

COOPERATIVA  
MULTISERVICIOS  
BARICHARA  
COMULSEB



# ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

INFORME DE GESTIÓN 2021

COMULSEB LA  
COOPERATIVA

que te *ayuda*  
a *crecer*

Barichara - San Gil - Barranquilla  
Santa Marta - Bucaramanga

VIGILADO SUPERSOLIDARIA INSCRITA FOGACOOP

INFORME DE GESTIÓN 2021

**LX** ASAMBLEA  
GENERAL DE  
DELEGADOS

COOPERATIVA MULTISERVICIOS  
BARICHARA COMULSEB

BARICHARA, 05 DE MARZO DE 2022

# TABLA DE CONTENIDO

4	COMULSEB CADA DÍA CUMPLIÉNDOLE A SUS ASOCIADOS Y A LA COMUNIDAD
10	ASI TRABAJAMOS EN COMULSEB
13	NUESTRA ESENCIA
15	GESTIÓN DE ASOCIADOS
17	INDICADORES SOCIALES
19	NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS
23	FIDELIZACIÓN DE ASOCIADOS Y CLIENTES
25	ACUERDOS CON ENTIDADES FINANCIERAS
26	ACUERDOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
28	PARTICIPACIÓN EN OTRAS ENTIDADES
28	ALIANZAS Y CONVENIOS
30	CULTURA COOPERATIVA Y VALORES SOLIDARIOS
30	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
36	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
38	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA
39	CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS
48	DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL
56	CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADOR DE COMULSEB
65	NOTA 1. ENTIDAD QUE REPORTA
66	NOTA 2. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO
66	NOTA 3. RÉGIMEN TRIBUTARIO
67	NOTA 4. BASES DE PREPARACION
69	NOTA 5. CAMBIOS NORMATIVOS
71	NOTA 6. POLITICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS
75	NOTA 6.12 ESTIMADOS CONTABLES CRÍTICOS:
76	NOTA 7 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO
79	NOTA 8 INVERSIONES
79	NOTA 9 CARTERA DE CREDITO
89	NOTA 10 CUENTAS POR COBRAR
90	NOTA 11 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
92	NOTA 12 PROPIEDADES DE INVERSION
93	NOTA 13 OTROS ACTIVOS
94	NOTA 14 DEPOSITOS
95	NOTA 15 OBLIGACIONES FINANCIERAS Y OTROS PASIVOS FINANCIEROS
95	NOTA 16 CUENTAS POR PAGAR
98	NOTA 17 FONDOS SOCIALES Y MUTUALES
98	NOTA 18 OTROS PASIVOS
99	NOTA 19 PATRIMONIO
101	NOTA 20 INGRESOS, GASTOS POR INTERESES Y OPERACIONES ACTIVOS DE INVERSION
102	NOTA 21 DETERIORO
104	NOTA 22 OTROS INGRESOS
105	NOTA 23 GASTOS DE ADMINISTRACION
106	NOTA 24 GESTION DE RIESGOS
112	NOTA 25 PARTES RELACIONADAS
116	NOTA 26 MANEJO DEL CAPITAL
117	NOTA 27 HECHOS POSTERIORES



COMULSEB CADA DÍA  
**CUMPLIÉNDOLE A  
SUS ASOCIADOS**  
Y A LA COMUNIDAD

# MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

*Estimados  
delegados, Asociados y  
Familia COMULSEB:*

**U**n cordial saludo y agradecimiento a todos los Asociados de esta gran Entidad, por permitirme conducir los destinos de Nuestra Cooperativa. Seguimos avanzando en la tarea de llevar con absoluta responsabilidad los retos que se presentan en el acontecer diario y los cuales debemos sortear de la mejor manera, siempre de la mano de la ley, los reglamentos y las recomendaciones de las diferentes instancias de control, que supervisan nuestra actividad así como con el arduo trabajo que ejerce el Consejo de Administración, en procura de cumplir con la tarea encomendada por la Asamblea General de Asociados de la primera empresa de todos los Baricharas, de la cual nos sentimos altamente orgullosos y con el compromiso de proyectar su crecimiento en forma permanente.

Al referirnos a la vigencia que hoy nos ocupa como es la del año 2021, hemos considerado que ha sido un periodo importante de transición, debido a los fenómenos de pandemia mundial y a la dinámica de las protestas sociales que también han puesto a prueba la estructura de Comulseb y de todas las personas que de una u otra manera aportan importantes ideas y sugerencias para la consecución de nuestros objetivos sociales. En ese sentido muchos de nuestros Asociados y empleados fuimos afectados directamente por el Covid-19, algunos fallecieron desafortunadamente, dejando un vacío irremplazable en nuestras vidas y a quienes hoy aprovechamos para hacer un sentido homenaje por su prematura partida. Todas estas situaciones ponen a prueba la pujanza y el compromiso con la Entidad para superar la adversidad, la cual hemos logrado contener de una manera sostenida. En el 2021, el

País también se vio afectado por el surgimiento de las diversas protestas sociales que iniciaron el 28 de abril, cuyo desarrollo desencadenó manifestaciones en muchas zonas del territorio nacional, paralizando gran parte del sector productivo, afectando la economía del País y también a muchos de nuestros asociados. Sin embargo, estuvimos cerca de ellos escuchando sus necesidades y explorando las opciones para superar conjuntamente las dificultades.

Logramos avanzar de manera positiva en la consolidación y puesta en marcha de todos los requerimientos normativos del Sistema de Administración de Riesgos –SIAR-. Sabemos que la base social de COMULSEB ha conocido sobre este tema, a través de nuestros diversos canales de divulgación, lo que aporta positivamente a la consolidación de la administración de la Entidad basada en riesgos. Gracias al apoyo del Consejo de Administración logramos recibir asesoría en la materia, con la empresa Conserbi, que nos ha acompañado en el mejoramiento continuo, la transferencia de conocimiento y con el apoyo en el manejo de riesgos, por lo cual el 2021 como periodo de transición ha sido importante y hoy día podemos contar con un sistema robusto en la administración de los distintos riesgos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), de manera que se pueda hacer un mejor control para impedir que la entidad sea permeada por este riesgo. En ese sentido logramos implementar Metodologías claras de control y seguimiento de dichos riesgos e hicimos del SARLAFT un facilitador de la Operación, siempre en la búsqueda de la implementación del nivel de conocimiento y capacitación de nuestros empleados y de las instancias de dirección y control.

En temas de SARL (Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez) la Administración ha logrado avanzar de una forma técnica, ya que contamos con un modelo propio de valoración de excesos o déficits de liquidez, una metodología propia para el seguimiento de las renovaciones de ahorro, modelos propios de medición adaptados a la entidad, la rentabilización de los excesos de liquidez, así como la maduración de los procesos de tesorería; en la puesta en marcha de este riesgo se analizan los diversos parámetros de manera que no se vea amenazada la liquidez de la Entidad, haciendo un análisis permanente y de control a la misma.

Sobre el tema de SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito) ha habido un importante avance en la consolidación de todos los aspectos que de una u otra manera podrían afectar a la Entidad. Hoy en día ya se cuenta con un cumplimiento estricto de la Norma, así como con el Modelo de Originación a partir del perfil de riesgo, una nueva metodología de evaluación de cartera ajustada a la Entidad y procesos técnicos de seguimiento de esta, lo que en un futuro redundará en un manejo mucho más técnico de toda la operación estableciendo unos límites claros de exposición y con un norte muy bien enfocado al cumplimiento normativo y a la eficiencia en la actividad crediticia.

En el tema de SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operativo) hemos avanzado en la Generación de la Matriz de Riesgo Operativo, así como en las políticas y Manuales que regularán dicho sistema; se estructuró en primera instancia creando la cultura al interior de la entidad, para analizar los aspectos relevantes que puedan llegar a afectar la operatividad.

Como primera medida estamos cumpliéndoles a nuestros Asociados y a la honorable Asamblea General de Delegados con la implementación de todos los riesgos, ya que fuimos requeridos en su momento por la Superintendencia de la Economía Solidaria, con ocasión de la visita en el año 2020, durante la cual de alguna manera cuestionaron nuestro nivel de avance en Riesgos. Es de conocimiento general que entender todos estos lenguajes no ha sido nada fácil para la Entidad, pero contamos con un equipo

humano comprometido y dispuesto a recibir los conocimientos necesarios para trabajar en toda la implementación; esto lo hacemos no solo por el cumplimiento legal sino porque estos sistemas mejorarán el desempeño de la Entidad y fortalecerán la solidez que siempre ha caracterizado a COMULSEB. Gracias a todo este avance, podemos decir con mucho orgullo, que las cifras de la entidad han evolucionado de una manera positiva, ya que, de acuerdo con el último análisis entregado por la Consultoría, logramos en el 2021:

- **Reducir la mora en un 25% desde junio de 2021, que en valores representa una reducción de 874 millones de pesos.**
- **Bajar la cartera en Riesgo en 1.336 millones de pesos en comparación con el año 2020.**
- **Disminuir en un punto porcentual el indicador de concentración de los depósitos.**
- **Reducir el gasto en 2.337 millones de pesos.**
- **Mejorar el margen financiero en dos puntos porcentuales, al pasar del 62,61% al 64.76%**
- **Disminuir el margen neto en 46 puntos porcentuales, pasando de -31,18% al 19,81%**

Ha sido un gran trabajo gracias al compromiso constante del Consejo de Administración, de todo el talento humano de la entidad que ha tenido que esforzarse demasiado para materializar estos sistemas, así como del acompañamiento técnico y profesional de la Consultoría Conserbi. Sabemos que nos falta mucho y es por lo que debemos seguir trabajando para consolidar mejores resultados que nos permitan ubicar a COMULSEB, como la entidad cooperativa líder en nuestra Región; hoy seguimos comprometidos y sabemos que esos mejores resultados se pueden lograr, con la maduración de todo el esfuerzo realizado durante el 2021.

También a la par con las implementaciones anteriormente expuestas, a través del Sistema de Gestión de Calidad hemos reorganizado una nueva estructura de procesos de COMULSEB, dándole un enfoque cuyo centro principal es el Asociado, de manera que todos los procesos misionales de la Entidad se concentren en resolver las necesidades de todos nuestros Asociados. Se diseñó una nueva estructura Organizacional que responda de manera lógica y técnica a las actividades de la Entidad; igualmente, se desarrolló un mapa de procesos que nos permite trabajar siempre en una mejora continua de toda la actividad de la Entidad; se diseñó un nuevo Manual de Funciones y se adoptó la Evaluación de Desempeño para todos los niveles administrativos y de control de Comulseb. Es así como se evalúa el desempeño de Empleados, Directores, Coordinadores, Gerente, Consejo de Administración y Revisoría Fiscal.

En este periodo del cual entregamos informe en el día de hoy, podemos decir enfáticamente que hemos logrado excelentes resultados en el ejercicio de la Entidad al alcanzar excedentes

por encima de \$1.470'000.000, que nos ayudarán a saldar los excedentes negativos de la anterior vigencia que estaban alrededor de \$2.050'000.000 y los cuales tenemos el compromiso de llevar al Fondo de Protección de Aportes, como consecuencia del ejercicio de la vigencia 2020. Estos resultados son el fruto de un gran esfuerzo por parte de la Entidad en el manejo austero de los gastos de personal, los costos financieros, la mejora en los indicadores de cartera en mora y la recuperación de provisiones; también logramos vender los bienes recibidos en dación de pago, (6 lotes en la Urbanización Colibrí), sobre los cuales la Superintendencia de la Economía Solidaria había ordenado su provisión. Ha sido un gran reto pues no se ha tenido un año fácil, por cuanto muchas entidades del sector financiero y cooperativas nos han hecho grandes compras de cartera y a pesar de los esfuerzos no logramos conseguir mejorar los indicadores de colocación que la Entidad mantuvo en vigencias anteriores; sin embargo, seguimos trabajando disciplinadamente para lograr llevar a Comulseb avante en estos procesos.



Sobre el tema de Buen Gobierno, el gobierno cooperativo se enfoca en la protección a los Asociados; además de determinar el rol del Consejo de Administración y de los Administradores, el Buen Gobierno ha regulado la protección de los acreedores, el funcionamiento de la Revisoría Fiscal, la detección de las conductas contrarias a los sanos usos del Sector Solidario y la presentación de información relevante de forma clara, expresa y oportuna; en este sentido la Entidad ha desarrollado de manera rigurosa todos los controles necesarios, con el fin de evitar que se materialicen conflictos de interés en el desarrollo de nuestra actividad. Igualmente, se diseñó un Manual de Compra de Bienes y Servicios que garantice calidad y suministro oportuno, de acuerdo con las necesidades reales que afectan la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la Cooperativa Multiservicios Barichara "COMULSEB". Es así como se logra mantener los procesos con transparencia y objetividad y se recupera la productividad en la inversión de los recursos económicos. Para el efecto, se establecieron las distintas instancias de aprobación, llegando no solamente a contratar con parámetros claros sino también evaluando las operaciones, con el único fin de mejorar continuamente el proceso y también hacer un seguimiento a los productos que se adquieren, así como al desempeño de los distintos proveedores de la entidad.

