición financiera

La posición financiera muestra la composición de los activos, pasivos y patrimonio, la cual se ha agrupado con propósitos de análisis para destacar los aspectos más relevantes.

La **tabla 1** presenta la posición financiera de Cooprudea comparativamente para el 2021 y 2020, respectivamente.

**Tabla 1. Posición financiera**

	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Variación absoluta	Variación relativa
<b>Activo</b>	218.796	207.977	10.819	5%
<b>Pasivo</b>	154.525	147.150	6.875	5%
<b>Patrimonio</b>	64.271	60.327	3.944	7%
<b>Cartera</b>	165.951	151.392	14.559	10%
<b>Efectivo e inversiones líquidas</b>	52.173	55.456	(3.283)	-6%
<b>Otros activos</b>	672	1.129	(457)	-40%
<b>Depósitos</b>	151.036	144.093	6.943	5%
<b>Fondos sociales</b>	52	400	(348)	-87%
<b>Obligaciones financieras</b>	20	14	6	43%
<b>Otros pasivos</b>	3.417	3.143	274	9%
<b>Capital social</b>	49.556	46.882	2.674	6%
<b>Reserva y fondos acumulados</b>	11.105	10.326	779	8%
<b>Excedente</b>	3.610	3.119	491	16%



- Los activos totales superaron los 218.796 millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 5% con respecto al mismo período del año 2020.

- La cartera neta tuvo un crecimiento de 14.598 millones de pesos, es decir, un aumento del 9% con respecto al año anterior.

- El efectivo y las inversiones líquidas presentaron una disminución del 6%, debido a la utilización de recursos de liquidez acumulados en el año 2020 para apalancar el crecimiento de la cartera del año 2021.

- Los otros activos corresponden a las cuentas por cobrar, los activos fijos y diferidos, los cuales tuvieron una disminución del 40% reflejada en 457 millones de pesos.

- Frente a la estructura financiera, los pasivos registraron un incremento del 5% frente al periodo anterior, cerrando en 154.525 millones de pesos.

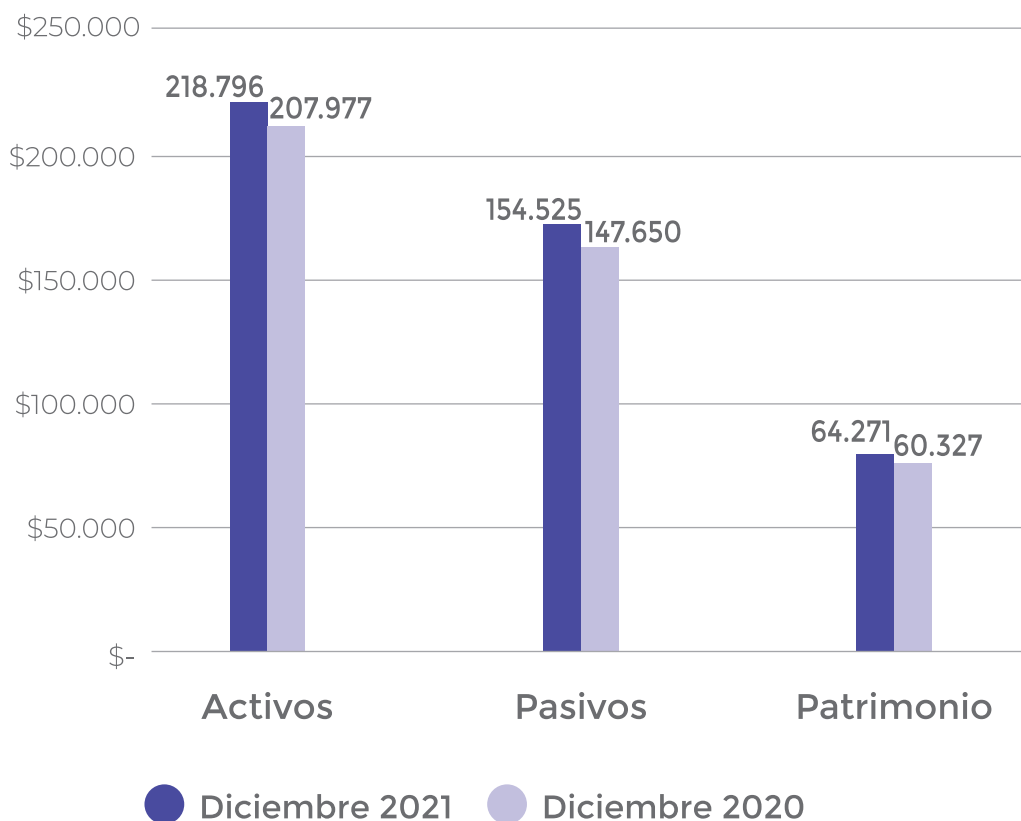
- Los depósitos de los asociados cerraron en 151.036 millones de pesos con un crecimiento del 5%; siendo este nuestro principal pasivo y primer recurso para apalancar el crecimiento de la cartera.

- El patrimonio, con un aumento del 7%, cierra en 64.271 millones de pesos. Su principal rubro es el capital social, el cual tuvo un incremento del 6 % reflejado en 2.674 millones de pesos.

- El excedente es el insumo para alimentar los fondos sociales y nos permite realizar nuestro objeto social, tuvo un incremento del 16%, cerrando en 3.610 millones de pesos.

El **gráfico 1** presenta, de manera resumida, los principales elementos de la posición financiera.

**Gráfico 1. Posición financiera**



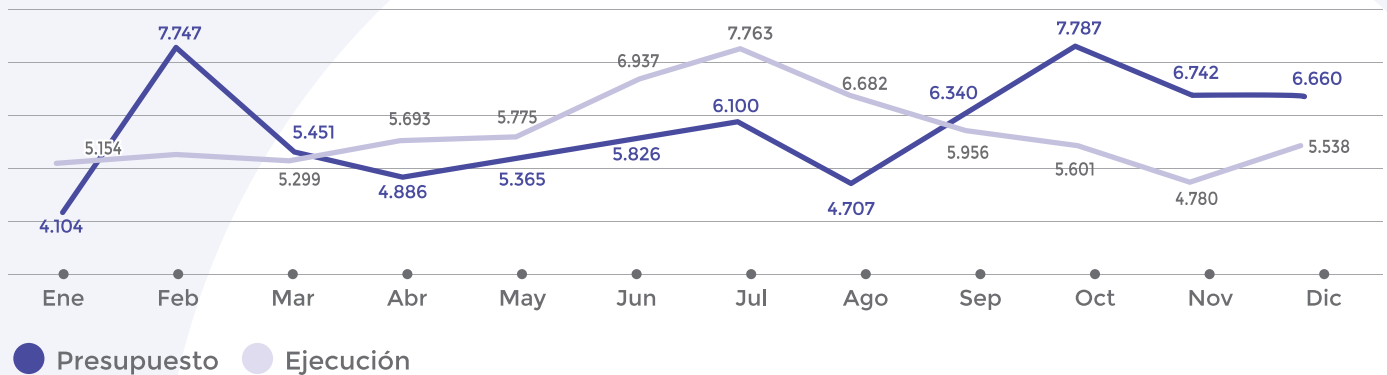
C



## Colocaciones

Durante el año 2021, colocamos 71.715 millones de pesos, con un crecimiento del 3.49% representados en 15.984 millones de pesos.

La **gráfica 2** muestra el presupuesto y la ejecución mensual del año 2021.

