

Informe de Gestión 2020

JFK 
Cooperativa Financiera



Informe de Gestión 2020

Asamblea LX General Ordinaria

Marzo 13 de 2021



Nuestra Cooperativa

Misión

Somos una organización especializada en la calidad, la eficiencia, la eficacia y la prestación adaptable de todos sus servicios y en la construcción permanente de las mejores experiencias. Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y clientes, de manera solidaria, en continuo crecimiento sostenible, confiable, sólida y competitiva; con alta vocación y énfasis en la responsabilidad y la rentabilidad social y económica.

Visión

Gracias a nuestro capital humano, desarrollaremos procesos a la medida y, apoyados en el avance tecnológico, entenderemos las necesidades de nuestros usuarios para la construcción de experiencias más positivas y nos afianzaremos como la cooperativa más comprometida con la transformación social y económica con el propósito de garantizar crecimiento, participación y posicionamiento de forma articulada, rentable y sostenible.

Valores cooperativos

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

Principios cooperativos

- Asociación voluntaria y abierta
- Control democrático de los miembros
- Participación económica
- Autonomía e independencia
- Cooperación entre cooperativas
- Educación, entrenamiento e información
- Compromiso con la comunidad

Presencia en el país

40 agencias

164.208

Asociados y Terceros

18 en Medellín

83.639 + 40.342

7 en Oriente

16.175 + 3.510

15 en Bogotá

18.107 + 2.435



Contenido

	Pág
Órganos administrativos	6
Gobierno Corporativo	7
Introducción	8
Agradecimiento	9
Entorno económico	10

INFORME DE GERENCIA

Gestión Financiera	11
Gestión comercial y de mercadeo	31
Gestión del riesgo	45
Gestión humana	52
Gestión por procesos	56
Gestión de tecnología	60
Gestión social	62
Gestión legal	64
Auditoría interna	67

INFORMES ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Informe del Consejo de Administración	70
Informe del Comité de Auditoría	72
Informe del Comité de Gobierno Corporativo	73
Informe de la Junta de Vigilancia	82
Dictamen del Revisor Fiscal	83

Índice de gráficas y tablas	88
------------------------------------	-----------

Órganos administrativos

Consejo de Administración

Principales

Adriana Cuervo Maya - Presidenta
Humberto Machado Andrade - Vicepresidente
Wilson Gaviria Gallego - Secretario
Aicardo Quintero Castaño
Joaquín Elceario Rojas Castaño
Israel Martínez Aldana
Gloria Amparo Hoyos Gómez
Dora Cecilia Peña Zapata

Suplentes

Gabriel Alonso Colorado Cano
María Victoria Ruiz López
Rafael González Echeverri
Hernando Lopera Moreno
Ángela Patricia Herrera Pineda
Luz Esneda Marín Calderón
Hamed de Jesús Muñoz Álvarez

Junta de Vigilancia

Principales

Diana Selene Blandón Martínez - Presidenta
John Gabriel Sánchez Martínez - Vicepresidenta
María Eugenia Gómez Morales - Secretaria

Suplentes

José Joaquín Zuluaga Naranjo
Mariela Hincapié Muñoz
Myriam Rocío Correa Arroyave

Administración

Gerente General

Víctor Hugo Romero Correa

Subgerente Administrativa

Diana Carolina Burgos Hoyos

Subgerente de Crédito y Cartera

Jazmín Elena Gómez Salazar

Subgerente de Riesgos

Lizeth Cardona Zapata

Subgerente Financiera

Luisa Fernanda Cardona Ochoa

Subgerente Comercial

Luz Elena Sierra Monsalve

Subgerente Jurídica

Mariana Penagos Herrera

Subgerente de TI

Javier Andrés Loaiza Mira

Subgerente de Operaciones y Procesos

Juan Carlos Jaramillo Ospina

Jefe Zona Bogotá

Eliana Virgelma Salcedo Barrera

Jefe Zona Oriente

Carolina Bedoya Tobón



El Consejo de Administración de JFK Cooperativa Financiera, consciente del valor que agrega el buen gobierno al desarrollo ordenado y exitoso de la Entidad, a la adecuada gestión en los niveles de riesgo a los que está expuesta y a la necesidad de regular las relaciones con las partes interesadas, mediante su Código de Buen Gobierno, establece las pautas, normas de comportamiento y los principios éticos y de gestión que deben observar los directivos, administradores y empleados de JFK. En tal sentido, la Cooperativa ha desarrollado y mantiene vigente un Sistema de Gobierno Corporativo, orientado a garantizar una adecuada administración y servir de soporte a los lineamientos estatutarios.

JFK, en su estructura, está conformada por la Asamblea con 100 delegados principales y 30 suplentes, quienes eligen el Consejo de Administración, compuesto por 8 principales y 7 suplentes, estos a su vez eligen al Gerente General, que conforma su equipo con 8 Subgerencias, 14 direcciones y demás personal operativo que hace parte de la gestión administrativa de la Cooperativa.



Introducción

"El punto de inflexión en el proceso de crecimiento, es cuando se descubre el núcleo de la fuerza en el interior, que sobrevive a todas las heridas".

Max Lerner

Señores delegados y asociados:

Para nuestra Cooperativa es un placer poder contar con ustedes como integrantes de esta familia. El 2020 ha sido un año de grandes retos, no solo en la esfera financiera sino en todo lo relacionado con la situación social y económica del país, no obstante, creemos que como entidad social hemos afrontado el entorno con la mayor responsabilidad que nos caracteriza. Hemos podido revertir escenarios adversos que en un comienzo parecían imposibles, pero que con pasión y compromiso de todos y cada uno de los empleados, sumado al gran apoyo recibido de nuestros asociados y clientes, hoy nos posicionan como la Cooperativa Financiera más sólida y con mejor proyección social del país.

Lo anterior, no es fruto solo de nuestra trayectoria, también se debe a los cambios incorporados al interior de nuestra operación, en un año en el que la constante fue el cambio para todas las organizaciones, sin distinción del sector económico al que pertenezcan. Los retos no fueron pequeños ni sencillos; sin embargo, tener clara la meta y llenarnos de ideas frescas y oportunas, permitieron que los resultados nos respaldaran en esas difíciles decisiones.

Somos conscientes de los compromisos misionales que desarrollamos y atendiendo las condiciones de mercado, normas y competencia, afianzamos nuestras estrategias de servicio, uso eficiente de los recursos y protección de los mismos, para lo cual, diseñamos planes y medidas que fomentan una cultura del servicio valorada por nuestros asociados y clientes. Los objetivos y acciones que componen nuestra visión estratégica y prospectiva fueron definidos teniendo en cuenta la necesidad de consolidar nuestro modelo de cultura como eje fundamental; sumado a las acciones a emprender en temas de nuevas tecnologías, productos y procesos, alineados a la obsesión de lograr eficiencia, eficacia, adaptabilidad y confianza, con un foco claro en la generación de experiencias positivas para nuestro talento humano, asociados y clientes.



Agradecimiento

Nada de lo alcanzado en este 2020 habría sido posible sin el compromiso de todo nuestro equipo de trabajo, su participación fue fundamental para alcanzar los objetivos trazados. Muchas gracias a los proveedores por considerarnos sus aliados, a los asociados y clientes por honrarnos con su confianza y por la oportunidad de servirles día a día.

Nos complace presentarles a continuación el informe de la gestión realizada durante el ejercicio 2020, en este podrán evidenciar los resultados y esfuerzos ejecutados durante el año. Además, ratificamos nuestro compromiso en dar continuidad a los logros obtenidos y, de igual manera, poner nuestros mayores esfuerzos en alcanzar el mejoramiento y la sostenibilidad de nuestra JFK.

Víctor Hugo Romero Correa
Gerente General



Entorno económico

En el año 2020 la economía global tuvo varios eventos, como la guerra comercial entre China y Estados Unidos, las consecuencias del Brexit en la Unión Europea, pero sin lugar a dudas el gran impacto se produjo por la aparición del virus SARS-Cov-2019 y la pandemia generada con sus consecuencias en los mercados financieros internacionales, caídas en las bolsas de valores, declaración de quiebra de muchas compañías, cifras de desempleo y efectos en las economías, nunca antes visto desde la segunda guerra mundial, ampliaron la brecha de desigualdad que puede tardar años para su recuperación.

Las economías desarrolladas han tenido un impacto negativo al presentar una contracción aproximada en el PIB del 5%, factores externos como la disminución en el precio del petróleo hasta mitad de año y la estabilización del mismo en el segundo semestre, trajo como consecuencia la caída en la tasa de cambio, secuelas que, sumadas a la crisis sanitaria, generaron un impacto negativo en la economía colombiana.

Los efectos negativos se vieron reflejados en variables como: la contracción del PIB aproximada del 7,6%, la DTF históricamente baja al 1,89%, una tasa de desempleo del 15.4%, 5,9 puntos porcentuales superiores a los registrados a noviembre de 2019; además, un incremento en la informalidad y todo un escenario propicio para pensar que es la peor crisis que se ha vivido en la historia reciente del país.

El sistema financiero no es ajeno a tales efectos negativos en la economía; la afectación de los ingresos de las familias por las causas antes descritas ha tenido consecuencias como la disminución en la colocación de créditos y el aumento de la cartera morosa, causando así un incremento sin precedentes en las provisiones de esta, conllevando un efecto negativo para la generación de excedentes en entidades del sector financiero.

Ahora bien, pese a todo lo anterior, el sistema financiero a través de los años ha tenido un buen manejo, especialmente después de la crisis hipotecaria de 1998, lo que ha hecho que, si bien hubo deterioro de sus indicadores, la solvencia del sector esté por encima del umbral impuesto por el ente regulador. No obstante, las grandes consecuencias de la cartera morosa están por venir en 2021, razón por la cual, todos debemos trabajar muy fuerte y acomodarnos a las nuevas realidades y oportunidades que se generan.

JFK Cooperativa Financiera al inicio del año tuvo efectos negativos, originados por la situación ampliamente descrita. Los resultados financieros del primer semestre sufrieron un deterioro significativo, lo que obligó a recomponer la estrategia que históricamente se venía implementando. Esto generó una recuperación notoria en los resultados a partir del segundo semestre y permitió tener un ejercicio de 2020 satisfactorio, comparado con lo acontecido en otras entidades del sector. Es así como se pudo tener un incremento del capital institucional que, a corte de diciembre 31 de 2020, fue superior al del año inmediatamente anterior, en el cual, la economía marchaba sin problemas.

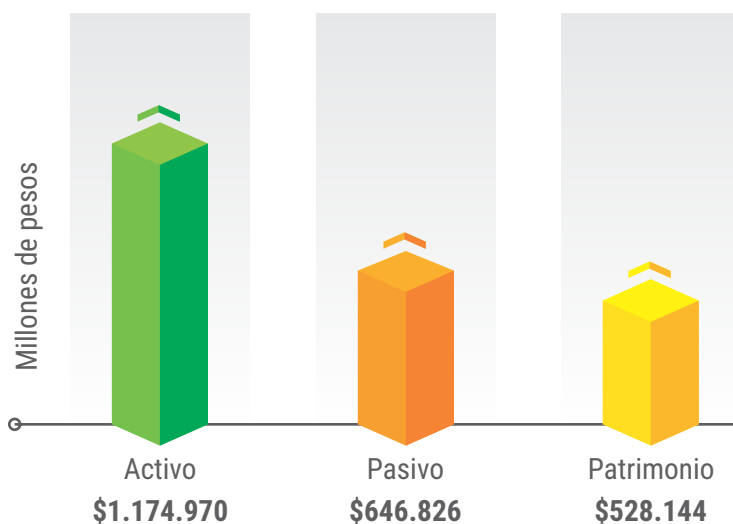
Resultados que permiten tener una entidad sólida, solvente y segura, en donde la confianza de nuestros asociados y clientes se fortalece cada vez más.

Gestión Financiera

1. Estructura Estado de Situación Financiera

La estructura de balance es un reflejo de la visión y el modelo de negocio que orientan a la cooperativa. Su estrategia principal de protección financiera se constituye en el fortalecimiento patrimonial permanente, logrado a través de la movilización del ahorro y la aplicación de los recursos en activos de calidad, que aseguran la capacidad de generación de excedentes. El patrimonio representa el 44,95% del Activo Total, dando lugar a fuentes de financiamiento propias que permiten la no dependencia de acreedores externos, cimentando la solidez financiera de la Cooperativa y su viabilidad en el largo plazo.

Gráfica 1 – Estado de la situación financiera 2020

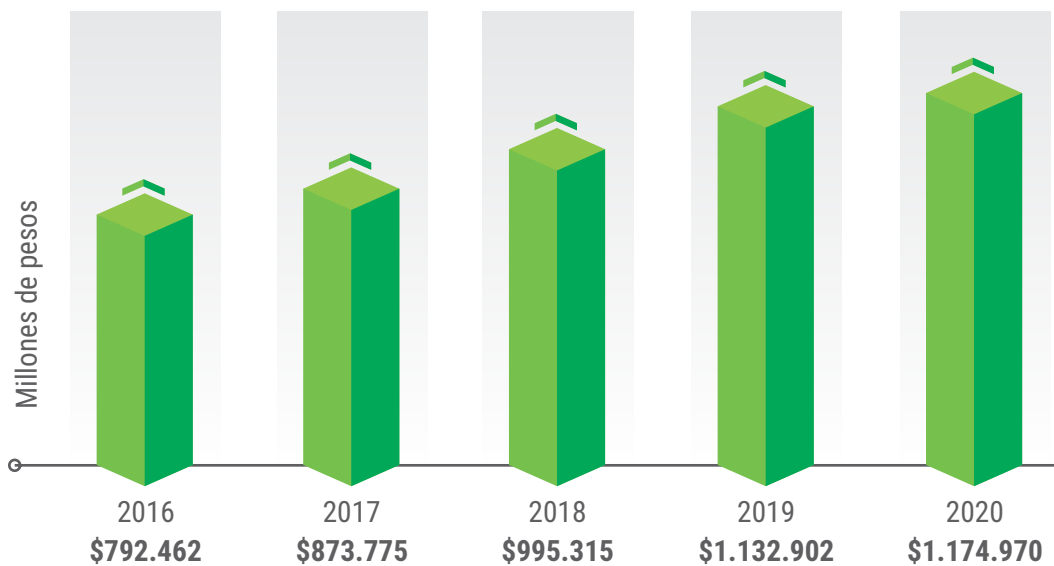


1.1. Activos

El menor crecimiento del activo en 2020 (3,71%) respecto al comportamiento registrado en periodos anteriores, estuvo determinado no sólo por la situación de la emergencia sanitaria que afectó los niveles de colocación promedio debido a las medidas de cierre, de pico y cédula y a la necesidad interna de tener un mayor cuidado en el otorgamiento de créditos; sino también por la decisión tomada durante la administración anterior, de cerrar la colocación desde finales de marzo hasta mayo de 2020, así como de cerrar 6 agencias y de suspender el

contrato laboral a varios colaboradores que estaban aplicados a la gestión comercial. Esto generó un decrecimiento importante en la cartera bruta por valor de \$44.215 millones y en el Activo Total por \$28.518 millones durante los meses mencionados. No obstante, a partir del mes de julio, la Entidad logró retornar a sus niveles de crecimiento del Activo a partir de la implementación de nuevas estrategias orientadas por la Administración actual, registrando un crecimiento de \$25.116 millones en cartera bruta y de \$44.352 millones en el activo en tan sólo seis meses.

Gráfica 2 – Evolución del activo 2016 - 2020



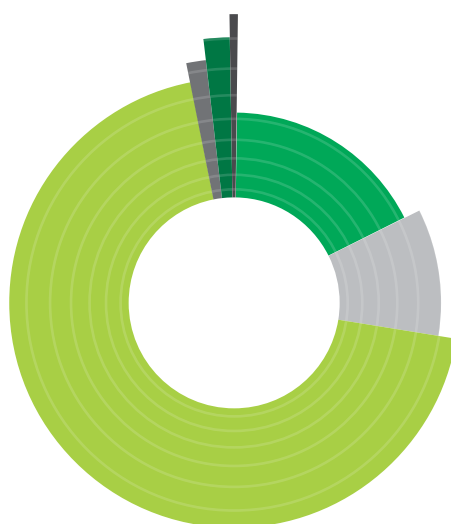
1.1.1. Composición del activo

Aún en medio de la crisis sanitaria, la Cooperativa logró un incremento en el Disponible por valor de \$15.293 millones cerrando con una participación del 17,62% sobre el total de activos. Con el propósito de lograr mayor eficiencia en los recursos líquidos debido a las bajas tasas de interés de remuneración ofrecidas por los Bancos en cuentas de ahorro por efecto de las decisiones tomadas por el Banco de la República en materia de política monetaria, la Cooperativa realizó inversiones voluntarias en renta fija y a corto plazo hasta el límite permitido en sus políticas y en la normatividad vigente de riesgo de liquidez, razón por la

cual, al cierre del año 2020, las inversiones alcanzaron una participación del 9,86% sobre el total de los activos.

En relación con la cartera neta, rubro más representativo del Activo, aunque su comportamiento estuvo afectado por la pandemia, las restricciones y decisiones internas mencionadas en el numeral anterior, la Cooperativa logró una recuperación importante durante el último semestre del año, terminando con una participación del 69,49% sobre el total de activos.

Gráfica 3 – Composición del activo 2020



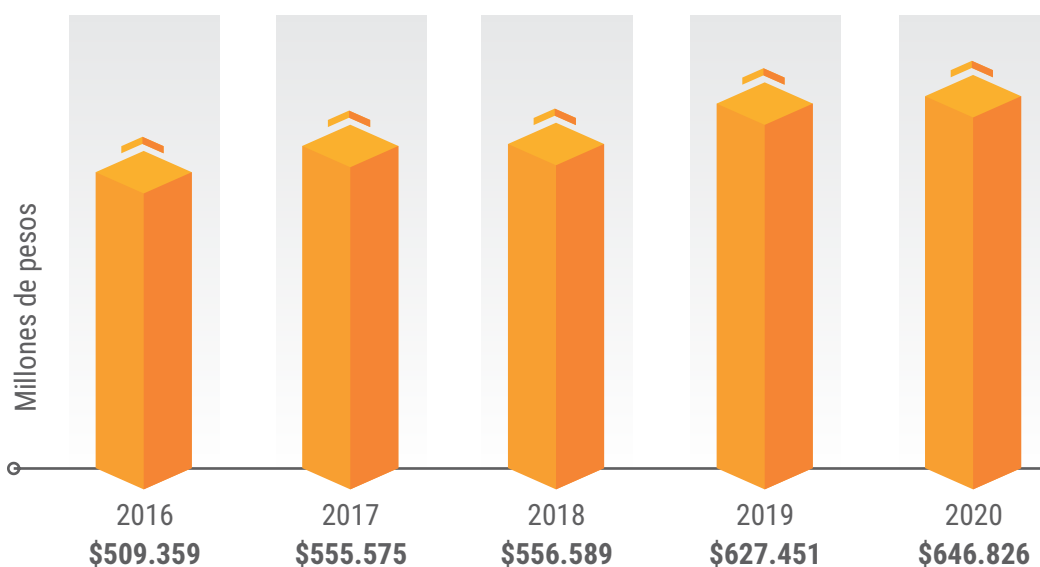
17,62%	Disponible:	\$207.043
9,86%	Inversiones:	\$115.873
69,49%	Cartera:	\$816.534
1,14%	Cuentas por cobrar:	\$13.337
1,89%	Activos materiales:	\$22.182
0,00%	Otros activos:	\$1

1.2. Pasivo

Los pasivos registraron un incremento de \$19.375 millones (un 3,09%) respecto al año 2019, levemente superior al más bajo presentado en los últimos cinco años, como lo fue en 2018 con un 0,18%, lo que representa un comportamiento conservador y prudente dada la coyuntura actual. Este crecimiento estuvo representado

principalmente por el incremento en los depósitos por valor de \$38.148 millones, resultado que refleja la gran confianza por parte de los ahorradores en la fortaleza financiera de la Cooperativa, si se consideran las disminuciones reiterativas en las tasas de interés de captación realizadas durante el año 2020, como respuesta a las decisiones del Banco de la República en materia de política monetaria.

Gráfica 4 – Evolución del pasivo 2016 – 2020



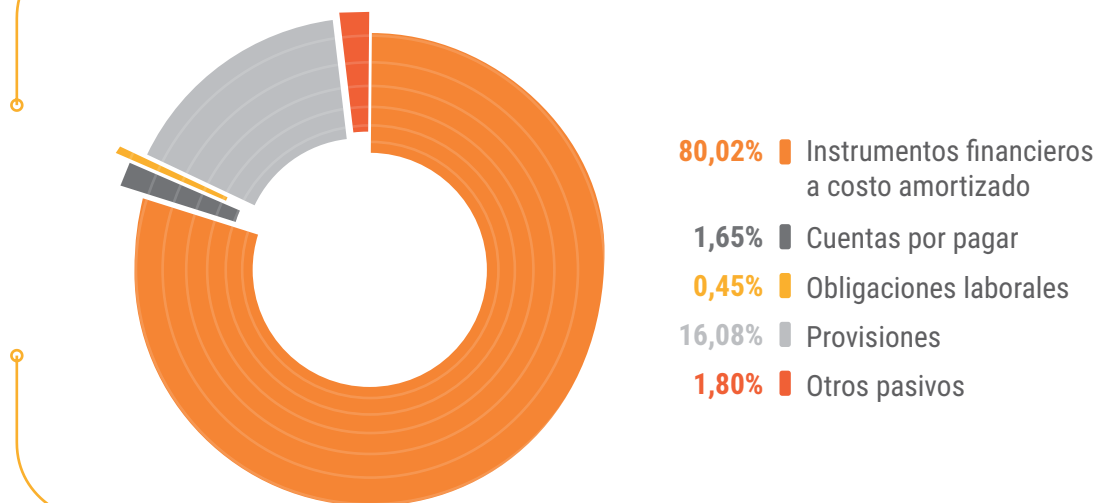
1.2.1. Composición del pasivo

El rubro más representativo del Pasivo corresponde a los Instrumentos Financieros a Costo Amortizado con una participación del 80,02%, dentro de los cuales se encuentran los depósitos con una participación del 77,74% del total del pasivo. Este resultado ratifica la política de mantener como principal

fuerza de fondeo la captación de depósitos y nuevamente refleja la confianza de los ahorradores en la Cooperativa como una Entidad que cuida y protege sus ahorros.

Las provisiones representan el 16,08% del pasivo y permiten fortalecer aún más el capital institucional y el músculo financiero de la Cooperativa, acorde con su modelo de negocio.

Gráfica 5 – Composición del pasivo 2020

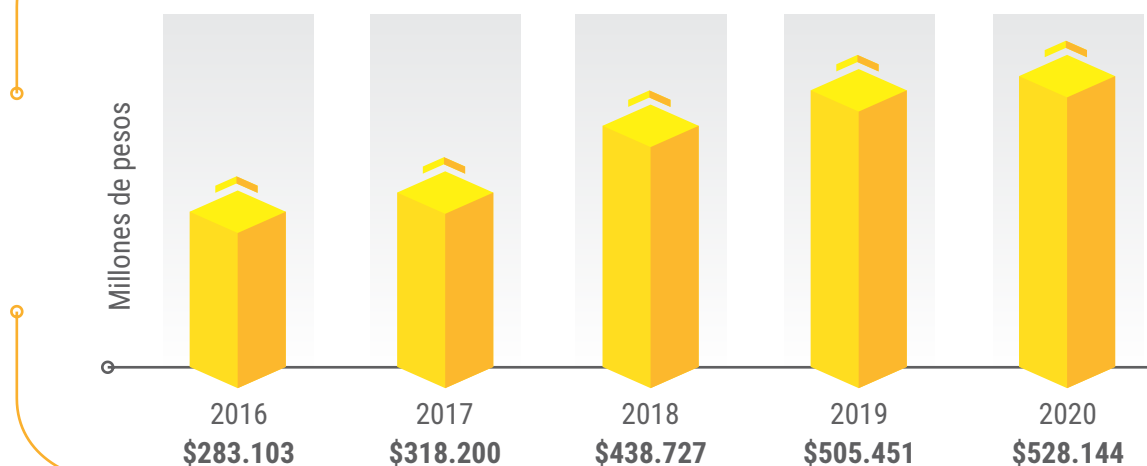


1.3. Patrimonio

Durante el 2020 se logró un patrimonio de \$528.144 millones de pesos, lo que representa un incremento del 4,49% respecto al año 2019. Si bien el porcentaje de crecimiento no se encuentra dentro de los dos dígitos observados en años anteriores, las cifras siguen mostrando la fortaleza patrimonial de la Cooperativa, tanto por su capital social como por los importantes

excedentes obtenidos a pesar de las afectaciones económicas presentadas en el periodo del 2020 por motivo de la crisis sanitaria. Puede observarse cómo, durante los últimos cinco años, la Cooperativa ha logrado un incremento del 86,55% en su Patrimonio, lo cual demuestra su gran capacidad de generación de excedentes en concordancia con el cumplimiento de su objetivo estratégico de Autosostenibilidad Financiera.

Gráfica 6 – Evolución del patrimonio 2016 - 2020



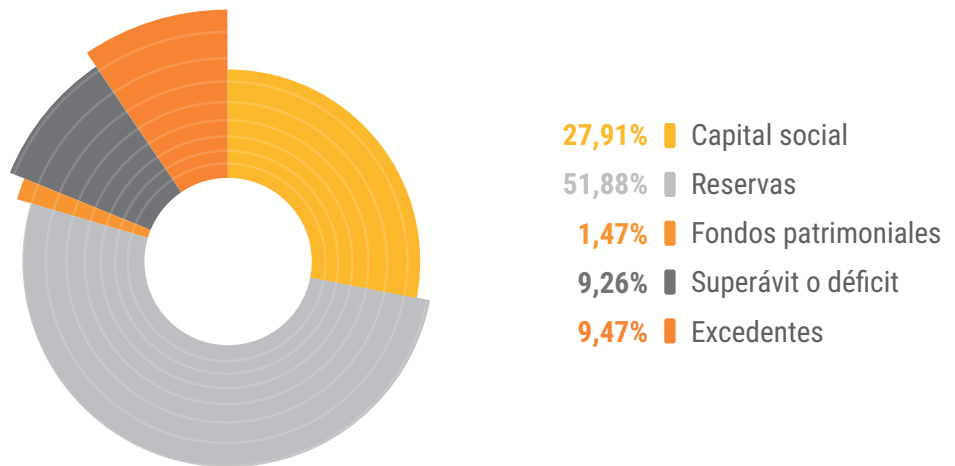
1.3.1. Composición del patrimonio

Dentro de las principales cuentas del patrimonio, se encuentran las Reservas con una participación del 51,88%, resultado derivado de la estrategia de acumulación de excedentes de ejercicios anteriores y su respectiva distribución, en el porcentaje definido por Estatuto, hacia la Reserva Patrimonial, porcentaje que se caracteriza por ser siempre superior al mínimo requerido por Ley.

El Capital Social tiene un peso del 27,91% y, para el año 2020, registró un incremento de \$13.704 millones respecto a 2019, así mismo, se lograron unos excedentes por valor

de \$50.024 millones con una participación del 9,47% sobre el Patrimonio, cifras que resultan bastante aceptables si se consideran los efectos generados por la pandemia y su consecuente afectación en la capacidad económica de los asociados, de los deudores y en la cartera morosa, lo cual llevó a incrementar de manera significativa los niveles de provisión de cartera y a realizar provisiones adicionales, con su respectivo impacto en términos de excedentes, de tal manera que la Cooperativa pudiera retornar el indicador de cubrimiento de cartera vencida a los niveles que normalmente registra, los cuales superan de manera ostensible el 100% del total de la cartera vencida.

Gráfica 7 – Composición del patrimonio 2020

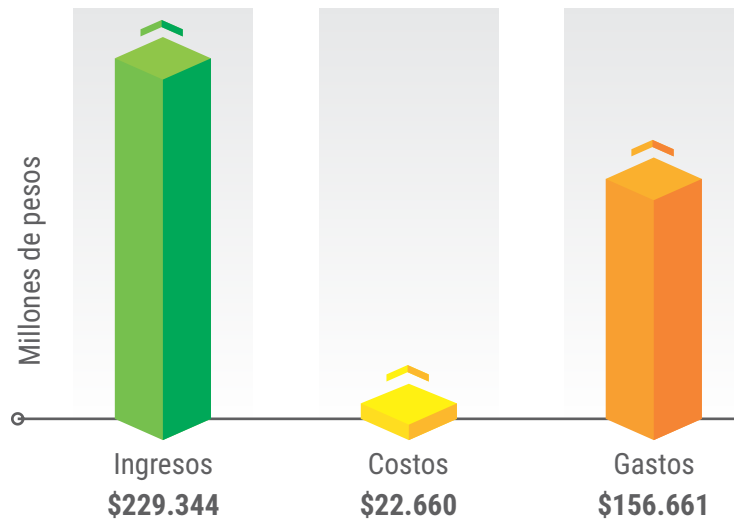


2. Estructura Estado de Resultados Integral

Para identificar las erogaciones relacionadas directamente con el producto de ahorros, se separó del concepto general de gastos los que corresponden a los

intereses por depósitos y exigibilidades, los cuales se denominan Costos.

Gráfica 8 – Estructura estado de resultados integral 2020

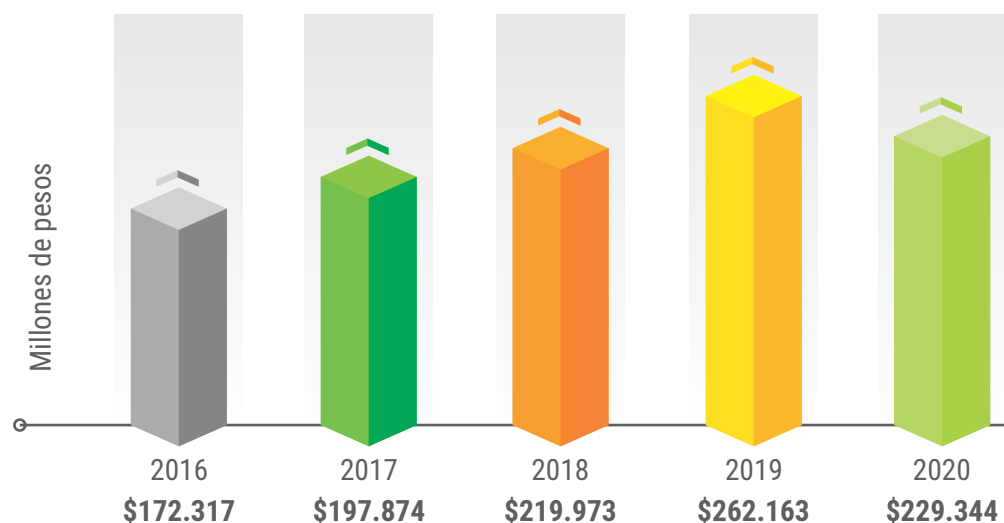


2.1. Ingresos

A diciembre de 2020, la Cooperativa alcanzó un nivel de ingresos por valor \$229.344 millones; si bien se observa una disminución importante de \$32.819 millones en relación con el año 2019, es de anotar que este comportamiento estuvo determinado principalmente porque en 2019 la Cooperativa realizó un reintegro al

ingreso por valor de \$20.043 millones, operación originada por una orden administrativa recibida por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no haber sido por el reintegro mencionado, la disminución real en los ingresos, derivada de la situación de pandemia, de un menor reintegro de provisiones, de la disminución en la cartera y en las tasas de interés de colocación, hubiese sido por valor de \$12.776 millones.