Comulseb en el 2021 termina con la puesta en marcha de la Dirección General y de alguna manera con establecer la segregación de gastos por oficinas; en ese sentido vamos en el camino correcto, ya que la Superintendencia de la Economía Solidaria comenzará un control más estricto sobre la eficiencia de las sucursales o agencias. Así, se generaron las matrices de gastos compensados, que establece una estructura en el área contable que busca como primera medida separar los gastos de cada agencia y hacer seguimiento al desarrollo de la actividad de cada una, de manera que podamos soportar la operación como realmente se debe; en este ejercicio el Consejo de Administración

autorizó a la Gerencia para que se desarrollara un plan de mercadeo, que busque la eficiencia y viabilidad financiera de todas las Agencias, teniendo como base la generación de estrategias que les permitan hacer una gestión enfocada en la rentabilidad de las oficinas de manera individual, lo que implica un reto importante para lograr metas claras, cuyos resultados se vean consolidados en mejores excedentes para la Entidad.

Una vez autorizado por el Consejo de Administración, se procedió al nombramiento del Director de Oficina de Barichara, el cual se realizó de acuerdo con los procesos orientados por la Entidad, que consisten básicamente en establecer las directrices para la gestión del talento humano, así como la vinculación e inducción del personal idóneo que ingresa a COMULSEB y de esta manera desarrollar eficaz y eficientemente las diferentes funciones que le sean asignadas de acuerdo al cargo dentro de la estructura organizacional y a la normatividad vigente en COMULSEB. De esta manera cada vez que se presente una vacante o surja la necesidad de contratar personal en cualquier área, se debe analizar la pertinencia del requerimiento, evaluar la viabilidad y factibilidad de contratación y en caso positivo proceder a la Convocatoria Interna con el fin de cubrir la vacante existente con el personal antiguo de la empresa que cumpla con el perfil del cargo vacante. En caso contrario, proceder a una Convocatoria Abierta para suplir dicha necesidad; de esta manera se atendieron algunas consideraciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en cuanto a la vinculación del personal en Comulseb.

Igualmente, a finales del 2021 se inició un refrescamiento de la Marca COMULSEB, sobre la cual hemos estado trabajando con el apoyo de profesionales expertos en gestión de marca, desarrollando acciones alineadas al posicionamiento, propósito y valores de una marca. Su objetivo es despertar sensaciones y crear conexiones conscientes e inconscientes, que serán cruciales para que nuestros asociados nos elijan en el momento de tomar decisiones sobre nuestros productos. buscando el mejoramiento de la imagen corporativa, la cual debe transmitir todo lo que significa y ha significado Nuestra Cooperativa a lo largo de la historia, de manera que logremos consolidar en el 2022 un marca mucho más amigable, que proyecte los valores que nos fundan, pero que a su vez logre conquistar esas nuevas generaciones para que se motiven a hacer parte de esta gran familia; en ese sentido también estamos trabajando el diseño de una nueva página web, más fresca y con mejores oportunidades que faciliten la interacción de todos nuestros asociados; así mismo proyectamos contar más adelante con los elementos tecnológicos que faciliten las transacciones y servicios a través de los canales digitales.

Con el apoyo de todos nuestros Asociados seguiremos siendo esa entidad fuerte, sólida y moderna que siempre ha sido líder en la Región. Ya son 56 años escribiendo una gran historia con cada uno de ustedes y por eso nos seguimos preparando para proyectar nuevos servicios y Alianzas Estratégicas que permitan que toda la familia COMULSEB siga creciendo. Continuaremos siendo el apoyo importante para cada emprendedor que decida iniciar su proyecto de vida; el soporte para aquél que quiere prepararse y alcanzar sus metas educativas; el impulso para quienes desean cumplir el sueño de construir, adquirir o remodelar su hogar, buscamos ser el soporte de todos nuestros asociados que desempeñan sus labores Agropecuarias. En la memoria de cada uno de nosotros siempre debe mantenerse la certeza de que podemos contar con COMULSEB para hacer realidad nuestros sueños y metas.

Por último, no puedo finalizar sin dar las gracias a Dios, al Consejo de Administración que ha depositado su voto de confianza en mi gestión, para llevar avante los destinos de nuestra empresa solidaria y a todos ustedes que hacen parte de esta gran familia COMULSEB, que siguen confiando en nuestra Cooperativa, la que por casi 6 décadas nos ha ayudado a crecer económicamente, a educarnos y por qué no decirlo, a construir esta sociedad de la que hacemos parte. Pueden tener la certeza de que nuestro compromiso es firme y con la más alta responsabilidad por el cuidadoso manejo y proyección de los recursos de todos nuestros Asociados. Seguiremos creciendo para ofrecer la mayor solidez financiera y la más alta calidad en la prestación de nuestros servicios para todos ustedes.

Fraternal y solidariamente,

PABLO ALBERTO FIGUEROA LÓPEZ  
Gerente COMULSEB



# ASI TRABAJAMOS EN COMULSEB

¡NUESTRA COOPERATIVA!

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Marco Antonio Pérez Ballesteros (Presidente)  
Wilson Ortiz Ayala (Vicepresidente)  
Lucrecia Bueno Ballesteros  
América Mantilla Pulido  
Reynaldo López Rodríguez  
Manuel Mejía Plata  
Lesly Marcheri Lozano Chaparro  
Luisa Emma Torres Mogollón

## JUNTA DE VIGILANCIA

Juan Carlos Espinosa González  
Omar Leónidas Cadena Álvarez  
Ofelia Afanador Ortiz

## SUPLENTES

Luis Alberto Gómez Gualdrón  
Francisca Monsalve de Ayala  
Robert Julián Murillo Bautista

## REVISORÍA FISCAL

A&G Auditoria y Gestión S.A.S  
José Jair Gonzalez Gamba

## GERENTE

Pablo Alberto Figueroa López



# COMITÉS

## COMITÉ DE EDUCACIÓN

Wilson Ortiz Ayala (Presidente)  
 América Mantilla Pulido  
 Manuel Mejía Plata  
 María Eugenia Macías Pérez (Asociada)  
 Luz Gloria Almeyda (Asociada)

## COMITÉ DE CRÉDITO

Marco Antonio Pérez Ballesteros  
 Wilson Ortiz Ayala  
 Manuel Mejía Plata  
 Luisa Emma Torres Mogollón (Suplente)

## COMITÉ DE RIESGOS SIAR

Lucrecia Bueno Ballesteros  
 Reynaldo López Rodríguez (Suplente)  
 Raquel María Silva Porras  
 José Luis Rueda Velásquez  
 Daniel Yesid García Rojas  
 Yody Anderson Cadena Díaz (Asociado)  
 Soraida Pedraza Téllez (Asociada)

## COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN RIESGO DE LIQUIDEZ

Lesly Marsheri Lozano Chaparro  
 América Mantilla Pulido (Suplente)  
 Pablo Alberto Figueroa López  
 Silvia Juliana Bayona Castillo  
 Raquel María Silva Porras  
 Robinson Alberto Galeano Tayo  
 Daniel Yesid García Rojas

## COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Raquel María Silva Porras  
 Domingo Duarte Rodríguez  
 Marisol González Sánchez  
 Leidy Carolina Bueno Rivera

## COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Alberto González Sarmiento  
 Carmen Velásquez Martínez  
 Silvia Juliana Bayona Castillo  
 Mayra Isabel Ortiz Carreño  
 Álvaro Camargo Suárez  
 Jorge Alberto Hernández Sarmiento  
 Liliana Cristina Castillo Jimenez



# PLANTA DE PERSONAL

## OFICINA PRINCIPAL

Pablo Alberto Figueroa López (Gerente)  
 Elba Lizarazo Morales  
 Raquel María Silva Porras  
 Luz Marina Ortiz Sarmiento  
 José Luis Rueda Velásquez  
 Leidy María Granados Lozano  
 Leidy Carolina Bueno Rivera  
 Marisol González Sánchez  
 María Macías Macías  
 Nelly Ortiz Vesga  
 Aura Cecilia Becerra Ballesteros  
 Liliana Cristina Castillo Jiménez  
 Jorge Alberto Hernández Sarmiento  
 Mayra Isabel Ortiz Carreño  
 Alberto González Sarmiento  
 Silvia Juliana Bayona Castillo  
 María Dolores Pérez Granados  
 Domingo Duarte Rodríguez  
 Robinson Alberto Galeano Tayo  
 Carmen Patricia López Porras  
 Sindy Yurany Sarmiento Olarte  
 Daniel Yesid García Rojas  
 Jair Fernando Muñoz Gómez  
 Leydi Tatiana Naranjo Gómez  
 Marlene Duarte Mejía (Aprendiz SENA)  
 Diana Carolina Duarte Ruiz (Aprendiz SENA)

## AGENCIA SAN GIL

Candy Marcela Patiño Roa  
 Álvaro Camargo Suárez  
 Lina Marcela Sarmiento Duarte  
 Ana Elisabeth Jimenez Ballesteros  
 Yulieth Patricia Ávila Sarmiento

## AGENCIA SANTA MARTA

Isidora Cecilia Caballero Pérez  
 Haidy Eloina Vargas Guerrero  
 Nuris Janeth Luna Jaime

## AGENCIA BARRANQUILLA

Consuelo Chaparro Reyes  
 Leidy Liliana Gómez Rivero  
 Cindy Pahola Zea Suarez  
 Oscar Leonardo Jimenez Sanchez

## AGENCIA BUCARAMANGA

Nidia Marlene Velasquez Quintero  
 Claudia Lorena Buenahora Buenahora  
 Paula Andrea Sarmiento Caballero



# NUESTRA ESENCIA

COMULSEB respalda sus acciones bajo los principios del Cooperativismo, que en conjunto a lo establecido en la misión, visión y valores, marcan el camino hacia el logro de los objetivos y metas propuestas, lo cual se ve reflejado en los indicadores de cumplimiento a los Asociados.

## PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

- 1.** Adhesión voluntaria y abierta
- 2.** Gestión democrática por partes de los Asociados
- 3.** Participación económica de los Asociados
- 4.** Autonomía, autodeterminación, autogobierno e independencia
- 5.** Educación, formación e información
- 6.** Cooperación entre cooperativas
- 7.** Compromiso con la comunidad

## MISIÓN

COMULSEB es una Cooperativa especializada en ofrecer servicios financieros e integrales de ahorro y crédito, sólida y confiable. Fundamentada en los principios y valores del Cooperativismo y en el compromiso con el mejoramiento continuo de sus procesos y productos, orientados a mejorar la calidad de vida de sus Asociados, familia y comunidad.

## VISIÓN

COMULSEB se proyecta como una organización progresista, líder y competitiva, con permanencia en el tiempo, procurando el bienestar integral de sus Asociados, mediante la calidad y oportunidad de sus servicios.