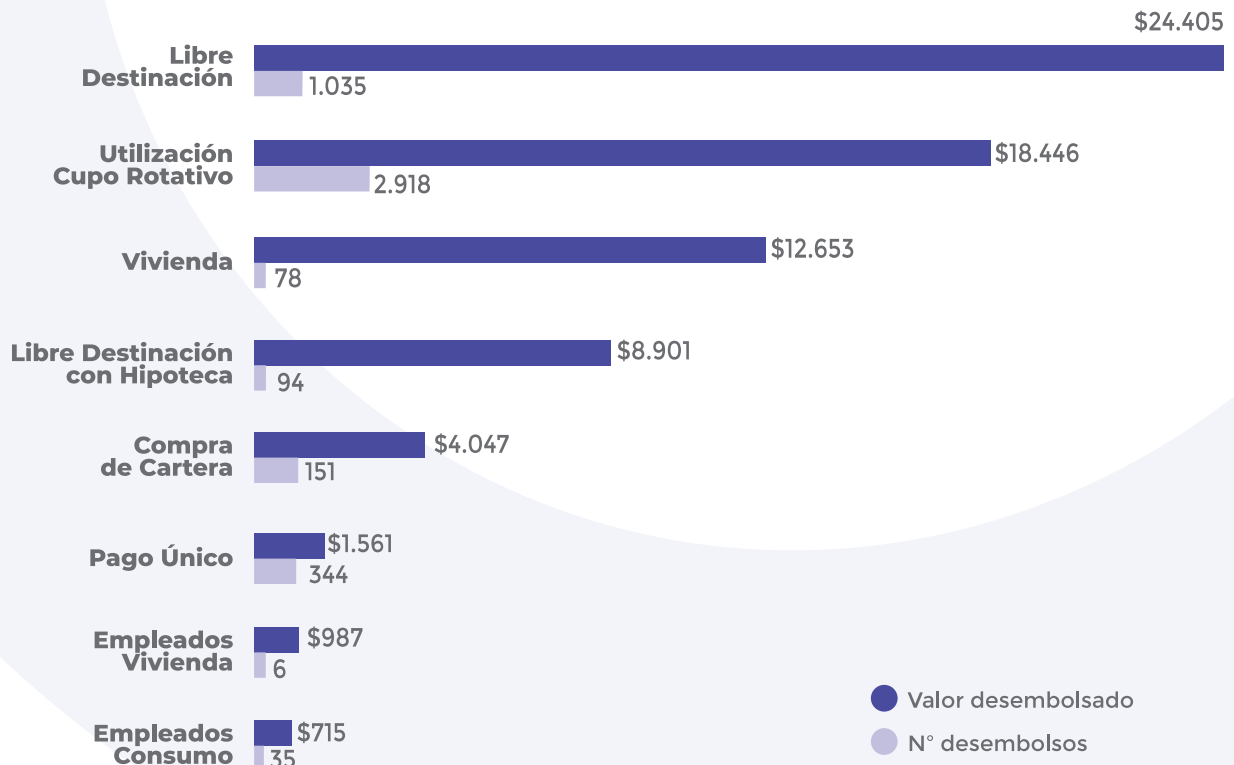


Dentro de la modalidad de consumo, la línea libre destinación tuvo la mayor participación en los desembolsos de crédito con un saldo de 24.405 millones de pesos, seguida del cupo rotativo con utilizations por valor de 18.446

millones de pesos y, finalmente, vivienda con un saldo de 12.653 millones de pesos.

La **gráfica 3** muestra el desembolso por las diferentes líneas de crédito para el año 2021.

**Gráfica 3. Desembolsos línea de crédito**





## Cartera

La cartera a diciembre de 2021 entre capital e intereses, supera los 170.712 millones de pesos, lo que significa un aumento de 14.598 millones de pesos frente a los 156.114 millones de pesos de saldo del año anterior y está compuesta por las 3 líneas de crédito: (vivienda, consumo y comercial), es importante aclarar que los saldos incluyen la cartera de los créditos de empleados de consumo y vivienda.

(Millones de pesos)	Capital		Intereses	
	2021	2020	2021	2020
<b>Concepto</b>				
<b>Vivienda</b>	48.495	46.892	477	556
<b>Consumo</b>	114.193	101.918	1.025	1.137
<b>Comercial</b>	1.454	1.522	142	143
<b>Empleados</b>	4.915	3.937	11	9
<b>Total</b>	<b>169.057</b>	<b>154.269</b>	<b>1.655</b>	<b>1.845</b>

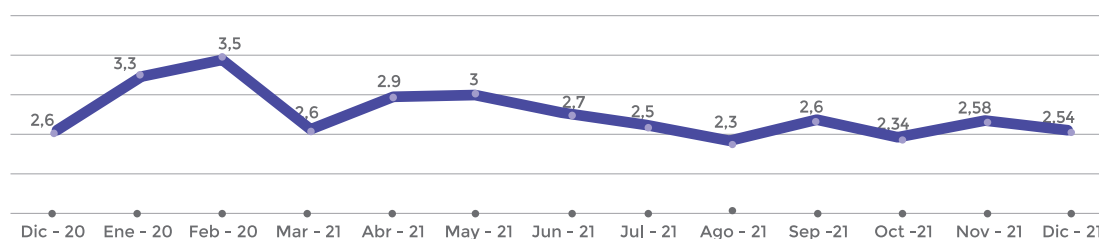
La variación de la cartera para el año 2021 tuvo un aumento del 9,58% frente al periodo 2020, esto debido principalmente, a que, la línea de créditos de consumo, la cual tiene la mayor participación en la cartera con un 69%, que representan 116.381 millones de pesos, presentó un aumento del 11% respecto del periodo anterior.

La cartera de crédito esta colocada en un 93% en el largo plazo, sin embargo, la rotación real de la cartera es de aproximadamente 36 meses, dada la alta recuperación que se da cada año.

Durante el año 2021, recuperamos un saldo de cartera de 57.117 millones de pesos, de los cuales 13.511 millones de pesos correspondían a cartera cancelada anticipadamente, por fuera del plazo contractual inicialmente pactado.

Al final del año, la cartera vencida cerró en 4.289 millones de pesos, con un indicador de mora de 2.54%, se evidencia el buen hábito de pago de nuestros asociados y la buena gestión de cobro al comparar nuestro indicador con el sector que cerró en 7.73% .

**Gráfico 4. Comportamiento del indicador de mora durante el año 2021.**



**Informe completo**

C

cooprudea el arte de servir

**COOPRUDEA**

COOPERATIVA DE PROFESORES UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

El arte de servir



# Gestión de Mercadeo, Social y Sostenible





## Mercadeo, comunicaciones y gestión social: construyendo futuro con el arte de servir

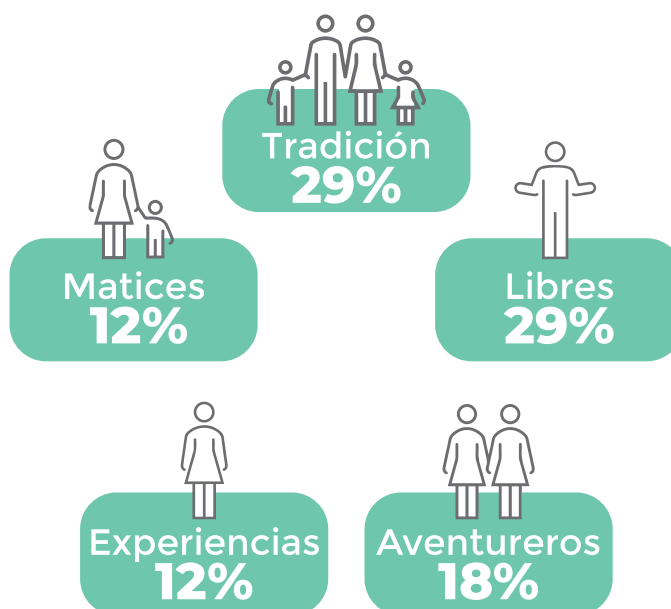
*El encanto del mercadeo como camino al corazón de nuestra comunidad asociada y su familia.*

Para Cooprudea el mercadeo es nuestro principal acto misional, materializado en el conjunto de estrategias dirigidas a posicionarnos en el corazón de nuestros asociados, empleados, comunidad universitaria y proveedores. En la crisis que inició en el 2020 y se prolongó en el año 2021 nuestro eslogan, el arte de servir, se cristalizó con mayor fuerza, el entorno nos retó a comprender aún más sobre quiénes somos realmente y de qué material estamos hechos. Reafirmamos la conexión con nuestro propósito, comprendimos que el arte de servir no tiene límites: nuestra casa la convertimos en oficina, las salas virtuales en nuestros cubículos de trabajo, los canales virtuales en nuestra sala de atención, y el teléfono, se constituyó en una voz de aliento. Nuestros asociados valoraron cada contacto, cada posibilidad de cumplir sus sueños a un clic con su empresa cooperativa, sin distancias y desde cualquier lugar. Vivimos en la experiencia de la era digital, nos sumergimos en ella para continuar avanzando en este proyecto solidario llamado Cooprudea.

Hoy más que nunca contamos con grandes desafíos que nos exigen la cambiante cotidianidad, aquella que nos sorprende todos los días con nuevas tendencias, retos y formas de interacción. En este sentido, en el 2021 iniciamos la construcción de modelos de inteligencia de negocios que nos permitan conocer a la comunidad de asociados y su entorno familiar, escucharlos, saber qué les gusta, dónde están, qué hacen, cuáles son sus sueños, para segmentarlos por ciclos y estilos de vida y construir ecosistemas de bienestar.

En el 2021, uno de nuestros principales objetivos se centró en comprender, asimilar e identificar los tipos de familia que nos

habitan y la mejor manera de establecer conversaciones de valor con ellas en aras de generar experiencias memorables con soluciones y servicios a la medida. A continuación, registramos cinco tipologías de familias con las que se implementarán diferentes modelos de conocimiento solidario: familias con hijos o sin ellos, con mascotas, con la pasión de viajar, estudiar motivados por sus preferencias laborales, sueños, intereses presentes y futuros.