Gráfica 9 – Evolución de los ingresos 2016 - 2020



2.1.1. Composición de los ingresos

Los ingresos están determinados por los Ingresos Financieros de Cartera, los cuales presentaron una disminución de \$6.223 millones, un 3,53% respecto al año 2019, resultado determinado, como se ha mencionado con anterioridad, por los efectos de la crisis sanitaria, la fluctuación de la tasa ponderada de la cartera y, por la decisión tomada durante la administración anterior, de cerrar la colocación de crédito durante los meses de abril y mayo de 2020, perdiendo así la oportunidad de percibir ingresos sobre la cartera que se dejó de colocar.

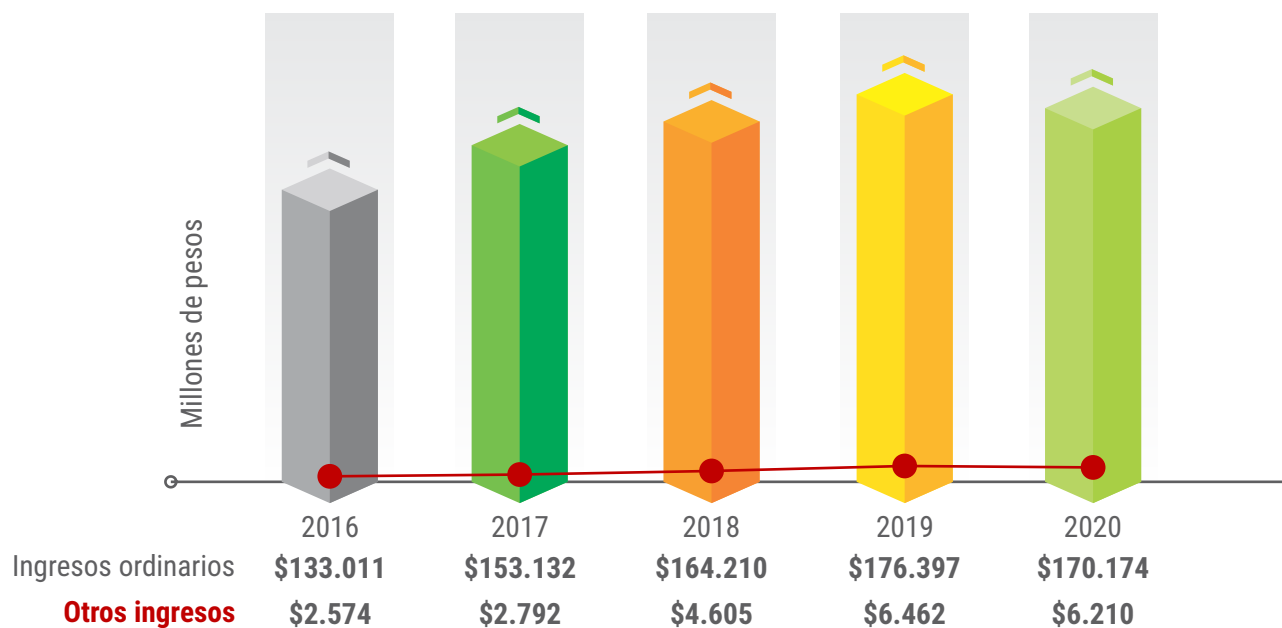
Los ingresos por Inversiones registraron un mayor valor por \$925 millones respecto a 2019, los cuales compensaron la reducción observada en los ingresos por intereses en las

cuentas bancarias debido a la disminución en las tasas de interés de remuneración por efecto de las decisiones tomadas por el Banco de la República en materia de política monetaria.

Por otra parte, el menor ingreso en el reintegro de provisiones por valor de \$6.250 millones, está dado por la disminución en la capacidad de pago de los deudores debido a la pandemia con su respectiva repercusión en el incremento de la cartera morosa.

No obstante, los niveles de ingreso de la Cooperativa son bastante positivos, logrando una recuperación importante durante el último semestre del año 2020, como respuesta a la disminución en las restricciones, a la implementación de nuevas estrategias y a la reapertura gradual de la economía.

Gráfica 10 – Composición de los ingresos 2016 - 2020

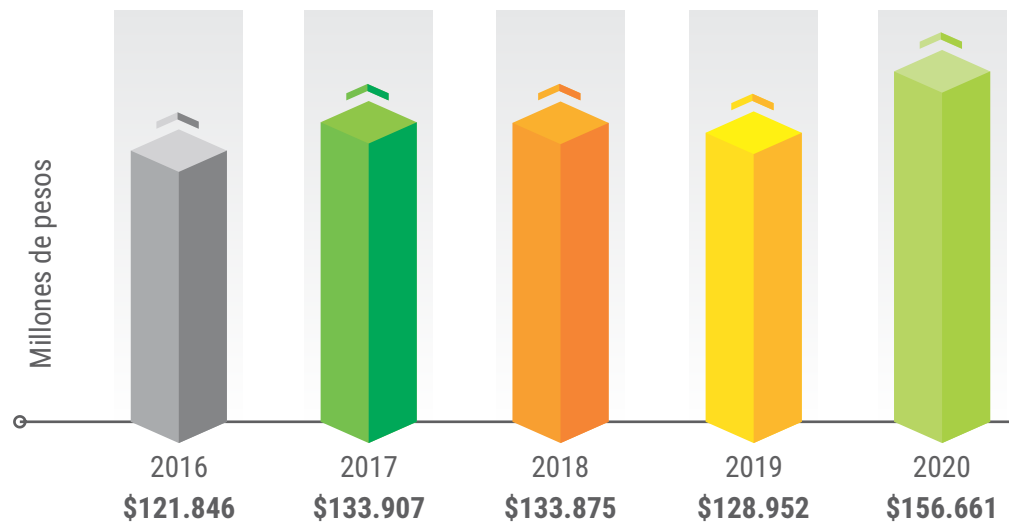


2.2. Gastos

El incremento registrado en el año 2020 (sin incluir el costo), por valor de \$27.709 millones (un 21,49%) corresponde al más alto de los últimos cinco años. Este comportamiento se presentó debido al mayor gasto en el deterioro de provisiones de cartera, ejecutado con el propósito de mejorar el índice de cubrimiento de la cartera morosa, el cual venía disminuyendo de manera

significativa debido a la incapacidad de algunos deudores para responder por sus obligaciones crediticias al verse afectados por la crisis sanitaria. De no ser por el impacto de las provisiones, el Gasto se hubiera mantenido en los mismos niveles del año 2019, lo cual denota una buena gestión y eficiencia administrativa durante el año 2020.

Gráfica 11 – Evolución de gastos 2016 - 2020



2.2.1. Composición de gastos

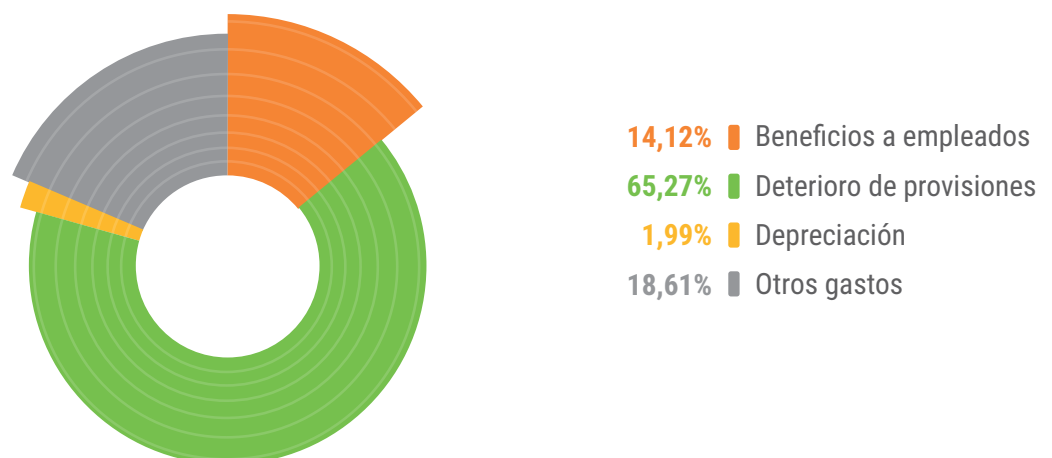
Consecuente con el modelo de negocio, la mayor participación en el gasto corresponde al Deterioro de Provisiones con un 65,27% (incluye componente contracíclico), dentro de una sana convicción de proteger la cartera ante eventuales riesgos de pérdida y de aplicar principios de autonomía y autosostenibilidad financiera.

En relación con los gastos de personal y beneficios a empleados, fueron inferiores en un 11,18% al valor registrado en 2019 y en un 2,98% al registrado en 2018. Este comportamiento estuvo determinado principalmente por la salida de algunos empleados con salarios

representativos que hacían parte de la Alta Gerencia de la Administración anterior y que cumplieron su edad de jubilación.

Los Otros Gastos, si bien representan el 14,12% del total del Gasto, fueron inferiores en \$3.807 millones al valor registrado en 2019, debido en parte a las medidas restrictivas y de distanciamiento social que ordenó el Gobierno por motivo de la pandemia, lo que imposibilitó, por ejemplo, la realización de los eventos presenciales de asistencia masiva dirigidos a asociados, deudores y ahorradores, que siempre han caracterizado a JFK.

Gráfica 12 – Composición de gastos 2020

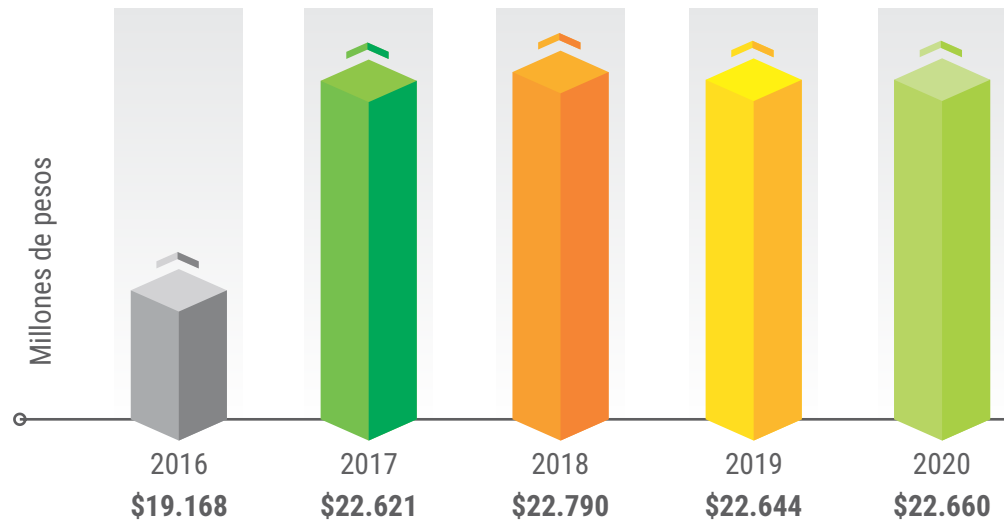


2.3. Costos

Si bien durante el año 2020 se registró un incremento significativo en los depósitos, el costo por intereses de depósitos y exigibilidades se mantuvo en los mismos niveles de los últimos tres años; el valor registrado fue

levemente superior al del año 2019 y al registrado en 2017, lo cual estuvo determinado por las bajas tasas de interés en concordancia con las decisiones del Banco de la República.

Gráfica 13 – Costos por depósitos 2016 - 2020

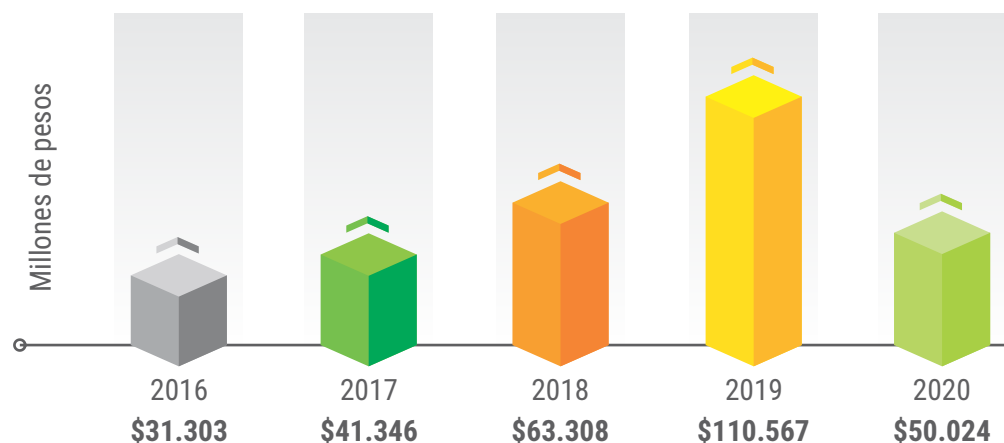


2.4. Excedentes

Los \$50.024 millones de excedentes alcanzados en el año 2020 representaron un cierre bastante positivo aún en medio de todas las situaciones descritas en los análisis anteriores que originaron disminución en los ingresos. Es importante volver a mencionar que, la fuerte disminución de excedentes registrada respecto al año 2019 se dio porque para ese periodo, la Cooperativa tuvo que realizar un reintegro al ingreso por valor de \$20.043 millones, en cumplimiento de una orden administrativa recibida por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia que permitió cerrar con unos excedentes importantes.

Los resultados obtenidos constituyen un fiel reflejo de la constancia y disciplina de todos los empleados de la Cooperativa y del gran esfuerzo comercial para retornar a las sendas de crecimiento que siempre ha caracterizado a JFK, a través de estrategias orientadas hacia una sana colocación y recuperación de la cartera, una buena gestión de cobranza, permanente control del gasto y especialmente, un fortalecimiento patrimonial permanente.

Gráfica 14 – Evolución de excedentes 2016 - 2020



3. Principales Cuentas del Estado de la Situación Financiera

3.1. Análisis y detalle de las cuentas del activo

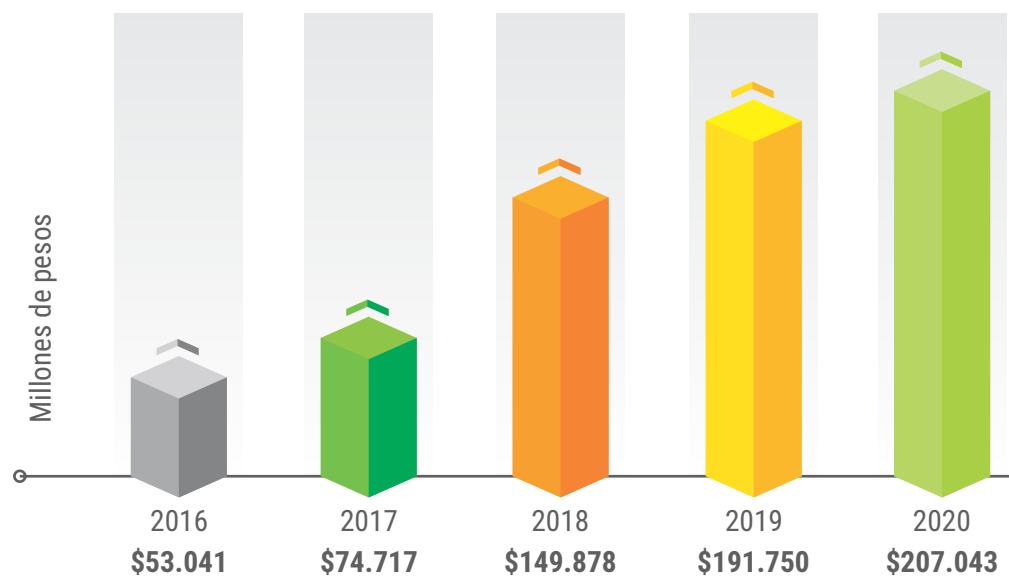
3.1.1. Disponible

El incremento en el Disponible para el año 2020 por valor de \$15.293 millones (un 7,98%), fue menor al registrado en periodos anteriores debido a las inversiones en renta fija y a corto plazo realizadas con el propósito de generar un poco más de rentabilidad y eficiencia en los recursos de liquidez, dadas las bajas tasas de remuneración de los Bancos en cuentas de ahorros. Aun así, se resalta la capacidad de la Cooperativa de mantener, en medio de una crisis sanitaria, la tendencia creciente en términos de Disponible y Liquidez durante todo el año 2020, situación

generada por el incremento en captaciones, en aportes sociales, por la disminución en colocación de crédito registrada en algunos meses del año, por la capacidad de generación interna de excedentes y un mayor control del gasto.

Si bien los excesos de liquidez son representativos, la Cooperativa ha venido aplicando diferentes estrategias comerciales orientadas a incrementar la colocación de cartera, algunas de ellas en proceso de gestión, con el propósito de lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos de liquidez.

Gráfica 15 – Evolución del disponible 2016 - 2020



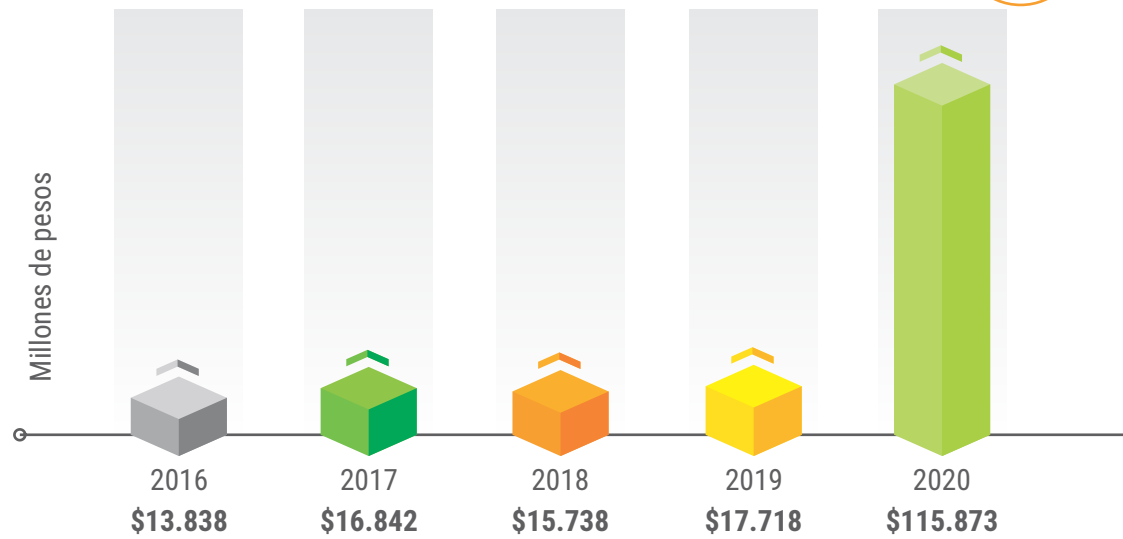
3.1.2. Inversiones

Durante el 2020 se registró un incremento considerable en inversiones por valor de \$98.155 millones; debido a los excesos de liquidez permanentes, la Cooperativa decidió realizar inversiones hasta el límite permitido por política interna y por la normatividad vigente en materia de riesgo de liquidez, lo cual le permitió obtener mayores ingresos por este concepto compensando la disminución en los

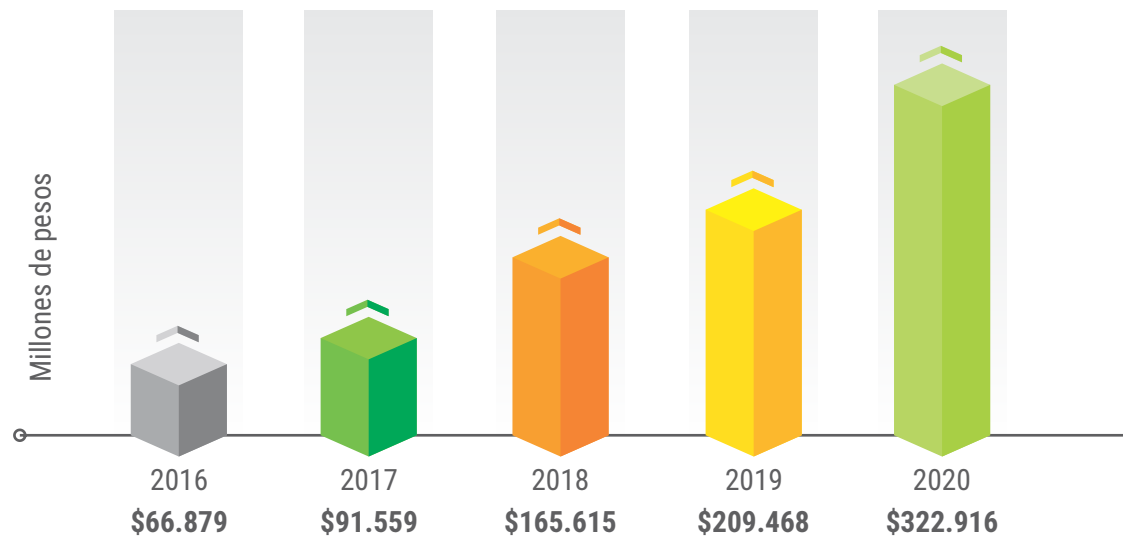
ingresos percibidos por otros rubros como los intereses en cuentas de ahorro bancarias.

En conclusión, los activos líquidos, efectivo más inversiones, se situaron en \$322.916 millones al cierre de año, \$113.448 millones más que los obtenidos con corte a diciembre de 2019.

Gráfica 16 – Evolución de inversiones 2016 – 2020



Gráfica 17 – Evolución de activos líquidos 2016 – 2020

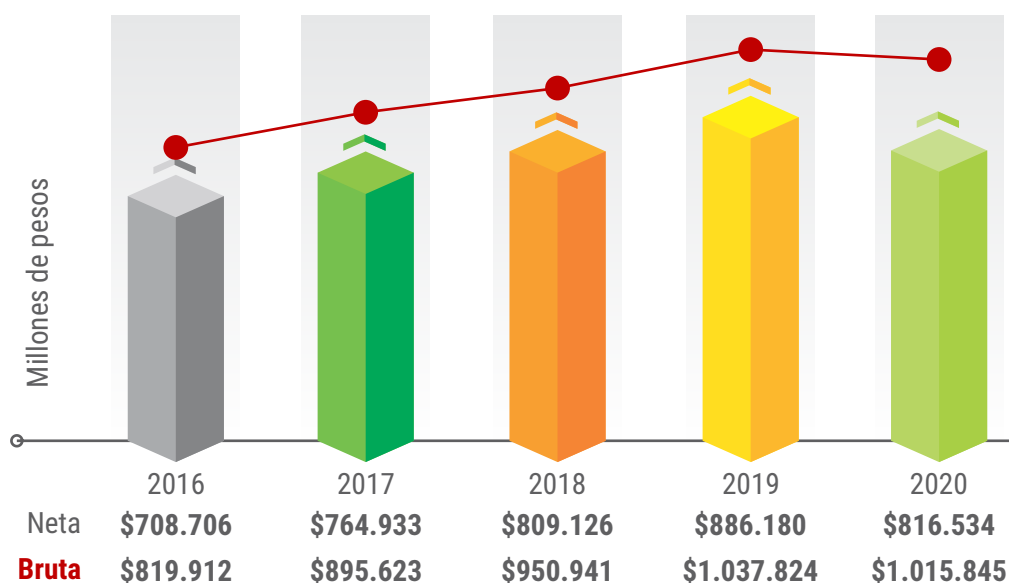


3.1.3. Cartera neta y bruta

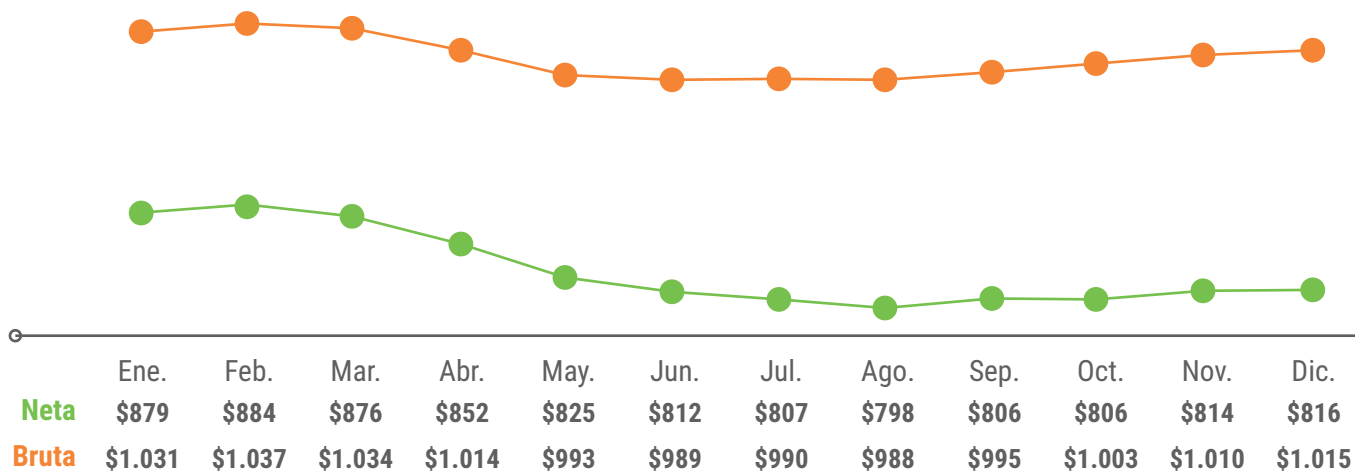
La cartera neta en 2020 presentó una disminución de \$69.646 millones en relación con 2019, ubicándose por encima de la cartera neta al cierre de 2018. Entre los meses de marzo y junio de 2020 se registró una caída representativa, determinada principalmente por la decisión de la administración anterior ya mencionada en los análisis anteriores, de cerrar y restringir la colocación

desde finales del mes de marzo hasta mayo, por motivo de la emergencia sanitaria que atravesó el país. La gráfica es una radiografía que muestra cómo, a partir del mes de agosto, el comportamiento en el crecimiento de la cartera empezó a mostrar una tendencia positiva, derivada de la decisión de reactivar la colocación a partir del mes de junio.

Gráfica 18 – Evolución de la cartera neta y bruta 2016 – 2020



Gráfica 19 – Comportamiento de la cartera neta y bruta mensual 2020



3.2. Análisis y detalle de las cuentas del pasivo

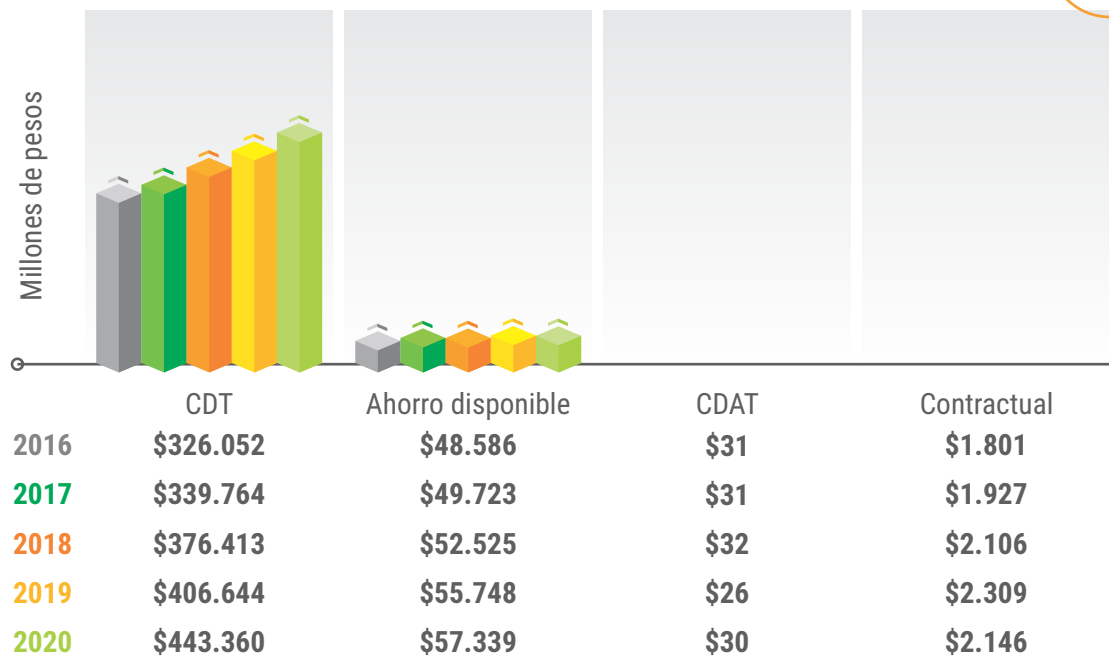
3.2.1. Evolución depósitos por producto

En 2020, los certificados de depósito a término registraron un incremento importante por valor de \$36.716 millones (9,02%) en relación con 2019, resultado positivo para la Cooperativa si se consideran las reducciones reiterativas en las tasas de interés de captación, lo cual ratifica la fidelidad y confianza de los ahorradores en la solidez financiera de la Cooperativa aun en medio de periodos coyunturales y de crisis. Este comportamiento también lo

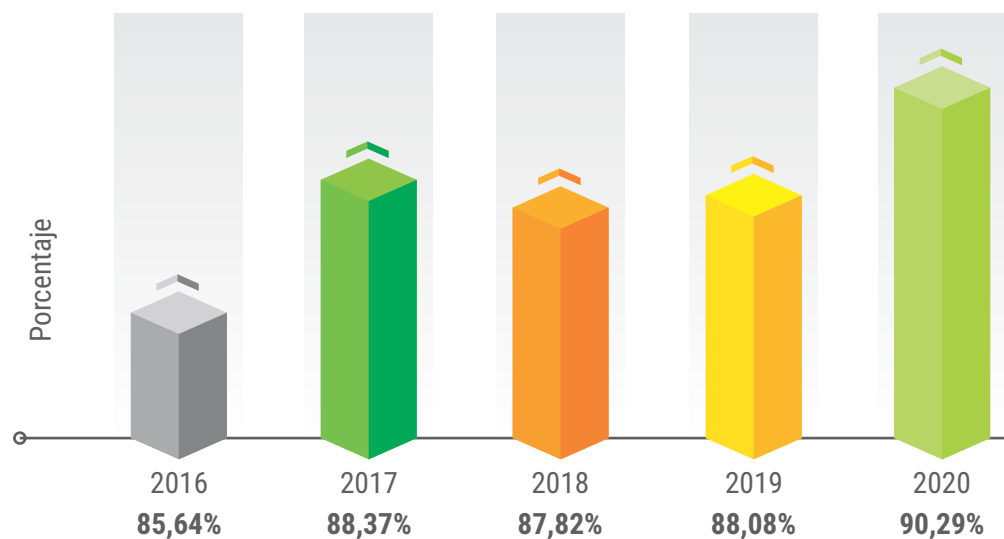
ratifica el alto porcentaje de renovaciones de depósitos a término, el cual, durante el año 2020, registró un promedio mensual del 90,29%.

En relación con los depósitos a la vista, el incremento fue de \$1.591 millones (2,85%) respecto al año 2019, comportamiento levemente superior al registrado en el año 2017 y que se considera positivo dada la situación de pandemia en la que se habían esperado retiros importantes por parte de muchos ahorradores.