# VALORES

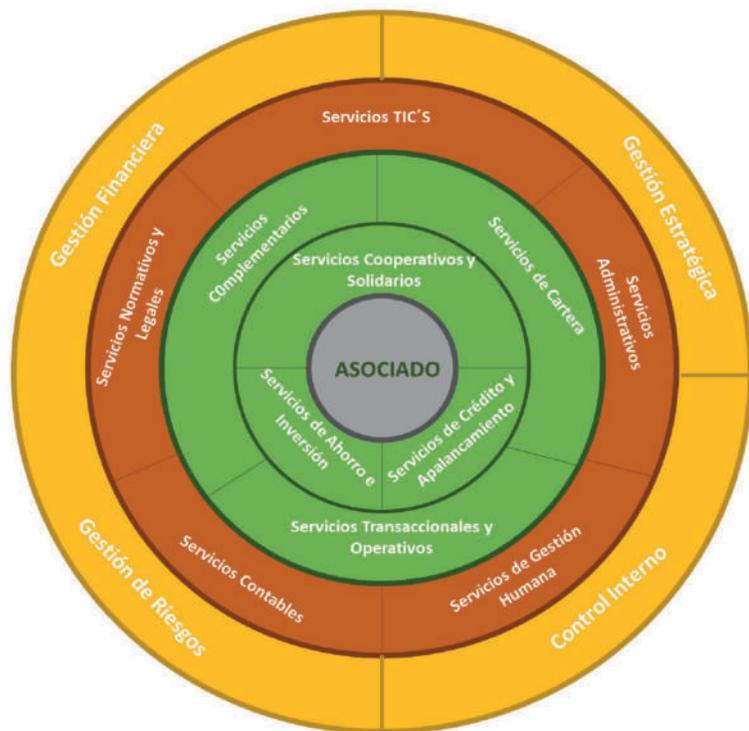
## DE LA EMPRESA COOPERATIVA

- Autoayuda
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

## DE LOS ASOCIADOS

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad social
- Preocupación por los demás

## NUEVO MAPA DE PROCESOS



# GESTIÓN DE ASOCIADOS

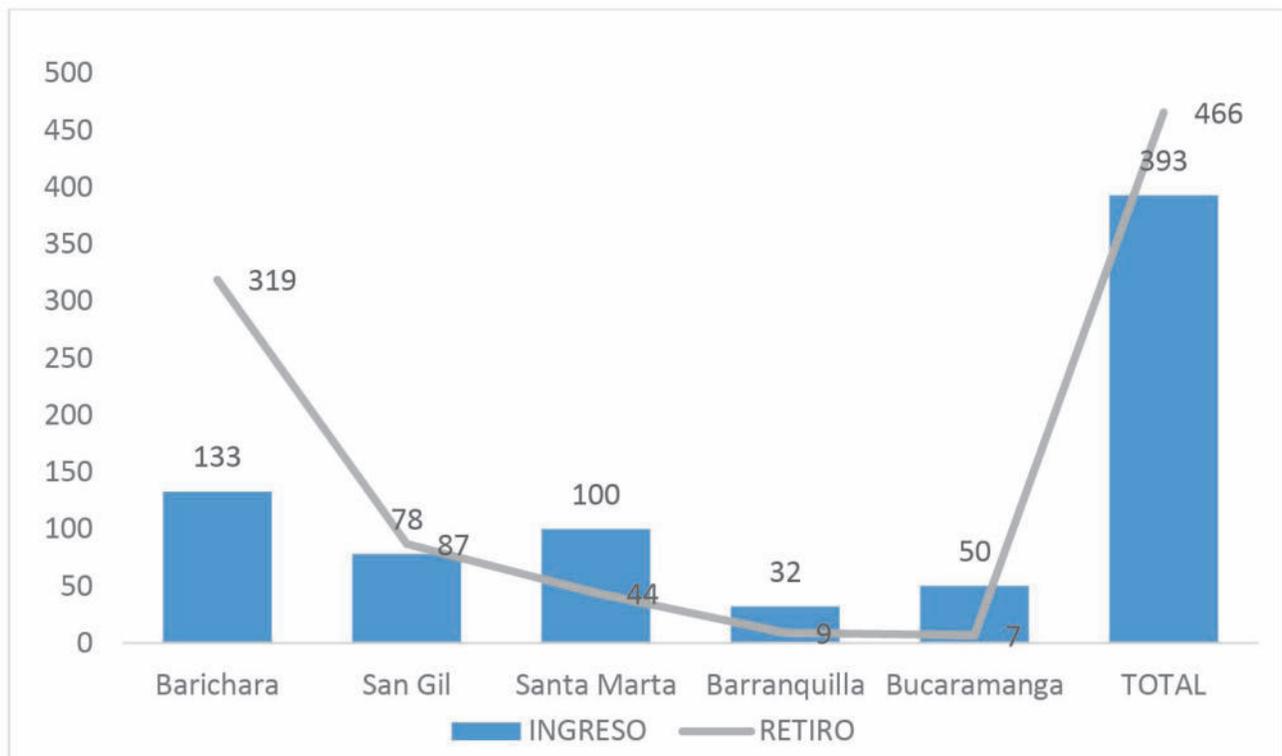
## CRECIMIENTO DE ASOCIADOS

*COMULSEB trabaja bajo la firme convicción de cumplir y responder a sus*

**A**sociados de manera íntegra, con dedicación, entrega y confianza, es así como durante estos 56 años ofrece sus mejores servicios, desarrolla programas y proyectos que han trascendido en el tiempo, evolucionan y se renuevan para proporcionar

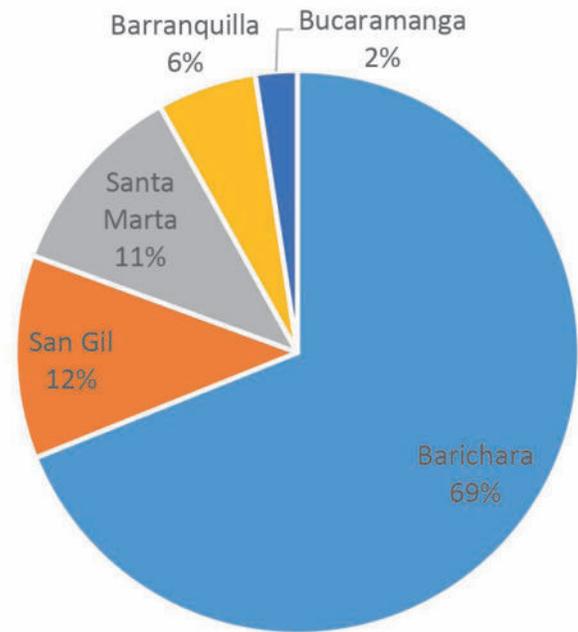
beneficios, bienestar, integralidad, felicidad, condiciones dignas y calidad de vida a sus Asociados.

Durante el 2021 COMULSEB recibió 393 nuevos asociados y retiro 466 asociados, cerrando el año 2021 con un decrecimiento en su base social de 73 asociados.



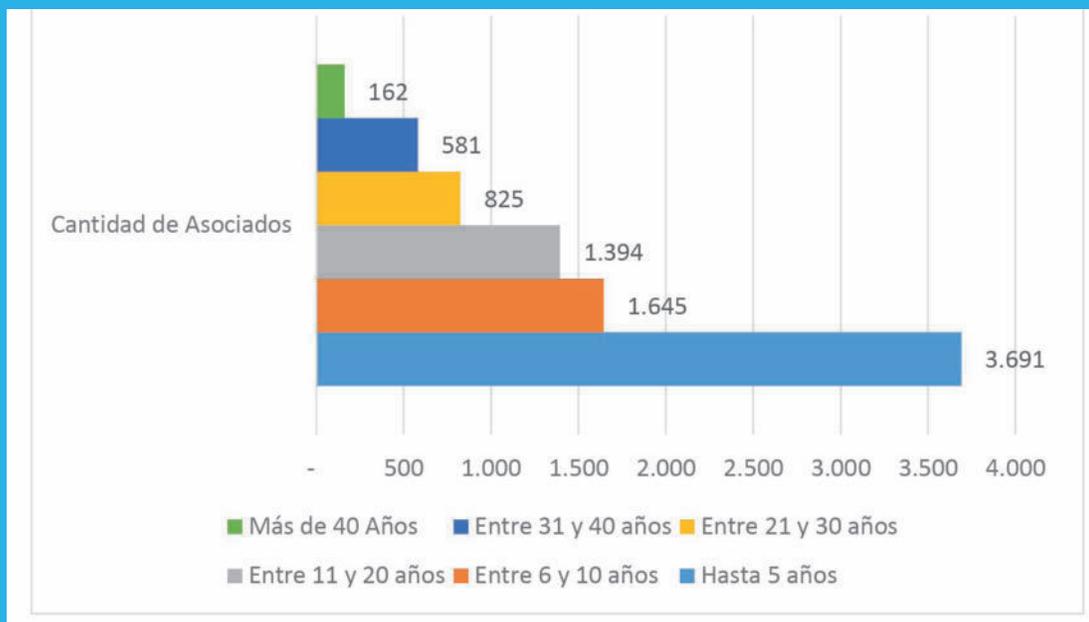
## BASE SOCIAL POR AGENCIAS

En el año 2021 finalizó con un total de 8.298 asociados. A continuación, se relaciona la participación de cada agencia en la base social.



## PERMANENCIA DE LA BASE SOCIAL

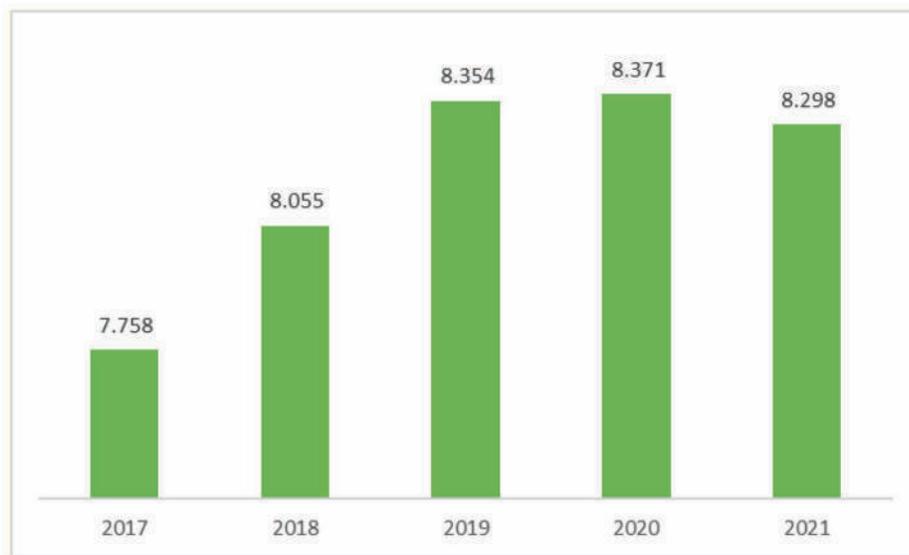
El 1,95% de los asociados de COMULSEB tiene más de 40 años de permanencia en la entidad, mientras el 44,48% de la base social tiene menos de 5 años de ser asociados.



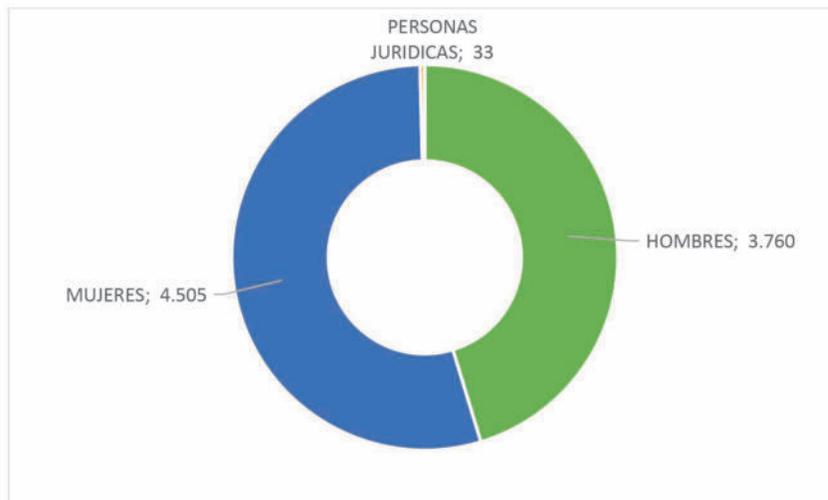
# INDICADORES SOCIALES

## EVOLUCIÓN DE LA BASE SOCIAL

El año 2021 finalizó con una disminución de 73 asociados frente a la base social del año 2020.