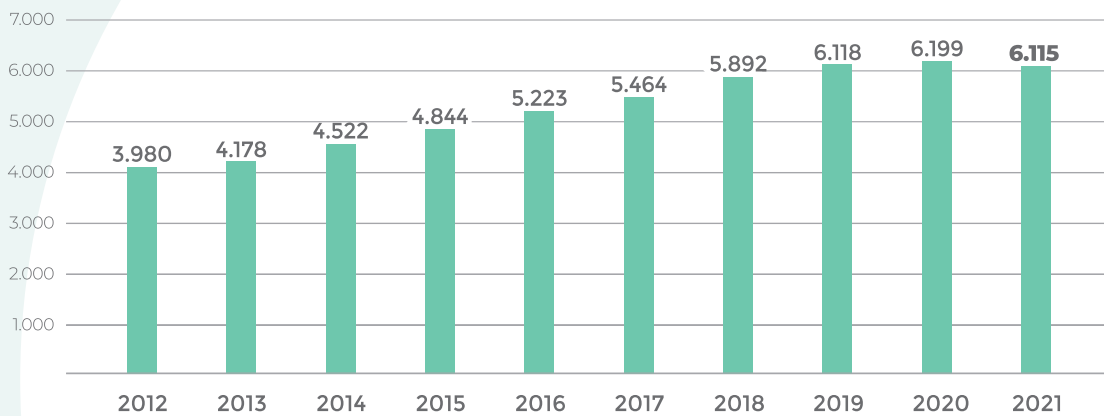
Cooprudea tiene como propósito extender sus beneficios a nuevas generaciones como son los hijos de los asociados, por cual se encuentra gestionando su vinculación a la Cooperativa. Con el fin de conocer esta comunidad, en el mes de agosto enviamos la encuesta de familia, a 6.176 asociados, la cual fue respondida por 1.972 personas. Esta encuesta fue dividida en dos etapas, en la primera, caracterizamos demográficamente a los hijos de nuestros asociados y como conclusión encontramos un potencial de asociación de alrededor de 1.100 hijos de asociados mayores de edad, con un nivel de formación superior y activos laboralmente.

C

# Informe de Gestión 2021

En la segunda etapa de la encuesta quisimos abordar las necesidades de los asociados con respecto a nuevos productos. Basados en estos hallazgos, estamos desarrollando un portafolio de servicios que responda a las expectativas de nuestra comunidad: ahorros y créditos con líneas exclusivas por destinación; asimismo encontramos que los convenios y las alianzas estratégicas son fundamentales para crear ecosistemas de bienestar para el asociado como: ecoturismo, movilidad sostenible, educación y créditos ágiles.

Una de nuestras principales metas es el crecimiento de la base social para el logro de los objetivos organizacionales: crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Durante el 2021 ingresaron 163 nuevos asociados y se retiraron 254 asociados, cerrando en el mes de diciembre con 6.115, de esta manera fortalecemos la base y activamos la utilización de los servicios financieros y sociales. A continuación, gráfica del comportamiento de la base social.



En esta búsqueda del crecimiento de la base social y de nuevos asociados realizamos, permanentemente, la encuesta de expectativas, aplicada a los prospectos asociados, para identificar sus metas a corto y largo plazo en 2021.

**Compra de Vivienda**  
21%



**Ponerse al día con otros créditos**  
18%



**Iniciar estudios**  
11%



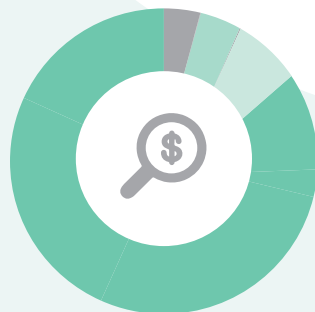
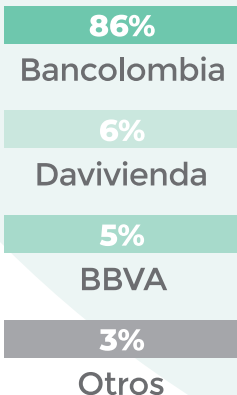
**Compra de vehículos**  
14%



**Salir de viaje**  
8%



## Entidad principal para sus servicios financieros



En cuanto a la pregunta que hace referencia a la entidad principal para sus solicitudes financieras.

Nuestro propósito es posicionar a Cooprudea en el corazón de estos nuevos asociados para convertirnos en su primera opción financiera y solidaria.

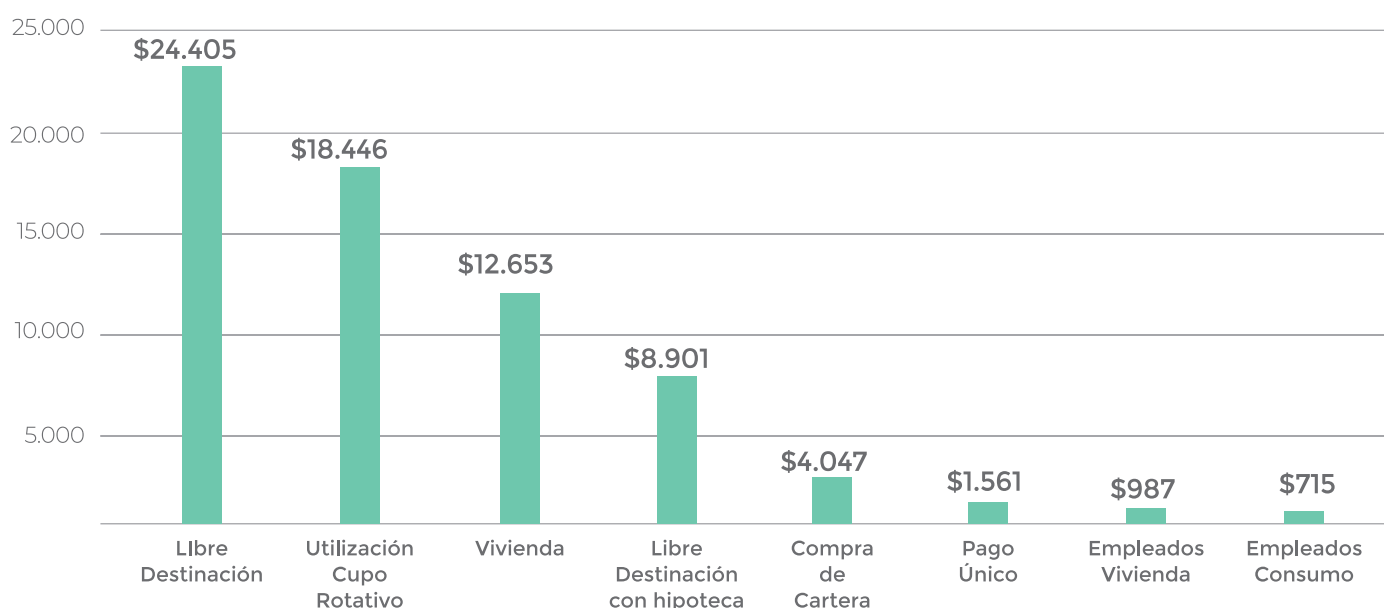
En cuanto a la colocación, nos enfocamos, durante el año, en rescatar a los asociados de la banca tradicional por medio del diseño y la gestión de campañas comerciales



proactivas de compra de cartera, y como estrategia ofertamos una tasa diferencial del 0.7% m.v. aplicada para las personas con deudas en otras entidades. Esta campaña permitió grandes beneficios a la Cooperativa como: aumentar la colocación en las demás líneas de crédito, cumplir las metas, generar excedentes para ser traducidos en beneficios sociales, y lo más importante contribuir a la

construcción de futuro, patrimonio, sueños y propósitos de nuestros asociados. Igualmente nos propusimos fortalecer el programa de la Escuela Financiera, con el propósito de brindar a los asociados herramientas para el manejo inteligente de sus finanzas: el ahorro como mecanismo de inversión y el consumo responsable del crédito para desarrollo y apalancamiento financiero.