Gráfica 20 – Evolución de depósitos por producto 2016 – 2020



Gráfica 21 – Porcentaje de renovación de CDT 2016 – 2020

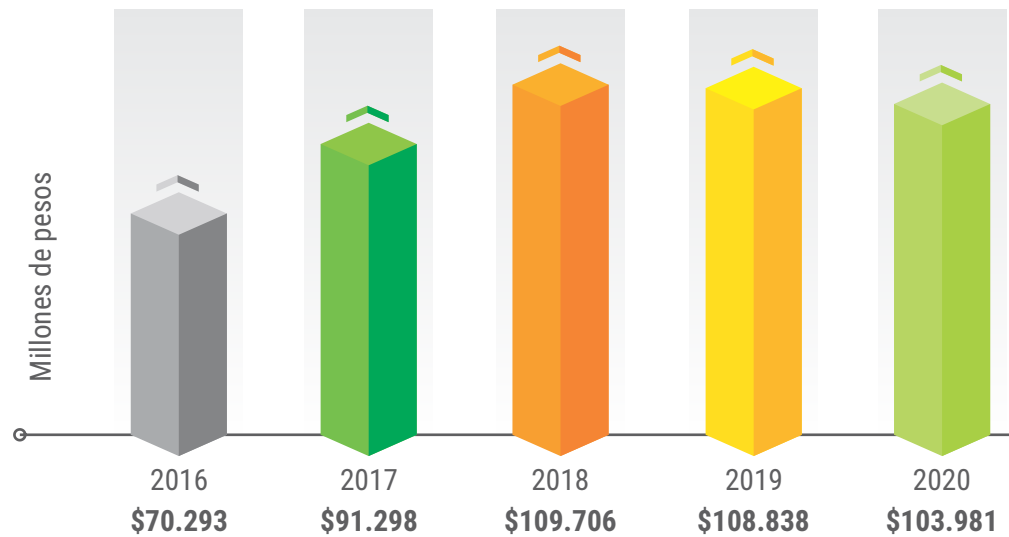


3.2.2. Provisiones

Al corte de 2020, las provisiones se ubicaron sobre niveles superiores a los \$100.000 millones; la disminución por valor de \$4.857 millones registrada en el último año estuvo determinada por el comportamiento en la provisión de Desarrollo de Software, debido a los avances en la implementación del proyecto Corbanco que hace parte del

proceso de transformación tecnológica en el que se encuentra la Cooperativa, consistente en el montaje de un nuevo Core de negocio que facilite y mejore la prestación de servicios a los clientes, la operatividad de algunos procesos y el manejo de la información.

Gráfica 22 – Evolución de las provisiones 2016 – 2020



3.3. Análisis y detalle de las cuentas del patrimonio

3.3.1. Evolución capital social

Con excepción del año 2019, durante los últimos cinco años el capital social ha registrado un incremento que oscila entre los \$12.000 y \$14.000 millones; bajo este escenario, la variación del periodo 2019 a 2020 con una cifra de \$13.704 millones resulta positiva, teniendo en cuenta que debido a la situación de pandemia, el ingreso

de nuevos asociados a la Cooperativa se vio afectado, al igual que la capacidad de muchos para actualizar sus aportes al mínimo establecido por Estatutos. El comportamiento en el capital social también se vio afectado por el cierre de la colocación entre finales de marzo hasta mayo de 2020, dado que el ingreso de gran parte de los asociados se logra cautivando a los deudores al momento de realizar sus operaciones de crédito.

Gráfica 23 – Evolución del capital social 2016 – 2020

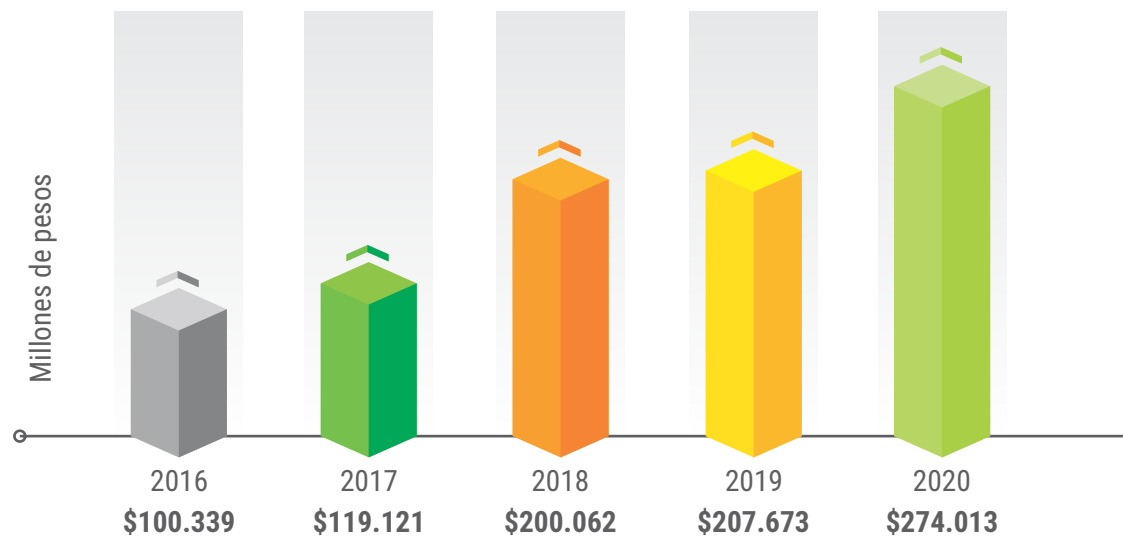


3.3.2. Reservas

Al observar la evolución de las reservas, se identifica un incremento importante en los años 2018 y 2020, específicamente en 2020 se logró un crecimiento de \$66.340 millones (31,94%), resultado derivado de la estrategia de acumulación de excedentes de ejercicios anteriores y su respectiva distribución de acuerdo con lo establecido por Estatutos. El 2020 en particular, el significativo crecimiento se debe a que los excedentes del

año 2019 fueron bastante representativos y estuvieron determinados por el reintegro que se realizó al ingreso por valor de \$20.043 millones, en cumplimiento de la orden administrativa recibida por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia que permitió cerrar con unos excedentes por valor de \$110.567 millones en 2019, de los cuales, el 60% fueron distribuidos para la Reserva Patrimonial.

Gráfica 24 – Evolución de las reservas 2016 – 2020

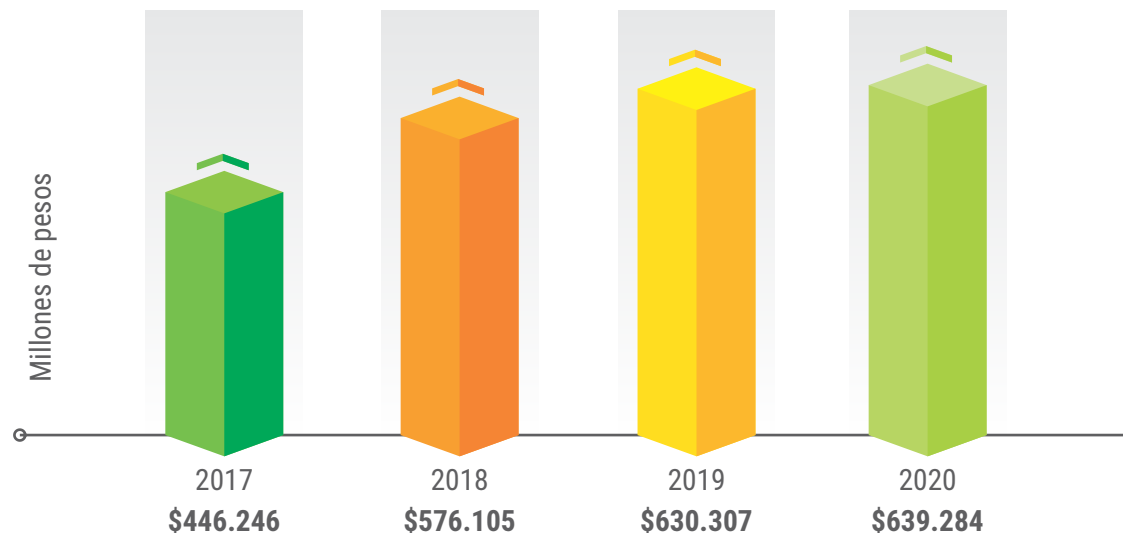


3.3.3. Capital institucional

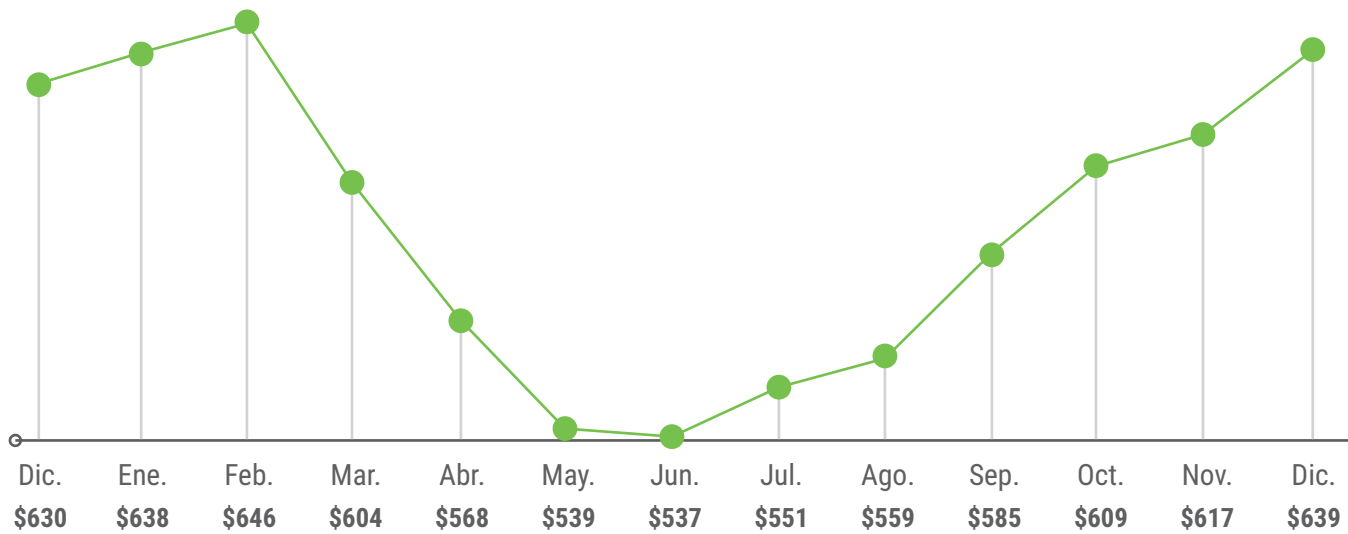
El capital institucional tuvo un incremento del 1,4% pasando de \$630.307 millones en 2019 a \$639.284 millones en 2020. A partir del mes de junio, con la

reactivación de la colocación y de la implementación de nuevas estrategias, la Cooperativa logra una tendencia positiva en el crecimiento de esta variable.

Gráfica 25 – Evolución del capital institucional 2017 – 2020



Gráfica 26 – Comportamiento del capital institucional mensual diciembre 2019 - 2020



4. Indicadores

La participación del Disponible sobre el total de activos ha venido incrementando, razón por la cual, la Cooperativa ha venido aplicando diferentes estrategias comerciales, algunas de ellas en proceso de gestión, orientadas especialmente a dinamizar la colocación para lograr mayor eficiencia en los recursos, razón que también ha llevado a incrementar las inversiones en renta fija, las cuales representan el 9,86% del activo y han permitido un mayor nivel de ingresos por intereses que el logrado en cuentas de ahorro bancarias. La movilización de los recursos del Disponible constituye un desafío importante en términos de eficiencia y mayor rentabilidad.

La cartera neta continúa siendo el principal componente del activo, con una participación al cierre de 2020, del 69,49%, la cual disminuyó en relación con periodos anteriores debido a la infortunada decisión de cerrar y restringir la colocación desde finales del mes de marzo hasta mayo por motivo de la emergencia sanitaria, tal como se ha indicado en análisis previos. De no haberse tomado esta decisión, la Cooperativa probablemente hubiera logrado un mayor crecimiento de cartera y una mayor participación sobre el Activo Total.

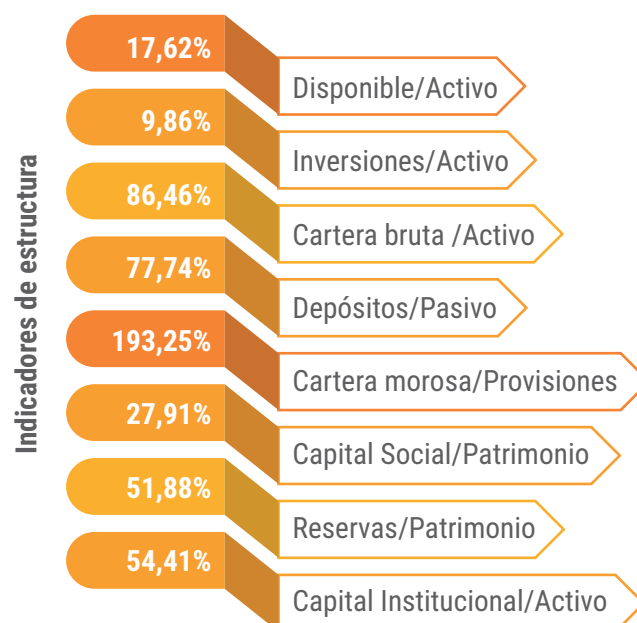
En relación con el pasivo, la mayor participación está representada en los depósitos y exigibilidades, como la

principal fuente de fondeo de la Cooperativa, dentro de los cuales se busca mantener una participación mínima del 75% en depósitos a término, a través de estrategias como el mantenimiento de altos niveles de renovación de depósitos para dar estabilidad a la estructura, porcentaje que históricamente ha logrado mantenerse por encima del 80%.

El nivel de provisiones sobre el pasivo está determinado por previsiones estratégicas, principalmente para los proyectos de renovación tecnológica que actualmente se adelantan.

La participación del capital social y de las reservas sobre el patrimonio, denotan una estructura de financiamiento propia, con importante estabilidad, que constituye una fuerte protección y le permite a la Cooperativa optimizar costos de financiación y atender posibles eventualidades. De igual manera, contar con un capital institucional que representa más del 50% del Activo, es una fuerte protección financiera que aumenta la rentabilidad futura de la Cooperativa y le permite mantener su viabilidad en el largo plazo, la capacidad de apalancarse con recursos propios y proteger el valor del ahorro. Por esta razón, uno de los principales objetivos estratégicos está orientado a incrementar el valor del capital institucional.

Tabla 1 – Indicadores de estructura 2020



4.1. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad constituyen una radiografía importante de los resultados obtenidos una vez aplicadas las estrategias comerciales, financieras y administrativas en la Cooperativa. Durante los últimos años se ha observado el nivel de crecimiento y mejoras importantes en varios de los indicadores, alcanzando niveles superiores a los exigidos dentro de los niveles óptimos de rentabilidad e incluso, a los observados en el sector y en algunos casos, a los exigidos por la norma.

Los efectos económicos del año 2020 y las disminuciones que se hayan generado en algunos indicadores no desvirtúan la solidez financiera que tiene la Cooperativa. De manera general, es importante tener en cuenta que los resultados del año 2020 deben compararse con periodos anteriores al 2019, toda vez que, los indicadores registrados en 2019 estuvieron afectados por el reintegro al ingreso que tuvo que realizar la Cooperativa por valor de \$20.043 millones, operación ya explicada anteriormente y que no obedece a la actividad financiera de la Entidad.

En el caso de la rentabilidad del activo (ROA) y la rentabilidad del patrimonio (ROE), ambos indicadores se vieron afectados por el aumento del gasto ejecutado en provisiones de cartera, con el propósito de mejorar el índice de cubrimiento de cartera vencida debido al incremento en la morosidad por la disminución en la

capacidad de pago de los deudores ante la situación de la Covid-19. No obstante, ambos indicadores se encuentran muy superiores a los estándares del sector.

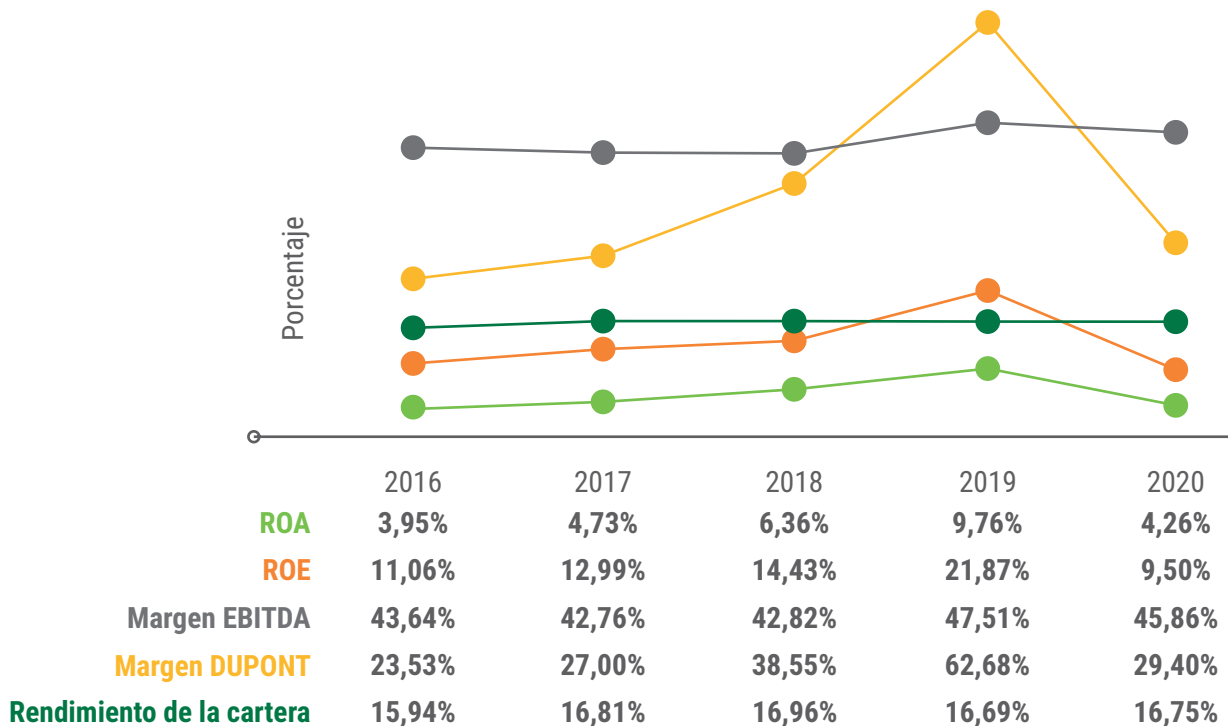
En relación con el EBITDA y el margen EBITDA, ambos indicadores son los mejores registrados durante los últimos cinco años. De hecho, si en el año 2019 la Cooperativa no hubiera realizado el reintegro que le fue ordenado, ambos indicadores en 2019 serían inferiores a los del 2020.

El margen financiero bruto y margen operacional son superiores a los márgenes registrados en el 2018, aún con los efectos de la pandemia.

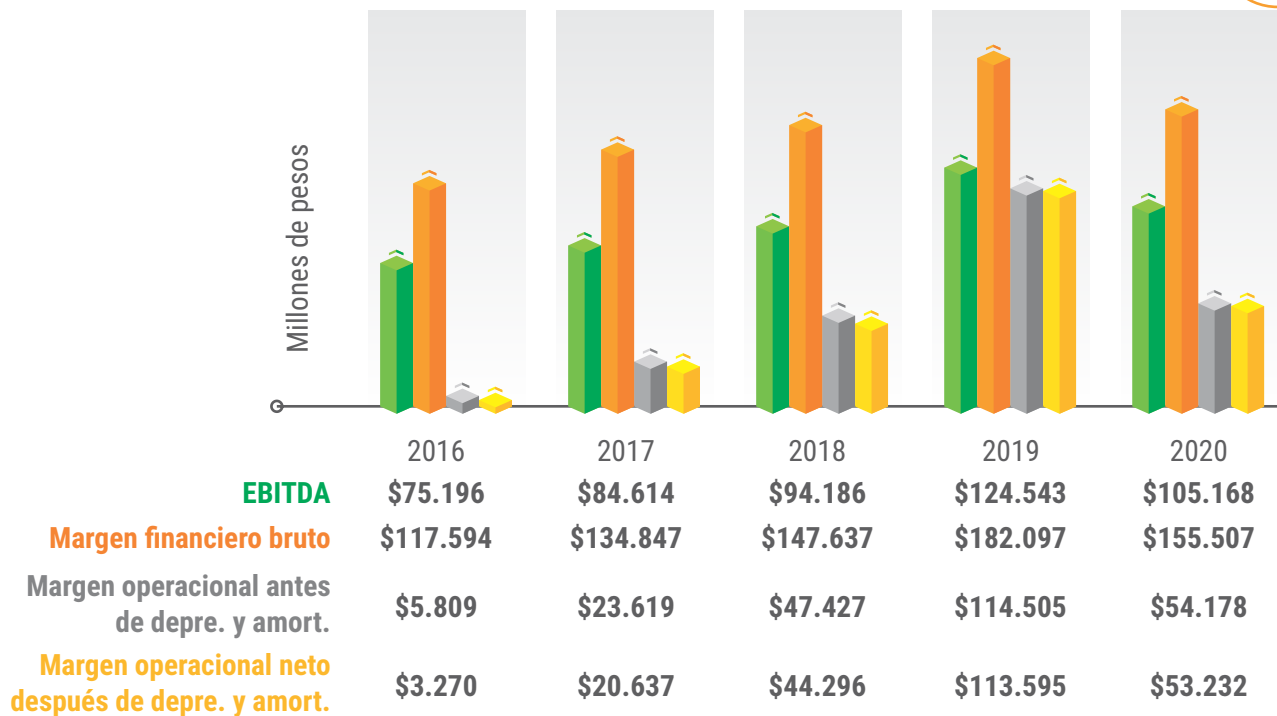
La disminución en el margen Dupont se explica por la disminución en el ingreso debido a los menores niveles de colocación como a la afectación en los excedentes por el mayor gasto en provisiones de cartera, como se ha mencionado en análisis previos.

En relación con el rendimiento acumulado de la cartera, fue mayor en un 0.06% respecto al año 2019, lo cual es relevante e indica que los ingresos financieros de cartera disminuyeron en menor proporción a la disminución registrada en la cartera bruta.

Gráfica 27 – Porcentaje de rentabilidad 2016 – 2020



Gráfica 28 – Rentabilidad en valores 2016 – 2020

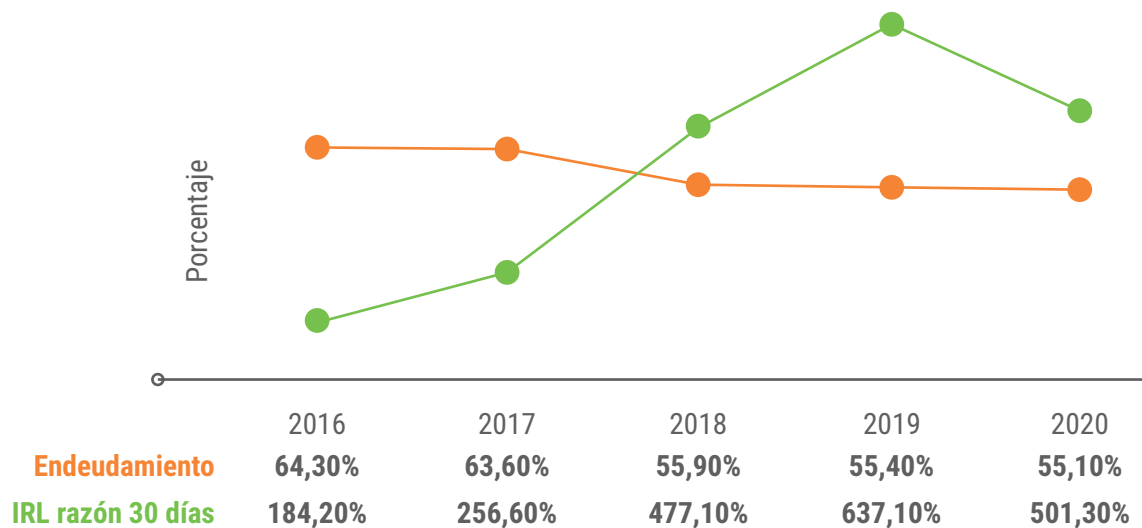


4.2. Indicadores de liquidez y endeudamiento

Los resultados obtenidos en los indicadores liquidez y endeudamiento reflejan la gran capacidad de la Cooperativa para responder por sus obligaciones contractuales sin depender de acreedores externos. El IRL

si bien es inferior al del año 2019, esto se debe precisamente a que la Cooperativa, con el propósito de dinamizar un poco los excesos de liquidez ante la caída en la colocación, realizó inversiones voluntarias.

Gráfica 29 – Comportamiento de los indicadores de liquidez 2016 – 2020

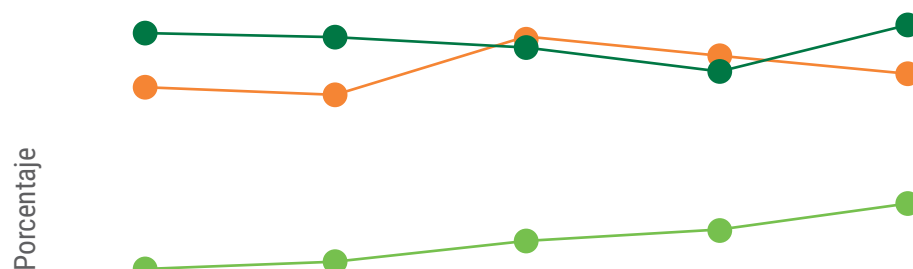


4.3. Indicadores de apalancamiento

El resultado obtenido en todos los indicadores demuestra el músculo financiero y solidez de la Cooperativa, lo cual se traduce en protección y seguridad para los ahorradores y asociados. En particular, el

Margen de Solvencia resulta ser un indicador único en todo el sector que refleja la capacidad de la Cooperativa para cumplir con sus obligaciones y mantenerse en el tiempo.

Gráfica 30 – Comportamiento de los indicadores de apalancamiento 2016 – 2020



	2016	2017	2018	2019	2020
Calidad patrimonial	90,40%	89,00%	86,60%	80,60%	92,20%
Margen de solvencia	27,00%	28,80%	33,80%	36,20%	43,90%
Quebranto patrimonial	340,70%	331,20%	398,30%	378,00%	358,20%



Gestión comercial y de mercadeo

1. Composición de la base general de clientes

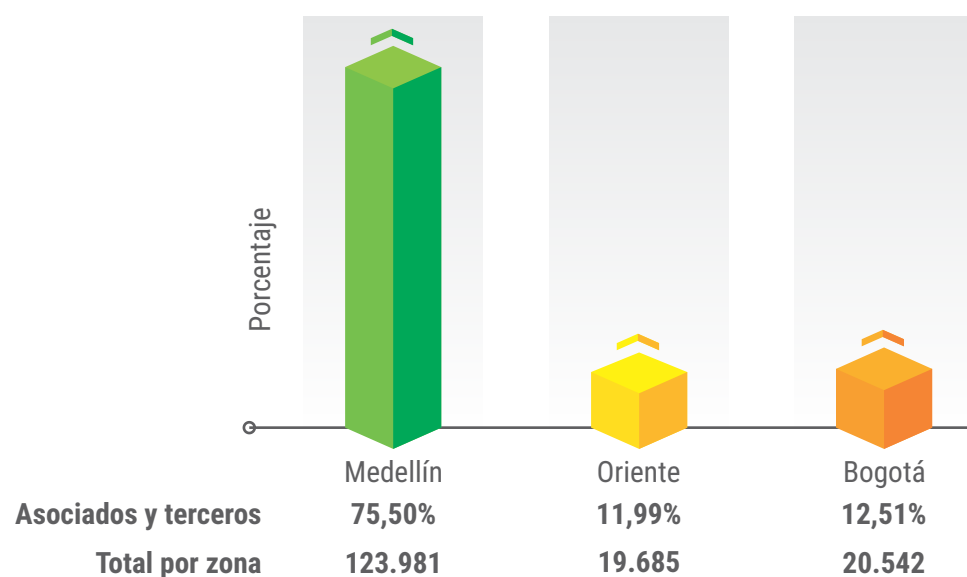
1.1. Segmentación de asociados y terceros.

Durante el año 2020, las estrategias comerciales y de mercadeo se encaminaron hacia un mayor conocimiento del cliente: entender sus necesidades y tendencias de consumo fue prioritario para repensar el portafolio de productos, servicios y beneficios. En este sentido, se establecieron estrategias y acciones que permitieron fortalecer la promesa de valor de la Entidad.

Para apalancar las estrategias comerciales y de mercadeo se partió de la segmentación de la base de datos global que, al cierre del año sumó 164.208 clientes, que corresponden a asociados, ahorradores y personas jurídicas. Esta permitió orientar de manera más efectiva y oportuna las diferentes actividades comerciales y sociales. En siguientes gráficas se evidencian los principales segmentos de la base de clientes de JFK.

La principal concentración de clientes se encontró en la zona Medellín, seguido de las zonas Bogotá y Oriente, representadas en un 75,5%.

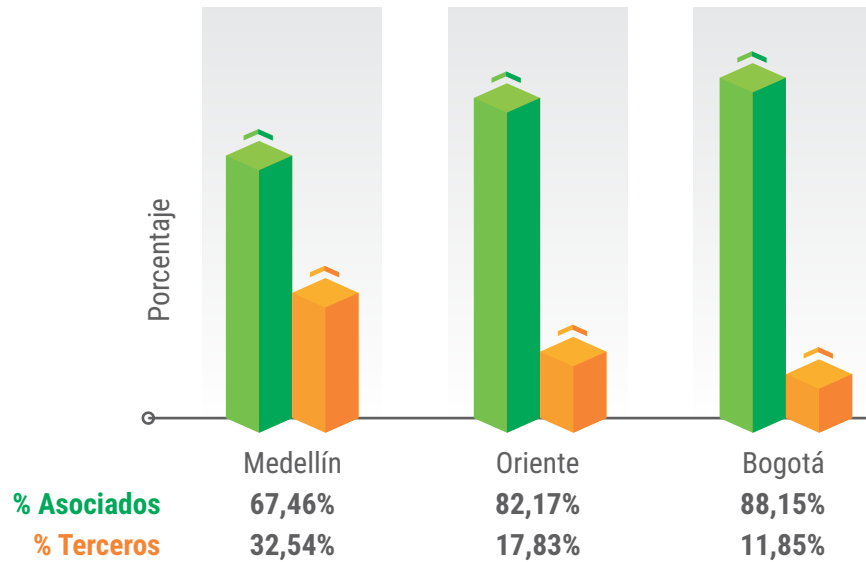
Gráfica 31 – Distribución de la base general por zona 2020



Al discriminar la base de 164.208 asociados y terceros, se evidenció que un 71,81% de la base corresponde a asociados para un total de 117.921 y

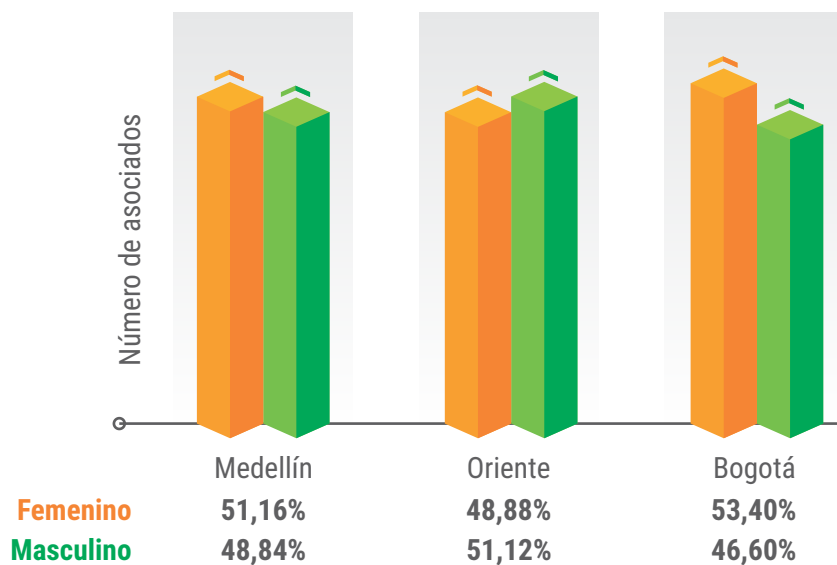
el 28,19% para un total de 46.287 terceros. En la siguiente gráfica se evidencia el porcentaje de asociados y terceros por cada zona en la que JFK tiene presencia.