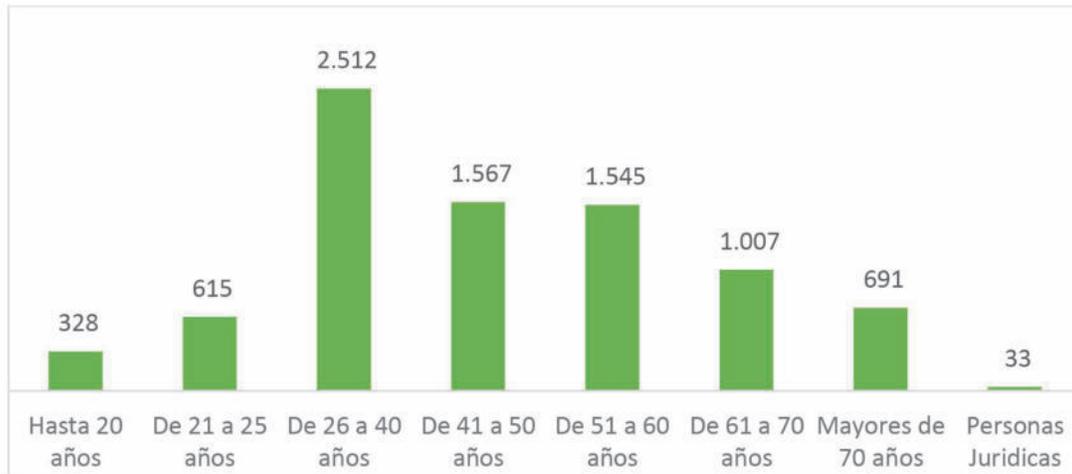


## DISTRIBUCIÓN DE LA BASE SOCIAL



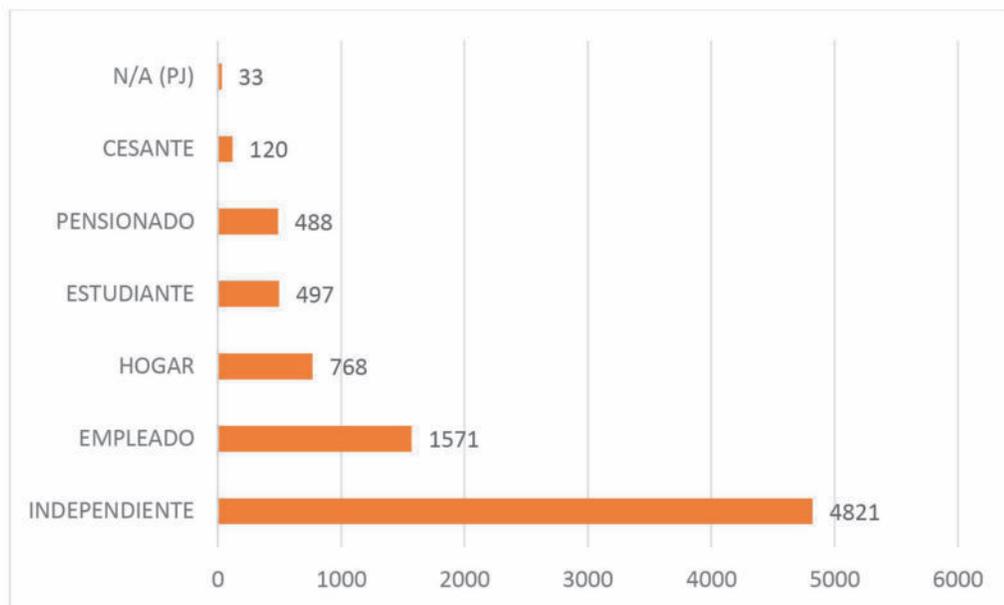
## BASE SOCIAL POR RANGO DE EDADES

La mayor concentración de asociados tiene entre 26 y 40 años con el 30,27% de la base social, el 18,62% corresponde asociados entre 51 y 60 años y un 18,88% entre 41 y 50 años y 7,41% por ciento corresponde a jóvenes entre 21 y 25 años; finalmente se encuentra un porcentaje del 8,33% correspondientes asociados mayores a 70 años.



## ASOCIADOS POR OCUPACIÓN

El 58.1% de nuestros asociados se dedican a actividades comerciales como independientes, el 18.9% son empleados, el 9.3% se dedican actividades en el hogar, el 6% son estudiantes, el 5.9% son pensionados, el 1.4% son cesantes y tan solo el 0.4% son personas jurídicas.

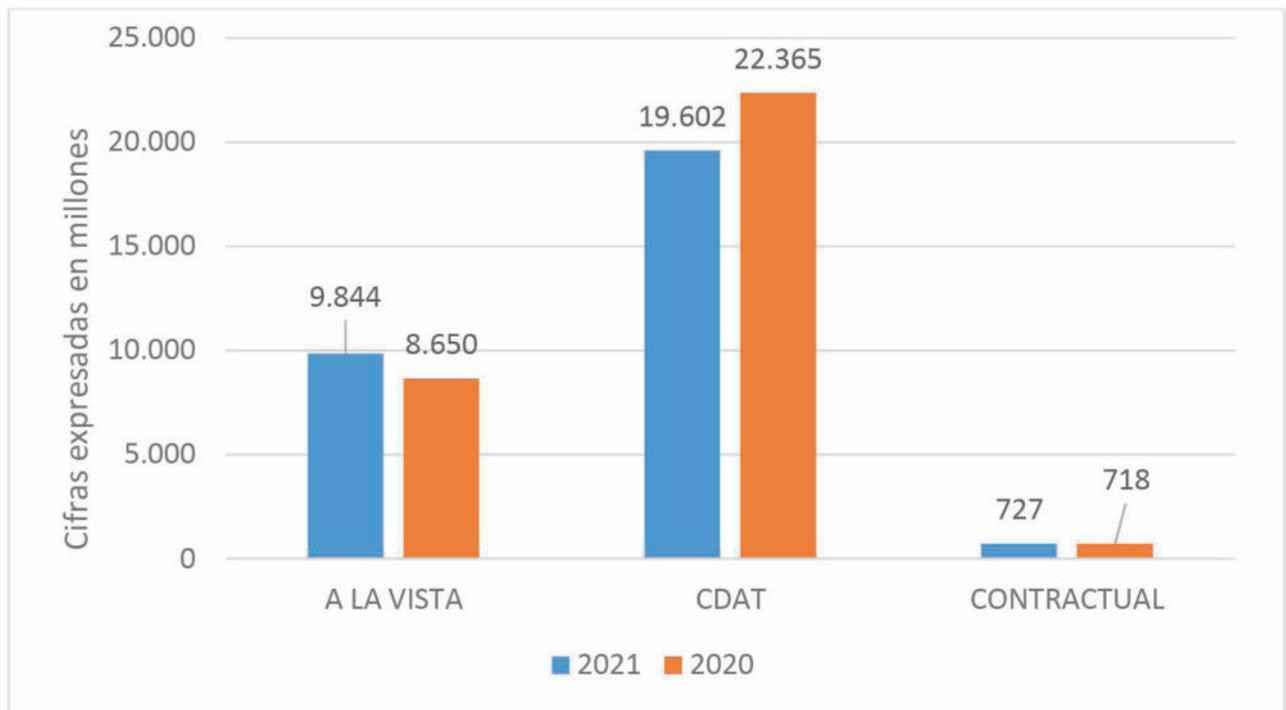


# NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

## MODALIDADES DE AHORROS

COMULSEB capta los ahorros de los Asociados mediante las siguientes modalidades:

1. Depósito de Ahorro a la vista
  - 1.1 Ahorro Ordinario
  - 1.2 Ahorro COMULDIARIO
  - 1.3 Ahorro Hijo de Asociado
2. Depósito de Ahorro a Término Fijo
3. Ahorro Contractual
4. Ahorro Programado
5. Crediahorro





**D**urante el 2021 los depósitos disminuyeron en un 4.92%, principalmente por los depósitos de CDAT con una disminución en un 12.36% correspondiente a \$2.763.317.555 con respecto al año anterior, seguidamente el ahorro a la vista presentó un aumento en un 13.80% con \$1.193.811.430 y el ahorro contractual que aumentó en un 1.27% con \$9.135.579, respecto al año 2020.

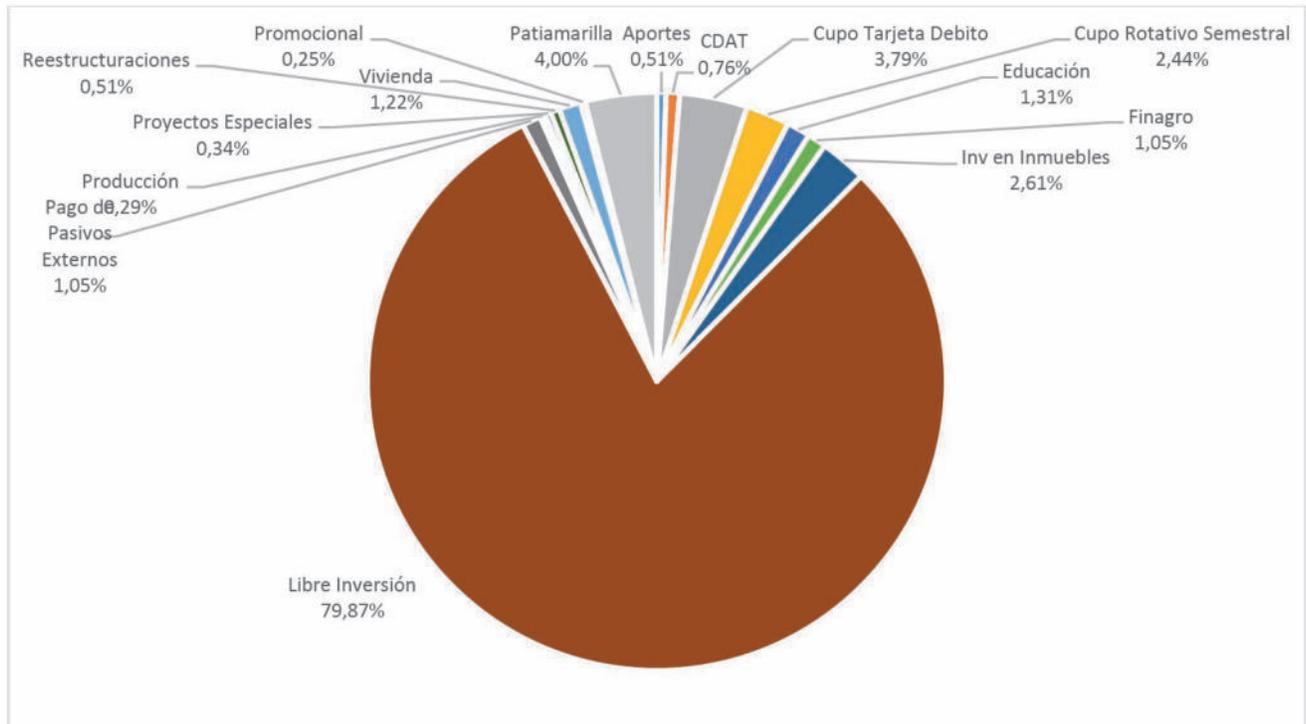
# LÍNEAS DE CRÉDITO

COMULSEB cada día reafirma su compromiso mediante el diseño de alternativas financieras que facilitan el emprendimiento, permiten cumplir los sueños, proyectos, expectativas y mejorar el bienestar y la calidad de vida de los Asociados y su familia, es por eso que continúa brindando el mejor servicio y buscando la satisfacción de sus necesidades, mediante las siguientes líneas de crédito:

- Libre inversión
- Pago de pasivos del sector financiero

- Producción
- Financiación de proyectos especiales
- Inversión en inmuebles, compra, mantenimiento y reparaciones
- Educación
- Línea CDAT
- Aportes
- Cupo tarjeta débito
- Línea vivienda
- Línea FINAGRO
- Línea promocional
- Línea Patiamarilla

Líneas activas al cierre del 2021:



# APROBACIÓN DE PRÉSTAMOS

Durante el 2021 se desembolsaron 982 operaciones de crédito por valor de \$14.137.137.964, aprobados por los correspondientes entes de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Crédito de la entidad, los cuales fueron gestionados en las 5 oficinas de COMULSEB.



Desembolsos por agencia

# DESEMBOLSOS POR AGENCIA



# FIDELIZACIÓN DE ASOCIADOS Y CLIENTES

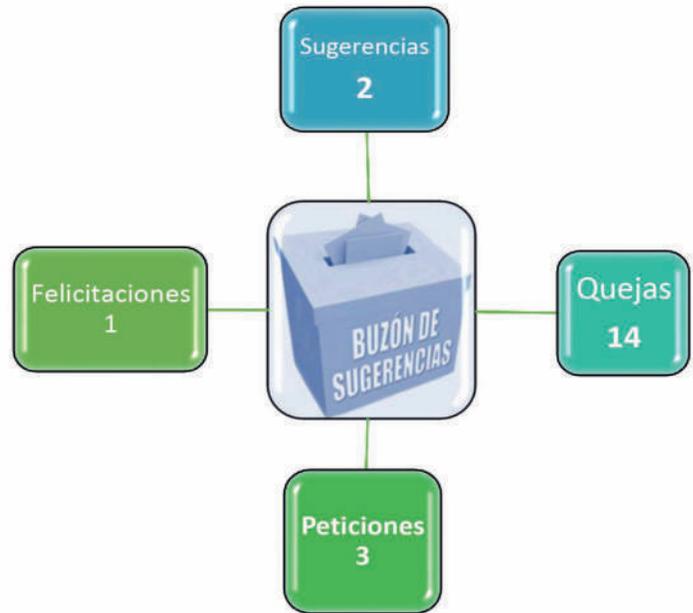
COMULSEB le sigue cumpliendo a sus Asociados, comunidad en general en alianza con las siguientes Entidades:

CONVENIO EMPRESA-COMULSEB	SERVICIO
Programa Fundación Siglo XXI	El convenio suscrito entre la Cooperativa y el Centro Médico Carlos Ardila Lulle para carnetizar Asociados, les permite recibir descuentos en servicios de salud.
Empresa de Servicios Públicos de Barichara e.p.b.	Recaudos de acueducto, alcantarillado y aseo
Asociación de Copropietarios de Televisión Barichara	Recaudo del servicio de televisión
Cajasan	Pago a los beneficiarios del Subsidio Familiar de esa Caja de Compensación.
Fundación Reserva para la Infancia	Convenio para el pago de nómina a sus empleados.
Hogar San Antonio de la Parroquia de Barichara	Convenio para el pago de nómina a sus empleados
Parroquia de la Inmaculada Concepción	Convenio para el pago de nómina a sus empleados
Acueducto Regional Cooperativo El Común ACUASCOOP LTDA.	Recaudo de servicio de agua
Asociación de Suscriptores Acueducto Vereda Carare	Recaudo de servicio de agua
Cooperativa de Servicios Funerarios de Santander – Los Olivos	Recaudo de póliza exequial
Plan Vida Grupo Familiar - Equivida	Recaudo mensual de la póliza seguro de vida.
Aseguradora Solidaria de Colombia-SOAT	Venta y recaudo de seguro obligatorio SOAT

## PQRS

COMULSEB tramitó oportunamente las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los Asociados, promoviendo los atributos del buen servicio enmarcados en un trato respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente y efectivo, con el objetivo de la comprensión de sus deberes y derechos bajo la normatividad aplicable a la Entidad.