### Valor Desembolsado



### Escuelas Financieras

Cantidad de eventos

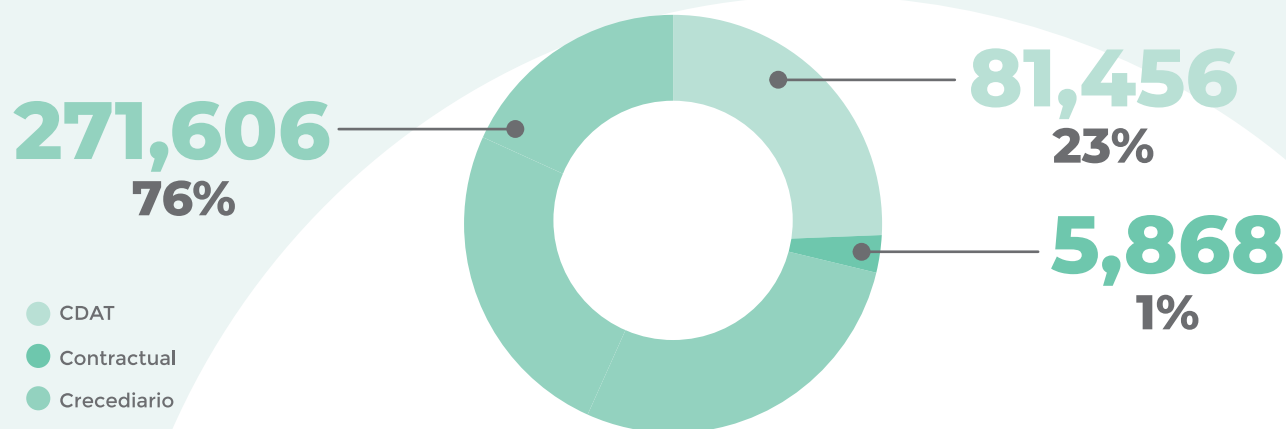
Asistentes

10

446

Gracias a la confianza que los asociados depositaron en su empresa solidaria logramos buenos resultados en el ahorro, que nos permitieron ejercer una función social de apalancar el crédito de los asociados con tasas privilegiadas dentro del sector financiero y solidario: A continuación, gráfica de la composición del ahorro.

C



Comprometidos con el balance social encontramos que Cooprudea al asumir el impuesto del cuatro por mil, extiende dicho beneficio social a su base social de manera significativa, es así como en el 2021, encontramos la oportunidad de generar un proceso de sensibilización al invitar a los asociados a marcar su cuenta exenta de cuatro por mil en Cooprudea y disminuir este impuesto, dada nuestra obsesión de cuidar los recursos de los asociados y el gasto de la Cooperativa.

Una de nuestras mayores oportunidades es trabajar con datos actuales, hemos comprendido la importancia de manejar una base de datos actualizada, incluyendo información de la familia para generar relaciones vigorosas de confianza a largo plazo con los diferentes públicos de interés y tomar mejores decisiones, construir estrategias a la medida y predecir escenarios con el poder de la información.

Igualmente logramos dar los primeros pasos en los ecosistemas de bienestar, lo cual significa que todo está conectado, premisa fundamental para impactar el territorio que habitamos de forma favorable, lo cual abre la puerta a esa sostenibilidad que el mundo de hoy requiere, alineados y en armonía con los objetivos de desarrollo sostenible.

## El poder de la comunicación construye futuro en comunidad

Nos encanta saber que las comunicaciones corporativas cumplen con los propósitos de: posicionamiento de la imagen corporativa de la Organización, la fidelización y el bienestar de los asociados.

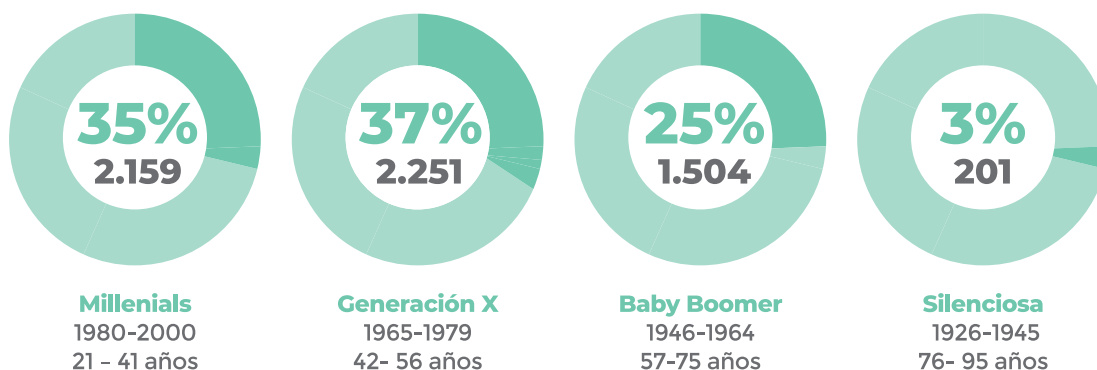
Cooprudea cuenta con una plataforma mediática para construir relaciones de confianza con los asociados. es la manera como nos relacionamos con nuestros diferentes públicos, por eso hoy tenemos para el servicio de nuestros asociados:

- Boletín virtual  
Estadísticas de números de asociados y lecturabilidad
- Mensajes de texto  
Estadística de números de asociados y la lecturabilidad
- Boletín por la confianza con los beneficios sociales
- Página web: Renovación (usabilidad, se visualiza desde el celular)
- Redes sociales
- Reuniones con asociados por grupos de interés con la combinación de diferentes estrategias para llegar a los asociados desde la gestión itinerante, la movilidad virtual desde personalizada hasta la masiva.

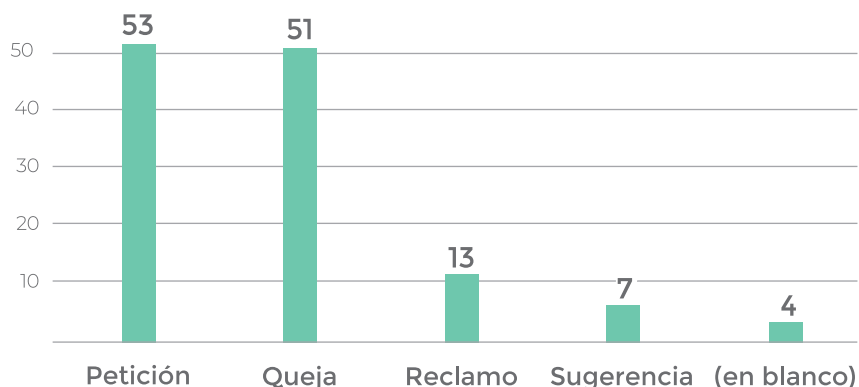


**Algunos programas son:** el café con el Consejo, transmisiones en vivo, reuniones de asociados, talleres pedagógicos, aulas café cooperativas, tele mercadeo, asesorías en salas virtuales.

En Cooprudea nos comunicamos por diferentes canales, de acuerdo con las preferencias y hábitos generacionales.



Cooprudea gestiona las PQRS de sus públicos de interés con el propósito de tener un cultura del mejoramiento continuo.



### Gestión social: damos vida al orgullo de pertenencia, creamos la diferencia y oportunidades de humanización

La gestión social en Cooprudea es un modelo para fidelizar al asociado y ser fuente de beneficios y calidad de vida, se constituye en un factor diferenciador, se centra en la búsqueda de escenarios de humanización y de desarrollo individual y familiar, aporta ambientes de aprendizajes, de saberes y el sano disfrute.

Cooprudea, cuyo principio reside en “El arte de servir”, hace honor al reconocimiento que la UNESCO ha otorgado al cooperativismo como bien cultural e inmaterial de la humanidad. La gestión social se viene materializando en la construcción de espacios educativos,

culturales, recreativos, deportivos y financieros, que se han constituido en realidades de inclusión, participación, integración y en el alma de la Cooperativa, no solo para nuestros asociados sino también con una vinculación efectiva de sus familias y comunidad en general, que viven el orgullo de pertenencia y el sentir de la Cooperativa.

Podría decirse que en estos tiempos de pandemia que nos ha tocado vivir, la Gestión Social de Cooprudea ha servido como mitigación al aislamiento obligado al que nos hemos visto enfrentados.






## Informe de Gestión 2021

En el año 2021, la virtualidad continuó marcando la pauta para la realización de los eventos educativos y actividades de recreación, cultura y deporte. Por medio de la dedicación, preparación y adaptación, Cooprudea logró impactar y hacer felices a nuestros asociados y sus familias.

Se ofreció un portafolio diferenciado para los siete días de la semana, acorde con la dinámica del entorno, como una oferta de valor y bienestar, para generar un vínculo asociativo, que da cuenta de un proyecto que se centra en la base social y su grupo familiar. Desde la intimidad de nuestros hogares y

gracias a las plataformas digitales unimos nuestros corazones para seguir aprendiendo juntos de: cooperativismo, gastronomía, educación financiera, club de lectores, yoga, mindfulness, mitología, música, viajamos por el mundo sin salir de casa, y además aprendimos que podemos tener una huerta en nuestros balcones.