Gráfica 32 - Distribución de asociados y terceros por zona 2020



En la distribución según género, se encontró una base femenina y masculina equitativa en las tres Zonas, muy similar al comportamiento general de los últimos años.

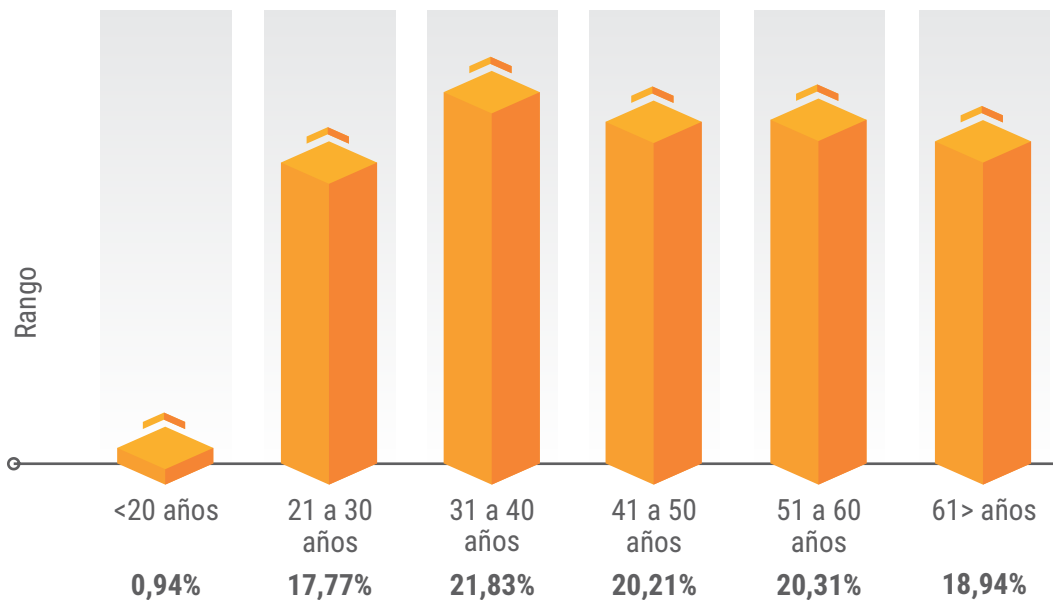
Gráfica 33 - Distribución de la base por género 2020



Con el conocimiento del público objetivo a partir del análisis de datos, se logró un mayor acercamiento en la población, al tener en cuenta no solo sus preferencias sino el promedio de edad que se ubicó en 47,85 años. En la

siguiente gráfica se puede ver que el 60,75% de la base global es menor a 50 años, lo que abrió nuevos panoramas y perspectivas en el mercado.

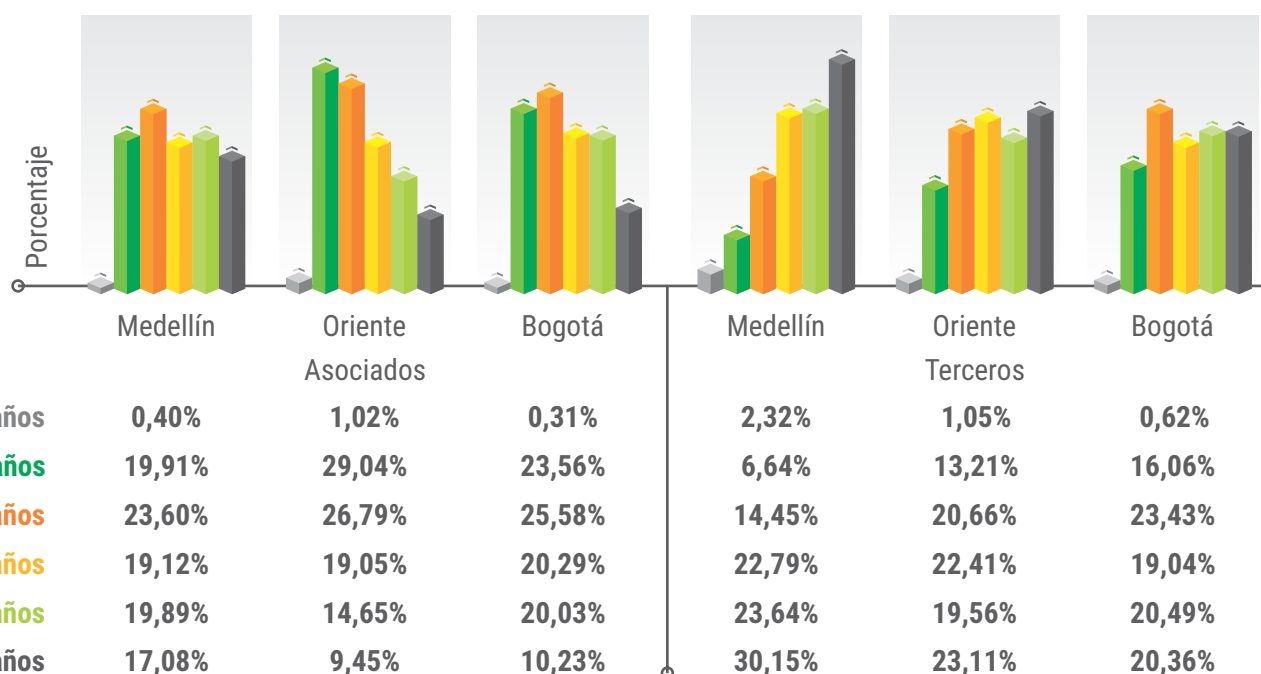
Gráfica 34 - Distribución de la base por rango de edad 2020



En la gráfica 35 se muestra en Medellín, Oriente y Bogotá, que la población de asociados se concentró principalmente en las personas menores de 40 años; a diferencia del segmento de terceros que tiene su mayor población en edades superiores a los 41 años. Esto

permitió implementar estrategias enfocadas en segmentos más jóvenes, como el caso de los eventos y la posibilidad de diseñar nuevos productos enfocados en sus preferencias de consumo.

Gráfica 35 - Distribución de asociados y terceros por zona y rango de edad 2020

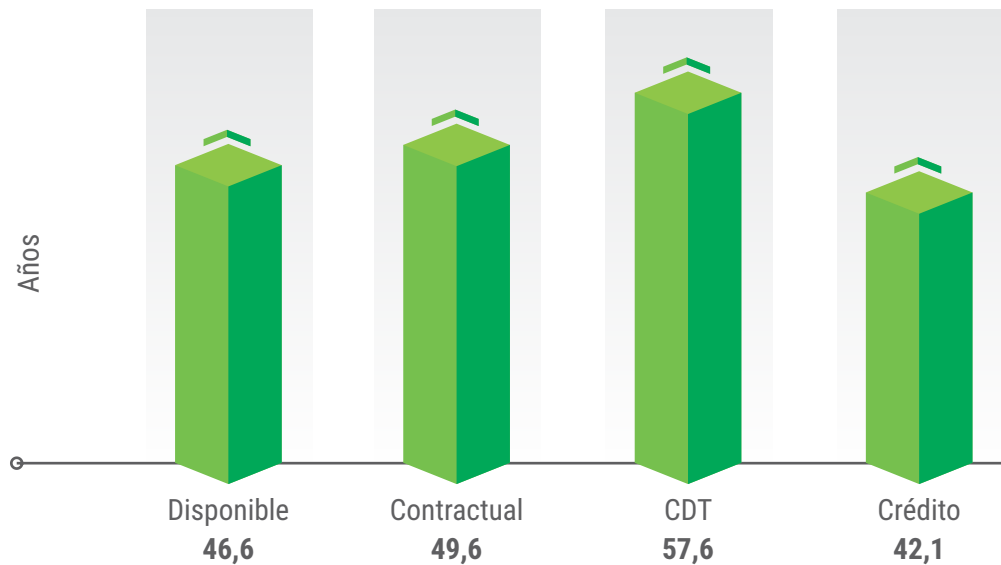


34

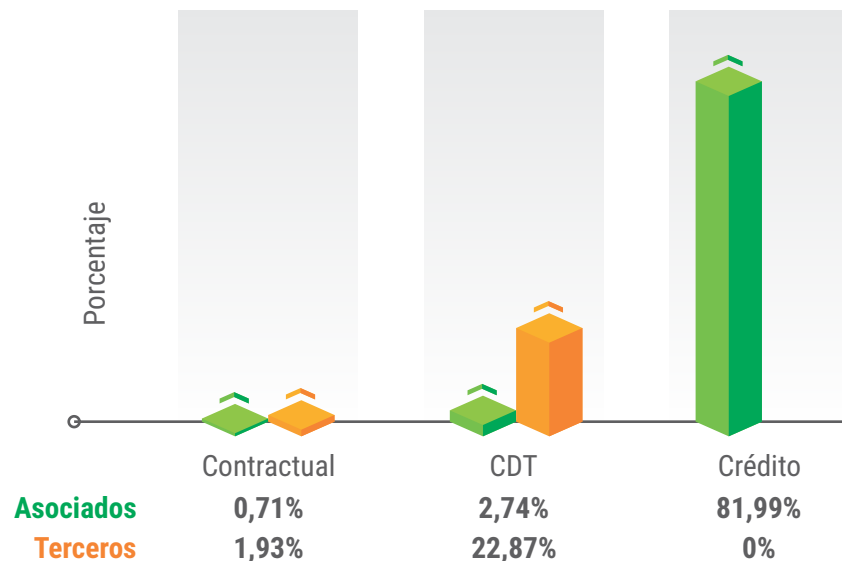
En el promedio de edad de la base por producto se refleja que, en los productos de ahorro, en especial el CDT, está incluida la población más adulta, mientras que los productos de crédito contienen la

población menor. Lo que significa que en la población joven hay una tendencia mayor hacia el consumo y representa una oportunidad para el negocio en la ampliación de su portafolio.

Gráfica 36 - Promedio de edad la base por producto 2020



Gráfica 37 - Distribución de asociados y clientes por producto 2020



2. Mercadeo y proyección social

2.1. Eventos virtuales

Uno de los grandes retos de 2020 fue el de conservar el contacto con los diferentes públicos de interés, ofreciéndoles nuevos espacios de esparcimiento para que, de forma virtual, sintieran la cercanía de la Cooperativa. Se

programó una agenda virtual a través del canal de YouTube: JFK Cooperativa, en la que participaron asociados, terceros y sus familias, desde diferentes partes del país y el mundo.

Tabla 2 – Reproducciones de los eventos virtuales 2020

Evento	Reproducciones
Homenaje a madres y padres	28.534
Noche de Tango	25.863
Solo para Mujeres	11.614
Planchoteca	12.146
Tardes de esparcimiento	8.437
Semana de la Juventud	N/A
Bienvenida la Navidad	10.650
JFK Premia a los Mejores	N/A
Total	88.807

2.2. Posicionamiento de marca

Las zonas Medellín, Oriente y Bogotá fueron focos de análisis desde el posicionamiento y la recordación de marca. Se evidenciaron oportunidades de crecimiento, razones por las que se direccionaron estrategias para

llegar a las comunidades vecinas de las 40 agencias. Lo que permitió, además, cumplir con el objeto social de la Cooperativa y estrechar lazos con sus comunidades.

» Enero – Febrero

Tardes de Tertulia

Realización de 21 tertulias sobre aportes sociales en las que llegamos a 627 asociados.

Auxilios Educativos 2019

Sorteo de 7.500 Auxilios para asociados de Medellín, Oriente antioqueño y Bogotá. \$4.500 millones

» Marzo - Mayo

Auxilios por Calamidad Doméstica Covid-19

\$24.200 millones
35.000 asociados beneficiados.



»» Mayo - Noviembre

Eventos Virtuales

26.000 personas conectadas en eventos virtuales a través del canal de YouTube: JFK Cooperativa.

»» Agosto - Diciembre

Alivios PAD

Soluciones de pago en Periodo de Gracia y Ampliación de Plazo. Más de 4.000 beneficiados.

»» Octubre

Semana de la Juventud

Talleres, capacitaciones y actividades lúdicas para jóvenes en la segunda edición.

Día del Niño

Acompañamiento al municipio de Sabaneta en la celebración con una comparsa y la entrega de 500 kit de dulces.

»» Noviembre - Diciembre

JFK Premia a los Mejores

Premiación de 67 bachilleres excelencia de 32 instituciones educativas de Bogotá, Medellín y Oriente.

»» Diciembre

Aguinaldos Navideños JFK

Desde el 21 de diciembre y hasta el 9 de enero de 2021 se entregaron regalos a los asociados ganadores del sorteo.

Natilla y Buñuelo

Entrega de 7.000 kit a los vecinos de las agencias en Medellín, Oriente antioqueño y Bogotá.

Cenas de Navidad

Donación de 150 cenas navideñas a las comunidades de los barrios del municipio de Sabaneta.

Auxilios Educativos 2021

9.000 beneficios, cada uno por \$500.000.

Regalos de Navidad

Entrega de 1.550 obsequios a niños de los barrios Campoamor, Centro, Manrique, Castilla, Belén, Cristo Rey, los municipios de Caldas, Sabaneta y El Santuario, en el Oriente antioqueño.





Alianzas sociales y participación en eventos

- Auxilios de matrículas, seguridad alimentaria y manutención por \$250 millones a la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- Fiestas del Aguacero virtuales del municipio de Caldas.
- Celebración de Navidad de la Acción Comunal del barrio Campoamor, en Medellín.
- Entrega de anquetas en el evento de Navidad de recicladores del municipio de Itagüí.



2.2.1. Posicionamiento de marca en Bogotá

En 2020, por primera vez, se integró la zona Bogotá a las estrategias de relacionamiento con la comunidad: asociados y sus familias, en las diferentes agencias, a través de actividades como:

- **JFK Premia a los Mejores:** reconocimiento a los mejores bachilleres de 32 instituciones educativas, de las cuales 3 fueron de la Capital del país.
- **Eventos virtuales:** convocatoria extensiva a los asociados, clientes y familiares de la zona con la programación del canal de YouTube: JFK Cooperativa.
- **Bienvenida la Navidad:** entrega de 2.500 kit navideños con natillas, cenas y regalos para los niños en las diferentes agencias de la Cooperativa.



2.3. Plan Comercial y de Mercado

En el segundo semestre de 2020, se estructuró un Plan Comercial y de Mercadeo, con el objetivo de mejorar las experiencias de los clientes, apostar a su fidelización, lograr una extensión de beneficios solidarios, captar nuevos consumidores y, por supuesto, crecer en ventas. En este se integraron estrategias transversales para las tres zonas, en las que la Cooperativa tiene presencia.

Este plan contempló una hoja de ruta desde tres frentes:

- **Cercanía con sus clientes:** acompañamiento y beneficios acordes con las necesidades los asociados y ahorradores.
- **Identidad corporativa:** cercanía con los públicos de interés, a través de mensajes como: "Más que sueños, son realidades que te ayudamos a construir"
- **Comunicaciones suficientes y oportunas:** fortalecimiento de los canales de comunicación con información clara, útil y relevante. Plan de medios orientado a los públicos de interés.



JFK, ¡contigo!



3. Estrategias comerciales

3.1. Renovación de créditos

Esta campaña que se realizó entre julio y octubre, fue pensada para prolongar el relacionamiento con los asociados, al brindarle soluciones para la renovación de su compromiso financiero.

3.2. Campaña de preaprobados

Este producto que inició en diciembre fue diseñado para que los asociados o clientes potenciales accedieran a un crédito con mayor facilidad, basándose en el análisis de su comportamiento financiero.

3.3. Campaña Crediaportes

Línea de crédito para asociados, lanzada en el mes de diciembre, que consiste en solicitar créditos sobre un porcentaje de su aporte social, para cubrir necesidades financieras de una forma ágil.

3.4. Crédito para empleados

Al cierre del año, 116 empleados accedieron a esta línea de crédito, con tasa especial y descuento por nómina, una oportunidad de mejorar su flujo de caja.

Créditos desembolsados**\$4.970.629.156**

Valores en pesos

Créditos preaprobados**\$882.872.000**

Valores en pesos

Crediaportes**\$43.304.607**

Valores en pesos

TODOS
somos
JFK**\$1.717.361.623**

Valores en pesos



4. Comunicaciones

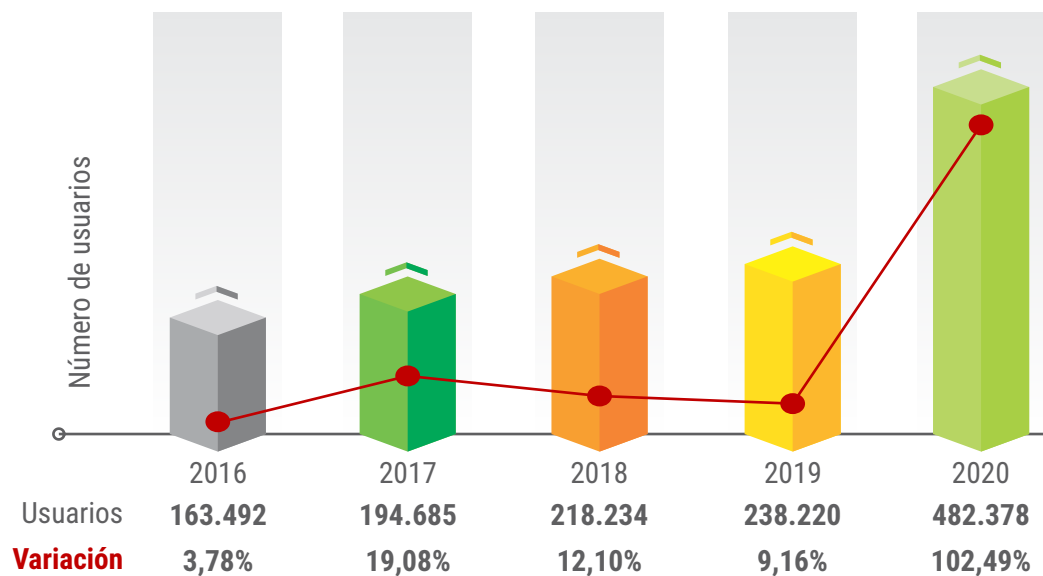
El principal reto desde las comunicaciones para JFK, fue el de sostener el relacionamiento continuo con sus públicos de interés. Para cumplir el objetivo, creó nuevos espacios para la realización de eventos y fortaleció sus canales de comunicación, como es el caso de la página web, el correo electrónico, los mensajes de texto, las carteleras físicas y en televisores dentro de las agencias.

De la mano de este ejercicio, se redefinió la estrategia de comunicación pública, con diseños más frescos enfocados en la relevancia del contenido, el conocimiento de la Entidad y la promoción de productos de la Cooperativa.

4.1. Página Web

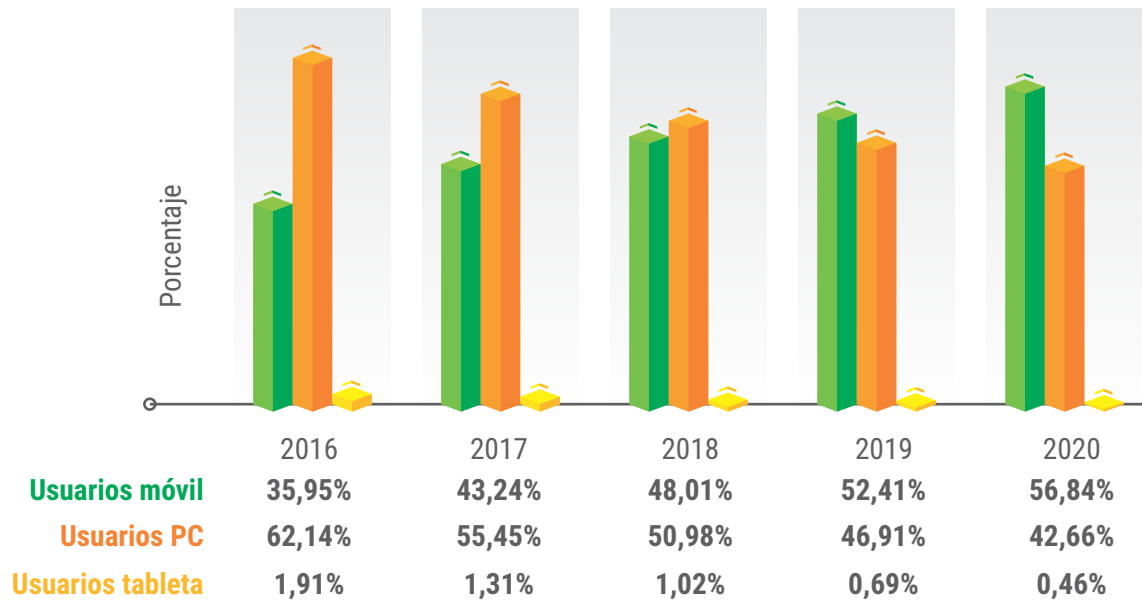
En 2020, incrementó en un 102% el número de usuarios a la página web frente al 2019. Cifra que evidenció las necesidades digitales de los clientes, enmarcado en un contexto de pandemia, en la que las personas buscaron soluciones a la medida para sus necesidades crediticias y de pago en línea.

Gráfica 38 – Visitantes a la página web 2016 – 2020



La tendencia, en los últimos 5 años evidenció cómo los usuarios migraron del computador como principal herramienta de acceso al dispositivo móvil.

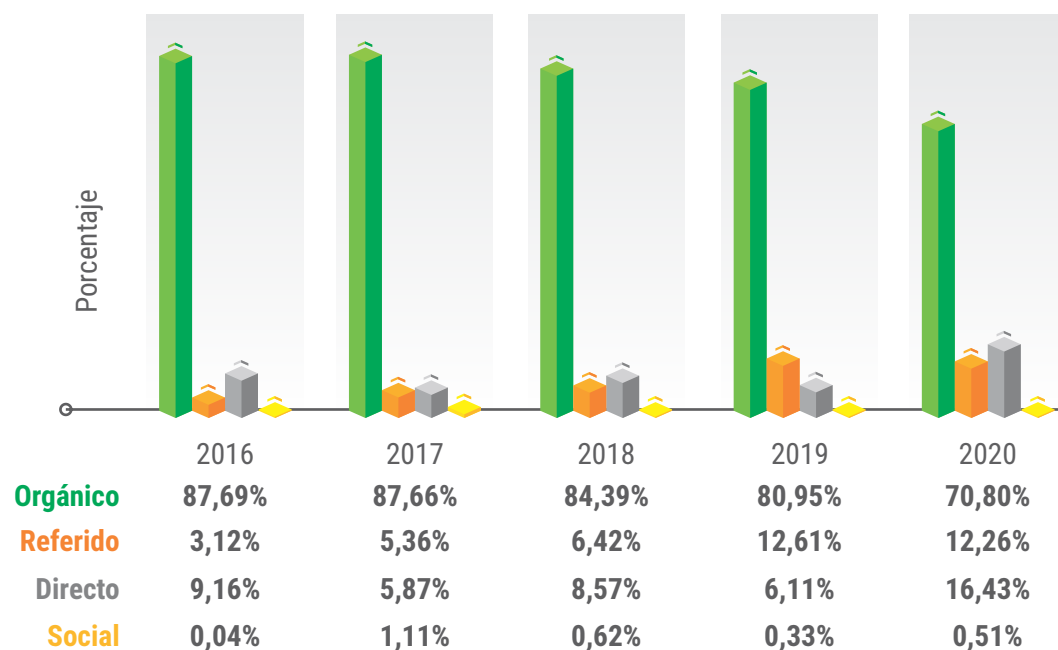
Gráfica 39 - Dispositivos de acceso a la web 2016 -2020



La página web tuvo un posicionamiento orgánico importante por parte de los clientes, quienes llegan principalmente por buscadores de información sobre

crédito, navegando por diferentes páginas que les entregan información de valor sobre otros productos, servicios y beneficios.

Gráfica 40 – Fuentes de tráfico a la web 2016 - 2020

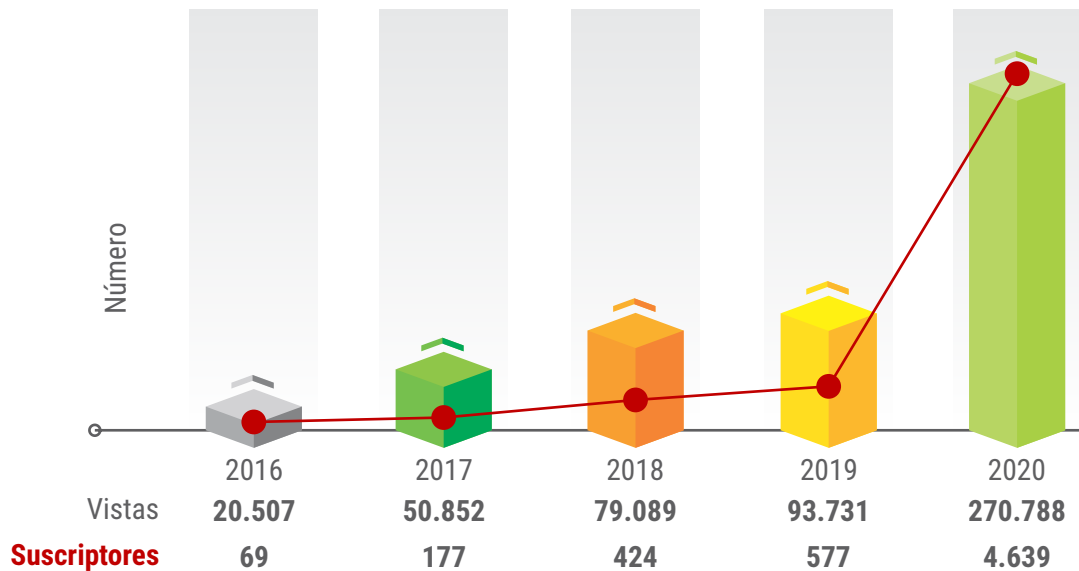


4.2. YouTube JFK Cooperativa

2020 marcó un importante precedente en el crecimiento del comportamiento del canal, en correspondencia a la estrategia virtual de eventos que lanzó la Cooperativa para todos sus segmentos de

públicos, llegando a las 3 zonas y a nuevos públicos en diferentes ciudades del país y del mundo. En el último año se registró un incremento del 189% en las visualizaciones y del 704% en las suscripciones.

Gráfica 41 – Comportamiento del Canal YouTube 2016 - 2020

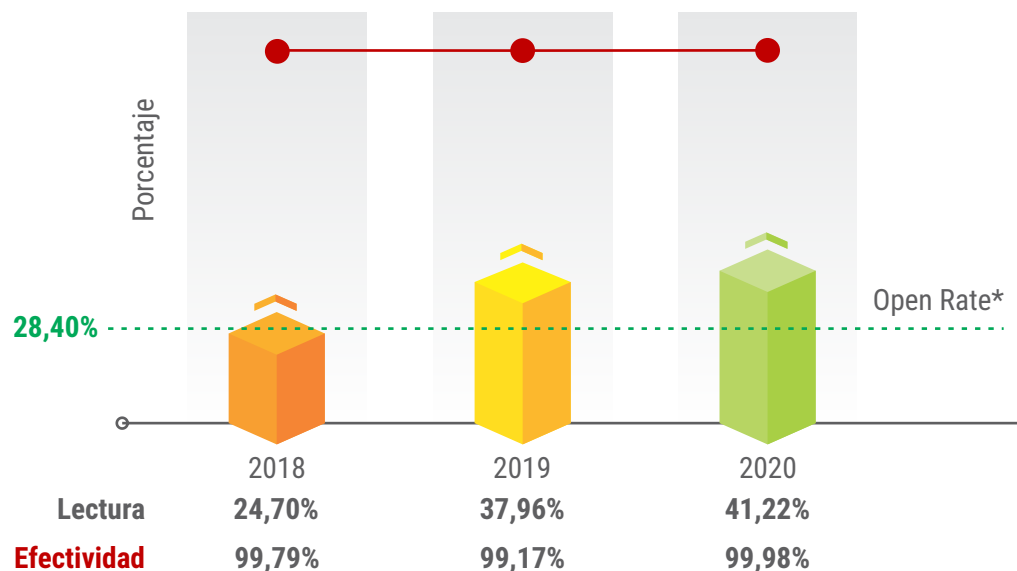


4.3. Boletines virtuales

La efectividad de envíos se mantuvo cercano al 100%, lo que indicó una alta calidad de la base de datos de correos electrónicos; así mismo, la lecturabilidad arrojó resultados satisfactorios al conservar el 41,22% de aperturas. Este

indicador es superior a las estadísticas globales de marketing por correo electrónico (*Open Rate*), que según el informe de *Compaign Monitor* fue del 28,40% para el año 2020.

Gráfica 42 – Efectividad de la base y lecturabilidad de correos 2018 - 2020



4.4. Programa Vida Cooperativa

Durante el 2020 se realizaron 250 emisiones del tradicional programa realizado por la Cooperativa. Este espacio que se transmite de lunes a viernes a las 6:55 p.m.

por el canal TeleAntioquia y se publica en el canal de YouTube JFK Cooperativa, cumplió su objetivo formativo y social, al ofrecer una variedad de temas útiles, orientados por expertos de la Cooperativa y del sector empresarial.