Se gestionaron:



# GESTIÓN COMERCIAL

*El año 2021 estuvo enmarcado por los efectos de la pandemia Covid-19 y el sector cooperativo*

**H**a tenido que enfrentarse a nuevas formas de mercado, pero aun así COMULSEB a través de la atención personalizada de nuestro equipo comercial ha sabido enfrentar la competitividad del sistema financiero.

A través del área Comercial se realizaron campañas y actividades de publicidad con el objeto de fortalecer el patrimonio institucional y su principal activo, incentivando la captación de recursos, la promoción para el ingreso de nuevos Asociados, así como la fidelización y permanencia, realizando planes promocionales para el mes de la Madre y el mes del Padre; se hizo énfasis en las actividades de actualización de datos, aspecto de gran repercusión en los procesos que está implementando COMULSEB, al mismo tiempo que se emprendieron estrategias favorables para la consolidación, posicionamiento y permanencia de nuestra entidad Cooperativa.

Se consolidó el convenio con la Aseguradora Solidaria de Colombia para la venta y recaudo del seguro obligatorio SOAT y la propuesta de una línea de crédito para su financiamiento. Comulseb en convenio con la Equidad Seguros,

vinculó a cerca de 300 estudiantes a la póliza de accidentes estudiantiles, con cobertura de un año para este beneficio.

Se realizó apoyó permanente en los procesos de mercadeo de cada una de las oficinas, se ha realizado un sin número de llamadas cuyo objetivo principal ha sido la oferta crediticia, ya que la entidad cuenta con un amplio portafolio de crédito y presenta buena liquidez para la prestación de este servicio, por una parte, aumentar las colocaciones y por otra solucionar las necesidades de financiación de su base social.

Se prestó soporte a la Junta de Vigilancia, para dar respuesta oportuna y eficaz a las PQRS que llegaron a este ente de Control.

El mayor interés desde esta área, es una atención de calidad, y que nuestros asociados conozcan nuestro extenso portafolio y la utilización de los servicios a través de los diferentes canales de atención y como prioridad reactivar la dinámica en la cartera de crédito, razón por la cual el personal del área trabaja de la mano con la Gerencia y demás áreas para lograr proyecciones realizables y favorables para la Cooperativa.

## ACUERDOS CON ENTIDADES FINANCIERAS



### COOPCENTRAL:

Durante el 2021 se conto con un respaldo de cupo de crédito. No se hizo ningun desembolso durante el año. A Diciembre 31 de 2021 COMULSEB no presenta obligaciones financieras.



### Banco de Bogotá:

Durante el 2021 se conto con un respaldo de cupo de crédito. No se hizo ningún desembolso en el año 2021. A Diciembre 31 de 2021 COMULSEB no presenta obligaciones financieras

# ACUERDOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**C**OMULSEB sigue manteniendo vínculos estratégicos para garantizar accesibilidad, ampliación de cobertura y servicios a sus asociados y público en general. Para el logro de esto mantiene los siguientes acuerdos:

- Sin cuota de manejo
- Retiro de sus ahorros con disponibilidad de efectivo las 24 horas
- Hacer uso del cupo rotativo de crédito
- Pagos en establecimientos de comercio
- Transacciones de retiro en cajeros de la red VISA PLUS a nivel internacional.
- Pago de bienes y/o servicios a través de datafonos en puntos de venta
- Pago de facturas
- Consultar saldo
- Sistema de seguridad con chip

## BANCO DE BOGOTA

Tarjeta Débito Visa Electrón: Opera en reciprocidad con el manejo de cuentas institucionales de los bancos del grupo AVAL y demás entidades bancarias.

## CAJERO AUTOMÁTICO BANCO DE BOGOTÁ:

COMISIONES CAJERO BANCO DE BOGOTA				
AÑO 2021	T. PROPIAS	T. FORANEAS	TOTAL MES	COMISION
DICIEMBRE	1,191	1,341	2,532	693,768
NOVIEMBRE	1,092	1,225	2,317	634,858
OCTUBRE	1,094	1,115	2,209	605,266
SEPTIEMBRE	893	1,000	1,893	499,752
AGOSTO	776	816	1,592	420,288
JULIO	1,615	314	1,929	509,256
JUNIO	1,357	230	1,587	418,968
MAYO	1,175	225	1,400	-
ABRIL	1,034	191	1,225	-
MARZO	1,419	324	1,743	460,152
FEBRERO	1,999	417	2,416	637,824
ENERO	2,579	500	3,079	812,856
<b>TOTAL</b>	<b>16,224</b>	<b>7,698</b>	<b>23,922</b>	<b>5,692,988</b>

## RED COOPCENTRAL

### Tarjeta débito convenio afinidad Red Coopcentral:

La tarjeta débito VISA-Red Coopcentral es un medio de pago que le permite al asociado acceder al saldo disponible en su cuenta de ahorros y/o cupo rotativo de crédito; puede realizar compras de bienes o servicios en establecimientos de comercio, así como retiro de efectivo en todos los cajeros automáticos en Colombia. Adicionalmente a través del portal transaccional los asociados pueden manejar integralmente sus productos desde cualquier sitio web realizando pagos en línea a través de PSE (Pagos seguros en línea), con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad. En el 2021 nuestros tarjetahabientes red Coopcentral realizaron 4475 transacciones exitosas a través de los canales banca móvil, cajero automático, oficinas, POS y portal transaccional por un valor total de \$1.502.151.437.

### Cajero Automático Servibanca:

El cajero automático marca compartida pertenece a la red de cajeros Automáticos SERVIBANCA, con un alto posicionamiento en la industria de la Banca Electrónica en Colombia. Adicionalmente de proveer de efectivos, funciona para pago de Servicios Públicos y Privados. Procesamiento de transacciones, manejo integral de operaciones y servicio de retiro sin tarjeta mediante la app red Coopcentral.

2427 asociados manejan sus ahorros por medio de las Tarjetas Débito del Convenio con el Banco Bogotá y la Red Coopcentral y 126 de ellos tienen aprobados cupos de crédito.

### BALOTO:

Por medio del Banco de Bogotá se tiene el convenio Baloto, que permite el recaudo

para cuentas de ahorros y pago de cuotas de nuestros Asociados desde cualquier parte del país, identificando las consignaciones.

### ENPACTO E.U.:

A través de este convenio se recibe el servicio de conexión en línea para el funcionamiento de las Tarjetas Débito, al igual que la emisión de mensajes telefónicos al Asociado cuando realiza cualquier transacción que se considere inusual.

## BANCO CAJA SOCIAL:

Este convenio aplica la reciprocidad en el manejo de cuentas institucionales; permite pactar las comisiones y la identificación de las consignaciones realizadas por nuestros Asociados.

## COOPENESSA:

Facilita el servicio de consignación de los Asociados en el área metropolitana de Bucaramanga.



# PARTICIPACIÓN EN OTRAS ENTIDADES

COMULSEB se hace partícipe de la integración del sector solidario a través de la interrelación con las siguientes organizaciones:



Desde 1991  
Aportes: \$152.751.262



Desde 1979  
Aportes: \$120.873.499



Desde 2000  
Aportes: \$422.097

## ALIANZAS Y CONVENIOS

- **Alianzas para recibir servicios financieros** con el Banco Cooperativo Coopcentral y visionamos.
- **Alianza para ofrecer la Póliza Exequial** a costos asequibles con Funerales Los Olivos; se cuenta con 531 familias asociadas vinculadas con su grupo familiar, siendo 1.782 las personas amparadas a través de los diferentes planes, plan Integral Unipersonal, el Plan Grupo Familiar en sus modalidades Tradicional e Integral y el plan Milenium en sus modalidades Tradicional e Integral.
- **Alianza con la Equidad Seguros** para ofrecer el Seguro de vida plan Grupo Familiar Equivida.
- **Alianza Estratégica de fortalecimiento y desarrollo Institucional**, con la Cooperativa de Valle de San José para la prestación de servicios en la Agencia de San Gil.
- **Alianza para recaudo de facturas de Cable Mío y Acuascoop**
- **Alianza Seguros de Vida y otros:**
- **Alianza con la aseguradora Solidaria de Colombia, para la venta y recaudo del seguro Obligatorio SOAT**

## ASUMIDOS POR COMULSEB

- **Seguros de Aportes y Ahorros:** Es gratuito para el Asociado. COMULSEB asumió por este concepto \$157.400.000 por pago de primas. La Equidad Seguros pagó 53 siniestros por valor de \$235.035.227,00
- **Seguro Accidentes Estudiantiles:** Tiene como fin cubrir los riesgos a que están expuestos los niños y jóvenes, hijos de Asociados y Asociados de COMULSEB poseedores de cuentas, que se vean afectados como consecuencia directa de accidentes ocurridos en la vigencia de la póliza.
- **Seguro Responsabilidad Civil para Directores y Administradores:** Cubre los perjuicios causados a terceros, a los Asociados y a la sociedad, provenientes de la responsabilidad civil de los directivos, por todo acto culposo real o presunto cometido en el desempeño de sus funciones como directores o administradores. La póliza contratada tiene cubrimiento hasta el 27 de junio de 2022

## ASUMIDO POR EL ASOCIADO

- **Seguros de Vida Deudores – Préstamos:** Es asumido por el Asociado.

## CONVENIOS

- Pago de nómina del colegio Fundación Reserva para la Infancia.
- Pago a los beneficiarios del subsidio familiar de CAJASAN
- Convenio de carnetización para servicios de salud con el Centro Médico Carlos Ardila Lulle mediante el programa Siglo XXI
- Convenio tarjeta debito de afinidad con Banco de Bogotá
- Convenio para el pago de facturas del Acueducto Carare y Empresa de Servicios Públicos de Barichara.



# CULTURA COOPERATIVA

Y VALORES SOLIDARIOS  
COMPROMISO CON  
LA COMUNIDAD

## COMITE DE EDUCACIÓN

### INFORME DE ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN VIGENCIA 2021

**C**ordial saludo a todos los delegados participantes en la LX Asamblea General Ordinaria de COMULSEB. En el marco del compromiso asumido por los integrantes del Comité de Educación, compartimos con la Honorable Asamblea los siguientes aspectos relevantes de nuestra actividad:

**1.** Se efectuaron 3 reuniones, consignadas en las Actas **344** del 9 de julio de 2021, **345** del 29 de noviembre de 2021 y **346** del 10 de diciembre de 2021.

**2.** En la reunión realizada el 9 de julio, se retomó el análisis y debate alrededor de la responsabilidad del Comité en el estudio y actualización del PESEM (Proyecto Educativo, Social y Empresarial), como herramienta fundamental para hacer conciencia entre los Asociados de la importancia y necesidad de la educación cooperativa.

Igualmente, en la misma reunión se inició la preparación del Concurso de Oratoria convocado por la Equidad Seguros, actividad en la cual COMULSEB ha tenido históricamente una destacada participación de los estudiantes del Municipio, asociados de nuestra entidad Cooperativa.

Se inició también el debate sobre la posibilidad de desarrollar un programa radial de educación cooperativa, con amplia cobertura y difusión tanto por la Emisora Comunitaria como por las distintas redes sociales.

**3.** La reunión correspondiente al 29 de noviembre se programó fundamentalmente para el Diálogo

Interactivo de Saberes con el Profesor Emérito de la Universidad Javeriana de Bogotá, Ricardo Dávila Ladrón de Guevara.

Entre otras actividades se clarificó la necesidad de gestionar y fortalecer el modelo de Economía Solidaria; crear el ambiente para la actualización del PESEM y programar la realización de un Taller Estratégico para la reformulación ampliamente participativa del nuevo PESEM de COMULSEB.

**4.** El 10 de diciembre se trabajaron las propuestas presentadas por el Profesor Ricardo Dávila Ladrón de Guevara, las cuales se sintetizan en los siguientes puntos:

**4.1** Primera Propuesta: realización del Taller “Análisis Estratégico alrededor de la Educación”, con una pregunta eje: ¿Qué tipo de educación debe impulsar el Comité en este momento?

Se propone realizarlo durante la tercera semana de enero/2022 y constituye la primera parte del proceso de fortalecimiento y actualización del PESEM, para presentar a la Asamblea un cronograma de capacitación para todos los niveles de la Cooperativa: empleados, directivos, delegados y asociados.