Hoy, con orgullo mostramos las cifras que dan fe de esto y que demuestran con acciones contundentes que somos una Cooperativa que trabaja incansablemente por el bienestar de nuestra base social:

Comité		Inversión /N asistentes	
		<small>En millones de pesos</small>	
<b>Educación</b>	El componente educativo y formativo de todos los programas ofrecidos a nuestros asociados y sus familias, se desarrolló en consonancia con los principios y valores cooperativos.	<b>\$452</b> 48.529	
<b>Recreación</b>	Los asociados nos acompañaron desde sus pantallas y pudieron disfrutar de los eventos tradicionales como: el encuentro de jubilados, jóvenes y niños, bingos, caminatas virtuales, concursos, humor, juegos, talleres, etc.	<b>\$95.858</b> 9.422	
<b>Solidaridad</b>	Los apoyos económicos han sido un compromiso solidario y soporte en situaciones de calamidad para nuestros asociados y sus familias.	<b>\$16</b> 35	

### Aprendizajes 2021:

- De acuerdo con la encuesta de familia y de expectativas comprendimos que los asociados esperan productos a la medida de sus necesidades.
- La mejor manera de comunicar y conversar con nuestros asociados es entendiendo su lugar en el mundo por medio de la segmentación familiar.
- El fortalecimiento de un modelo comercial es esencial para lograr los objetivos institucionales.
- La era digital llegó para apropiarla en nuestros procesos, canales y servicios.



## Desafíos 2022:

La gestión social reconoce la triada: asociado, familia y territorio, garantizando un impacto circular desde la innovación para reencontrarnos con el accionar de la filosofía solidaria, en un escenario enmarcado en la incertidumbre, la conservación del pensamiento solidario, la profundización de las relaciones con el sector de la economía solidaria y un portafolio basado en beneficios.

- 1.** Convertirnos en la primera opción de los asociados en el momento de utilizar los productos y servicios de ahorro, crédito y gestión social.
- 2.** Diseñar, construir e implementar un modelo de inteligencia de negocios, basados en el conocimiento de asociados, mediante sistemas de información para mejorar la toma de decisiones, construir ecosistemas de bienestar y predecir escenarios con el poder de la información.
- 3.** Construir un ecosistema de sostenibilidad, en armonía con los objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 4.** Diseñar, construir e implementar el modelo de protección de datos para los diferentes públicos de interés.
- 5.** Diseñar e implementar el modelo de omnicalidad para transformar el servicio en experiencias de valor memorables.
- 6.** Fortalecer el crecimiento de la base social, por medio de la fidelización de la comunidad de asociados y desarrollo del plan de expansión con la estrategia de la ampliación de su base, acorde con el nuevo alcance que permite la vinculación de los hijos de asociados.
- 7.** Diseñar, implementar y ejecutar un modelo de atención comercial de venta consultiva, enfocado en el conocimiento y la satisfacción de las necesidades, al diversificar el portafolio de servicios y las promesas de valor que respondan a los intereses, gustos y hábitos del asociado.
- 8.** Fortalecer la imagen corporativa de Cooprudea, al aplicar la cultura digital y la experiencia virtual entre los asociados, y conjugar nuestro nuevo ecosistema multipresencial.
- 9.** Posicionar la imagen corporativa de Cooprudea en redes sociales.
- 10.** Gestionar el conocimiento de los asociados, mediante la administración de la información y la identificación de los riesgos.

El área de Mercadeo, Comunicaciones y Gestión Social comprometidos con la experiencia de sus asociados, hace reflexiones diarias con respecto a lo que sucede en el entorno y sus cambios con el fin de gestionar la marca Cooprudea, es decir, la reputación corporativa como un asunto estratégico de transformación para mejorar lo que se hace, cambiar lo que se esté haciendo en forma inadecuada y visibilizar la labor de la empresa cooperativa.

**COOPRUDEA**

COOPERATIVA DE PROFESORES UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA



El arte de servir



# Tecnología Administración Proceso Humano





## Informe Desarrollo Humano y Organizacional

En nuestra Cooperativa construimos una cultura humana, ágil y conectada, que vincula la tecnología, los procesos y las personas para brindar a nuestros asociados una experiencia de servicio dinámica y segura.

Hemos diseñado una ruta de transformación digital que nos reta a seguir estableciendo herramientas y soluciones tecnológicas que permitan la actualización permanente de la Cooperativa en armonía con las demandas actuales y futuras, acorde con la integración del sector cooperativo y el funcionamiento de nuestros procesos y el desarrollo de nuestra gente.

### Desde la tecnología Principales hitos y proyectos 2021-2022 Ruta de implementación hacia un modelo de servicio digital



Estamos en el camino de fortalecimiento del modelo de atención digital que nos permite estar presentes en la vida de nuestros asociados comprometidos con:

- **Calidad:** Satisfacer con calidad las necesidades del mercado, con el arte de servir.
- **Fidelizar:** Generar relaciones vigorosas de confianza a largo plazo con nuestros asociados para fidelizar nuestra propuesta de valor.
- **Visión tecnológica:** Visionar la tecnología como apalancamiento de desarrollo para el crecimiento de Cooprudea en beneficio del asociado.
- **Filosofía Solidaria:** La transformación digital es el camino para crear experiencias de servicio generadoras de valor, y construir una cultura solidaria.

● **Integración:** Contribuir al fortalecimiento del sector solidario, mediante la Red Coopcentral.

● **Experiencias:** Ofrecer experiencias memorables a nuestros asociados a través del servicio.

● **Participación:** Aumentar el número de asociados en la utilización de los canales transaccionales

En el 2021 continuamos con la innovación en canales digitales mostrando que en la distancia seguimos conectados con nuestros asociados, nos hemos adaptado y desarrollado herramientas como: Apertura virtual de productos de Ahorro y Crédito, CDAT, A la Vista, para que nuevamente puedan ser gestionadas por el mismo asociado desde su plataforma virtual o Multiportal, este desarrollo se encuentra en la etapa de diseño

y esperamos este 2022 ponerlo a disposición de la comunidad cooperativa.

**Fábrica de Créditos:** Este rediseño de producto se encuentra en fase de pruebas ultimando detalles y la aprobación por parte de las áreas correspondientes, para que esté en producción y se convierta en el canal 24/7 para radicar los créditos en la Cooperativa.

**Tarjeta de Crédito:** En alianza con el Banco Cooperativo Coopcentral, nos encontramos

en la fase de marcha blanca y producción de este nuevo producto el cual cuenta con el respaldo de la franquicia Visa.

## Estamos en contacto

Hemos dispuesto diferentes canales de comunicación para recibir solicitudes, dar asesoría, nuevas afiliaciones, atención en cartera y muchos servicios más, que seguiremos fortaleciendo.



● **Planta telefónica:** La cual atendió este 2021 un total de 182.706 llamadas, la cual en el 2022 tendrá la posibilidad de redirigir las llamadas para una atención mucho más ágil.

● **Correo electrónico:** recibimos mensajes de nuestros asociados que son canalizados para la respuesta.

● **B2CHAT:** Canal de atención vía texto que lo componen Whatsapp, En total el Chat atiende: 6.984 interacciones cada trimestre en promedio, donde más de 2.608 asociados son atendidos por los diferentes asesores virtuales.

● **Telegram, Messenger de Facebook.**

● **EL PROFE:** Parly, un Bot ubicado en la página web con una programación que permite encontrar información referente a productos e instructivos y conectado con la plataforma de chat.

## Nos integramos a la Red Coopcentral



Nuestros canales digitales se convirtieron en el aliado estratégico que no solo permitió integrar el sector solidario por medio de la RED Coopcentral, sino ampliar nuestra plataforma de atención y dar oportunidad a nuestros asociados de contar con oficinas aliadas en otras cooperativas, puntos Efecty, Red de cajeros a nivel nacional, retiros sin tarjeta y otros canales; como apoyo aún sin tener una oficina abierta al público.

De esta manera consolidamos 5.702 usuarios registrados en el Multiportal que les permite usar todos los canales dispuestos por la Cooperativa.

Los cajeros electrónicos ubicados en las sedes de Investigación y Robledo en el 2021 permitieron 437.511 operaciones que superaron un valor de \$ 238.381 millones.