Tabla 3 – Temas Vida Cooperativa 2020

Enero	• Ruta de la felicidad (autocuidado) • Temporada escolar: el oficio del maestro • Balance 2019 y proyección 2020 JFK Cooperativa Financiera • Panorama económico y social Colombia 2020
Febrero	• Conservación, productividad y medio ambiente • El modelo cooperativo en el panorama colombiano • Educación financiera: productos financieros de JFK • Entrega auxilios educativos 2020
Marzo	• Educación cooperativa • Día de la mujer y preparación asamblea • Asamblea JFK y cooperativas emergentes • Centro de Medellín y día internacional del teatro • Contexto a los temas de actualidad: Covid-19
Abril	• Semana santa - arte sacro • Tiempos de pandemia • Los valores cooperativos • La fuerza de la solidaridad
Mayo	• Historias de super mamás • Retos y aprendizajes de las empresas desde las áreas a raíz de la crisis ¿Hacia dónde vamos? • Decisiones financieras acertadas en tiempos difíciles • Conciencia del autocuidado para la prevención
Junio	• Día del campesino y día del medio ambiente • Temas Covid-19 • El rol del padre de familia • Voluntariado en días de pandemia
Julio	• Día de las cooperativas y aniversario 56 JFK • Personajes (liderazgo social - asociados - personajes líderes) • Agencia Caldas de JFK Cooperativa Financiera • Adolescentes en época de pandemia • La salud en el mundo del trabajo
Agosto	• Educación financiera: Economía familiar • Solidaridades y alivios por Covid-19 JFK • Nutrición en tiempos de pandemia • Canales de recaudo JFK • Artistas en pandemia

Septiembre

- El cambio y sus vertientes
- Defensor del Consumidor financiero
- Inteligencia emocional y financiera para enfrentar la nueva normalidad
- JFK apoya la educación

Octubre

- Inteligencia emocional y financiera para enfrentar la nueva normalidad - repetición
- Educación financiera: productos de crédito.
- Educación cooperativa: historia y filosofía.
- Finanzas prácticas en el hogar

Noviembre

- Beneficios y solidaridad JFK
- Herramientas para recuperar los negocios afectados por la crisis
- Emprendimiento: Desarrollo empresarial
- Administración del dinero

Diciembre

- Servicio al cliente
- Balance, proyección JFK y mensaje de navidad
- Recomendaciones de Ciberseguridad
- Psicología empresarial: Motivación y desarrollo.
- Emprendimiento: Propuesta de valor



Gestión del riesgo

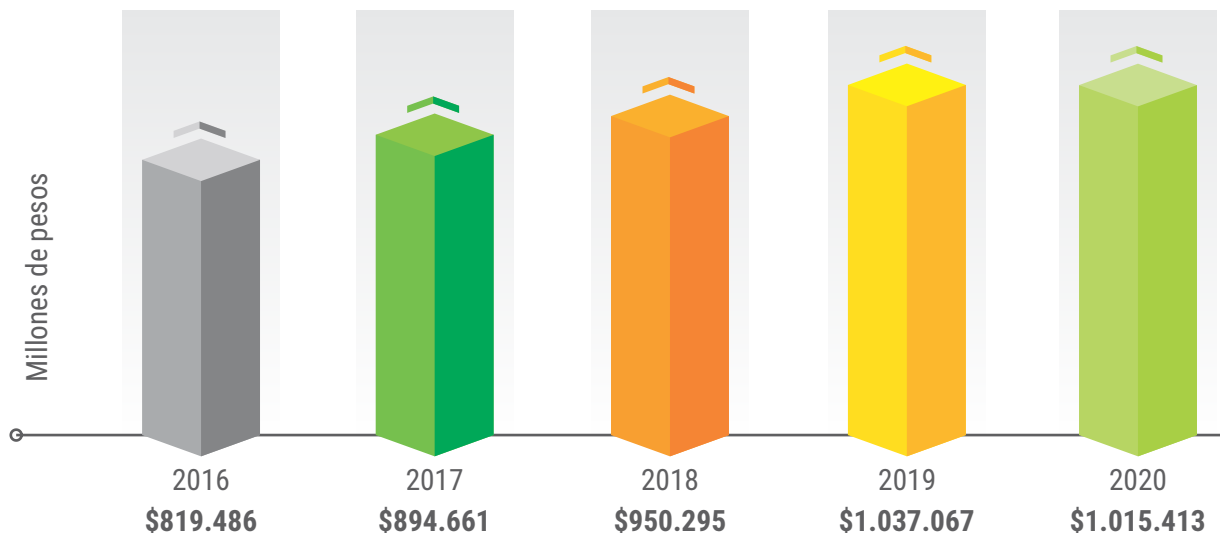
1. Riesgo de crédito

Con el ánimo de revertir la perspectiva de decrecimiento vislumbrado a nivel económico y financiero, JFK se concentró en mitigar el riesgo de incumplimiento, basándose en el Programa de Alivios entre abril y junio y, posteriormente, el Programa de Acompañamiento al Deudor – PAD para el segundo semestre. El índice de calidad de cartera vencida por días, alcanzó niveles históricos para la Cooperativa al llegar a 16,53%; sin embargo, gracias a la estructurada gestión de cobranza, la Cooperativa logró fijar un índice de calidad de la cartera por días del 10,16%, el más bajo comparado con los obtenidos en los meses de pandemia (abril – diciembre de 2020).

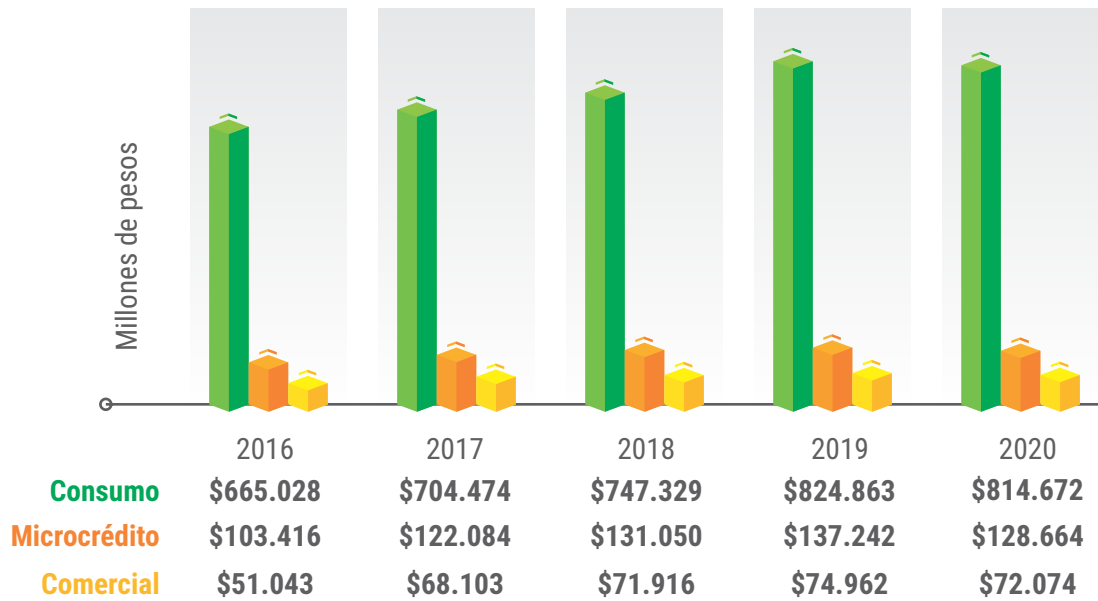
No obstante, el indicador por calificación de riesgo, fue del 14,08%.

El saldo total de cartera bruta de JFK Cooperativa financiera al cierre del 2020 se ubicó en \$1.015 billones; del portafolio de cartera, la mayor participación la presentó consumo, con un saldo al cierre de \$814.672 millones, seguido de la cartera de microcrédito con \$128.664 millones, la cartera comercial con \$72.074 millones y la cartera de vivienda -ofrecida únicamente a empleados de la Cooperativa- con \$431 millones.

Gráfica 43 – Evolución de la cartera 2016 - 2020



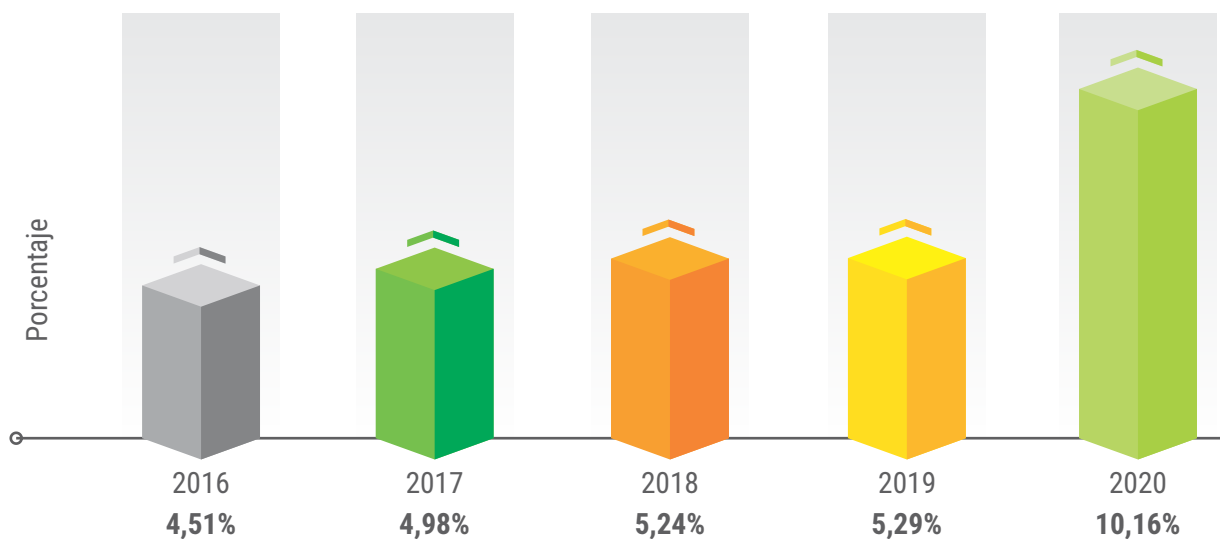
Gráfica 44 – Saldo de cartera por producto de crédito 2016 - 2020



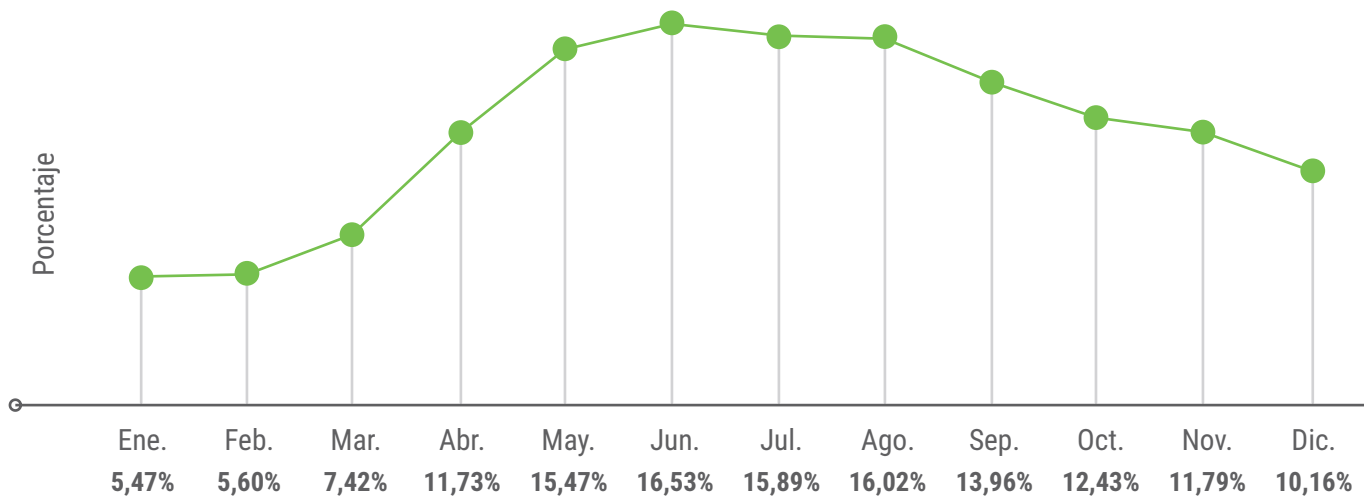
El índice de calidad de cartera vencida, con respecto a las cuatro vigencias anteriores, presenta un incremento considerable, un aumento está explicado por las dificultades que presentaron los deudores para atender sus

compromisos financieros, dada la pandemia. Pese a esto, el resultado al cierre anual fue muy positivo, al compararse con los índices de calidad de cartera experimentados por la Cooperativa en los diferentes meses de 2020.

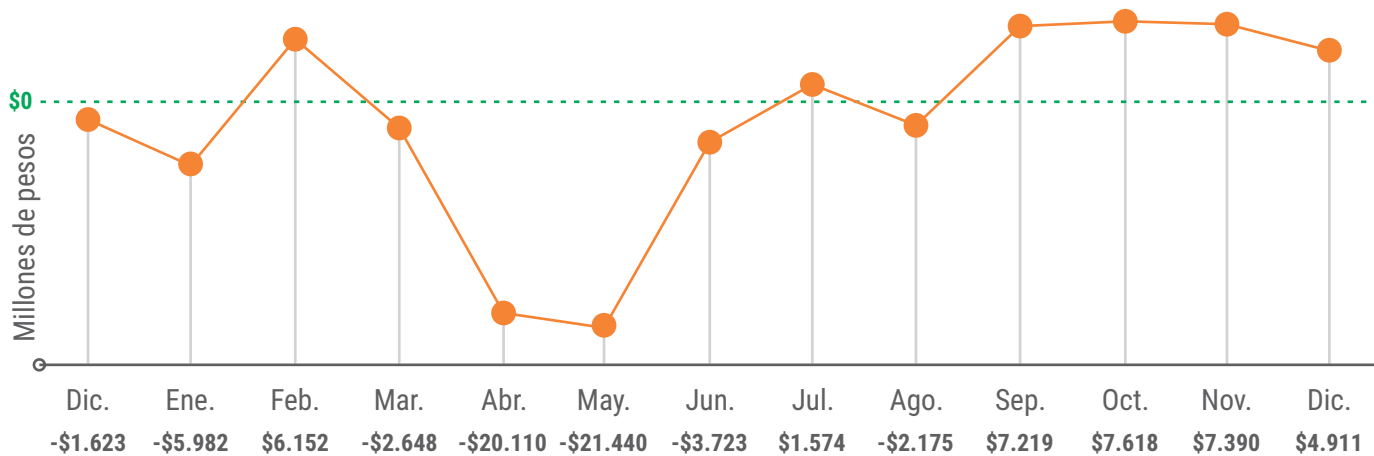
Gráfica 45 – Índice de calidad de la cartera por días 2016 - 2020



Gráfica 46 – Índice de calidad de la cartera por días mensual 2020



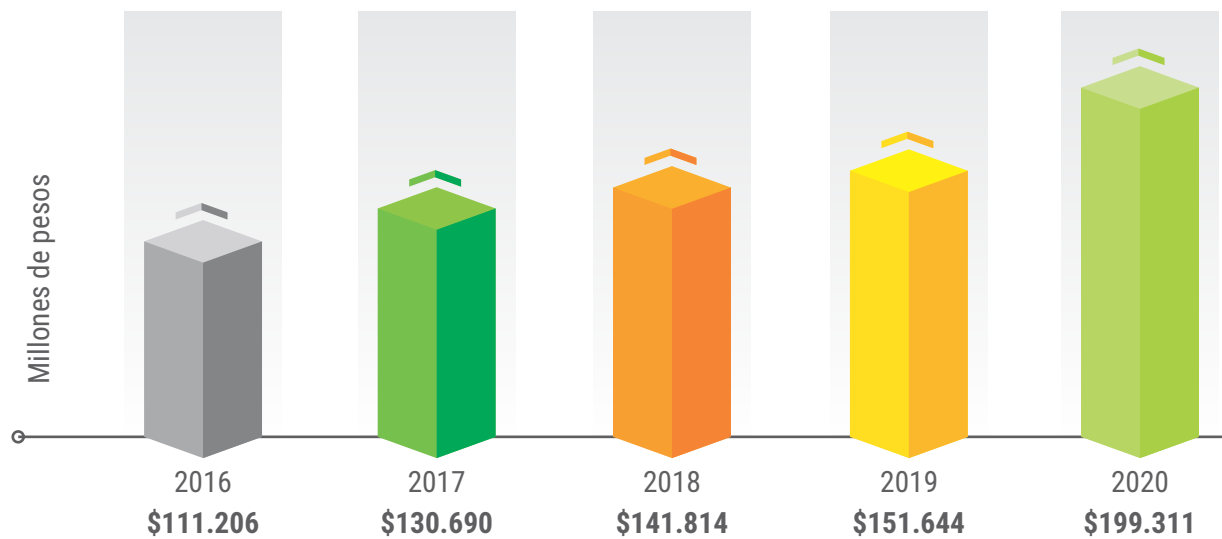
Gráfica 47 – Variación de la cartera mensual diciembre 2019 - 2020



La Cooperativa, robusteció las provisiones individuales de capital, con el propósito de mantener el umbral de cobertura definido en el Marco de Apetito de Riesgo. Con corte al 31 de octubre de 2020, pasó del 4.0% al 5.5%. La Provisión Individual de Cartera de Consumo, con corte al 31 de diciembre del mismo año, se determinó aumentar los porcentajes de la probabilidad

de incumplimiento de la cartera comercial, con el fin de que el índice de cubrimiento de cartera lograra los niveles estipulados. Gracias a estas determinaciones, al cierre anual, la Entidad terminó con un valor en provisiones de cartera, entre individuales y generales, de \$199.311 millones, lo que representa un Índice de Cubrimiento del 193,25%.

Gráfica 48 – Saldo total de provisiones 2016 – 2020



JFK analizó y recibió 39.586 solicitudes de crédito, las cuales fueron evaluadas a través de los modelos internos de otorgamiento, asignándose la respectiva probabilidad de incumplimiento y la calificación de riesgo al momento del otorgamiento. El primero de noviembre de 2020, la Cooperativa calibró el modelo de consumo, en el que se incorporó el indicador de créditos reestructurados y el hábito de pago externo de los solicitantes.

Al cierre de cada mes, a través de los modelos de seguimiento, la Cooperativa asignó a cada deudor una categoría de calificación, lo cual permitió realizar y contabilizar las provisiones requeridas de cartera. Asimismo, mensualmente ejecutó el alineamiento interno y externo de cartera.

Inmaterialización/desmaterialización de pagarés

En cumplimiento de la Resolución Externa No. 2 del Banco de la República y la Circular Externa 02 de 2020 de la Superintendencia Financiera, se informa el avance en el proceso de inmaterialización/desmaterialización de pagarés asociados a la cartera de créditos:

La Circular Básica Contable y Financiera, numeral 6.1.2. Políticas en materia de mitigación del riesgo de liquidez y planes de contingencia, establece que cada Entidad Financiera debe contar con mecanismos que permitan mitigar la exposición al riesgo de liquidez. Sobre el particular, la norma indica una lista de mecanismos y da la posibilidad de que las Entidades adopten algunos de ellos, entre los cuales se encuentran posibles apoyos de liquidez del Banco de la República. Así mismo, esta norma indica que los Establecimientos de Crédito deben mantener desmaterializados o inmaterializados pagarés que incorporen obligaciones cuyo saldo pendiente de pago una vez aplicado el porcentaje de recibo que el Banco de la República señale, represente por lo menos el cupo o monto máximo para apoyos transitorios de liquidez definido por esa autoridad (actualmente, el 15% del pasivo para con el público). No obstante, la Resolución Externa No. 2 del Banco de la República es clara en que las Entidades pueden acceder al mecanismo ya sea, a través de

títulos representativos de inversiones o en su defecto a través de pagarés, dando siempre prelación al acceso a través de los títulos representados en inversiones.

Al 31 de diciembre de 2020, el porcentaje de cubrimiento del pasivo para con el público representado en pagarés desmaterializados, fue del 6,81%. JFK no logró cumplir con el 100% debido a incumplimientos en el cronograma por parte de los proveedores contratados para cumplir con el proceso de manera oportuna y satisfactoria. Al respecto, se precisa que a nivel nacional sólo existen dos Depósitos Centralizados de Valores y cinco Gestores Documentales autorizados para atender a todos los Establecimientos de Crédito; con los proveedores contratados, se presentaron inconvenientes relacionados con temas de servicio, operativos y tecnológicos que les impidieron cumplir con su promesa de servicio, llevando a su vez, a que nuestra Entidad no lograra cumplir con el 100% de cubrimiento.



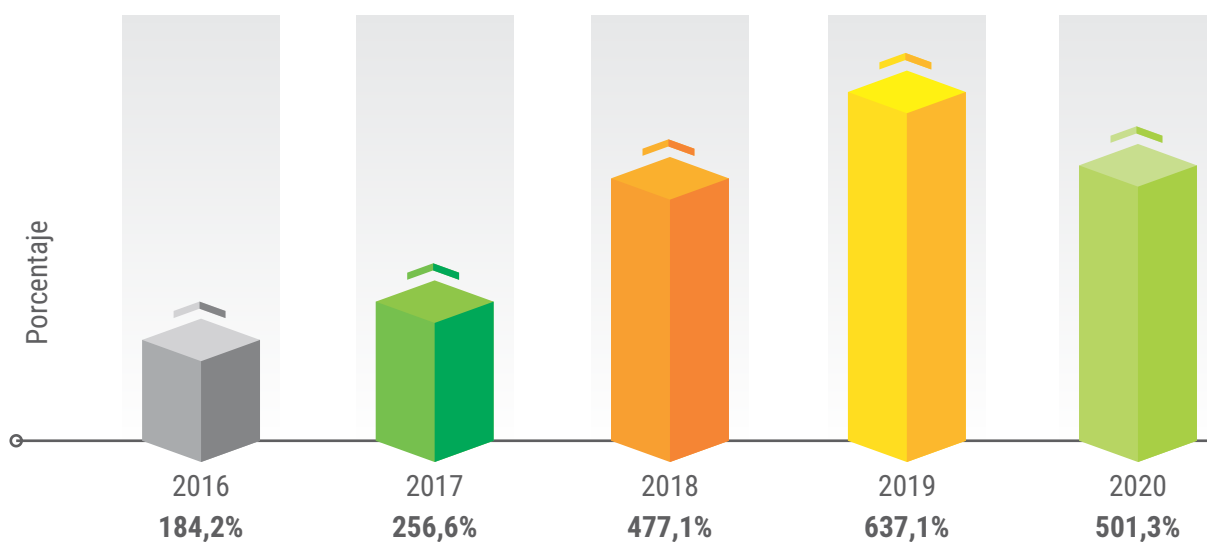
2. Riesgo de liquidez

La Cooperativa aplicó el Modelo Estándar expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia para la medición del Riesgo de Liquidez y el modelo interno a través del Indicador de Riesgo de Liquidez - IRL. Asimismo, con periodicidad trimestral, realizó pruebas de estrés al modelo interno, incorporando las expectativas macroeconómicas vigentes para el periodo referido; en todos los casos se evidenció que la entidad cuenta con niveles óptimos de liquidez para afrontar los diferentes escenarios de estrés.

A través del Comité de Riesgos, el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración, se monitoreó la situación de liquidez y los límites de exposición, los cuales, pese a la pandemia, reflejaron una estructura estable.

La Cooperativa no presentó cifras negativas en sus IRL a 30 y 90 días y cerró en 501,3% y en 198,2%, respectivamente.

Gráfica 49 – Evolución IRL razón 30 días 2016 – 2020



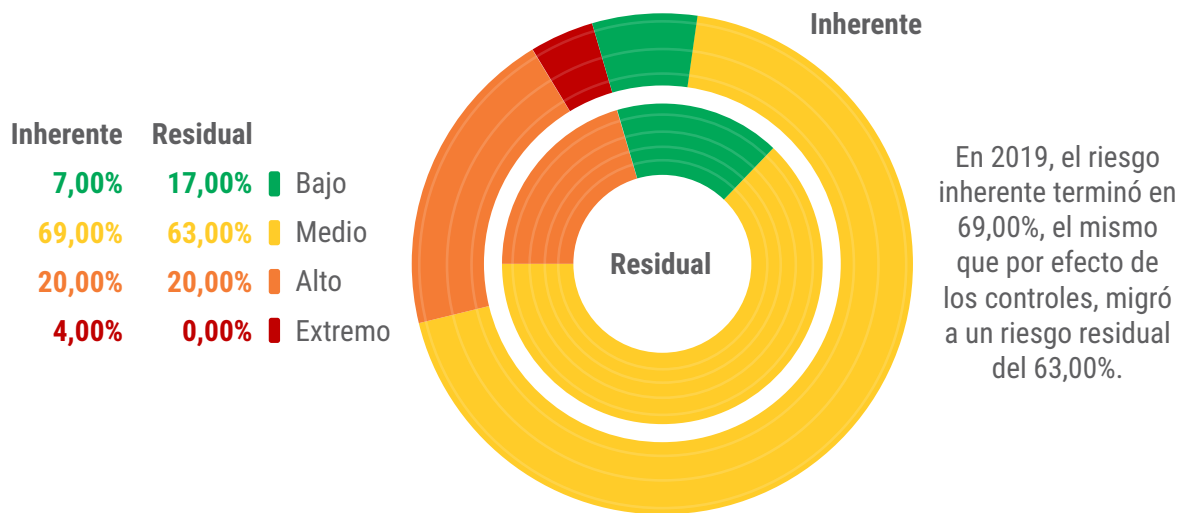
3. Riesgo operativo

La gestión de riesgo operativo en 2020 estuvo orientada a la actualización de la identificación de los riesgos operativos, sus controles y la evaluación de los macroprocesos.

Se dio mayor alcance a la definición de los macroprocesos y procesos de la Cooperativa, lo que permitió delimitar y especificar mayormente la mejora, la identificación y el tratamiento de los riesgos asociados a los procesos.

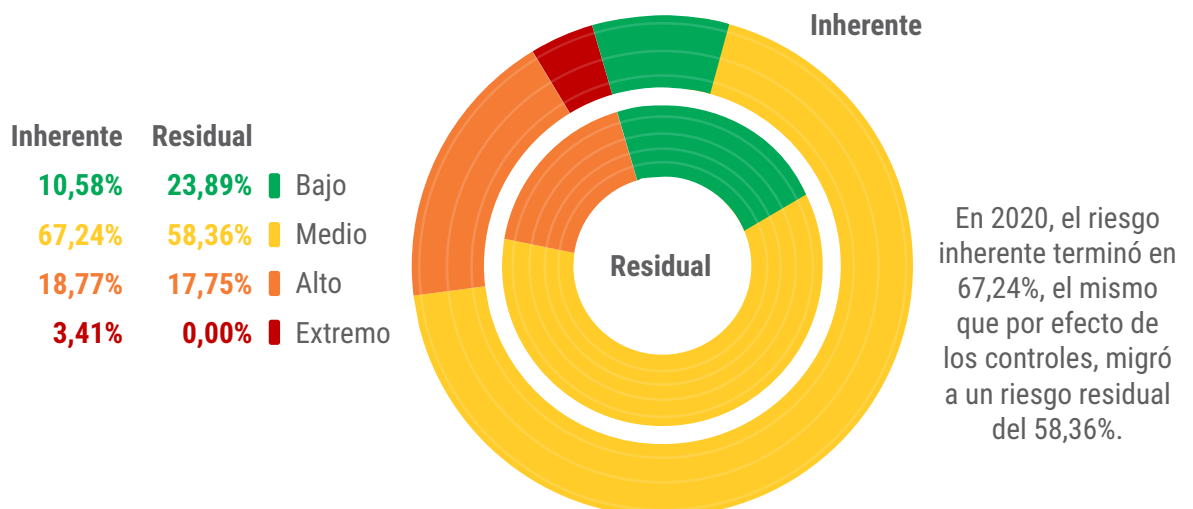
El monitoreo a los eventos de riesgo operativo permitió identificar oportunidades de mejora que fueron abordadas y tratadas con el objetivo de mitigar la exposición. Asimismo, la Cooperativa realizó la evaluación del perfil de riesgo en los tiempos establecidos y comunicó el resultado al Consejo de Administración, para su análisis y pronunciamiento respectivo. A continuación se enseña la evolución del perfil de riesgo operativo en los últimos dos años:

Gráfica 50 – Mapa de calor de riesgos 2019



Al cierre del año, el perfil de riesgo operativo inherente y residual consolidado de la Cooperativa se situó en nivel medio.

Gráfica 51 – Mapa de calor de riesgos 2020



3.1. Plan de Continuidad del Negocio

La Cooperativa, desde marzo de 2020, desplegó el Comité de Gestión de Riesgo Nacional y Continuidad de Negocio –CGRNCN, con el propósito de atender y conducir la emergencia sanitaria Covid-19. Pese a las situaciones de contagio presentadas por algunos de los empleados durante el año, no se comprometió la continuidad de los procesos críticos de la Cooperativa.

Durante el 2020, desde la Dirección de Seguridad de TI y con el propósito de mantener la continuidad de la operación, se tomaron las acciones necesarias para gestionar ágil y oportunamente todas las alertas de seguridad enviadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Computer Security Incident Response Team - CSIRT de la Policía Nacional, proveedores y de otras fuentes de seguridad de TI. Asimismo, se actualizó el Business Impact Analysis - BIA de la Cooperativa, ampliando el alcance a todos los activos de información.



Gestión humana

1. Talento humano JFK

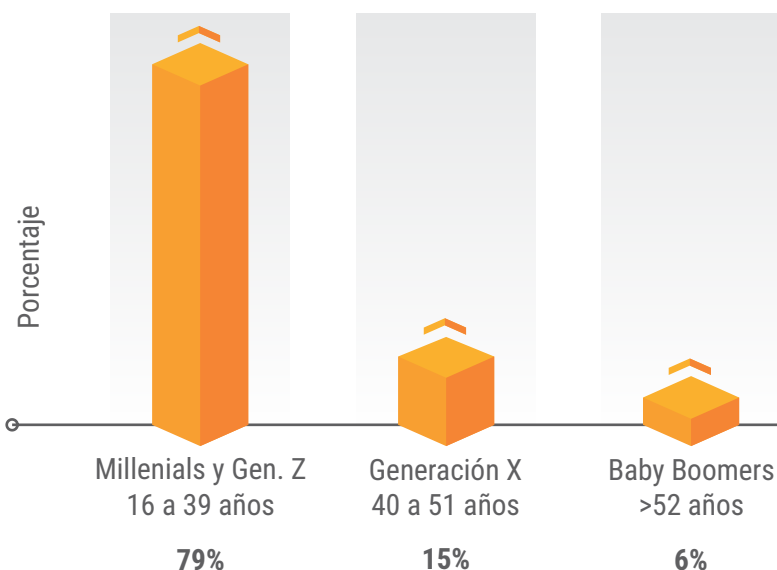
El 2020 fue un año de grandes cambios y retos para la Cooperativa, no menores para los subprocesos del área de Gestión Humana, se inició con un proceso de transformación cultural y cambio, mediante el cual se generó la estrategia TODOS SOMOS JFK como una declaración que aporta al cumplimiento de la propuesta de valor de la Entidad, basada en la experiencia positiva del cliente.

Dentro de esta declaratoria, uno de los pilares fundamentales fueron las personas, por ello los procesos de Gestión Humana estuvieron enfocados en el

mantenimiento, compromiso y motivación de los empleados de la Cooperativa, con miras a brindarles estabilidad y buen clima laboral. JFK tiene un promedio de antigüedad de 5,2 años y de rotación de personal del 1,51%.

A diciembre de 2020, el equipo de trabajo de JFK cerró con 679 colaboradores, entre empleados directos, temporales y de servicios generales, que en su mayoría representan a la generación Z, como una evidencia del enfoque hacia el relevo generacional.