**4.2** La Segunda Propuesta se orienta a apoyar el proceso de recuperación en que se encuentra COMULSEB:

**4.2.1** Primera Fase: De enero a junio de 2022, realización de diferentes Talleres:

- Preparación de la Asamblea para Delegados
- Preparación del tema de Riesgos para Directivos y Empleados
- Programa de Formación de Formadores en Cooperativismo para Asociados interesados.
- Proyecto de trabajo en el Plan Estratégico para Directivos y Empleados

#### 4.2.2 Segunda Fase: De julio a diciembre de 2022

Cursos para Asociados, Empleados, Directivos y Delegados sobre temas que definen el Consejo de Administración y el Comité de Educación, entre

los siguientes: Gobierno Cooperativo, Control y Gestión Social, Balance Social, Historia de la Cooperativa, Criterios estratégicos para un Buen Gobierno.

#### 4.2.3 Tercera Fase: Consolidación vía PESEM de la política Educativa, Social y Empresarial de COMULSEB.

Este proyecto se iría desarrollando con la respectiva aprobación por parte del Consejo de Administración y en el orden de prioridades temáticas y de necesidades de los Asociados de la Cooperativa.

Teniendo en cuenta que, por las condiciones de todos conocidas, el Comité de Educación no contó con presupuesto durante la vigencia 2021, su empeño se orientó a la planeación de talleres de acuerdo con lo consignado anteriormente.

5. Antes de concluir el presente Informe, cabe reseñar con profundo orgullo y reconocimiento lo alcanzado en el Concurso de Oratoria:

5.1 En la Categoría Básica (8 a 11 años), participaron 2 estudiantes y 1 de ellos ocupó el Primer Puesto a nivel Regional.

5.2 En la Categoría Intermedia (12 a 15 años),

se contó con la participación de 8 estudiantes, por lo cual se realizó eliminatoria local para seleccionar 3, con el apoyo del Jurado integrado por Javier Alirio Sanabria Vásquez, Lady Paola Arenas Duarte y Jaime Villa Solano. En la eliminatoria Regional, 2 de los 3 seleccionados por COMULSEB, ocuparon el primero y segundo puestos.

5.3 En la Categoría Superior (16 a 18 años) hubo un solo participante y no logró paso a la eliminatoria nacional.

Los 2 estudiantes que obtuvieron el primer puesto a nivel Regional participaron en la Eliminatoria Nacional, pero no alcanzaron clasificación entre los ganadores.

Sin embargo, este Concurso sigue siendo una actividad de excelencia por la amplia convocatoria y participación de niños y jóvenes y se tiene la certeza de que, pasada esta etapa de incertidumbre por el Covid, se seguirán cosechando nuevos triunfos para COMULSEB.

Los invitamos de manera fraternal y solidaria a mantener el entusiasmo por la participación en las diversas actividades que se programen en la medida de la recuperación económica de la Cooperativa, que ha mostrado avances destacados en la vigencia 2021 y el compromiso de seguir adelante de todos y cada uno de los Asociados, Empleados y Directivos de esta gran familia cooperativista.



# GESTIÓN FINANCIERA

## EVOLUCIÓN DE LOS EXCEDENTES

**COMULSEB** ha tenido que afrontar grandes desafíos en su trayectoria, como es el caso de los resultados negativos en el año 2020 derivados en parte por las afectaciones de la situación pandémica mundial, sin embargo, nuestra gestión administrativa ha estado en el marco de los lineamientos de la ética profesional, ambiental, económica y con responsabilidad social y nos ha permitido afrontar tales eventos generando resultados positivos en el presente periodo.

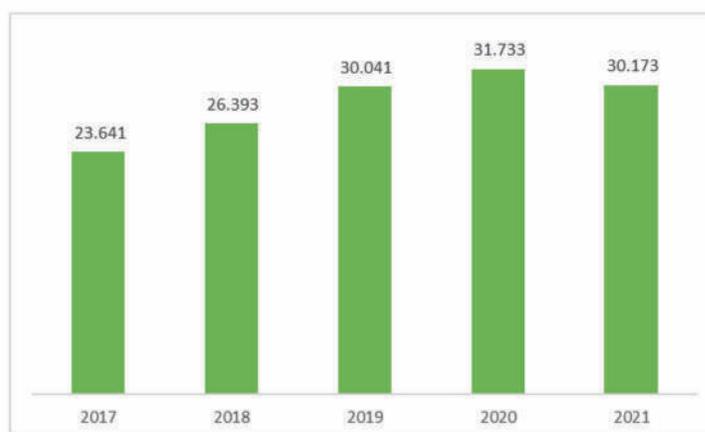
Los excedentes del ejercicio para el año 2021 ascienden a \$1.470.167.795, debido a la gestión administrativa y responsabilidad social, cifras que se reflejan como es la recuperación positiva de cartera y recuperación de los bienes reconocidos como propiedades de inversión los cuales para el año 2020 habían sido deteriorados al 100% y en el actual periodo se logran protocolizar la venta de tales bienes.



Valores expresados en millones de pesos

## EVOLUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS

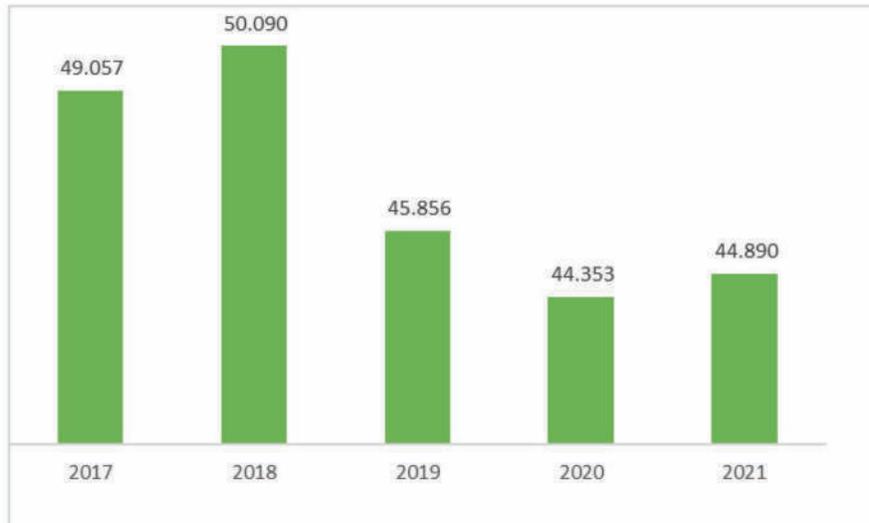
Durante el año 2021 los Depósitos ascendieron a 30.173.024.105, cifra que comparada con el año 2020 presentan una disminución del 4.92%.



Valores expresados en millones de pesos

## EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS.

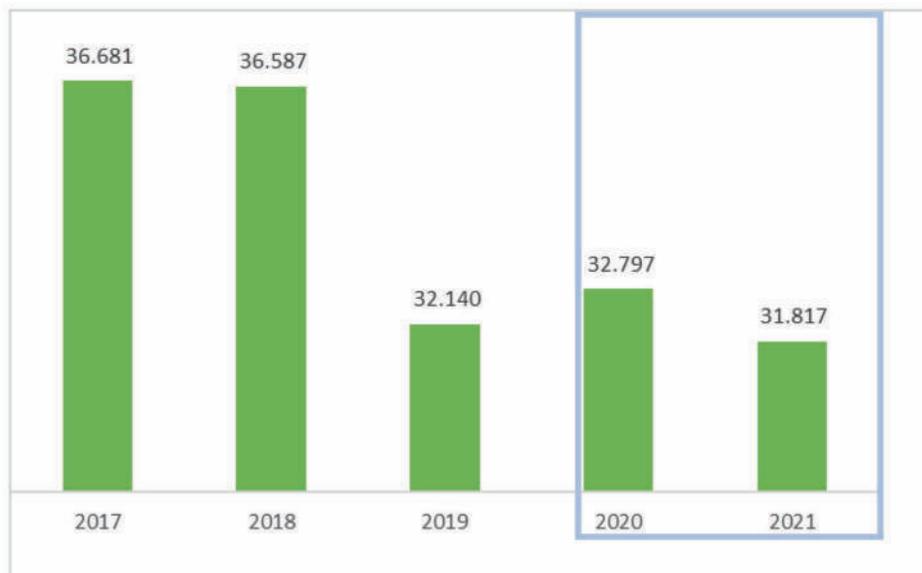
Dentro de la composición de los activos de Comulseb, durante el año 2021 se registró un monto de \$44.889 millones de pesos.



Valores expresados en millones de pesos

## EVOLUCIÓN DE LOS PASIVOS

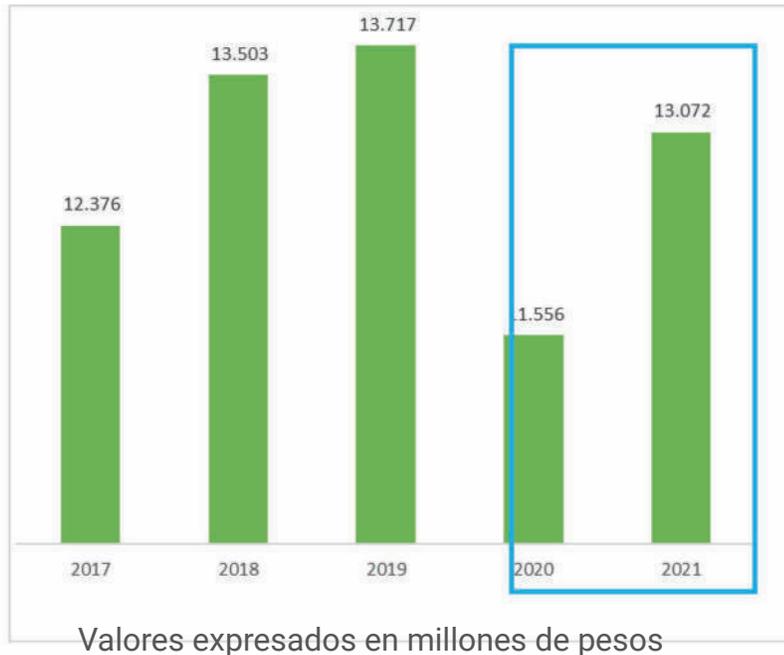
Los pasivos disminuyeron con respecto al año anterior en un 2,99% principalmente por la reducción de los depósitos en 4,92%, dentro de la composición de los pasivos el rubro más significativo son los depósitos, las obligaciones financieras presentaron una disminución del 62,27%.



Valores expresados en millones de pesos

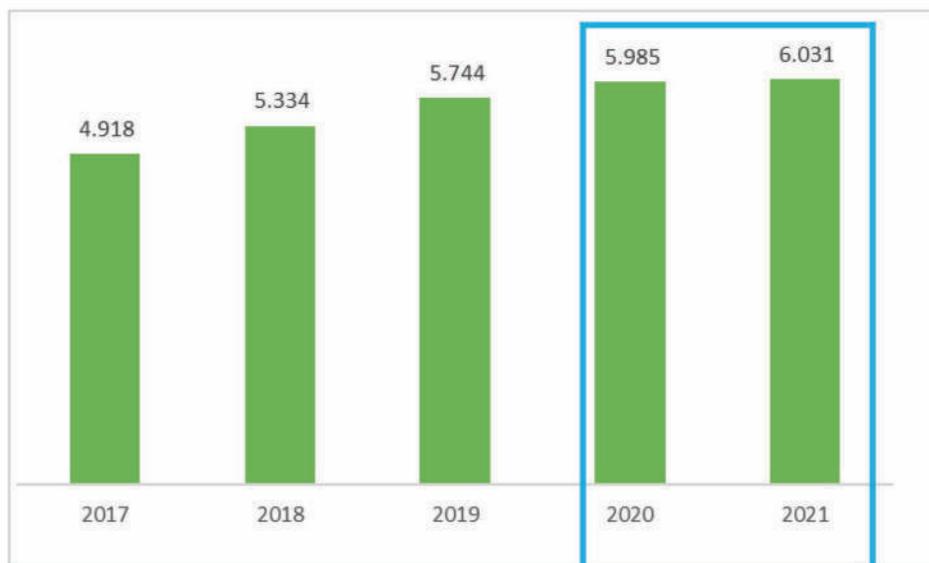
## EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

El patrimonio aumento con respecto al año anterior en un 13.12%.



## EVOLUCIÓN DE LOS APORTES SOCIALES

Los Aportes Sociales de COMULSEB, presentaron un monto de \$6.031.485.208 al cierre del 2021, cifra que comparada con el año 2020, tuvo un incremento de \$46.192.990, equivalente 0,77%.