Mes	TRX nacionales	TRX nacionales foráneas	TRX internacionales	Total TRX
Enero	228	26		254
Febrero	340	50		390
Marzo	256	37	1	294
Abril	238	39		277
Mayo	320	47		367
Junio	361	42		403
Julio	253	28	1	282
Agosto	386	67	1	454
Septiembre	593	109		702
Octubre	685	68		753
Noviembre	794	100		894
Diciembre	1030	86		1116

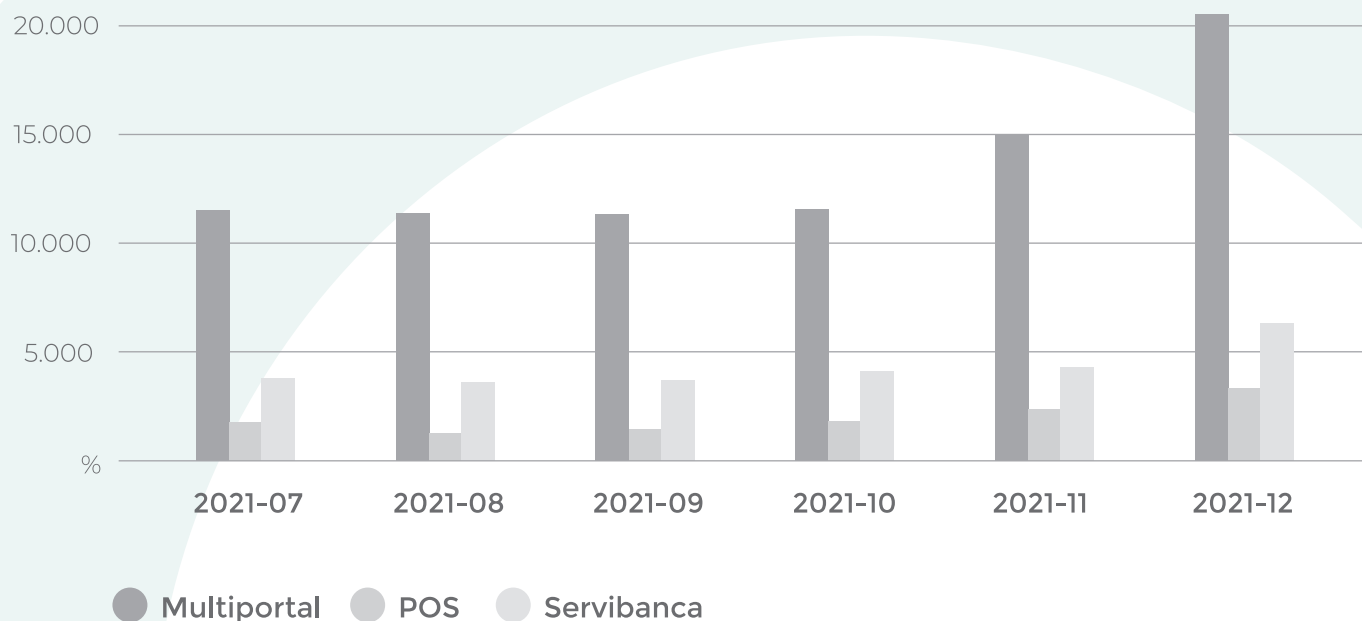
## Indicadores de transacciones y usabilidad en los canales de servicio

Es así como los canales dispuestos diferentes a la oficina tradicional se movilizaron durante el periodo 2021. Desde el mes de julio de 2021 se muestra incremento en la usabilidad de los

canales, mostrando como cada vez nuestros asociados se conectan más con estos, con 437.511 transacciones en el año por valor de \$238.381.000

Canales	Cantidad de operaciones
Corresponsales Cooperativos	13
Efecty	1.134
Intercooperativas	1.098
IVR (línea de atención 24/7)	51
Multiportal y Aplicación móvil	152.844
Otras redes	13.731
POS (datáfonos)	155.558
Servibanca Cajeros	105.354
TransfiYA	7.728

Usabilidad por canal mas significativos en millones de pesos



## Red de pagos RedCoopPago PSE

El Producto Red Coop Pagos PSE, llega como una mejora del anterior ZONA PAGOS, el cual permite aplicar en línea los abonos a productos de crédito o la totalidad de la deuda, traer dinero desde otros bancos a la cuenta de ahorros en minutos, pago de cuotas de Ahorro Futuro por medio de la Pasarela de PSE (Pagos Seguros En Línea), por sus siglas. Desde su implementación en octubre 2021 se recibieron \$ 3.914.584.688, distribuidos en 5.993 cuentas y productos de nuestros asociados.

## Transacciones según tipo de ATM

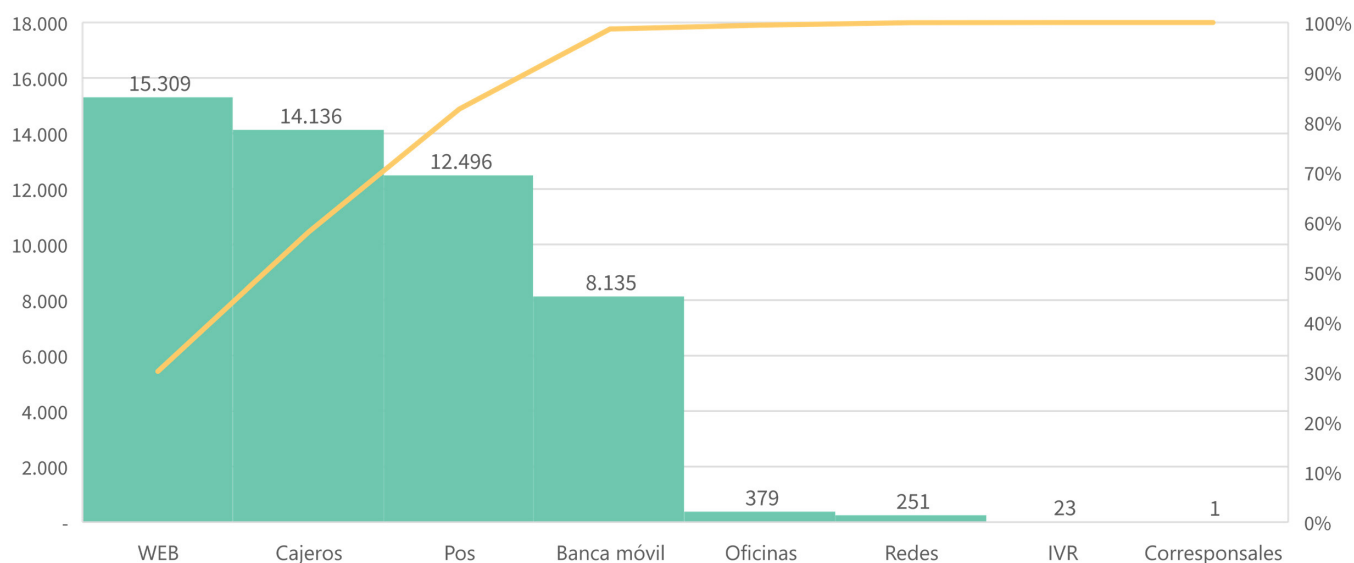
Los asociados a Cooprudea realizaron operaciones financieras por \$44.878.874.366 a través de la red de cajeros electrónicos de Marca propia y Servibanca haciendo uso de las transacciones sin tarjeta, método que permite retirar dinero en estos cajeros sin necesidad del plástico, usando un PIN o código OTP de tiempo para realizar dicha operación con seguridad y que sólo conoce quien la realiza.

Tipo de cajero	Número de operaciones	Montos
<b>CMC</b>	2.067	\$806.149.912
<b>CMC Propio</b>	4.728	\$1.686.363.741
<b>Redes</b>	12.763	\$4.871.555.403
<b>SVB otros</b>	36.036	\$13.512.816.904
<b>SBV Outsourcing</b>	162	\$48.360.000
<b>SVB Verdes</b>	62.072	\$23.953.628.406



CMC (Cajero Marca Propia), CMC Propio (Cajero Marca Propio de la entidad) como el de SIU y ROBLEDO, REDES (cajeros de otras entidades) Servibanca adscritos a una entidad financiera, SVB OTROS (Cajeros Servibanca otros), SVB OUTSORCING (Cajeros Servibanca prestadores de servicio), SBB Verdes (Cajeros Servibanca de la red Propia)

Nuestros asociados cada vez se conectan más de manera digital para realizar sus transacciones como lo muestra la siguiente gráfica, donde observamos que más de 3.500 asociados realizan en el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2021 más de 50.000 operaciones en los diferentes canales, destacándose las transacciones WEB.



Los anteriores datos nos conectan desde la distancia con un servicio digital en medio de la pandemia, mostrando nuestra capacidad para seguir activos y proponer nuevas formas de estar presente. Seguiremos creciendo, teniendo en cuenta las necesidades de nuestros asociados y el retorno a la presencialidad de manera gradual y segura.