Gráfica 52 – Colaboradores según generación 2020



Parte del ejercicio para fortalecer el capital humano, fue el crear espacios de trabajo que apunten a mejorar los procesos en la organización, lo que a su vez generó

empleo, al integrar a los equipos de trabajo 170 personas, de las cuales el 70% fueron vinculadas a término indefinido.

1.1. Salario emocional, incentivos y beneficios extralegales

En el 2020, con el objetivo de generar mayor bienestar y satisfacción laboral para los empleados de la Cooperativa, se crearon convenios institucionales y beneficios desde el salario emocional:

Tabla 4 – Beneficios de empleados 2020

Convenios institucionales con descuentos por nómina	- Plan Complementario SURA - Óptica Santa Lucía - Plan Exequial Los Olivos
Beneficios salario emocional	2 días adicionales para el disfrute de las vacaciones del empleado, al restarle el sábado como día hábil. - Crédito para empleados con tasa especial - Auxilio de salud 842 días de la Familia, para descanso de los empleados. 878 días de permiso remunerado para atender situaciones fortuitas o personales.
Beneficios extra	\$3.399 Millones de pesos entregados a los empleados en beneficios como: - Primas extralegales - Auxilios por nacimiento - Auxilios por matrimonio - Auxilios por muerte de familiar

1.2. Seguridad, salud integral y bienestar

Comprometida con el bienestar del talento humano y, en correspondencia con la Ley, el área de Seguridad y Salud para el Trabajo desarrolló e implementó en el 2020 diversas estrategias, programas, actividades, inspecciones y análisis de acciones que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos propuestos, cuyo fin se orientó a la prevención y al control de los riesgos laborales y a la promoción de espacios de trabajo saludables.

De los objetivos y estrategias diseñadas para la prevención y control de los riesgos prioritarios de la Entidad, se obtuvo:

- De los 60 estándares mínimos legales exigidos por el Ministerio de Trabajo, la Cooperativa, en 2020, alcanzó el 96% de cumplimiento.
- La tasa de accidentalidad arrojó un resultado de 0,7%, lo que representa con respecto a 2019, una reducción del 59%. En el sector financiero esta tasa es del 1,22%
- En lo que respecta al plan de prevención, preparación y atención de emergencias, se actualizaron los comités

de gestión de riesgo y continuidad de negocio y los comités operativos en emergencias, se señaló el 100% de las agencias y edificios con normatividad en emergencias, se actualizó y capacitó el recurso humano para la atención emergencias (Líderes, coordinadores y brigadistas), se acondicionaron las instalaciones según lo establecido por el concepto técnico de seguridad humana contra incendios, se ejecutó el 100% de los simulacros de emergencias de escritorio, se actualizó el análisis de vulnerabilidad de amenazas y se documentaron los procedimientos operativos para la atención de eventos de riesgo público, emergencia COVID-19.

Dentro de las actividades de salud integral se continuó con el programa de prevención y promoción en salud "Soy Saludable" y se complementó con el programa "Tan bacano que es pensar en ti", los cuales tuvieron como objetivo promover en los empleados de la Cooperativa hábitos de vida saludable, que permitieran aportar positivamente a la productividad, motivación y satisfacción en el trabajo, así como a la calidad de vida, al bienestar físico y mental y a la conciencia del autocuidado.

En estos programas se realizaron actividades como diagnóstico de condiciones de salud y plan nutricional individual, campañas preventivas, charlas nutricionales y de manejo emocional, vacunación y el programa “Muévete” que incluye ejercicios de actividad física como yoga, rumba, aeróbicos y stretching y caminatas ecológicas.

Para el manejo y control de la emergencia sanitaria y prevención de la propagación de la Covid-19, desde febrero de 2020 el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el apoyo del Comité de Crisis, realizó acciones preventivas para el manejo de la pandemia. Así mismo, desde la declaración del estado de emergencia, implementó acciones como: elaboración del protocolo de bioseguridad, dotación de elementos de protección personal y bioseguridad a todos los empleados, plan de comunicaciones, identificación de empleados vulnerables para trabajo en casa, horarios escalonados en áreas administrativas, atención y acompañamiento en crisis de

manera individual y grupal, ajustes en puestos de trabajo como separadores y barreras, capacitaciones y talleres permanentes, asesoría de médico laboral, señalización e inspecciones virtuales constantes.

Durante el 2020, el 7,43% de los empleados de la Cooperativa realizaron trabajo en casa de manera permanente, algunos de ellos por condiciones de vulnerabilidad y otros por control de aforo o función crítica, así mismo, el 1,6% realizaron su trabajo en alternancia, trabajo en casa y oficina.

Adicionalmente, se desarrollaron otras acciones que promovieron la integración y la socialización entre los equipos de trabajo, algunas fueron: actividades de integración entre compañeros fomentadas por el Comité de Convivencia, celebración de fechas especiales (principalmente de manera virtual), novenas navideñas, actividad de fin de año (bingo virtual).



1.3. Desarrollo y formación

Durante 2020, con la revisión y actualización de la estructura organizacional, se renovaron los descriptivos de los cargos y el modelo de gestión por competencias.

La metodología de formación y entrenamiento con la pandemia, llevó a fortalecer las herramientas de trabajo virtual, bajo este modelo se desarrollaron las actividades de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación del personal, específicamente en temas financieros y de normatividad legal, desarrollo de competencias ofimáticas (Excel), gestión del cambio, servicio al cliente y fortalecimiento comercial.

Dentro de los procesos de desarrollo interno, con el objetivo de potencializar y fomentar los talentos de los empleados de la Cooperativa, en 2020 se realizaron 13 convocatorias internas, se postularon 111 personas, 11 fueron promovidas y las restantes, fueron cubiertas por externos. Adicionalmente, como una decisión gerencial de la nueva administración, fueron promovidas 15 personas en diferentes cargos al interior de la Cooperativa.

1.4. Modelo de liderazgo

Durante el segundo semestre de 2020, se desarrollaron estrategias para acercar la Gerencia General a los empleados y así generar canales de comunicación en doble vía, entre los que se destacan:

1.5. Estrategia Al día con la Gerencia

Es un hilo de comunicación que se lleva en las campañas internas de la Cooperativa y al que se vincula la estrategia de comunicación de la Gerencia, para lograr mayor cercanía con el talento humano de JFK. De esta estrategia se despliegan:

- **Escuchemos: Podcast**
Difunde avances en los proyectos misionales, comunica directrices y motiva al equipo de trabajo hacia el logro de las metas institucionales.
- **Conversemos: Desayuno con la Gerencia**
Espacio semanal de comunicación entre los empleados y la Gerencia, en el que se comparten avances, proyectos, decisiones, expectativas, inquietudes y temas relevantes para facilitar la gestión de sus actividades.

1.6. Cumplimientos en Seguridad social

En cumplimiento a lo previsto en Art. 50 de la Ley 789 de 2002, certificamos que JFK Cooperativa Financiera ha realizado los pagos de seguridad social y aportes parafiscales correspondientes a la vigencia 2020, exigibles y aplicables para la Cooperativa.



Gestión por procesos

1. Digitalización - Implementación software de gestión documental

Alineados con el Plan Estratégico, los procesos son uno de los pilares fundamentales para los próximos años, por esta razón la Cooperativa en marzo de 2020 adquirió un Software de Gestión Documental para la Digitalización de sus procesos. El escaneo de documentos fue el primer paso para automatizar los procesos del negocio.

Las principales ventajas de la digitalización son:

1. Ahorro de espacio
2. Protección de los datos
3. Gestión del tiempo en la consulta de datos
4. Mejora de la productividad
5. Responsabilidad social corporativa
6. Acceso a la información a través de distintos dispositivos tecnológicos.
7. Reciclaje profesional
8. Implementación de firmas biométricas para cualquier documento.

Algunos datos



A 31 de diciembre de 2020 se digitalizaron 1,04 millones de archivos, los cuales se encuentran desmaterializados y en muchos de los casos, sin copias físicas, lo que gradualmente significa una reducción de los espacios físicos para la conservación de documentos impresos.

2. Digitalización y mejora del proceso de crédito

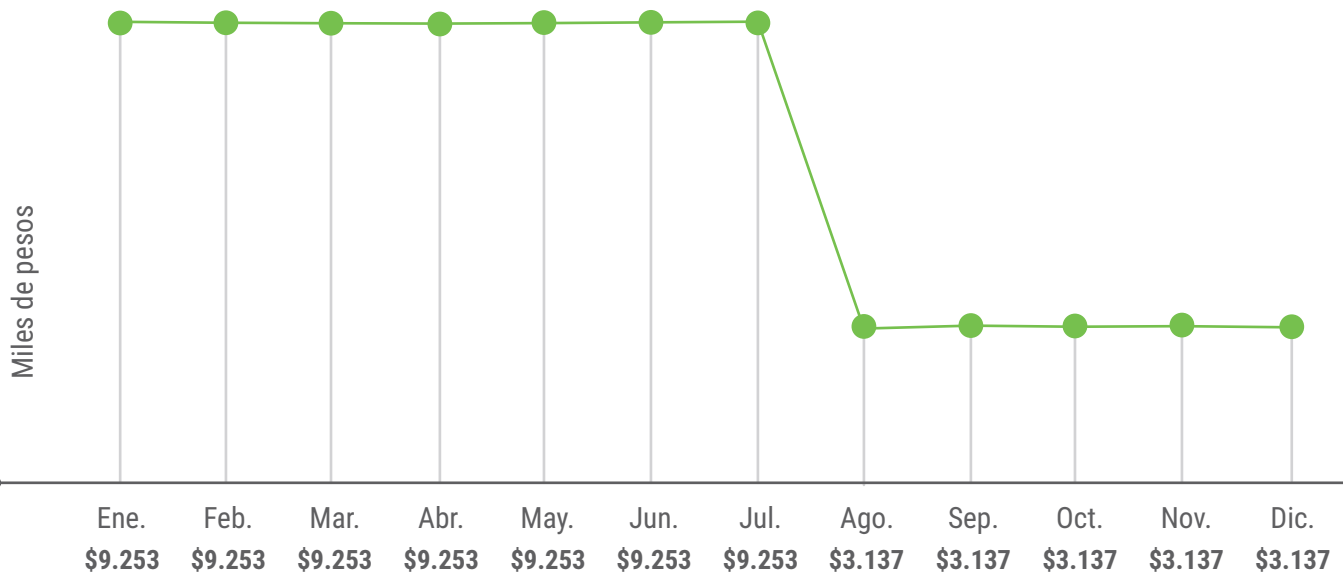
La digitalización del proceso de créditos comprende la captura de todos los documentos físicos, que permitió automatizar el proceso de análisis de las solicitudes de crédito, esto conllevó a la disminución del uso del papel, en la impresión de las consultas a centrales de riesgo, estados de cuenta, entre otros; se mejoraron los pasos y tiempos que permiten la toma de decisiones más oportunas, lo que agiliza el proceso de otorgamiento, adicional a esto permite conocer en tiempo real la trazabilidad de las solicitudes de crédito.

Este desarrollo se implementó desde el 23 de junio de 2020 de forma gradual por Agencias y finalizó el 1 de agosto del mismo año.

Entre las ventajas de esta solución, están:

- La publicación de la Solicitud de Crédito en el sitio web, lo que evita desplazamientos innecesarios a las agencias, especialmente para los más de 900 clientes al mes, que reciben asesoría telefónica.
- La Implementación del pagaré en blanco con carta de instrucciones, lo que permite que este se genere desde el sistema y no en proformas pre impresas, a su vez agiliza la actualización del texto del pagaré cuando sea necesario.
- La disminución del 59% de los costos de mensajería interna desde el mes de agosto del 2020.

Gráfica 53 – Costos de mensajería mensual - 2020



En marzo 2020, se inició la sistematización de formatos, lo que consiste en la eliminación de las formas preimpresas que se manejan para la operación y trasladarlos a la generación automática desde los sistemas, este cambio permite reaccionar ágilmente frente a cambios de tipo normativo, operativo y comercial, además reducción en costos de imprenta, eliminación de almacenaje e inventarios y el no desperdicio de documentación por la destrucción de inventarios por pérdida de vigencia.

Los formatos que ya fueron intervenidos son, Actualización de Datos, Solicitud de Crédito (se unificaron los formatos por tipo de cartera, además de titulares y codeudores) y pagares.

Esta eliminación de formas preimpresas, permiten un ahorro anual de \$88.400.000.

3. Canales de recaudo

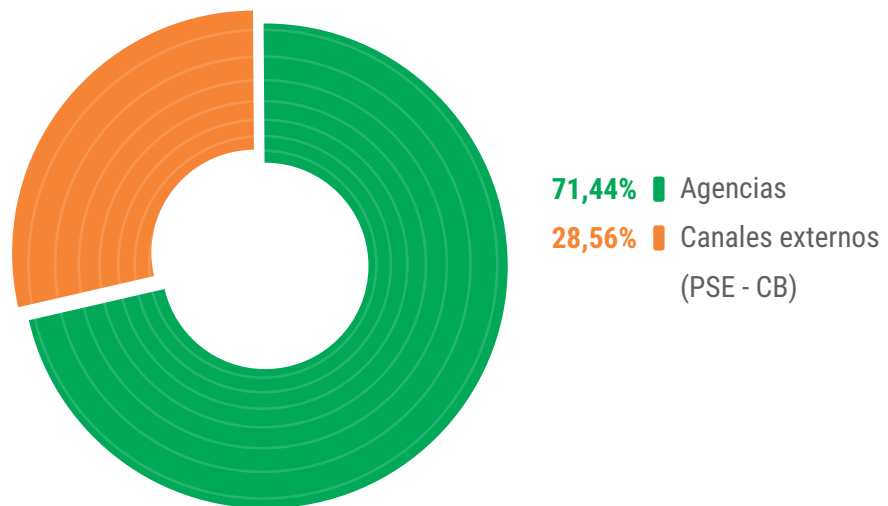
Los canales de recaudo externo PSE, Vía Baloto y Efecty, implementados en agosto de 2019, tomaron mayor fuerza en marzo de 2020, convirtiéndose en una alternativa al alcance de los asociados durante el tiempo de distanciamiento social, lo que a su vez contribuyó a mitigar el impacto negativo frente a la recuperación de cartera.

Estos canales han ganado una importante participación en el recaudo, pues se procesan alrededor de 30.000

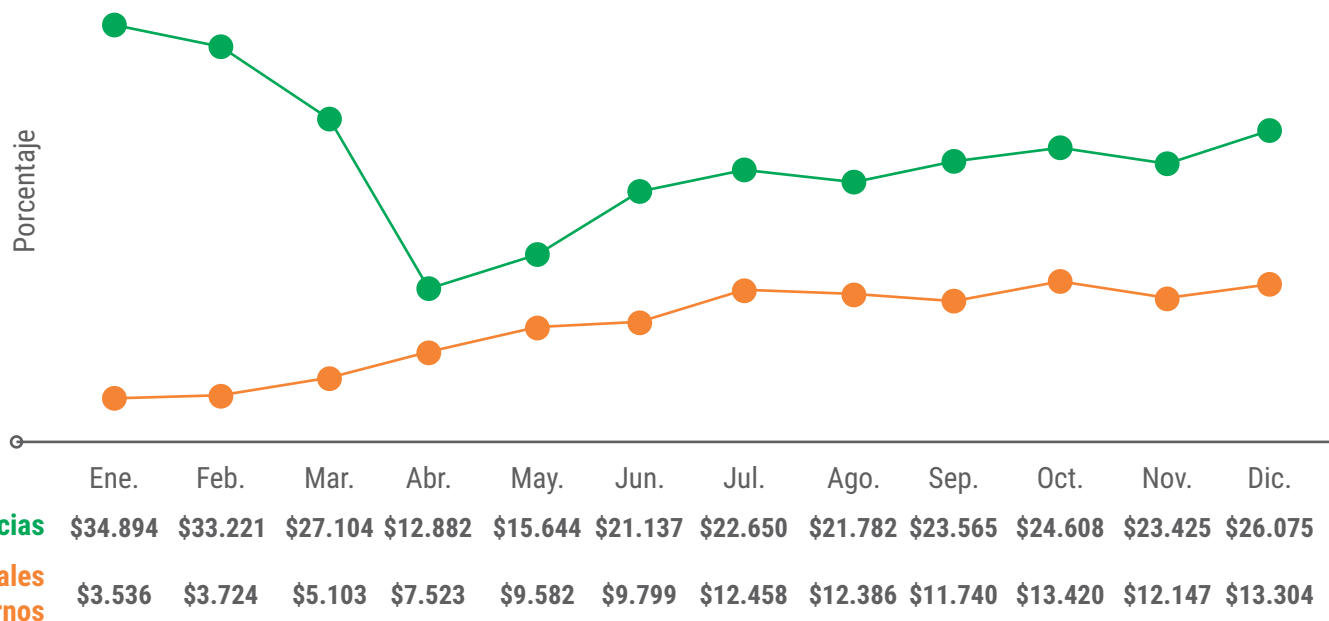
transacciones mensuales, por valores promedio de \$10.000 millones.

Es importante resaltar que, aunque la participación de los corresponsales en el total de recaudo en el año 2020 fue del 29,16%, la participación en los últimos meses del año fue cercana al 40%, declarándose una importante alternativa de pago para los clientes y de recaudo para la Cooperativa.

Gráfica 54 - Recaudo virtual vs agencias 2020

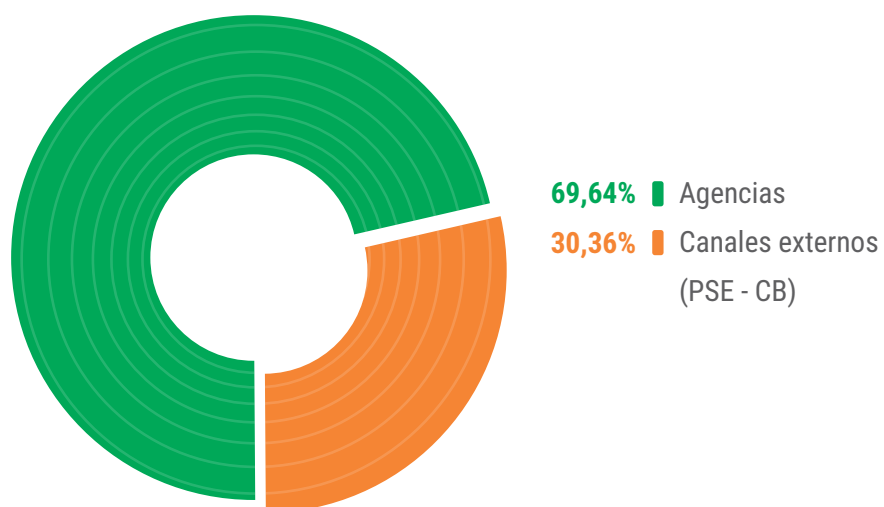


Gráfica 55 - Recaudo virtual vs agencias mensual 2020

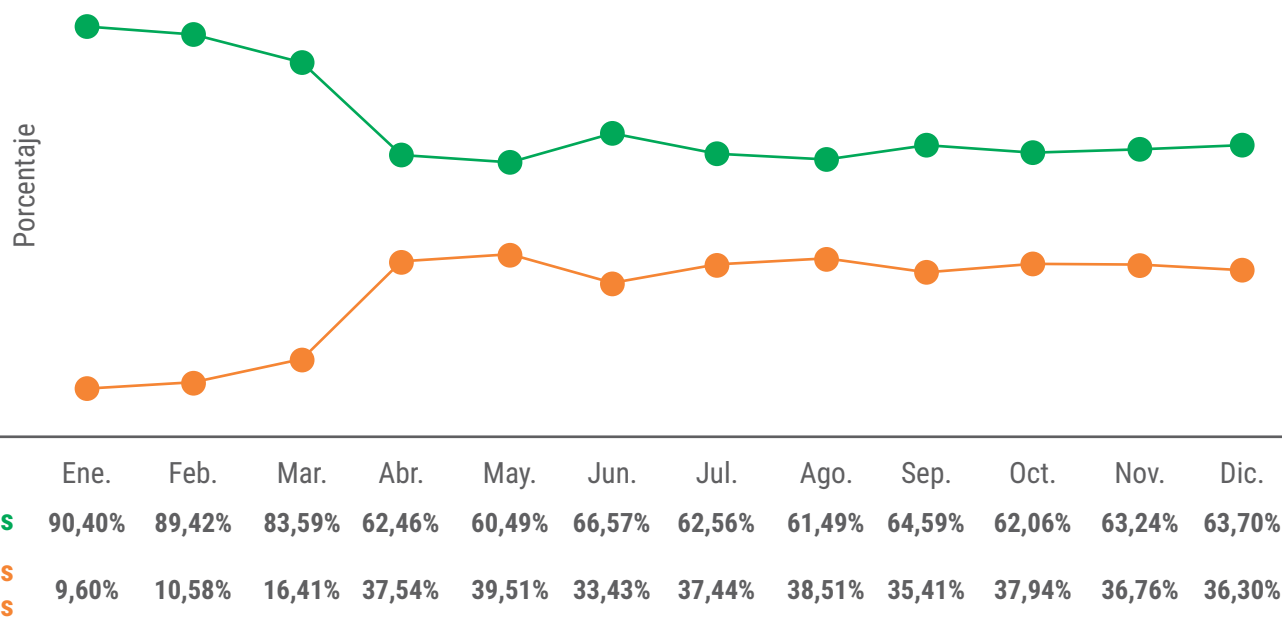


A corte del 31 de diciembre de 2020 se procesaron alrededor de 36.000 transacciones por recaudo externo, de las cuales el 56,96% fueron a través de PSE.

Gráfica 56 - Transacciones virtuales vs agencias 2020



Gráfica 57 - Transacciones virtuales vs agencias mes a mes 2020



Gestión de tecnología

1. Proyecto de renovación de Core financiero

Durante el 2020, la Cooperativa trabajó en la estrategia de modernización tecnológica, teniendo como base fundamental la renovación del Core Financiero, núcleo para el desarrollo y mejoramiento de los canales transaccionales y transformación digital necesaria en la Cooperativa, buscando poner a disposición de los asociados, servicios más fáciles de usar, con mayor disponibilidad y facilitar la estrategia de la Cooperativa para atraer nuevos clientes.

Entre los logros más relevantes alcanzados en 2020 por el equipo de Gestión Tecnológica, se encuentran:

- Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), alineado con la estrategia corporativa y que su vez definió el mapa de ruta de los próximos 3 años a nivel tecnológico para la Cooperativa.
- Implementación del servidor de archivos para las áreas administrativas.
- Aplicación de la plataforma de Moodle, en la formación de empleados.
- Configuración y mejora de la infraestructura de TI, con el fin de facilitar el trabajo en casa de los empleados por causa de la pandemia Covid-19.
- Implementación de la plataforma Microsoft TEAMS para la atención y convocatoria de reuniones virtuales.
- Nuevo data center principal, cumpliendo con los niveles de seguridad exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC.

- Se implementó el SDWAN para mejorar la disponibilidad de los canales de telecomunicaciones de las agencias.
- Capacitación a todo el personal en ciberseguridad.
- Atención oportuna de los incidentes de Ciberseguridad reportados por la Superintendencia Financiera de Colombia y el CSIRT.
- Aplicación de pruebas de vulnerabilidad y análisis de marca, para garantizar la seguridad de la información de la Cooperativa.
- Se mejoró la plataforma de seguridad perimetral, antivirus y DLP, que buscan la protección de la información.
- Implementación de tableros de control con información financiera.

Para la Cooperativa es de vital importancia disponer de diversos canales que faciliten la relación de la entidad con sus clientes, de una forma eficiente y segura, además de poder ofrecerles un portafolio de productos y servicios más amplios.

Bajo esta premisa, la Cooperativa, con un interés profundo de renovación tecnológica y de procesos, viene desarrollando el proyecto de implementación de un CORE de negocio, que sirva como base para la adopción de nuevas tecnologías, apoye la estrategia de la entidad a largo plazo y permita generar mayores eficiencias operativas que se vean traducidas en rendimientos para el negocio y mayores beneficios para sus asociados. La primera fase de este proyecto logró implementarse a 31 de diciembre de 2020.

2. Proyecto de renovación página web

Durante el segundo semestre del año 2020, la Cooperativa inició el desarrollo de un nuevo portal Web, con el fin de tener un sitio más moderno y a la medida, que refleje los atributos de la marca JFK y permita efectuar las estrategias de comunicación y mercadeo deseados, en un entorno digital optimizado, de fácil navegación, cercano con sus usuarios y preparado para la transformación digital de la Cooperativa.



3. Legalidad de software y derechos de autor

El suscrito representante legal deja constancia de que el software de JFK Cooperativa Financiera está respaldado con sus respectivas licencias, en cumplimiento de la ley 603 de 2000 y según certificado emitido por el Subgerente de TI Javier Andrés Loaiza Mira, quien declara que cumple.



Gestión social

El 2020 dejó grandes aprendizajes y nuevos retos, permitiendo evidenciar, una vez más, que la solidaridad es la bandera de la Cooperativa. De esta manera JFK se fortaleció, gracias a los colaboradores, quienes día a día estuvieron a la altura de los desafíos; aunado al apoyo de asociados y clientes, quienes a través de intereses genuinos por estrechar lazos con las comunidades, han hecho posible la consolidación de JFK.

La solidaridad seguirá siendo la hoja de ruta para salir adelante ante la adversidad y seguir tejiendo redes de ayuda mutua, lo que se evidencia en este balance social que refleja los beneficios entregados a los asociados y clientes durante el año.

Tradicionalmente, la Cooperativa ha brindado apoyo a los asociados de diferentes maneras, como es el caso de los auxilios económicos por solidaridad, los beneficios financieros por el uso de los productos, los eventos que brindan sano esparcimiento, las capacitaciones en temas de actualidad, los obsequios, el acompañamiento las comunidades vulnerables, entre otras, de las que se destaca la entrega de más de \$24.203 millones en efectivo para libre destinación de los asociados, en un momento en que la situación de salud pública del país disminuyó sus posibilidades de sanear oportunamente sus compromisos financieros, su capacidad de generar ingresos para alimentación y demás gastos familiares.

Con el orgullo de poder contribuir en el desarrollo sostenible de la comunidad de asociados y ahorradores, JFK Cooperativa Financiera comparte las cifras que son huella del compromiso social que mantuvo durante el año 2020.



Tabla 5 - Balance social 2020

(Valores en pesos)

Concepto	2020
Total beneficios financieros	\$5.166.688.559
Revalorización de aportes	\$2.335.900.268
Póliza de vida deudores	\$2.650.674.942
Seguro de incendio y terremoto por crédito hipotecario	\$180.113.349
Total Fondo de Solidaridad	\$27.165.126.554
Auxilios por hospitalización	\$713.869.977
Auxilio por calamidad doméstica	\$138.969.374
Auxilio por muerte de familiar	\$1.660.356.855
Solidaridad especial	\$417.769.173
Solidaridad ahorrador	\$25.781.765
Auxilio Mutuo	\$4.390.000
Auxilio Covid-19	\$24.203.989.411
Total Fondo de Educación	\$22.363.311.559
Distrib Exced. 2019 Invers. Educac. Formal L. 863/03 D.R. 2880/04 (20%) con el cual se cubre la liquidación del Impuesto de Renta vigencia 2019 a la tarifa del 20% sobre el excedente contable, de acuerdo con la Ley 1819 de diciembre 2016 art 19-4 del Estatuto Tributario	\$22.113.311.559
Ejecución Saldo Consejo Administración para Destinación Educación Superior, Convenio Realizado con el Colegio Mayor, S/n Aprobación Acta 701	\$250.000.000
Total cursos y capacitaciones	\$26.209.559
Capacitación Asociados y Terceros	\$26.209.559
Total desarrollo sostenible de la comunidad	\$4.819.830.062
Apoyo a las parroquias con programaciones y sobres	\$259.165.702
Proyectos Instituciones (Donaciones)	\$60.664.360
Auxilios Educativos Asociados	\$4.500.000.000
Total eventos y relación con la comunidad	\$5.553.419.463
Eventos virtuales	\$ 141.447.596
Eventos con comunidades	\$2.228.840.652
Obsequios	\$2.235.294.917
Educación Programa Vida Cooperativa	\$947.836.298
TOTAL BENEFICIOS ENTREGADOS	\$65.094.585.756

Gestión legal

La vigencia 2020, fue un desafío no sólo para JFK Cooperativa Financiera y para el país sino para el mundo entero como consecuencia de la pandemia, la entidad se vio obligada a improvisar con proyectos que estaban en etapas nacientes, a ajustar sus procesos aplicando en la gran mayoría de ellos la virtualidad, con la que no se había tenido un nexo tan estrecho, también se vio en la obligación de innovar para poder seguir prestando los servicios a sus

clientes y asociados. Para la Subgerencia Jurídica y específicamente para SAC, fue un gran reto garantizar los derechos al consumidor financiero pese a todas las dificultades enfrentadas, pero gracias a la sinergia de todos los equipos de trabajo y a las herramientas que pusieron a disposición otras Subgerencias como por ejemplo la Subgerencia de Gestión Tecnológica, se pudo salir adelante de tan difíciles momentos.

1. Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, de conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010 y el Manual SAC, es la herramienta a través de la cual se busca proteger los derechos de los asociados, clientes y ahorradores.

JFK Cooperativa Financiera ha dirigido todos sus esfuerzos para que su Sistema de Atención al Consumidor Financiero siga los criterios de independencia, objetividad, reserva y gratuidad frente a los asociados, clientes y ahorradores, de acuerdo con las prescripciones de la Ley 1328 de 2009.

1.1. Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

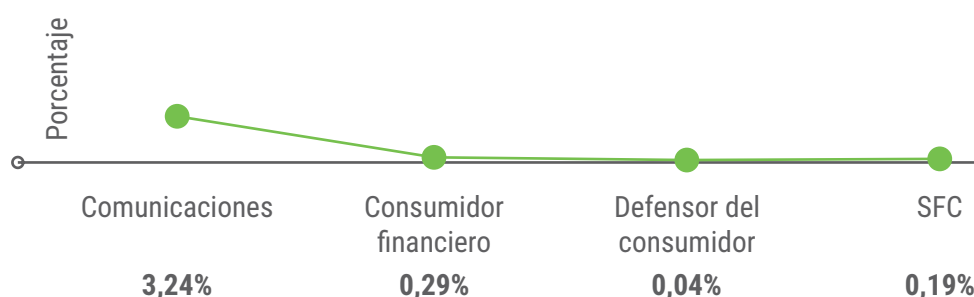
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, de conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010 y el Manual SAC, es la herramienta a través de la cual se busca proteger los derechos de los asociados, clientes y ahorradores.

JFK Cooperativa Financiera ha dirigido todos sus esfuerzos para que su Sistema de Atención al Consumidor Financiero siga los criterios de independencia, objetividad, reserva y gratuidad frente a los asociados, clientes y ahorradores, de acuerdo con las prescripciones de la Ley 1328 de 2009.

1.2. PQR atención al cliente año 2020

Durante el 2020 el área SAC recibió 5.323 entre peticiones y reclamos y 850 quejas.

Gráfica 58 – Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información - 2020



Cabe desatacar que en esta vigencia se presentó un incremento importante en las comunicaciones recibidas, esto debido a la demanda de los servicios que se prestaron para contrarrestar los efectos económicos negativos generados por la pandemia.

Es importante resaltar los esfuerzos que hizo la Cooperativa en momentos tan difíciles originados por la pandemia, toda vez que se pudo garantizar a todos los asociados y clientes, la protección a sus derechos como consumidores financieros.