Valores expresados en millones de pesos

# OTROS ASPECTOS EVOLUCIÓN INSTITUCIONAL

Valores expresados en miles de pesos

RUBRO	2021	2020	VARIACIÓN	%	CAUSA
Activo	44.889.841	44.353.003	536.837	1,21%	Disminución de la cartera de crédito, aumento de Liquidez
Pasivo	31.817.342	32.796.866	-979.523	-2,99%	Disminución Depósitos contraídos con asociados
Patrimonio	13.072.498	11.556.137	1.516.361	13,12%	Aumento originado por excedentes arrojados
Ingresos Act. Financiera	5.251.432	5.872.833	-621.402	-10,58%	Disminución Por la menor colocación y disminución de cartera
Otros Ingresos	618.241	146.115	472.127	323,12%	Por ingresos inversiones fondo de liquidez y Recuperación de Propiedades de Inversión
Gastos del Personal	1.301.692	1.360.128	-58.436	-4,30%	Disminución por otros beneficios empleados
Gastos generales	1.951.927	1.656.545	295.382	17,83%	Aumento en Honorarios, Plan de Normalización.
Deterioro de Activos Financieros	782.466	-2.228.148	-3.010.614	-135,12%	Recuperación Positiva Deterioro de la cartera
Amortizaciones y Depreciación	118.548	115.670	2.878	2,49%	Aumento depreciación propiedad, planta y equipo
Gastos No operacionales	136	5.416	-5.281	-97,50%	Disminución gastos no operacionales
Costo Financiero	1.809.668	2.165.172	-355.504	-16,42%	Disminución por interés recurso externo y Depósitos con asociados
Excedentes Y/O Perdidas	1.470.168	-2.053.504	3.523.672	-171,59%	Resultados Positivo Teniendo en cuenta la Recuperación de cartera.

## PARTES RELACIONADAS:

### **Transacciones con miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Gerencia.**

A 31 de diciembre de 2021 la cooperativa presenta los siguientes saldos de capital por operaciones de captaciones y colocaciones con los integrantes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Gerencia, los cuales se ajustaron a las normas reglamentarias.

Órganos	Captaciones	Colocaciones
Consejo de Administración	193.977.526	102.859.132
Junta de Vigilancia	6.994.018	96.720.428
Gerente (Principal, suplente)	15.050.691	116.595.277
<b>Totales</b>	<b>216.022.235</b>	<b>316.174.836</b>

### **Erogaciones a Órganos de Administración y Control 2021**

Área	Honorarios	Transporte	Salarios	Prestaciones Sociales	Viáticos	Diversos	Total
Gerencia (Principal, Suplente)	-	-	94.231.715	21.637.976	2.214.200	320.000	118.403.891
Consejo de Administración	13.184.000	3.136.300	-	-	-	16.492.096	32.812.396
Junta de Vigilancia	2.368.000	1.910.600	-	-	-	3.887.824	8.166.424
Revisoría Fiscal	37.504.040	2.856.000	-	-	-	-	40.360.040
<b>Total</b>	<b>53.056.040</b>	<b>7.902.900</b>	<b>94.231.715</b>	<b>21.637.976</b>	<b>2.214.200</b>	<b>20.699.920</b>	<b>199.742.751</b>

### Saldos con familiares de la Gerencia a diciembre de 2021:

A 31 de diciembre de 2021 los familiares de la Gerencia presentan los siguientes saldos de capital por operaciones de captaciones y colocaciones.

Captaciones	Colocaciones
60.329.257	89.557.951

# MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

## REDES SOCIALES COMULSEB

**D**e una forma ágil, amigable y clara las redes sociales de COMULSEB crecen cada año en número de seguidores; son las redes sociales uno de nuestros canales de comunicación más popular y con un alto alcance, tanto para asociados como para

clientes, donde publicamos información de interés con nuestros productos, servicios y eventos.

Acercamos nuestra cooperativa a los asociados informando semana a semana en Instagram, Facebook y el canal de YouTube las actividades desarrolladas, los proyectos y beneficios a los que pueden acceder, buscando que todos se vinculen mucho más con el ejercicio cooperativo como asociados hábiles, informados y educados.



**Facebook: 2172 seguidores**



**Instagram: 856 seguidores**

## CANAL DE YOUTUBE COMULSEB

Activamos nuestro canal de YouTube donde cada viernes se publica el programa COMULSEB AL DÍA, dirigido por el gerente Pablo Alberto Figueroa donde informamos y damos a conocer a los asociados los procesos, programas y estrategias

llevadas a cabo por la entidad y a la vez damos a conocer el trabajo que desarrollan el consejo de administración, la gerencia y las distintas áreas de la entidad.



## PÁGINA WEB COMULSEB

**E**n 2021 nuestro sitio web [www.comulseb.coop](http://www.comulseb.coop) recibió un gran número de visitas alcanzando un total de 23.106 en el año. Los visitantes acceden principalmente a la información de noticias, consulta de normatividad y accesos a la sucursal virtual de Comulseb y portal transaccional de red Coopcentral.

2021 fue un año golpeado por la pandemia COVID-19, por lo cual los canales virtuales se convirtieron en una necesidad para la población; COMULSEB a través de sus redes sociales y sitio web ha buscado estar más cerca de los asociados y brindarles la información que requieran sin salir de sus hogares y así puedan proteger su salud. En nuestro sitio web los visitantes pueden encontrar información como:

- Últimas noticias de COMULSEB para sus asociados con importante información de la cooperativa.
- Información sobre todos nuestros productos de ahorro y crédito.
- Conozca nuestra entidad, su misión, visión, estructura organizacional y principios que la rigen.
- Videos publicitarios de las gestiones realizadas por COMULSEB en beneficio de la comunidad y de los asociados.
- Documentos de conocimiento público como informes de gestión, estatutos, códigos, acta de asamblea general entre otros.
- Ingreso a sucursal virtual de acceso para todos nuestros asociados.

- Link de ingreso para nuestros tarjetahabientes Red Coopcentral donde pueden acceder a todos los servicios de pagos PSE, transferencias interbancarias y mucho más.

La evolución de los medios de comunicación ha llevado a la población a acceder mucho más a las tecnologías de la información, a la fecha casi en cualquier rincón de nuestro país se puede acceder a internet desde un dispositivo móvil. En este contexto los usuarios se han visto en la necesidad de recibir información de forma ágil; es por esto que iniciamos el refrescamiento de la marca COMULSEB y a la vez una actualización total del sitio web para crear un entorno más óptimo para el acceso de nuestros asociados y clientes, un ambiente más intuitivo que brinde una respuesta rápida a las necesidades del visitante. Este proyecto mejorará la imagen de marca de COMULSEB, catapultando a nuestra entidad a la era moderna de la tecnología.

# GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

## SUCURSAL VIRTUAL y App BANCA MÓVIL COMULSEB

**E**n el año de la virtualidad COMULSEB ofrece a sus asociados una forma segura y fácil de administrar sus finanzas usando los servicios de consulta de saldo de ahorro, consulta de créditos, transferencias y pagos de la sucursal virtual y banca móvil de COMULSEB. Este uso que se traduce en ahorro de tiempo y protección de su salud, en tanto que ya no requieren dirigirse a una oficina física de nuestra Entidad para realizar sus consultas o pagos, con tan solo acceso a internet desde un computador o teléfono inteligente puede acceder al mundo de posibilidades que ofrece nuestra plataforma virtual.

## PORTAL TRANSACCIONAL RED COOPCENTRAL

Para nuestros asociados tarjetahabientes de Red Coopcentral está habilitado el portal transaccional Red Coopcentral con el cual pueden realizar pagos PSE, enviar y recibir transferencias interbancarias, programar pagos virtuales entre otros múltiples beneficios. Adicionalmente acceder a consignaciones, retiros, consultas de saldo y transferencias Inter cooperativas en las más 500 oficinas de las 150 cooperativas asociadas a Visionamos-Red Coopcentral a nivel nacional.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**E**l Consejo de Administración es el órgano de administración permanente de la cooperativa. Estará integrado por nueve (9) miembros principales elegidos por la Asamblea General entre los Delegados participantes, para periodos de tres (3) años, sin perjuicio de ser reelegidos o removidos libremente por ésta.

En el 2021 se realizaron 39 reuniones en las cuales se ejecutaron entre otras las siguientes actividades:

- Evaluación a las actividades de COMULSEB.
- Estudio y aprobación de créditos solicitados por los Asociados.  
Adopción de medidas de rescate para los asociados debido a la crisis generada por la pandemia COVID- 19.
- Aprobación del Presupuesto de ingresos y gastos.
- Reforma a los Reglamentos, Manuales y procedimientos.
- Aprobación del Manual de Funciones y nueva Estructura de la Cooperativa
- Aprobación de Manuales y Reglamentos del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL, Sistema de Administración de Riesgo SIAR, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC, Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT y Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO.
- Adopción del plan de Intervención y Normalización de Cartera.
- Aprobación del Manual de Compras de Bienes y Servicios.
- Aprobación del Manual de Seguridad Bancaria de Comulseb.

- Aprobación Evaluación de Desempeño y realización de Evaluación de Desempeño al Gerente.
- Puesta en marcha de la Dirección General de Comulseb, aprobación del Manual respectivo y distribución de los gastos Compensados.
- Estudio a los informes financieros, informes de seguimiento del FOGACOOOP, del Oficial de Cumplimiento, del Comité de Evaluación de Cartera, del Comité de Riesgo de Liquidez, del
- Comité de Riesgos SIAR, Control Interno, Revisoría Fiscal y se formularon y adoptaron políticas en pro del progreso de la Entidad.
- Respuesta oportuna a las comunicaciones enviadas por los Asociados y clientes.

## COMITÉS

Durante el año 2021, los comités realizaron las siguientes reuniones:

<b>COMITÉ</b>	<b>REUNIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2021</b>
Comité de Educación	3
Comité de Crédito	17
Comité de Riesgos SIAR	6
Comité de Riesgo de Liquidez	16
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	12
Comité de Convivencia Laboral	4

## OPERACIONES CON LOS ASOCIADOS Y CON LOS ADMINISTRADORES

**T**odas las operaciones de ahorro y crédito propias del objeto social de la cooperativa se han celebrado únicamente con Asociados. Los administradores son también Asociados y como tales, han utilizado estos servicios en igualdad de condiciones, conforme a los reglamentos, sin que para ellos exista privilegio alguno por su posición de dignatarios de la entidad.

Por el contrario, de acuerdo con lo consagrado en la Circular Básica Jurídica actualizada bajo la circular externa 22 y en los Estatutos de COMULSEB, existe un régimen de incompatibilidades y prohibiciones, al cual se le da estricto cumplimiento en el manejo de las relaciones internas y externas de los administradores con la cooperativa y con terceros.

En cuanto a los servicios de crédito que la cooperativa presta a los administradores, se procede de conformidad con lo establecido

en la Ley 454 de 1998: *“Las solicitudes de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Representante Legal, su cónyuge y sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, serán estudiadas, analizadas y evaluadas por el Comité de crédito y aprobadas por el Consejo de Administración, debiendo contar para su desembolso con el voto favorable de por lo menos cuatro quintas 4/5 partes de la composición del respectivo Consejo...”*

## CERTIFICACIÓN DEL REVISOR FISCAL

---

En cumplimiento de la Ley 222 de 1995, copia de este informe se entregó al Revisor Fiscal para la certificación a que hace referencia en su dictamen previa aprobación del Consejo de Administración acta 1052 de 26 de febrero de 2021.

## ASPECTOS TRIBUTARIOS

---

En cumplimiento de la Ley 222 de 1995, copia de este informe se entregó al Revisor Fiscal para la certificación a que hace referencia en su dictamen previa aprobación del Consejo de Administración acta 1052 de 26 de febrero de 2021.

## NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

---

COMULSEB se ciñó a la normatividad sobre propiedad intelectual y derechos de autor establecida en la Ley 603 de 2002, y el software utilizado tiene la licencia correspondiente y por tanto cumple con las normas de derechos de autor.

## AUTOLIQUIDACIONES Y PAGO DE APORTES LABORALES

---

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999, COMULSEB presentó y pagó oportunamente las declaraciones de autoliquidación de aportes laborales, cifras que fueron determinadas correctamente.

A la fecha la Entidad se encuentra a Paz y Salvo por el pago de Aportes al Sistema de Seguridad Social y Aportes Parafiscales.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

---

COMULSEB tiene definidas las políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, con el fin de regular la recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la Cooperativa, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de Habeas Data.