### Desde los procesos

Las exigencias normativas nos llevaron en el 2021 a tener un foco especial en la gestión de riesgos, poniéndonos en línea con los sistemas SARC, SARO. y a la evaluación de los procesos arrojando un diagnóstico de intervención que nos permite ver las oportunidades de mejoramiento internas y la necesidad de replantear el mapa de procesos, con esto fortalecemos la gestión de conocimiento y el aprendizaje colectivo.

En el 2021 se inició la automatización de procesos con ayuda de herramientas como FileNet P8, Microsoft Automate (para procesos en la nube), power BI (automatización de informes), en el 2022 seguiremos apoyándonos con la tecnología para que los procesos sean ágiles, confiables y seguros, alineados con una cultura enfocada en calidad y mejoramiento continuo, enmarcando en el sistema de gestión de la calidad, la renovación del sello de calidad ISO 9001 y el modelo de trabajo presencial y virtual.

### Desde lo humano

Cooprudea realizó un cambio de estructura organizacional acorde con las nuevas exigencias normativas, estratégicas y de mercado, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia, mejores resultados en la gestión y un fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo e innovación, a



## Informe de Gestión 2021

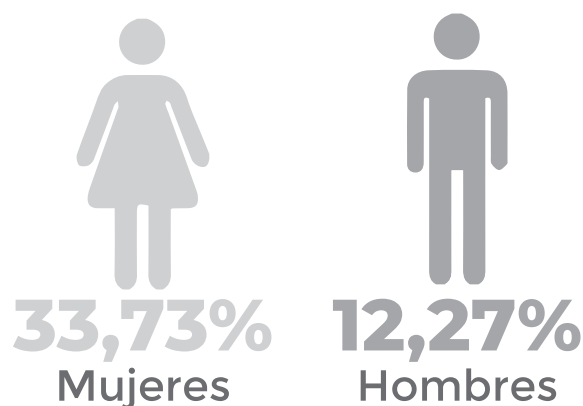
través del desarrollo y potencialización de los talentos de nuestra gente en contribución con la generación de valor para nuestros asociados y sus familias.

El logro de los objetivos estratégicos es posible con un equipo de personas competentes y comprometidas, en un ambiente que permite el cuidado y el desarrollo del talento. Desde el 2020 venimos cuidando a nuestra gente y a nuestros asociados con el modelo de trabajo en casa, garantizando la prestación del servicio y el cumplimiento de las directrices de bioseguridad del Gobierno Nacional y las entidades de salud. En el 2021 continuamos con las medidas de bioseguridad y construyendo un modelo de trabajo que nos permite estar en línea con los asociados, en el 2022 seguiremos fortaleciendo la gestión y el retorno escalonado a la presencialidad.

Aún desde la virtualidad, hemos estado presentes para nuestros empleados gracias a la activación de los comités Copasst y Convivencia. Desde ellos ejecutamos, durante la vigencia del año, actividades encaminadas a conservar y mejorar permanentemente el bienestar laboral, a través de la jornada de la salud y el otorgamiento de los diferentes auxilios que brinda la Cooperativa.

Asimismo, para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de acuerdo con la normatividad vigente sobre la materia, realizamos la respectiva autoevaluación anual con un cumplimiento del 100% y el reporte ante el Ministerio de Trabajo. Por su parte, para el año 2022 desarrollamos un plan de mejoramiento que demuestra nuestro compromiso continuo con el desarrollo organizacional y laboral.

Nuestro equipo humano en el mes de diciembre de 2021 contó con 45 personas, así:



Nuestros colaboradores cada vez incrementan su nivel profesional reflejado en la siguiente información, esto nos permite plantearnos nuevos retos y tener la capacidad para asumirlos.

Nivel estudio	Número de personas	Porcentaje
<b>Profesional</b>	14	31%
<b>Postgrado</b>	12	27%
<b>Estudiantes Universitarios</b>	10	22%
<b>Maestría</b>	5	11%
<b>Tecnólogo</b>	2	4%
<b>Técnico</b>	1	2%
<b>Bachiller</b>	1	2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Cuidamos de nuestra gente, otorgando beneficios que mejoran su calidad de vida y reconocen el tiempo de servicio en nuestra cooperativa, por valor de \$120.038.556:



Auxilio otorgado	Valor	Beneficiarios	Porcentaje
<b>Lentes</b>	\$2.416.680	14	31%
<b>Educativo</b>	\$5.451.156	3	7%
<b>Prima antigüedad</b>	\$112.170.720	16	36%
<b>Total</b>	<b>\$120.038.556</b>	<b>33</b>	<b>73%</b>

## Retos en Desarrollo Humano y Organizacional

Continuar con la integración de la red Coopcentral y el nuevo modelo adaptativo laboral para que éste no solo beneficie al empleado, sino que permite que cada asociado se sienta identificado, se adapte a los cambios y cuente con ese apoyo que desde la Cooperativa se brinda a cada uno de los procesos constructivos, creativos siempre de cara al bienestar del asociado y conforme a la Misión y Visión de Cooprudea.

El mejoramiento de los procesos y su relación con la tecnología nos conectará con los asociados de manera permanente mejorando la comunicación y nivel de atención.

Las plataformas transaccionales que usamos, serán la oportunidad para que nuestros asociados gestionen sus productos y puedan tener información a la mano para sus decisiones financieras.

Acompañaremos a nuestra gente desde la implementación de una cultura humana, efectiva y conectada con un modelo de liderazgo que potencie los talentos y oriente su labor en un propósito común superior.



C



# Gestión de Riesgos



## Transformación hacia una cultura de gestión basada en riesgos

Durante el 2021, la Cooperativa se ha enfocado en la evolución de la gestión del riesgo al interior, mediante la aplicación de la normativa y la implementación de las buenas prácticas del sector. Lo anterior ha facilitado la transformación de colaboradores, altos directivos, comités y Consejo de Administración hacia una cultura de gestión basada en riesgos, que permite a la Cooperativa evitar pérdidas económicas, tener una conciencia de autocontrol y fomentar una mejor toma de decisiones para la generación de valor en sus asociados.

Estas buenas conductas, le proporcionan a Cooprudea y sus colaboradores, los elementos para enfrentarse a los retos del día a día, que junto con la documentación de los procesos que componen el SIAR, facilita la identificación de eventos y elaboración de controles ante los riesgos que se expone nuestra organización. La Cooperativa cuenta con un Comité de Riesgos y un Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez, donde su principal función es emitir recomendaciones al Consejo de Administración; estos se reúnen mensualmente para realizar seguimientos a los diferentes riesgos y analizar metodologías, políticas, entre otros. De estas reuniones, se genera un informe al Consejo de Administración para su análisis y toma de decisiones.

En los últimos años, la Cooperativa ha destinado recursos para fortalecer la gestión del riesgo en todas las áreas, entendiendo que el esfuerzo colectivo determinará el éxito del Sistema Integrado de Administración de Riesgos.

## Sistema integrado de administración de riesgos - SIAR

Cooprudea, como organización vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha diseñado e implementado un Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), que permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente los riesgos a los que está expuesta y, adoptar decisiones oportunas para su mitigación.



**Ilustración 1. Sistemas de Administración de Riesgos que contiene el SIAR**

Al cierre del año 2021, Cooprudea tiene diseñado e implementado el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), de acuerdo con la normatividad vigente. Dicho sistema ha permitido gestionar adecuadamente los riesgos y tomar decisiones a tiempo sobre eventos que puedan afectar la continuidad del negocio.

El compromiso para el año 2022, es continuar con la implementación y maduración del SIAR basados en la normatividad vigente y las buenas prácticas del sector, fortaleciendo la cultura de prevención y una gestión continua e innovadora de los riesgos de la Cooperativa, basándose en los siguientes 3 pilares:

- Establecer y fomentar una cultura de administración de riesgos al interior de Cooprudea.
- Identificar, medir, controlar y monitorear oportuna e integralmente los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades propias del objeto social.
- Articular la gestión de riesgos con el plan estratégico y de negocios de la Cooperativa.

### **Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT**

En el año 2021 se logró realizar la actualización del SARLAFT de acuerdo con las disposiciones brindadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular 20 y 32 de 2021, establecidos en el capítulo V de la Circular Básica Jurídica.

El SARLAFT tiene como principal función proteger a la Cooperativa de que sea utilizada, directamente o a través de sus operaciones, como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. Cooprudea tiene constituidos procedimientos, políticas, controles y reportes (internos y externos) que son la base de la gestión del SARLAFT. Se continúa monitoreando constantemente, emitiendo informes periódicos de cumplimiento y mejoramiento ante el Consejo de Administración, adicionalmente, se realizó la capacitación anual y el proceso de inducción a los empleados de la Cooperativa.