Una de las actividades que tiene un impacto verdaderamente significativo para la imagen y los resultados de la Cooperativa en lo referente a la protección de derechos del consumidor financiero, son los programas de capacitación y educación financiera, tanto para usuarios internos como para asociados y clientes en general.

Con el propósito de robustecer la educación financiera, el área de SAC, a través de la web de la Cooperativa, realizó en el año 2020 las siguientes publicaciones:

1.3. Educación al consumidor financiero

Tabla 6 – Educación al consumidor financiero - 2020

Página web www.jfk.com.co uso permanente de la expresión "Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia", ubicado al lado izquierdo del logo de JFK.

Sección en página web visible en el segundo menú principal al ingresar a la página: Información y educación al consumidor financiero con la siguiente información.

Acceso al Manual SAC.

Derechos del Consumidor Financiero:

- Obligaciones de los Consumidores Financieros.
- Derechos del Consumidor Financiero.
- Obligaciones de la Cooperativa.
- Deberes de protección propia por parte de los consumidores.
- Medidas de seguridad que debe tener en cuenta para realizar operaciones en la Cooperativa.
- Consejos para mantener una buena historia crediticia.

Educación al Consumidor Financiero:

- Decálogo del Buen Consumidor Financiero.
- Decálogo para el buen manejo de la información crediticia.
- Decálogo para su seguridad en instalaciones de entidades financieras.
- Decálogo para detectar un billete falso.
- Reporte a las Centrales de Riesgo.
- Conformación del Sistema Financiero Colombiano.
- Cobro servicios financieros.
- Competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia en trámite de quejas.
- Antes de recibir un incentivo o una promoción.
- Promociones comerciales que realizan las entidades vigiladas por SFC.
- Qué debe saber sobre su crédito de vivienda.
- Qué debe saber antes de adquirir un crédito.
- Qué debe saber sobre la inembargabilidad.
- Qué debe saber sobre los honorarios de cobranza.
- Guía del inversionista cuidadoso.
- Lo que usted debe saber sobre la Calificación de Riesgo.
- Sistema Financiero Colombiano.

Defensor del Consumidor Financiero:

- Quién es y qué funciones cumple.

Acceso a Políticas Tratamiento de Datos Personales (Ley 1581)

1.4. Cumplimiento de las obligaciones de SAC vigencia

El SAC, durante 2020 cumplió todas las obligaciones establecidas por ley, consistentes en ofrecer toda la información referente al DFC y canales de atención de la cooperativa, educación financiera, cumplimiento a las diferentes acciones legales, socialización de las oportunidades de mejora y presentación de informes y reportes periódicos.

1.5. Contexto legal

Las normas para el sector financiero cambian permanentemente y crecen de manera significativa, lo cual

obliga a ser más cuidadosos en el desarrollo de la actividad, a aplicar y adoptar modelos para la administración de riesgos y controles en todos los procesos, permitiendo ser más eficientes administrativamente. Es por esto que la Cooperativa, a través de la Gerencia General, dirigió todos sus esfuerzos en robustecer el área legal, de tal manera que se dé estricto cumplimiento a la normativa vigente.

1.6. Acciones legales

Durante el 2020 JFK, a través del SAC, recibió cinco acciones legales que no generaron ningún tipo de erogación, condena o sanción en contra de la Cooperativa:

Tabla 7 – Atención de requerimientos legales - 2020

Autoridad judicial o administrativa	Cantidad
Centro de Conciliación	1
Defensor del Consumidor Financiero	1
Juzgado	1
SFC - SIRI	2
TOTAL GENERAL	5

Con relación a las acciones de tutela, en el mismo periodo, a través del SAC, JFK atendió 42 tutelas, 38 de ellas resueltas a favor de la Cooperativa, lo que respalda sus acciones, teniendo en cuenta que en la instancia de tutela los jueces revisan los procedimientos, confirmando así las decisiones tomadas por la Entidad.

1.7. Cumplimiento de las obligaciones de la subgerencia jurídica

La Subgerencia Jurídica durante la vigencia referida prestó su acompañamiento y asesoría legal transversal, asumiendo la defensa judicial y administrativa en los temas de naturaleza jurídica y apoyando el mejoramiento de procesos.

1.8. Tratamiento de datos

El marco general de la protección de los datos personales en Colombia, está dado por la Ley 1581 de 2012, la cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 y el 20 de la Constitución Política de Colombia.

En materia de protección de datos personales, la Cooperativa cumplió los preceptos establecidos en la ley 1581 de 2012, reforzando además con empleados, directivos y proveedores la confidencialidad de la información a través de acuerdos firmados que establecen los deberes comportamentales en este tema y las consecuencias del incumplimiento de los mismos. Adicional a lo anterior, se cumplió con la obligación del registro de las bases de datos en el RNBD.

Auditoría interna

La Auditoría Interna ejecutó su plan anual, aprobado por el Consejo de Administración, y rindió informes de sus avances y cumplimiento en el transcurso del año 2020 al Comité de Auditoría, según lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las prácticas generales de auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos -IIA. La Auditoría durante el año 2020 se orientó a evaluar el Sistema de Control Interno de JFK Cooperativa Financiera, determinando el grado de madurez de este y el cumplimiento de las directrices de la entidad. El alcance incluyó también, la evaluación de los procesos de acuerdo con su nivel de criticidad en materia de riesgos y requeridos para el logro de los objetivos estratégicos, incluidos los procesos de TI.

En los trabajos de auditoría se identificaron acciones de mejora para cada uno de los procesos auditados, no obstante, se destaca la labor de seguimiento para la ejecución e implementación de los planes de acción elaborados por las distintas áreas. El alcance de la auditoría interna no presentó limitaciones y obtuvo de la administración la información solicitada oportunamente para la ejecución de su plan de trabajo.

En cuanto a la Gestión de Riesgos y el cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Cooperativa tiene implementados los Sistemas de Administración de

Riesgos (SARO, SARLAFT, SARC, SARL, SAC), considerando los elementos y las etapas de cada uno de ellos. Estos sistemas de riesgos son objeto de evaluación periódica por la Auditoría Interna, puesto que, para la Cooperativa, la gestión de riesgos es inherente a su estrategia, así como la mitigación del riesgo, la cual tiene como propósito fortalecer los procesos y soportar la toma de decisiones asertivas y oportunas tendientes a garantizar la integridad, transparencia y seguridad de los procesos y la información.

Durante el año 2020, desde la administración se trabajó por el fortalecimiento del área de Auditoría Interna, por lo cual a cierre de año quedó conformada por un staff de seis (6) personas, todas profesionales y con conocimientos previos en auditoría interna, tanto en entidades financieras como del sector real; de forma tal que se puede asegurar que La Cooperativa cuenta con un equipo de Auditoría Interna interdisciplinario y que responde a las necesidades de supervisión actuales de la entidad.

En lo corrido del año 2020 se actualizó el Estatuto de Auditoría Interna y el Manual de Auditoría Interna, en este último, se detallan los lineamientos generales del desarrollo de la actividad de la auditoría, en donde se incluyen las actividades de planeación, desempeño, discusión, supervisión y presentación de informes al Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y la Gerencia.





Informes Órganos de **Administración y Control**



Consejo de Administración

El Consejo de Administración de JFK Cooperativa Financiera, en ejercicio de sus funciones y disposiciones estatutarias y legales, acompañó durante el año 2020 a la administración en el desarrollo de su objeto misional y en el cumplimiento de sus propósitos estratégicos de cara a la satisfacción de sus asociados y clientes.

La gestión del Consejo de Administración durante el año 2020 estuvo enfocada en mantener el modelo de negocio, la solidez financiera, poniendo en práctica el Código de Buen Gobierno y Ética y Conducta para garantizar la imagen y prestigio que hoy tiene la entidad, con el fin de proteger el riesgo reputacional y evitar los conflictos de interés.

Un gran desafío sin duda fue enfrentar la situación de coyuntura de salud por Covid-19 que de manera inesperada afectó las condiciones económicas de múltiples asociados; panorama que no fue ajeno a la visión social de la Cooperativa que, como apoyo solidario a sus asociados, diseñó e implementó diversos planes de alivio económico para los deudores y beneficios para los asociados, para contribuir a subsanar el impacto de la crisis económica que enfrentaban y que ha sido ampliamente desarrollado en el informe de gerencia. (ver informe de gestión gerencial 2020).

El Consejo de Administración brindó respaldo a la Cooperativa para acompañar a sus asociados y también para aplicar los cambios administrativos necesarios en la proyección empresarial de JFK. De esta manera, el 31 de mayo culminó el plan de sucesión gerencial definido desde el año 2019 con el proceso de selección de un nuevo Gerente General, dando fin a la figura transitoria de Gerente Corporativo.

Al señor Víctor Hugo Romero Correa en su primera asignación estatutaria como Gerente General y Representante Legal Principal, el Consejo de Administración

le ordenó levantar un diagnóstico del estado general en que recibía la Cooperativa apoyándose en una auditoría externa y crear los planes de mejoramiento que fueran necesarios para apalancar su gestión.

Es así como el Consejo siendo consecuente con los estatutos, trazó la directriz al Gerente General para realizar el ajuste al plan estratégico y a la estructura organizacional de la entidad en procura de que se adecuara a la dinámica del modelo de negocio de JFK Cooperativa Financiera, hechos los ajustes solicitados, el Consejo aprueba el plan estratégico 2021-2023 en acta N° 700 de noviembre de 2020, del cual se evidenció un nuevo enfoque de sostenibilidad, crecimiento, cualificación del talento humano, desarrollo de competencias organizacionales y visión del negocio, que redundará en beneficio de asociados y clientes de la Cooperativa. (ver informe de gestión gerencial).

Este plan empezó a regir una vez aprobado y se fundamentó en tres ejes estratégicos: personas, procesos y productos, apalancados en tecnología y la gestión de riesgos organizacionales. Estos tres ejes han dado grandes avances, particularmente en materia de tecnología, se ha implementado la digitalización de los créditos y se ha mejorado la opción de canales de pago a través de la virtualidad para responder a las nuevas necesidades del mercado financiero.

En relación con la estructura organizacional, esta se adaptó según la visión contemplada en el plan estratégico para que fuera consecuente con la solidez financiera que tiene la Cooperativa, la cual debe corresponder al enfoque administrativo, de manera que el plan estratégico y la estructura organizacional, demandaron la aprobación de un plan de sucesión y una metodología de asignación salarial, apostándole al relevo generacional e impulso eficiente de las metas de la Entidad.

Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración fortaleció sus Comités de apoyo, como son: de Auditoría, de Gobierno Corporativo y de Nombramientos y Retribuciones. A su vez, impactó positivamente en los comités administrativos con la participación de un miembro de consejo en cada uno de ellos.

Se realizó la actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo, documento que tenía vigencia del año 2011 y que requería ajustes en aras de garantizar el cumplimiento normativo definido por el Estatuto de la Cooperativa, la Circular Básica Jurídica de Superintendencia Financiera y lineamientos del Código País.

De acuerdo a lo anterior, se aprobaron en acta N°695 de junio de 2020 los ajustes al Código de Buen Gobierno y Código de Ética y Conducta con el objetivo de velar por las buenas prácticas corporativas que eviten la configuración de conflictos de interés y posteriormente se hicieron ajustes al Código de Buen Gobierno en noviembre de 2020, siendo aprobada por el Consejo de Administración su última versión el 7 de diciembre del mismo año de acuerdo al acta N°701 con el propósito de que los Códigos se ajustaran a los Estatutos y a la nueva dinámica de la entidad.

Elección de Delegados 2021 - 2023

En el segundo semestre se llevó a cabo el proceso electoral de delegados a la Asamblea General para el periodo 2021 - 2023, un ejercicio democrático en el que por primera vez se contó con herramientas tecnológicas aplicadas para brindar trazabilidad, agilidad y transparencia.

En ejecución del calendario electoral, se evidenció el adecuado cumplimiento de los reglamentos para que dicho ejercicio democrático tuviera la validez y la seguridad que garantizaron su transparencia. Lo anterior, apoyados en el acta de validación del software electoral firmada por Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y dos expertos externos, junto al acta de verificación de asociados inhábiles firmada por la Junta de Vigilancia y el concepto de la Revisoría Fiscal.

Tanto las líneas estratégicas de la Cooperativa, más los aspectos legales, disposiciones de la Superfinanciera y los principios y valores del cooperativismo, fueron socializados por el Gerente General con los nuevos delegados elegidos para el periodo 2021-2023.

Cumplimientos normativos

El Consejo de Administración en el año 2020 estuvo atento al cumplimiento de las disposiciones legales en procura de acatar las directrices de los entes reguladores. De igual forma aprobó y ordenó el cumplimiento de los trámites relacionados con el nombramiento de representación legal principal y suplentes ante la Superintendencia Financiera y la Cámara de Comercio.

Se ocupó el Consejo de hacer seguimiento a la ejecución de lo aprobado en la Asamblea General de Delegados de 2020, y de las aprobaciones propias del Consejo en cada una de las sesiones, dio cabal desempeño de su plan de acción de 2020, realizó la autoevaluación según cronograma de actividades; asimismo a las proposiciones aprobadas y actividades de los comités de apoyo al Consejo de Administración y comités de la administración en los que participa.

Se solicitó al Gerente General presentar al Consejo para estudio y aprobación: el plan de trabajo y el estatuto de la Auditoría Interna como una auditoría integral dependiendo directamente de la gerencia; asimismo, el plan de trabajo de Oficial de Cumplimiento y sus políticas de segmentación de clientes, los modelos estadísticos y el plan de implementación de Sarlaft 4.0; lo anterior, una vez analizados fueron aprobados por el Consejo de Administración, entrando en vigencia inmediatamente.

Se deja constancia de durante el año 2020 los Comités de apoyo al Consejo de Administración y los Comités administrativos dieron cumplimiento a sus planes de acción, sus reglamentos y sesionaron según el cronograma y metodología de acuerdo con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual consta en sus actas respectivas.

El Consejo de Administración estima pertinente: el informe de gestión gerencial 2020, el dictamen de Revisoría Fiscal 2020, el proyecto de distribución de excedentes, el proyecto de reforma de estatutos, y las ternas para elección de revisoría fiscal y defensor de consumidor financiero, propuestas que serán presentadas para su análisis y aprobación en Asamblea General de Delegados el 13 de marzo 2021.

Adriana Cuervo Maya
Presidente

Comité de Auditoría

De acuerdo con las funciones legales y según el reglamento del comité de auditoría en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, se entrega informe de las actividades realizadas durante el año 2020.

En cumplimiento de sus funciones legales, el Comité de Auditoría presentó ante el Consejo de Administración las actas de sus reuniones, mediante las cuales informó los principales asuntos evaluados, en relación con el análisis de los Estados Financieros, el trabajo de la Auditoría Interna, la prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, los informes de la Revisoría Fiscal, los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otros. En resumen, el trabajo consistió en:

- Análisis de los estados financieros en cada sesión mensual del comité, realizando seguimiento continuo a la situación financiera de la cooperativa antes y durante de la pandemia.
- Evaluación de los diferentes informes de la Revisoría Fiscal frente a los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera y acogiendo al plan de trabajo establecido desde inicio del año 2020.
- Seguimiento a las actividades contenidas en los planes de acción para dar cumplimiento a la orden administrativa No. 2020006708 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, tales como: segmentación y matriz de riesgo LAFT, estado de los indicadores de actualización, calidad y poblamiento de la base de datos, además, de conocer los mecanismos

para la mejora de dichos indicadores, adicional se trataron los mecanismos e instrumentos de monitoreo dirigido a clientes, terceros, usuarios y proveedores, estructura del área de SARLAFT, procesos de capacitación y entrenamiento dirigidos hacia el personal nuevo y antiguo de la Cooperativa y se dio a conocer las políticas, procedimientos e instructivos que se propondrían al Consejo de Administración para su aprobación, todo ello con miras al mejoramiento continuo del SARLAFT.

- Seguimiento al plan prospectivo Covid-19 solicitado por el Consejo de administración
- Monitoreo del alcance y enfoque del trabajo de la Auditoría Interna, a fin de establecer la cobertura de este órgano de control en el examen del control interno de los procesos operativos, financieros y legales de la Cooperativa. También, se realizó seguimiento a las acciones de mejora y recomendaciones emitidas en cada informe, para fortalecer el proceso de implementación de estas.
- Seguimiento a las políticas y prácticas del sistema integral de gestión de riesgos de la Cooperativa, haciendo énfasis en el riesgo crediticio.

El comité continuo en trabajo constante con la administración de la Cooperativa con el fin último de fortalecer el sistema de control de riesgos y en ese sentido, alertar al Consejo de Administración de los planes de trabajo que se deben implementar para que tal objetivo se cumpla.

Comité de Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo es uno de los pilares de la filosofía de actuación de la JFK Cooperativa Financiera, que permanentemente busca alinear sus prácticas con altos estándares Nacionales en la materia.

Por tal motivo, es fundamental garantizar a través de los organismos dispuestos para ello, que las actuaciones de la Cooperativa y de sus órganos de gobierno se desarrollen en un marco institucional y de comportamiento ético, que propendan por la transparencia y la integridad, es una prioridad para la Entidad.

En este informe se mostrará dos vertientes de Gobierno Corporativo, el primero relacionado con la composición, funcionamiento, objeto, gestión y proyectos del Comité de Buen Gobierno y la segunda relacionada con la recomendación 33.3 de Código País, relacionada con la información de la estructura de la Cooperativa, la estructura de la administración, sistemas de gestión de riesgos, asamblea general, haciendo especial hincapié en que solo se desarrollan los temas aplicables a esta entidad.

Composición del Comité

El Comité de Gobierno Corporativo está conformado por cuatro (4) miembros, así:

- Tres miembros del Consejo de Administración
- El Gerente de la Cooperativa.

Este comité es elegido para períodos de un año. Sus miembros cuentan con conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité.

Funcionamiento del Comité

De conformidad a lo establecido en el Reglamento del mencionado comité, sesiona ordinariamente cada cuatro meses y, extraordinariamente, cuando las circunstancias lo ameriten. Con relación al quórum mínimo para sesionar es de tres miembros. En cada una de las sesiones se deberá nombrar un secretario para los efectos de registro de los temas tratados.

En caso de considerarlo necesario el Comité de Gobierno Corporativo, podrá invitar a sus reuniones a empleados de la Alta Gerencia o a otros empleados de la Cooperativa, al Revisor Fiscal y al Auditor Interno.

Objeto del Comité

Procurar la adopción, seguimiento y mejora de prácticas, el seguimiento al balance social en cumplimiento de la responsabilidad social y el gobierno corporativo de la Cooperativa, revisar los Códigos de Buen Gobierno y Ética y Conducta, validar la pertinencia de acatar algunas recomendaciones de Código País y realizar seguimiento a la atención a los requerimientos de la Superintendencia Financiera atinentes a Gobierno Corporativo.

Adicionalmente debe velar por la transparencia en la revelación de la información, supervisar la política de remuneración de la Alta Gerencia y los demás empleados, evaluar la política de sucesión del Consejo de Administración y de la alta Gerencia, Supervisar el funcionamiento de la estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración, entre otras.

Gestión del Comité durante 2020

Durante el 2020, el Comité de Gobierno Corporativo con relación al CBG realizó las siguientes actuaciones:

1. Garantizó el cumplimiento del plan de sucesión del Gerente Corporativo
2. Presentó propuesta de actualización del CBG, teniendo en cuenta que la última actualización se había realizado en 2011, dicha propuesta fue aprobada por el Consejo de Administración el 24 de junio de 2020.
3. El 05 de noviembre de 2020, presentó modificación al CBG, la cual fue aprobada el 07 de diciembre de la misma anualidad. Dentro de las modificaciones se encuentran Derechos de los Asociados, Dirección y Administración de la Cooperativa y Comité de Auditoría.
4. Se verificó la aplicación de los cambios efectuados a la estructura administrativa de la Cooperativa.

En ejercicio de las funciones del Comité, este se reunió en cuatro ocasiones con una asistencia del 100% de sus miembros, algunas reuniones fueron presenciales otras fueron virtuales; contaron con la participación del Gerente General, garantizando de esta manera una línea de comunicación entre el Comité el Consejo de Administración y la Administración de la Cooperativa.

En todas las reuniones se realizó seguimiento acerca de los requerimientos de la Superintendencia Financiera relacionados con Gobierno Corporativo, para velar por el cumplimiento de las buenas prácticas corporativas.

También estuvo presente, por intermedio de uno de sus miembros en el proceso de escrutinios y elección de delegados para el periodo 2021-2023, avalando el proceso y los resultados de esta elección y verificó el cumplimiento de la obligación de la Cooperativa de publicar la encuesta Código País 2021, la cual hace referencia a las buenas prácticas corporativas.

En relación con la estructura establecida en el numeral 33.3 de Código País, se relaciona lo siguiente:

JFK Cooperativa Financiera, cuenta con aportes sociales a 31 de diciembre de 2020, por valor de \$147.430.539.965,

de los cuales \$88.969.207.070 corresponden a los asociados y \$58.461.332.895 a la Cooperativa. A la misma fecha la Cooperativa contaba con 117.921 asociados.

El Consejo de Administración de JFK Cooperativa Financiera, está conformada por ocho (8) miembros, de los cuales dos (2) son independientes y sus respectivos suplentes.

Consejeros Asociados:

- Aicardo Quintero Castaño. Fechas de nombramientos: 27/04/1999, 19/04/2018, 7/4/2020.
- Wilson de Jesús Gaviria Gallego. Fechas de nombramientos: 24/05/2018, 14/04/2020.
- Adriana Cuervo Maya. Fechas de nombramientos: 28/04/2011, 19/04/2018, 07/04/2020. Humberto Machado Andrade. Fechas de nombramientos: 7/5/1999, 19/04/2018, 6/4/2020.
- Joaquín Elcario Rojas Castaño. Fechas de nombramientos: 13/04/1999, 19/04/2018, 7/4/2020.
- Israel Martínez Aldana. Fechas de nombramientos: 22/08/2019, 7/4/2020.

Consejeros Independientes:

- Gloria Amparo Hoyos Gómez. Fechas de nombramientos: 24/05/2018, 10/4/2019, 7/4/2020.
- Dora Cecilia Peña Zapata. Fechas de nombramientos: 24/05/2018, 10/4/2019, 13/04/2020.

Dentro del Consejo de Administración existe tres (3) comités; Comité de Auditoría, Comité Nombramientos y Retribuciones y Comité de Gobierno Corporativo, todos conformados por tres (3) integrantes del mismo órgano. Cada comité tiene una periodicidad diferente para sus reuniones.

Comité	Reuniones	Asistencia 2020
• Auditoría	Mensual	Asistieron todos los miembros
• Gobierno Corporativo	Cuatrimstral	Asistieron todos los miembros
• Nombramientos	Semestral	Asistieron todos los miembros

Se adjuntan al presente informe en el formato Trámite de Autorización de Posiciones, que es el establecido por la Superintendencia Financiera para consignar la información personal, académica y de experiencia, las hojas de vida de los consejeros.

Durante esta vigencia 2020 se realizaron los siguientes cambios dentro del Consejo de Administración.

Consejeros salientes:

- María Victoria Ruiz López
- Hernando de Jesús Lopera
- Ana María Ramírez Giraldo

Consejeros ingresan:

- Wilson de Jesús Gaviria gallego
- Israel Martínez Aldana
- Gloria Amparo Hoyos Gómez

En el periodo 2020 fueron aprobadas las siguientes políticas.

- Acta 691 del 19 de febrero de 2020: Modificación manual de políticas SARLAFT.
- Acta 693 del 29 de abril de 2020: Modificación manual de políticas de contabilidad, política NIIF 16, numeral 1.6, Propiedades Planta y equipos.
- Acta 694 del 27 de mayo de 2020: Modificación manual de políticas SARC.
- Acta 696 del 22 de julio de 2020: Manual de políticas programa de Acompañamiento a Deudores PAD.
- Acta 697 del 26 de agosto de 2020: Modificación manual de políticas programa de Acompañamiento a Deudores PAD.
- Acta 699 del 28 de octubre de 2020: Modificación manual de políticas SARC.
- Acta 700 del 25 de noviembre de 2020: Modificación manual de políticas SARC.

Con relación al proceso de nombramiento de los miembros del Consejo de Administración, está consagrado en los Estatutos; deben cumplir los requisitos establecidos para ser parte de este órgano y además su elección se realiza por la Asamblea General, posteriormente deben ser posesionados por la Superintendencia Financiera.

La Cooperativa no contaba con una política de remuneración, sin embargo; el artículo 51 de los Estatutos establece claramente el valor de los honorarios que deben recibir los miembros del Consejo de Administración, equivalente a 3.25.

Los honorarios de los miembros del Consejo de Administración para el año 2020, ascendía a \$2.852.859,75, correspondiente a 3.25 SMLMV.

Remuneración Miembros de la Alta Gerencia: \$113.218.000 mensuales.

De conformidad con el artículo 54 de los Estatutos, el quorum para deliberar es de seis (6) miembros.

Referente a la asistencia a las reuniones del Consejo de Administración y los comités, es pertinente indicar que, dentro de las actas de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, que son debidamente enviadas a la Superintendencia Financiera, consta la asistencia de todos los miembros durante la vigencia analizada.

El artículo 57 de los Estatutos, establece las funciones del Consejo de Administración.

Son funciones del Presidente del Consejo de Administración:

- Velar para que el Consejo de Administración fije e implemente eficientemente la dirección estratégica de la Cooperativa.
- Impulsar la acción de gobierno de la Cooperativa.
- Coordinar y planificar el funcionamiento del Consejo de Administración mediante un plan anual de trabajo basado en las funciones asignadas a este organismo.
- Asegurar la convocatoria de las reuniones, directamente o por medio del Secretario del Consejo de Administración o de la Gerencia.
- Preparar el Orden del Día de las reuniones, en coordinación con el Gerente, el Secretario y los demás miembros del Consejo.
- Velar por la entrega, en tiempo y forma, de la información a los Miembros del Consejo de Administración por medio de la Gerencia.
- Presidir las reuniones y manejar los debates.
- Velar por la ejecución de los acuerdos del Consejo de Administración y efectuar el seguimiento de sus encargos y decisiones.
- Monitorear la participación activa de los miembros del Consejo de Administración.
- Liderar el proceso de evaluación anual del Consejo de Administración y sus Comités, excepto su propia evaluación.

Funciones del Secretario Consejo de Administración. El artículo 59 de los Estatutos, establece las funciones del secretario del mencionado órgano.

Son deberes del secretario del Consejo de Administración:

- Firmar, junto con el presidente, las actas, acuerdos o resoluciones del Consejo de Administración.
- Llevar los libros de actas de todas las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, y el libro de registro de asociados.

- C) Ser el secretario de la Asamblea General.
- D) Convocar directamente o mediante la Gerencia a las reuniones del Consejo, de acuerdo con el plan anual.
- E) Supervisar la entrega en tiempo y forma de la información a los miembros del Consejo.
- F) Reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones, dar fe de los acuerdos de los órganos sociales y velar por la Conservación de la documentación social.
- G) Velar por la legalidad formal de las actuaciones del Consejo de Administración y que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y demás normativa interna de la sociedad.

Durante el año 2020, no hubo ningún tipo de relacionamiento de parte del Consejo de Administración con Revisoría Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación.

Durante el año 2020, el Consejo de Administración no tuvo asesorías externas.

Manejo de Información del Consejo de Administración. Toda la información referente al Consejo de Administración y tratada por este mismo órgano está bajo acuerdo de confidencialidad que suscribieron con la Cooperativa. Los temas tratados son debidamente consignados en las correspondientes actas y gestionados con la debida diligencia.

Actividades de los Comités del Consejo de Administración

Funciones del Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tendrá las siguientes funciones:

1. Elaborar su propio Reglamento cumpliendo lo estatutario y las disposiciones del organismo regulador.
2. Elaborar el cronograma de reuniones mensuales del Comité.
3. Conocer y evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa.
4. Analizar el plan anual de trabajo y el informe anual de actividades de la Auditoría Interna.
5. Velar por la independencia y eficacia de la función de Auditoría Interna, recibir información periódica sobre sus actividades y verificar que la Alta Gerencia tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
6. Proponer al Consejo de Administración la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del sistema de control interno.
7. Evaluar la calidad del trabajo de la Auditoría Interna, su grado de objetividad y su capacidad técnica para hacer frente a los retos que las nuevas tecnologías y la sofisticación de productos financieros plantean y satisfagan la necesidad de control de la entidad.
8. Interactuar y llevar las relaciones periódicas con el Revisor Fiscal y, en particular, evaluar e informar al Consejo de Administración de todas aquellas situaciones que puedan limitar su acceso a la información o poner en riesgo su independencia y/o cualquier otra relación en el desarrollo de la auditoría financiera, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación y en las normas técnicas de auditoría.
9. Evaluar los informes de Control Interno elaborados por la Revisoría Fiscal, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
10. Conocer y evaluar el proceso de preparación, presentación y revelación de información financiera.
11. Velar por la transparencia de la información financiera que prepara la entidad y su apropiada revelación. Para ello, deberá vigilar que existan los controles necesarios y los instrumentos adecuados para su elaboración.
12. Recibir el informe final de auditoría financiera y estudiar los estados financieros para someterlos a consideración del Consejo de Administración, sin perjuicio de las funciones atribuidas por la normativa al Revisor Fiscal y a la Alta Gerencia y en el caso de que contengan salvedades u opiniones desfavorables deberá emitir un pronunciamiento sobre su contenido y alcance, el cual se dará a conocer a los asociados; así como verificar si la Alta Gerencia tiene en cuenta las recomendaciones del Revisor Fiscal y, de ser el caso, liderar el proceso de respuesta a las observaciones incluidas en su informe.
13. Supervisar e informar periódicamente al Consejo de Administración sobre la aplicación efectiva de la Política de Riesgos de la Cooperativa, para que los principales riesgos, financieros y no financieros, en balance y fuera de balance, se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente.
14. Revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de las autoridades de supervisión y control.
15. Velar por que existan los controles necesarios para evitar que la Cooperativa sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, en especial para el lavado de activos,

- revisando para tal efecto los informes que el oficial de cumplimiento presenta a la Gerencia y al Consejo de Administración.
16. Supervisar la eficiencia de la función de cumplimiento regulatorio y LA/FT.
 17. Evaluar la calidad y efectividad de los servicios de Revisoría Fiscal.
 18. Confirmar o reprobar el concepto de la Revisoría Fiscal frente al informe de suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la entidad, que se presenta a la Asamblea General de Delegados, de conformidad con el artículo 200 del Código de Comercio.
 19. Velar porque los criterios contables vigentes en cada momento se apliquen adecuadamente en la elaboración de los estados financieros que el Consejo de Administración presenta a la Asamblea General, y en la preparación de información interna confiable para la toma de decisiones.
 20. Estudiar y aprobar en concordancia con el Consejo de Administración, el plan de presupuesto anual de la Cooperativa con base en los ingresos previstos y en los requerimientos de los planes y programas de actividades.
 21. Interactuar con los demás Comités asesores a fin de fijar estrategias coherentes para el logro del objetivo básico de la entidad.
 22. Verificar que las recomendaciones sean analizadas por la administración para su respectiva ejecución.
 23. Recomendar alternativas para mejorar o crear nuevos servicios para sus asociados y clientes.
 24. Informar a la Asamblea General de Asociados sobre aspectos concretos del trabajo realizado por el Comité, como por ejemplo, el análisis del alcance y contenido del Informe del Revisor Fiscal.
 25. Informar en la Asamblea General sobre las cuestiones que en ella planteen los asociados en materia de su competencia.
 26. Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General de Asociados, los candidatos para la designación del Revisor Fiscal y las condiciones de su contratación y, en su caso, la revocación o no renovación del mismo, utilizando para el efecto el resultado de la evaluación de la calidad y efectividad de éstos.
 27. Supervisar el funcionamiento de la página web de la Cooperativa y otros mecanismos de difusión de información.
 28. Verificar que la información periódica que se ofrezca al mercado se elabore conforme a los mismos principios y prácticas profesionales que las cuentas anuales, supervisando esa información antes de su difusión.
 29. Evaluar e informar al Consejo de Administración las situaciones de conflicto de interés, en las que pueda estar inmerso, directa o indirectamente, un Asociado, miembros del Consejo de Administración y la Alta Gerencia, haciendo las propuestas necesarias para administrar la situación.
 30. Con carácter previo a su autorización por el Consejo de Administración, examinar e informar a éste sobre las operaciones que la sociedad realice, directa o indirectamente, con miembros del Consejo de Administración, Asociados, miembros de la Alta Gerencia, que por su cuantía, naturaleza o condiciones revistan un riesgo para la Cooperativa.
 31. Seguimiento periódico del grado de cumplimiento del Código de Ética y de buen gobierno, evaluando las actuaciones antiéticas que se presenten y el contenido de las mismas, haciendo al Consejo de Administración las recomendaciones pertinentes.
 32. Mantener un contacto permanente con la Gerencia para facilitar la verificación de la ejecución del plan de trabajo de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
 33. Realizar seguimiento a los auxilios por méritos educativos, y a los auxilios para Instituciones de educación. Y demás proyectos en beneficio de los asociados y/o comunidades.
 34. Revisar y dar concepto sobre el contenido del informe de Gobierno Corporativo anual al cierre del ejercicio.
 35. Solicitar los informes y documentación que considere conveniente para el adecuado desarrollo de sus funciones.
 36. Elaborar, firmar y presentar al Consejo de Administración, un (1) Acta por cada reunión en la cual se dejará constancia de los temas tratados y acuerdos tomados.
 37. Efectuar una autoevaluación anual del Comité, según funciones, reglamento interno y cronograma de reuniones.
 38. Todas las demás funciones, que a juicio del Consejo de Administración puedan ser competencia de este Comité y que no estén contempladas en este Reglamento.