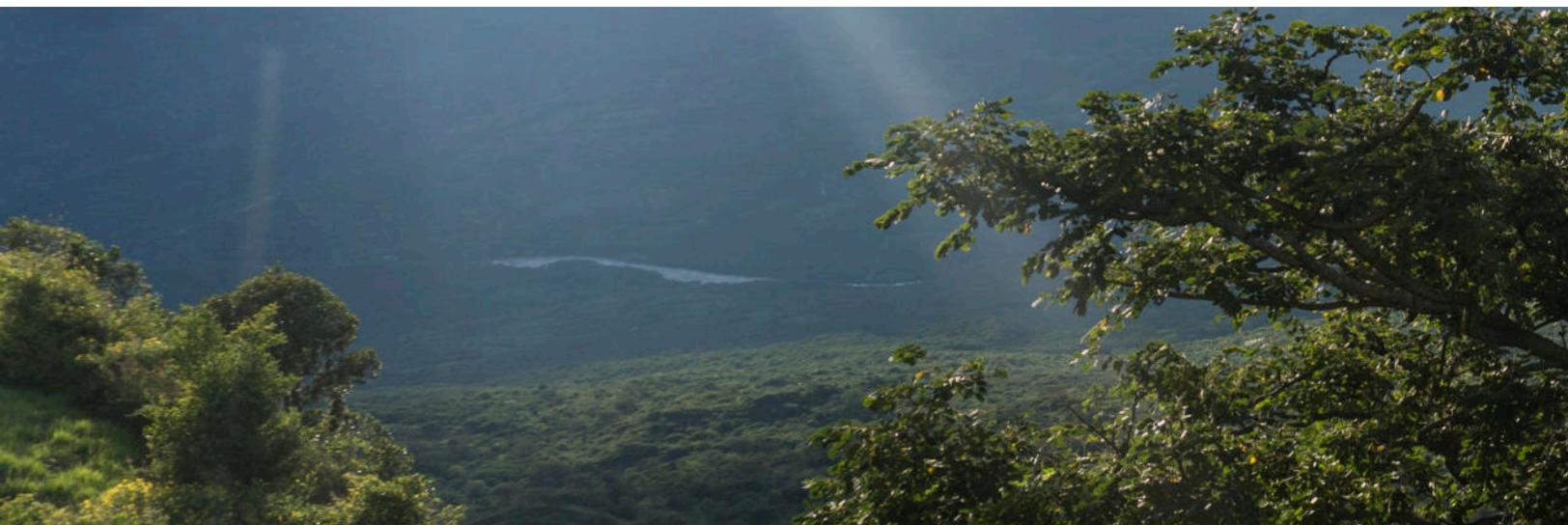
# PROYECTOS Y ACTIVIDADES PARA EL 2022

## ADOPCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el año 2022-2023 nos hemos propuesto elaborar el programa de gestión documental integral de COMULSEB, que cuente con herramientas e instrumentos archivísticos que le permitan a la entidad plantear, organizar y establecer el desarrollo documental y sistemático a corto, mediano y largo plazo, contando con una herramienta tecnológica que le permitan a la entidad salvaguardar la información. El objetivo es tener acceso a los documentos del archivo de los asociados y demás documentos en tiempo real y como valor agregado el ahorro de papel y protección del medio ambiente.

## MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Teniendo en Cuenta que durante el año 2021 la entidad realizó importantes cambios, en la estructura Organizacional, así como la generación de un nuevo mapa de procesos, nuevos Manual de Funciones, Evaluación de Desempeño, Se requiere seguir en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de la revisión, ajuste y alineación de los procesos de la Entidad, siendo soporte al Sistema de gestión de riesgos, Sistema de control interno, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, seguridad y privacidad de la información y el cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios, con el fin de que COMULSEB siempre cuente con procesos ágiles, eficientes, eficaces y que logremos cumplir con el Direccionamiento estratégico de la Entidad.



## IMPLEMENTACION DE NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

Durante el 2022, queremos hacer que la entidad avance en materia de tecnología con el asociado y superar de esta manera cualquier barrera que impida mejorar la interacción en la operatividad con la entidad; en este sentido buscamos consolidar nuevos servicios y productos que se puedan adquirir y gestionar a través de herramientas tecnológicas como la aplicación de Comulseb al igual que la posibilidad de autogestionar operaciones a través de nuestra sucursal virtual, en ese sentido creemos que debemos enfocarnos en la posibilidad de Adquirir la tecnología necesaria que nos permita, ofrecer a nuestros asociados soluciones como Pagare Desmaterializado, firma Digital, Actualización de Datos vía web, Solicitud y Apertura de Productos Digitalmente, Billetera Digital, Créditos Preaprobados, Cajero Móvil, Botón PSE integrado, buscamos soportar estas operaciones con nuestro proveedor tecnológico y software contable y financiero, para facilitar la Operación de todos Nuestros Asociados a través de estos Canales Virtuales.

## ALIZANZAS COMERCIALES

Buscan llevar a nuestros asociados productos y servicios que mejoren su calidad de vida, logrando un beneficio a través del crédito.



# PLAN ESTRATEGICO DE MERCADEO

**C**on el fin de Facilitar el logro de los objetivos comerciales de la organización y el fortalecimiento de la estructura financiera de la Cooperativa en función de los resultados de las agencias. En ese sentido es importante Entender el perfil financiero de cada una de las agencias, parte de definir los estados de resultados y los indicadores financieros clave por cada una de las agencias a partir de los datos contables que se tiene registrados a corte de diciembre de 2021. Con las cifras de cierre de año, se reajustará el perfil por agencia y se generarán los indicadores clave que se están relacionando con los comportamientos de venta reconocidos en los equipos de trabajo de cada oficina. Se busca entender el perfil de mercado actual.

Definir el escenario financiero futuro con base en las proyecciones financieras de la cooperativa, el cual debe ser adaptado a los indicadores por agencia. Establecer el perfil de mercado futuro y determinar el perfil de asociado a atender desde sus variables cualitativas y cuantitativas, evaluar el portafolio de servicios y productos más rentable para la agencia. Por último definir las estrategias para el perfilamiento del mercado de cada agencia.

El presente Informe de Gestión fue aprobado por unanimidad en reunión ordinaria del Consejo de Administración del 04 de febrero de 2022, acta No.1092.



**MARCO ANTONIO PÉREZ BALLESTEROS**  
Presidente Consejo de Administración



**PABLO ALBERTO FIGUEROA LOPEZ**  
Gerente



# INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA A LA LX ASAMBLEA GENERAL DEL 05 DE MARZO

Señores Delegados:

La Junta de Vigilancia fue elegida en la Asamblea General Ordinaria de Delegados del 30 de marzo de 2019 y las actividades que se informan en este documento, fueron realizadas por:

## En calidad de Principales:

Juan Carlos Espinosa González  
Omar Leónidas Cadena Álvarez  
Ofelia Afanador Ortiz

## En calidad de Suplentes:

Luis Alberto Gómez Gualdrón  
Francisca Monsalve de Ayala  
Robert Julián Murillo Bautista

La Junta de Vigilancia el 12 de abril de 2019 hizo nombramiento del Presidente al señor Juan Carlos Espinosa González y como Vicepresidente al señor Omar Leónidas Cadena Álvarez.

Como órgano de Control Social rendimos el siguiente informe:

La Junta de Vigilancia informa que las actividades de éste órgano estuvieron enmarcadas en las directrices de la Ley 79 de 1988, de la Ley 454 de 1998, de los Estatutos y de la normatividad interna de la Cooperativa, referente al control social que se concretan en atender que los actos de la administración no se desvíen del objeto social de la cooperativa y que los fondos sociales se hayan ejecutado en favor de los asociados y la comunidad.

En la sesión del 18 de abril de 2021 se procedió a verificar la documentación para la posesión de los miembros que fueron nombrados en la Asamblea para el Consejo de Administración y la Revisoría Fiscal Principal y Suplente.

En cuanto al funcionamiento de la Junta, se realizaron 12 reuniones ordinarias y 10 extraordinarias, las cuales se contó con la

**asistencia de los integrantes principales. Se dio revisión a 38 Actas del Consejo de Administración, lo que nos permitió hacer algunas recomendaciones al consejo y de las cuales mencionamos las siguientes:**

- Se realizaron algunas recomendaciones al Consejo de Administración con respecto a los informes de los abogados, el cual les deben exigir la presentación de los mismos para así llevar una trazabilidad de cada proceso.
- Se recomendó al Consejo de Administración junto con Gerencia acatar las directrices realizadas por las diferentes áreas presentadas en los informes mensuales o trimestrales.
- Se resaltó el trabajo realizado por el área de cobranza junto con Gerencia con respecto a la cartera, la cual se evidencio una disminución de la misma.
- Se evidencio una afluencia de retiros de asociados razón por la cual se recomendó al Consejo de Administración y la Gerencia plantear estrategias para incentivar al asociado y mejorar los procesos en los diferentes productos para así evitar su retiro.
- Teniendo en cuenta la revisión de las actas del Consejo de Administración se evidencio un nivel alto de estrés en el resultado de la batería psicosocial de los empleados y se recomendó tener en cuenta las indicaciones dadas por el profesional.
- Se recomendó revisar el tema de la atención en el área de caja, el cual ha sido reiterativo en las quejas presentadas por los asociados.

En nuestra gestión de control social, realizamos las siguientes actividades:

- Se revisaron las actas del Consejo de Administración y del Comité de Educación; verificamos que sus decisiones cumplieran la Ley, los Estatutos y los Reglamentos internos.
- Se realizó la revisión del listado de Asociados hábiles e inhábiles para la LIX Asamblea General de Delegados no presencial 2021.
- Se efectuó la revisión en dos ocasiones de las solicitudes de ingresos y retiro de asociados en atención al volumen de los retiros.

- Se hizo la apertura al buzón de sugerencias mes a mes de la oficina Principal, de igual manera se llevó un control con los buzones de cada agencia y en la página web, en la mayoría de revisiones se encontró el buzón vacío, fueron trasladadas a la Gerencia por tratarse de temas administrativos diecinueve (19) comunicaciones entre quejas, sugerencias, reclamos y peticiones, quien dio respuesta oportuna a los Asociados, así mismo se recibió: una (1) felicitación en la agencia de San Gil.
- Se dio revisión a una (01) queja trasladada por la Supersolidaria, la cual se hizo el respectivo trámite.
- Se dio revisión a un derecho de petición de un asociado, al que se dio la respectiva respuesta.
- Se dio respuesta al FOGACOOOP al seguimiento de la información financiera junto con el Consejo de Administración y la Gerencia.
- Se contó con la participación del Revisor Fiscal y asesor jurídico con quienes debatimos temas relacionados con la entidad como la evolución de cartera, resalto que se realizó un estudio preliminar a COMULSEB y basado en ese estudio se hizo una planeación para ejecutar en el año a la cooperativa, otro tema tratado fue el indicador de la cartera dejando las observaciones pertinentes al tema.
- Se participó en una reunión del Consejo de Administración, en la cual se trató la posesión de un consejero.

- Igualmente contamos con la presencia del Gerente en diversas ocasiones, así como con algunos coordinadores de área y la Jefe de Control Interno, para conocer y ampliar temas relacionados con las políticas de la administración y las nuevas estrategias institucionales.

## Recomendaciones:

La Junta de Vigilancia hace la recomendación a los Delegados que desean hacer parte de los diferentes organismos internos, a que asuman el compromiso de cumplir las obligaciones que implica la aceptación de un cargo, o que de manera consciente prevean las dificultades que puedan ocasionar entorpecimientos y no se postulen.

-Reitera la Junta de Vigilancia la recomendación de cumplir con los requisitos legales y estatutarios cuando se tenga la aspiración de hacer parte de los órganos internos de la institución y más aún cuando se pertenece a ellos.

- A los Asociados se les insiste en expresar sus quejas, opiniones, sugerencias e inconformidades a través del buzón, con la identificación correspondiente, toda vez que las quejas verbales o que no estén suscritas con los datos personales, no cumplen con los procedimientos establecidos en los reglamentos para darles trámite.

-La Junta de Vigilancia hace un llamado a los Asociados a que se esfuercen por cumplir con los compromisos adquiridos con la entidad: Aporte anual estatutario, pago oportuno de las obligaciones y de acuerdo a los requerimientos del SARLAFT la actualización permanente de la información personal y a su vez se hace la invitación a todos los delegados para que difundamos estas buenas costumbres a la familia COMULSEB. Las buenas prácticas contribuyen al crecimiento y fortalecimiento de la entidad.

Cordialmente.

## JUNTA DE VIGILANCIA

JUAN CARLOS ESPINOSA GONZÁLEZ

OMAR LEÓNIDAS CADENA ÁLVAREZ

OFELIA AFANADOR ORTIZ

LUIS ALBERTO GÓMEZ GUALDRÓN

FRANCISCA MONSALVE DE AYALA

ROBERT JULIAN MURILLO BAUTISTA

El presente Informe fue aprobado por unanimidad en reunión extraordinaria de la Junta de Vigilancia del 07 de febrero de 2022, acta No. 253.

*Juan Carlos Espinosa G.*

**JUAN CARLOS ESPINOSA GONZALEZ**

Presidente Junta de Vigilancia

*Omar L. Cadena A.*

**OMAR LEONIDAS CADENA ALVAREZ**

Vicepresidente Junta de Vigilancia