### **Sistema de administración de riesgo de crédito - SARC**

En el año 2021 se logró realizar la actualización del SARC de acuerdo con las disposiciones brindadas por la Superintendencia de la

Economía Solidaria en la Circular 22 de 2020, establecidos en el título IV, capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

El SARC hace posible que todo el proceso de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera se ejecute bajo los parámetros establecidos por la norma, garantizando la separación de funciones, condiciones mínimas de colocación, atribuciones de los colaboradores y demás elementos que protegen a Cooprudea ante el riesgo de incumplimiento de pago de los deudores. La Cooperativa tiene diseñado e implementado el SARC que contiene políticas y procedimientos que definen como se identifica, evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo crediticio al cual se encuentra expuesta en el desarrollo de sus actividades. Periódicamente se emiten informes de seguimiento y control del riesgo de crédito al Comité de Riesgos, Gerencia General y al Consejo de Administración para su análisis y toma de decisiones.

Para el año 2022, de acuerdo con el cronograma establecido por la Supersolidaria, el reto que se avecina es la aplicación del modelo de referencia de pérdida esperada para el establecimiento de las provisiones individuales de los deudores de la Cooperativa.

### **Sistema de administración de riesgo de liquidez**

Durante el 2021 se trabajó la actualización del SARL de acuerdo con las disposiciones brindadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular 22 de 2020, establecidos en el título IV, capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera.

Cooprudea tiene un SARL que contempla los lineamientos mínimos para administrar de forma adecuada el riesgo de liquidez, este sistema permite revisar el tratamiento que se le está dando a los recursos, garantizando la capacidad de pago de la Cooperativa para sus contrapartes. Este cuenta con políticas



y procedimientos mediante los cuales se identifica, mide, controla, monitorea e informa su exposición al riesgo de liquidez. Es por esto que, se realizó la capacitación anual a todos los empleados y periódicamente se emiten informes internos de seguimiento y control del riesgo de liquidez al Comité Interno de Administración de Riesgos de Liquidez, Comité de Riesgos, Gerencia General y Consejo de Administración para su análisis y toma de decisiones.

Para el año 2022, Cooprudea tiene el reto de continuar con la consolidación y maduración del SARL basados en la normatividad vigente y las buenas prácticas. Lo anterior, con el fin de realizar los ajustes que sean necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento al interior de la Cooperativa.

## **SARO – Sistema de administración de riesgo operativo**

Durante el año 2021 siguiendo los lineamientos establecidos, en el título IV capítulo IV de la Circular Básica Contable y Financiera fijados por la Superintendencia de la Economía Solidaria, se diseñaron e implementaron las fases I y II del SARO que contiene el manual, plan de continuidad del negocio, reglamento de seguridad de la información y la guía para eventos de riesgo operativos. El SARO se crea con el objetivo de fortalecer los procesos operativos, fomentando una actitud proactiva ante la identificación, reporte y monitoreo de los eventos de riesgo, este sistema es fundamental para el fortalecimiento de la Cooperativa operacionalmente, mitigando los riesgos a los que está expuesta en todas sus áreas. El SARO también permite a la Cooperativa identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo, periódicamente se realizan informes de seguimiento y control del riesgo operativo al Comité de Riesgos, Gerencia General y al Consejo de Administración para su análisis y toma de decisiones oportunas.

Para el año 2022, Cooprudea tiene el reto de continuar con la implementación y maduración del SARO fase III de acuerdo como lo establece la normatividad vigente, especialmente en los siguientes aspectos:

- Entrenamiento a los líderes de procesos y gestores de riesgo operativo.
- Capacitación a los empleados.
- Estandarización de reportes internos.
- Mejoramiento de la matriz de riesgo operativo.

## **SARM – Sistema de administración de riesgo de mercado**

En el año 2021, se logró realizar el diseño del SARM fase I, de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular 22 de 2020, establecidos en el título IV, capítulo V de la Circular Básica Contable y Financiera. En esta etapa se trabajaron las políticas, procedimientos y estructura organizacional para poder identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo de mercado, al cual se expone la Cooperativa en sus diferentes portafolios de inversión.

El SARM le proporciona a la Cooperativa herramientas para hacer un seguimiento constante de los efectos macroeconómicos que puedan afectar el normal desarrollo de sus operaciones, variaciones en política monetaria, fluctuación de tasas, inflación y demás condiciones del mercado pueden mitigarse gracias al SARM, previniendo a Cooprudea de incurrir en pérdidas económicas por posibles materializaciones de dicho riesgo. Para el año 2022, el principal reto es continuar con el diseño, implementación y maduración del SARM (fase II y fase III), de acuerdo con el cronograma expedido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Finalmente, es un compromiso de la Cooperativa seguir fortaleciendo el SIAR, promoviendo la cultura de gestión de riesgos,

articulándola con la planeación estratégica, desarrollando el proceso de identificación, medición, control y monitoreo conscientemente. Ampliar los aspectos antes mencionados es fundamental para anticiparse a cambios adversos del entorno, prevenir pérdidas económicas, generar una conciencia de autocontrol, fomentar una mejor toma de decisiones y proteger a la organización de materialización de eventos que puedan afectar el cumplimiento estratégico, garantizando un crecimiento sostenible, económico y social en el largo plazo.

## Prácticas de buen gobierno corporativo

### Código de Buen Gobierno

Cooprudea implementa mecanismos para eliminar focos de corrupción y garantizar a sus asociados la buena destinación de los recursos por medio de: adopción de principios éticos, promulgación de normas, suscripción de pactos de integridad y de transparencia, evaluación de ofertas, promoción del control social, capacitación a los administradores, empleados y asociados, apoyo a los comités técnicos y sociales, y previene operaciones de lavado de activos o de financiación del terrorismo.

Con el propósito de dar transparencia y cumpliendo con la normatividad vigente, presentamos las operaciones celebradas con los administradores: las erogaciones, saldos de cartera de crédito, depósitos y aportes del personal directivo de la Institución.



Identificación	Órgano de Administración y Control	Bonificaciones	Honorarios	Salarios	Celulares	Transporte	Viáticos	Otras Erogaciones
70095451	Junta de vigilancia	10.902.312						
43021674	Consejo de Administración	10.902.312						
43665630	Junta de vigilancia	10.902.312						
71211951	Consejo de Administración	10.902.312						
98667417	Consejo de Administración	10.902.312						
98582842	Consejo de Administración	7.631.618					908.526	
98593692	Consejo de Administración	10.902.312						
70063959	Consejo de Administración	10.902.312						
8314221	Consejo de Administración	10.902.312						
70121690	Consejo de Administración	10.902.312						
8259834	Junta de Vigilancia	10.902.312						
8300377	Consejo de administración	10.902.312						
43085706	Junta de Vigilancia	10.902.312						
43542091	Junta de Vigilancia	10.902.312						
43613182	Junta de Vigilancia	10.902.312						
70052991	Consejo de Administración	7.268.208					908.526	
811019050	Revisoría fiscal		114.668.247					
6618011	Gerente	50.343.891		119.857.425	674.543			1.778.306
30356781	Gerente Actual	16.272.727		151.666.667	718.362	662.567	2.271.315	



<b>Saldos de cartera de crédito de partes relacionadas</b>		<b>Saldo diciembre 2021</b>
<b>Concepto</b>		<b>Valor</b>
<b>Capital cartera de crédito</b>		\$1.958.407.963
<b>Intereses Cartera de Créditos</b>		\$29.749.197
<b>Deterioro Cartera de Créditos</b>		\$-
<b>Total</b>		<b>\$ 1.988.157.160</b>

<b>Saldos de depósitos y aportes</b>		<b>Saldo diciembre 2021</b>
<b>Concepto</b>		<b>Valor</b>
<b>Depósitos</b>		\$ 975.666.942
<b>Aportes</b>		\$ 209.984.664
<b>Total</b>		<b>\$ 1.185.651.606</b>

## Política de propiedad intelectual

Cooprudea cumple con las normas legales de derechos de autor y propiedad intelectual.

Declara que en sus prácticas internas prohíbe el uso indebido de cualquier herramienta tecnológica.

Deja constancia, por solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, del no entorpecimiento de la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, declara el no desarrollo de actividades financieras y operacionales por fuera del ejercicio propio de sus actividades legales.

Igualmente, Cooprudea da constancia que no se encuentra en calidad de demandado en ningún proceso de carácter judicial que afecte su desempeño, y luego del cierre de ejercicio no sucedieron acontecimientos de contexto nacional, local e institucional que la impactarán negativamente.





# Informe de Gestión

••• 2021

Universidad de Antioquia Bloque 22  
Oficina 213 Conmutador: (604) 516 76 86  
[www.cooprudea.com](http://www.cooprudea.com)