Funciones del Comité de Nombramiento y Retribuciones

El Comité de Nombramiento y Retribuciones tendrá las siguientes funciones:

1. Conocer la Estructura Orgánica de la entidad y las funciones que se derivan de ella.
2. Conocer la metodología que se aplica para definir las remuneraciones y salarios.
3. Proponer las políticas sobre nombramientos,

remoción, remuneraciones, salarios y criterios para la contratación y evaluación del desempeño del Gerente General, de la Alta Gerencia y de los principales Ejecutivos.

4. Proponer las políticas sobre el modelo general de remuneración de la Cooperativa, planes y estrategias para el bienestar y desarrollo de todo el personal de la entidad.
5. Proponer el perfil de los cargos cuya designación le corresponda al Consejo de Administración y los que correspondan al Gerente General.
6. Estudiar y emitir concepto al Consejo de Administración y a quien corresponda, sobre la idoneidad de los candidatos presentados para ocupar un cargo, previa evaluación de su hoja de vida y antecedentes que puedan llegar a materializar conflicto de interés.
7. Proponer al Consejo de Administración las políticas de selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal, política salarial, evaluación, compensación y desarrollo de la Alta Gerencia.
8. Evaluar el cumplimiento de objetivos propuestos, competencias, conocimientos y experiencia a la Gerencia General y la Alta Gerencia de la Cooperativa.
9. Realizar evaluación de desempeño de la Alta Gerencia teniendo en cuenta su integridad, visión, liderazgo, logro de metas, plan de sucesión y relación con sus colaboradores y grupos de interés y presentar al Consejo de Administración el informe correspondiente.
10. Proponer al Consejo de Administración la política de sucesión y planes de sucesión de los cargos cuya designación sea de su competencia.
11. Informar al Consejo de Administración sobre situaciones o personas que afecten negativamente el funcionamiento de la alta gerencia o la reputación de la Cooperativa.
12. Proponer al Consejo de Administración, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para definir la política de remuneración de funcionarios de la Alta Gerencia.
13. Presentar al Consejo de Administración informes sobre todos los aspectos de la gestión realizada por el Comité como mínimo dos veces al año.
14. Presentar a la Asamblea General, informe de aspectos concretos del trabajo realizado.
15. Interactuar con los demás Comités asesores a fin de fijar estrategias coherentes para el logro del objetivo básico de la entidad.
16. Verificar que las recomendaciones sean analizadas por la administración para su respectiva ejecución.
17. Asegurar la observancia de la política de remuneración y transparencia de las retribuciones

18. Elaborar el cronograma de reuniones semestrales del Comité.
19. Elaborar el plan de trabajo del Comité y presentarlo al Consejo de Administración.
20. Elaborar, firmar y presentar al Consejo de Administración, un Acta por cada reunión en la cual se dejará constancia de los temas tratados, proposiciones y acuerdos tomados.
21. Complementar el libro de actas del Comité con un libro de anexos, esto con el fin de tener soporte documental de los temas tratados en cada reunión.
22. Realizar anualmente una autoevaluación según funciones, reglamento interno y cronograma de reuniones del Comité.
23. Todas las demás funciones, que a juicio del Consejo de Administración determine puedan ser competencia de este Comité y que no estén contempladas en el reglamento.

Funciones del Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo tendrá las siguientes funciones:

1. Propender por que los asociados y clientes y, en general, todos los públicos, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información que deba revelar la Cooperativa.
2. Supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de la alta Gerencia y de los empleados.
3. Evaluar las políticas de sucesión del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia.
4. Supervisar el funcionamiento de la estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración, así como la existencia de funciones y procesos formalizados para el giro normal del negocio de la Cooperativa.
5. Revisar y proponer cambios a los reglamentos del Consejo de Administración y al Código de Buen Gobierno Corporativo.
6. Preparar o revisar las propuestas de reformas estatutarias y presentarlas al Consejo de Administración.
7. Evaluar el cumplimiento de los requisitos estatutarios de quienes aspiren Miembros del Consejo de Administración e informar de ello a este organismo y a la Asamblea General.
8. En caso de no ser procedente la realización de u auditorías solicitadas por asociados, analizar las razones de la negación e informara los interesados dentro del término máximo de quince (15) días corrientes, contados a partir de la fecha en que se recibió dicha solicitud.

9. Estudiar previamente las propuestas de reformas estatutarias en lo que respecta a medidas de Gobierno Corporativo y al Código de Buen Gobierno y presentar dichas propuestas a consideración del Consejo de Administración.
10. Aprobar un informe anual de gobierno corporativo que será incorporado por el Consejo de Administración dentro su informe a la asamblea general de delegados.
11. Presentar informes trimestrales de sus actividades al Consejo de Administración.
12. Las demás acordes con la naturaleza de los objetivos del comité.

El Consejo de Administración, realiza una autoevaluación con periodicidad anual, basándose esta en el cumplimiento de las obligaciones estatutarias, reglamento interno del Consejo, y plan de trabajo del mismo, igualmente esta evaluación se alimenta de la información de cada uno de los informes de los comités de apoyo, a la alta gerencia, se le realiza evaluación anual de acuerdo al comportamiento estratégico y financiero de la organización.

Tanto los Estatutos como el código de Ética y Conducta, contemplan todas las situaciones relacionadas con conflictos de interés, es a través de estos documentos que el Consejo de Administración materializa las políticas al respecto.

Durante el periodo 2020, no se presentaron situaciones que se configuraran como conflicto de interés.

El Sistema de Control Interno de JFK Cooperativa Financiera, se soporta en su estructura organizacional de forma tal que, desde los lineamientos de la planeación estratégica, se definen los medios y mecanismos de control con que se van a prevenir y mitigar los riesgos, y además las líneas de defensa con que se cuenta al interior de la entidad para velar por la adecuada gestión y administración del Sistema de Control Interno.

Además del control interno con que se cuenta en cada una de las áreas de la Cooperativa, la entidad tiene como aliados estratégicos a la Auditoría Interna, área que la administración fortaleció durante el año 2020, logrando que para el cierre de ese año quedará conformada por un staff de seis (6) personas, todas profesionales y con conocimientos previos en auditoría interna, tanto en entidades financieras, como del sector real; de forma tal, que se puede asegurar que La Cooperativa cuenta con un equipo de Auditoría Interna interdisciplinario y que responde a las necesidades de supervisión actuales de la

entidad; y a la Revisoría Fiscal, a través de una firma de auditores externos, con amplia experiencia en el sector cooperativo y que este equipo también cuenta con gran experticia en la evaluación de los requerimientos normativos con que debe cumplir la entidad.

Ambos aliados estratégicos, se pronuncian anualmente sobre la madurez del Sistema de Control Interno de la Cooperativa y hacen seguimiento a la evolución e implementación de los compromisos que se adquieren para fortalecer este sistema.

Finalmente, es importante mencionar que el Comité de Auditoría a través de sus sesiones mensuales, hace seguimiento al plan de trabajo anual con que cuentan tanto la Auditoría Interna como la Revisoría Fiscal, permitiendo de esta manera conocer la integralidad de sus planes de trabajo, su porcentaje de ejecución y la gestión por parte de la Cooperativa a las acciones de mejora identificadas por cada uno de estos órganos de control.

JFK Cooperativa Financiera, en el desarrollo de sus operaciones (al transformar plazos, montos e instrumentos) se expone a diferentes riesgos, con los cuales se tiene la posibilidad de incurrir en pérdidas e, incluso, en la disminución del valor económico de su patrimonio.

Teniendo en cuenta el escenario actual y futuro en el que se desarrolla la actividad financiera, la gestión de los riesgos se ha convertido en un factor fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de JFK Cooperativa Financiera.

La gestión integral de riesgos en JFK Cooperativa Financiera sirve de fundamento para asegurar la liquidez, la rentabilidad, la seguridad en las operaciones de captación y colocación y por ende lograr los objetivos estratégicos trazados. Para ello, el Consejo de Administración fija las políticas y directrices a seguir y la administración se encarga de diseñar los procedimientos y controles necesarios para la medición, evaluación y control de los diferentes riesgos.

Para el seguimiento específico de los riesgos, se tienen establecidos comités de apoyo a la intermediación financiera responsables de contribuir en la administración de los mismos, entre estos se resaltan:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos

- Comité de Evaluación y Calificación de Cartera
- Unidad de Riesgo Operativo

En desarrollo de su objeto social, JFK Cooperativa Financiera no realiza la prestación de ninguno de sus servicios financieros usando el sistema de corresponsales.

JFK Cooperativa Financiera conserva un perfil de exposición al riesgo conservador y para ello realiza un seguimiento continuo donde exige reportes periódicos sobre los niveles de exposición al Riesgo Crediticio, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración para evaluación.

En el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) establece las políticas y procedimientos que deben tenerse en cuenta en el proceso de otorgamiento, seguimiento, control y recuperación.

JFK Cooperativa Financiera evalúa permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios, tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos.

Mensualmente la Cooperativa realiza el proceso de calificación de cartera y provisiones, utilizando para el caso de la cartera de Consumo, el "Modelo de Referencia para Cartera de Consumo" - MRCO, para la cartera comercial, el "Modelo de Referencia de Cartera Comercial" - MRC y para la cartera de Microcrédito, el "Régimen General de Evaluación, Calificación y Provisionamiento de Cartera de Crédito".

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera, "Reglas aplicables a la gestión de riesgos de mercado", JFK Cooperativa Financiera, dado el tipo de operaciones e instrumentos financieros que maneja, está expuesta únicamente al riesgo de tasa de interés en moneda legal.

De acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 051 de octubre de 2007, el VaR por Riesgo de Mercado para JFK Cooperativa Financiera al cierre de ejercicio es cero, ya que no registramos posiciones en el libro de Tesorería.

JFK Cooperativa Financiera establece límites para evitar la materialización de eventos adversos en materia de liquidez. Para ello, considera aspectos como su estructura, nivel de activos, plazo de las inversiones, grado de concentración de la cartera y de los depósitos a término

por plazos y por tipo de cliente, la proyección de vencimientos de depósitos a término y de recuperación de cartera y el patrimonio técnico de la Cooperativa.

El Consejo de Administración y la Alta Gerencia conocen la situación de liquidez de JFK Cooperativa Financiera y toman las decisiones necesarias, teniendo en cuenta los activos líquidos que deban mantenerse, la tolerancia en el manejo de la liquidez mínima, las estrategias para el otorgamiento de préstamos y la captación de recursos, las políticas sobre la colocación de excedentes de liquidez, los cambios en las características de los productos y la diversificación de las fuentes de fondos.

Durante el año se llevó a cabo una reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, consistente en la inclusión de la definición de partes relacionadas, de igual manera, para dar cumplimiento con la visita INSITU realizada por la Superintendencia financiera de Colombia en el 2019, se procedió a documentar el Marco de Apetito al Riesgo, el cual fue aprobado por el Consejo de Administración en el primer semestre del 2020.

JFK Cooperativa Financiera cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo a los lineamientos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera, de la Superintendencia Financiera de Colombia; el cual le permite identificar los riesgos en los diferentes procesos, registrar los eventos que suceden y monitorearlos para establecer las acciones de mejoramiento necesarias.

Consciente la Cooperativa de la importancia e impacto que puede desencadenar un riesgo operativo, y que a este se le asocian el riesgo legal y reputacional ha constituido provisiones suficientes para blindarse ante situaciones de impacto considerables.

JFK Cooperativa Financiera está expuesta al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y, como se reveló en el informe de gestión, tiene establecidas políticas y procedimientos para administrar y controlar dicho riesgo.

En concordancia con lo establecido en las normas vigentes sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y el Manual del SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo) de JFK Cooperativa Financiera:

- La Entidad envió oportunamente a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF los reportes de ley.
- Se verificó permanentemente el adecuado cumplimiento de los mecanismos y reglas de conducta que deben observar los representantes legales, directivos y funcionarios de JFK Cooperativa Financiera.
- El Consejo de Administración recibió informes trimestrales por parte del Oficial de Cumplimiento y de los órganos de control.
- Se ejecutaron los programas de capacitación y evaluación al personal de la Entidad con el fin de tener un diagnóstico claro sobre el grado de conocimiento de los funcionarios con relación al SARLAFT.
- Se acompañó permanentemente a los directores de las oficinas y jefes de área en el diligenciamiento de reportes de operaciones inusuales y/o sospechosas.
- Se hizo seguimiento a los informes elaborados por la Auditoría y la Revisoría Fiscal, en materia de SARLAFT, a fin de atender las recomendaciones orientadas al mejoramiento del sistema.

A pesar de la crisis económica ocasionada por la pandemia del COVID-19, para este período no se presentó ningún evento de riesgo que representara materialidad para la Cooperativa, y para los riesgos que se identificaron se generaron los planes de acción necesarios para evitarlos o mitigarlos. Las pérdidas registradas en el gasto por eventos de riesgo operativo por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2020 ascendieron a \$7,95 millones. Adicionalmente, se registro en la cuenta de provisión de riesgo operativo \$477 millones, originados por el evento de fraude interno materializado en la agencia de La Ceja.

Para JFK Cooperativa Financiera, es de gran importancia la participación de sus asociados en temas relevantes no solo para la entidad sino para el asociado como ser humano, por este motivo adelanta programas de capacitación dentro de los cuales para el periodo 2020 se destacan:

- Tertulias de cooperativismo para asociados.
- Capacitación a delegados en pensamiento estratégico.
- Capacitación para asociados en PNL
- Capacitación a jóvenes en emprendimiento y liderazgo.

Dentro de las estrategias más relevantes de esta entidad está la comunicación constante con los asociados, a través de los canales oficiales de la Cooperativa como por ejemplo la web que es el canal más visitado por nuestros asociados, Programa Vida Cooperativa, Canal YouTube, también se envía información vía correo electrónico y a través de mensajes SMS.

Durante la vigencia 2020, no se realizaron solicitudes de información de la sociedad por parte de asociados.

Mediante Acta 59 se registró la Asamblea General realizada el 14 de marzo de 2020, en la cual consta la asistencia de SETENTA Y NUEVE (79) delegados.

En la Asamblea realizada el 14 de marzo de 2020, se tomaron las siguientes decisiones:

- Reforma de Estatutos, artículos 42, 50 párrafo 4, 5, 53, 56, 62, 65.
- Elección de seis (6) miembros del Consejo de Administración en calidad de asociados, con sus respectivos suplentes, para periodo de dos (2) años.
- Elección de dos (2) miembros del Consejo de Administración independientes, con sus respectivos suplentes, para periodo de dos (2) años.
- Elección de los tres (3) miembros de la Junta de Vigilancia, con sus respectivos suplentes para periodos de dos (2) años.
- Elección del Defensor del Consumidor Financiero Suplente para 2020 y 2021.
- Revalorización de aportes sociales desde el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, con cargo al Fondo de Revalorización de aportes hasta el porcentaje máximo legal permitido.
- Ordenar al Consejo de Administración, la constitución y/o incrementos de provisiones, con cargos al gasto de 2020.
- Autorizar la utilización durante 2020, de los Fondos de Educación y Solidaridad constituidos con excedentes de ejercicios anteriores.
- Autorizar al Consejo de Administración y a la Gerencia para que, con cargo al ejercicio económico 2020, cree o incremente las Reservas y Fondos que estime necesarios para el cumplimiento de fines económicos y sociales de la Cooperativa.
- Comprometerse irrevocablemente ante la Superfinanciera, a incrementar reserva para protección de aportes sociales en un valor equivalente al 60%, de los excedentes que se generen en el ejercicio en curso, durante o al término del mismo, para reportar dicho compromiso ante la Superintendencia Financiera.

Aicardo Quintero Castaño
Presidente del Comité

Wilson Gaviria Gallego
Secretario del Comité



Junta de Vigilancia

Señores Delegados

La Junta de Vigilancia como órgano autónomo e independiente, cumpliendo con las normas y estatutos de la Cooperativa y en ejercicio del control social que se realiza en las actividades internas y externas de la misma, se permite presentar a la Asamblea General de Delegados el Informe de Gestión de las actividades desarrolladas en el año 2020:

En ejercicio del control social como función principal de este ente y con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de los asociados, sin olvidar el cumplimiento de los derechos y obligaciones con la Cooperativa, se revisó las quejas y requerimientos enviados a la Superfinanciera, al área del SAC de la Cooperativa y al Consumidor Financiero, de tal modo que todas las solicitudes fueran atendidas dentro del término de ley, así como también que las respuestas fueran claras, completas y de fondo a las necesidades de los asociados.

La Junta de Vigilancia se reunió de forma ordinaria doce veces para realizar seguimiento y control a nuestro plan de trabajo, quedando evidenciado en las actas registradas mes a mes. De esta forma somos garantes que la administración ha hecho la gestión adecuada en la parte social.

Se hizo presencia en 11 sesiones ordinarias del Consejo de Administración que se llevaron a cabo en lo corrido del año 2020, se evaluó que las decisiones de este organismo se ajustaran a la premisa de los valores corporativos, se observó la seriedad y responsabilidad del Consejo de Administración para orientar y evaluar la toma de decisiones que permitan trabajar por el bien común de la Cooperativa y sus asociados.

Se pudo comprobar que la entrega de los auxilios por Covid-19 y por solidaridad fueron otorgados bajo el reglamento establecido por la Cooperativa.

Se hizo presencia en la reunión de verificación de las listas de delegados hábiles e inhábiles para el proceso de elección de delegados para el periodo 2021-2023. Finalmente, se participó en la comisión de escrutinios verificando el cierre de las elecciones y dando fe de la transparencia del proceso regido bajo los estatutos.

Los eventos realizados en el año 2020 por la Cooperativa y bajo la nueva modalidad virtual a causa de la pandemia, fueron de gran agrado y aceptación de nuestros asociados y empleados, de tal modo que este tipo de eventos sigan siendo nuestro elemento diferenciador de las demás cooperativas.

Nuestra gestión como Junta de Vigilancia, nos hace calificar a la administración de la Cooperativa y órganos de control como receptivos y respetuosos ante las inquietudes presentadas, para que se tomen decisiones bajo el cumplimiento legal y estatutario.

Atentamente,

Jhon Gabriel Sánchez Martínez
Miembro Principal

María Eugenia Gómez Morales
Miembro Principal

Diana Selene Blandón Martínez
Miembro Principal

Medellín, febrero 10 de 2021

**INFORME Y DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL
EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE
EJERCICIO ECONÓMICO DE 2020**

Señores

**ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS
JFK COOPERATIVA FINANCIERA**
NIT: 890.907.489-0

Respetados Señores:

En representación de AUDITORÍA Y CONSULTORÍA INTEGRALES E.C. por quien actúo como designado, para el cargo de Revisor Fiscal en **JFK COOPERATIVA FINANCIERA**, presentó el siguiente informe de Auditoría y el Dictamen de los Estados Financieros individuales a diciembre 31 de 2020.

Informe sobre la auditoría de los Estados Financieros Individuales.

Opinión favorable

He auditado los Estados financieros individuales adjuntos de **JFK COOPERATIVA FINANCIERA**, (en adelante la entidad) que comprenden el Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2020, el Estado de Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio neto y el Estado de Flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los Estados Financieros individuales y un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros individuales arriba mencionados, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y de conformidad con normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990, que incorpora las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (NAGA), compiladas en el Anexo N° 4 del Decreto Único reglamentario 2420 de 2015, modificado por el decreto 2483 de diciembre de 2018, que compila y actualiza los marcos Técnicos Normativos para Colombia, las Normas Internacionales de Auditoría "NIA" y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar "ISAE" y demás normas vigentes en Colombia para el ejercicio de la Revisoría Fiscal. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales de nuestro informe.

Soy independiente de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros individuales acorde con la Ley 43 de 1990 y el anexo N° 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión favorable.

Dichas normas requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para

tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros individuales están libres de errores de importancia material.

Párrafo de énfasis

Los estados financieros individuales han sido preparados asumiendo que la entidad continuará como negocio en marcha y que no obstante la declaratoria de estado de emergencia económica, social y ecológica proferida por el Gobierno Nacional mediante los Decretos 417 y 637 del 17 de marzo y 06 de mayo del 2020 respectivamente, la evolución de la declaratoria del estado de emergencia, incluía entre las excepciones los servicios financieros, por lo tanto la entidad no cerró sus oficinas, sino que prestó sus servicios de acuerdo a las reglamentaciones del gobierno, por lo tanto no se genera una incertidumbre sobre su capacidad de continuar como negocio en marcha.

Producto del efecto del confinamiento durante el año 2020, los indicadores macroeconómicos se han visto afectados, la inflación anual del año 2020 cerró en 1,61% y una devaluación del 4,74% y una Tasa Representativa del Mercado de \$ 3.432,50, han afectado el cálculo del deterioro de activos y rendimiento de los instrumentos financieros. La Entidad ha considerado estos indicadores para determinar el efecto en los estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2020.

Otros asuntos

Los Estados Financieros individuales bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia de **JFK COOPERATIVA FINANCIERA** al 31 de diciembre de 2019, que se presentan para fines de comparación, fueron auditados por mí y en cumplimiento de mis obligaciones emití un dictamen sin salvedades y lo presenté oportunamente a la Asamblea General de Delegados de 2020.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La dirección de **JFK COOPERATIVA FINANCIERA** es responsable por la preparación y presentación fiel de los estados financieros individuales de conformidad con el Anexo 1, del Decreto 2420 de diciembre 14 de 2015 y sus modificatorios, por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, que contiene el marco técnico normativo o Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

aplicables en Colombia al Grupo 1 al cual pertenece la cooperativa. Esta responsabilidad incluye:

El diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante que la Gerencia considere necesario en la preparación y presentación razonable de los estados financieros individuales con el objeto que estén libres de errores de importancia relativa, de cualquier índole; ya sea de fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas de acuerdo con la normatividad vigente; así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros individuales, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento. No evidencie situaciones que afecten la continuidad del negocio en marcha incluido los efectos de la Covid-19.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros individuales fueron debidamente certificados por el representante legal y la contadora pública que los preparó.

El Consejo de Administración de la entidad es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría a los Estados Financieros Individuales

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros individuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales separados.

Las normas de auditoría de conformidad con las NIA, requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros individuales están libres de errores de importancia material. Como

parte de esta auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Además:

- Identifique y valore los riesgos de incorrección material en los estados financieros individuales adjuntos, debida a fraude o error, diseñe y aplique procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Evalué la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Sin embargo, dadas las medidas por la Covid-19 en el párrafo de énfasis he incluido un comentario.
- Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Comuniqué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifique en el transcurso de la auditoría. Informé sobre otros requerimientos legales y reglamentarios.

La planeación y ejecución de mi labor se realizó con independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de la entidad, basada en un enfoque integral, que cubre la gestión de los Administradores, el Sistema de Control Interno, la Gestión Integral de riesgos, el cumplimiento legal y la información financiera.

- Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros individuales. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio del Revisor Fiscal, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el Revisor Fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros individuales, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias.
- Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros individuales.

La ejecución del trabajo se llevó a cabo atendiendo las actividades previamente planificadas con el fin de que sean realizadas de manera eficaz y de tal manera que se permitiese obtener una seguridad razonable sobre la situación financiera y resultados de la entidad.

Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre la misma.

Estas actividades se desarrollaron con la siguiente metodología:

- Un examen, sobre una base selectiva, de las evidencias que respaldan las cifras y las notas informativas a los estados financieros individuales;
- Una evaluación de principios o normas de contabilidad utilizados por la Administración; que incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables.
- Una evaluación de la razonabilidad de las principales estimaciones contables efectuadas por la administración;
- Una evaluación de la presentación global de los estados financieros individuales;y
- Una evaluación de las revelaciones acerca de las situaciones que así lo requirieron.

Así, considero que he obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir mis funciones y que mi auditoría proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

En relación con la contabilidad, los libros de comercio, los actos de los administradores y la correspondencia, con base en el resultado y en el alcance de mis pruebas, conceptúo que en el año 2020 **JFK COOPERATIVA FINANCIERA**:

- Ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable;
- Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores de la entidad, se ajustan a las disposiciones que regulan la actividad, a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General;
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y registro de asociados, en su caso, se llevan y se conservan adecuadamente.
- Revisado el Informe de Gestión presentado por la Administración, correspondiente al ejercicio de 2020, encontré que el mismo se ajusta a los requerimientos de ley, contiene una exposición sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de La Cooperativa e incluye la manifestación sobre el estado de cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y, en mi opinión, concuerda debidamente con los respectivos Estados Financieros individuales preparados por la Administración para el mismo período.
- Ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la Circular Externa 100 de 1995, en lo referente a la aplicación de los criterios para la evaluación y valoración de inversiones; al sistema de administración de riesgo crediticio SARC, en lo referente a la aplicación de los criterios mínimos a tener en cuenta en el otorgamiento de créditos; la calificación de la cartera de créditos por nivel de riesgos; la suspensión de intereses e ingresos por otros conceptos y la constitución de provisiones sobre la cartera, al mantenimiento del margen de solvencia y del encaje requerido.
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XXI, de la circular externa 100 de 1995, sobre las reglas aplicables a la gestión de los Riesgos de Mercado. La cooperativa tiene definidas políticas, procedimientos y mecanismos adecuados para medir, controlar y gestionar su exposición a los riesgos de mercado, que dado el tipo de operaciones e instrumentos financieros que maneja, en principio se encuentra expuesta únicamente al riesgo de tasa de interés en moneda legal.
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IV, del título IV, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, reexpedida con la CE 29 de octubre de 2014, sobre la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT. Ha respondido oportunamente los requerimientos del ente de control y acatado las recomendaciones impartidas por parte de la Superfinanciera, orientadas a la mejora continua del sistema, el cual se encuentra en monitoreo permanente, que permite una adecuada actualización y adaptación, teniendo en cuenta los cambios normativos e internos de la entidad, convirtiéndose en un sistema dinámico, con recursos, presupuesto y responsables.
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XXIII, de la Circular Externa 100 de 1995, sobre las reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo (SARO).
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo VI, de la Circular Externa 100 de 1995, Circular Básica Contable y Financiera, sobre las Reglas Relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, "SARL".
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IV, Título I, parte I, de la CBJ reexpedida por la CE 29 de octubre de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, relativa al sistema de control interno (SCI)
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Capítulo II del título III, de la parte I, de la CBJ de la Superintendencia Financiera de Colombia, reexpedida por la CE 29 de octubre de 2014, sobre las reglas de protección al Consumidor Financiero, (SAC) incluido el cumplimiento del Capítulo I, del título III de la CBJ, sobre la Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros, que incluye el reporte anual de costos y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales.

- En relación con los aportes al Sistema de Seguridad Social, en atención de lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1406 de 1999, y con base en el resultado de las pruebas practicadas, hago constar que **JFK COOPERATIVA FINANCIERA** en el ejercicio económico de 2020, presentó oportunamente la información requerida en las autoliquidaciones de aportes al Sistema de Seguridad Social que le competían en el período y no se encuentra en mora por concepto de aportes al mismo. La cooperativa en el año 2020, se acogió a la exoneración de aportes parafiscales y de salud, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114-1 del Estatuto tributario, adicionado por el artículo 135 de la Ley 2010 de 2019.
- Igualmente informo que la entidad continúa efectuando todo el control concerniente al Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo (SG SST) de acuerdo con los Decretos 1072 de 2015, y la resolución 0312 de 2019, incluyendo la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora que se deriven de este sistema.
- En desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, conceptúo que **JFK**

COOPERATIVA FINANCIERA, ha observado medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que pueden estar en su poder. Nuestra labor de evaluación del sistema de control interno fue desarrollada selectivamente, cumpliendo con los procedimientos planeados para tal fin.

- Los asuntos relacionados con el Control Interno fueron expuestos en su debida oportunidad por la Revisoría Fiscal a la Administración, con las recomendaciones e instrucciones que consideré necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Cooperativa.
- La administración evaluó y dio respuesta a las comunicaciones de control interno y ha venido implementando las recomendaciones e instrucciones pertinentes para mitigar los riesgos y optimizar el sistema de control interno.
- De acuerdo a nuestras conclusiones, no existen hechos posteriores al respectivo cierre que puedan tener un efecto material en los estados financieros individuales.

Paola Andrea Bustamante Pelaez
Revisor Fiscal Designado
Auditoría & Consultoría Integrales E.C.
T.P. 111.433-T

Índice de gráficas y tablas

	Pág
Gráfica 1	Estado de la situación financiera 2020 11
Gráfica 2	Evolución del activo 2016 - 2020 12
Gráfica 3	Composición del activo 2020 13
Gráfica 4	Evolución del pasivo 2016 - 2020 13
Gráfica 5	Composición del pasivo 2020 14
Gráfica 6	Evolución del patrimonio 2016 - 2020 14
Gráfica 7	Composición del patrimonio 2020 15
Gráfica 8	Estructura estado de resultados integral 2020 . 16
Gráfica 9	Evolución de los ingresos 2016 - 2020 16
Gráfica 10	Composición de los ingresos 2016 - 2020 17
Gráfica 11	Evolución de gastos 2016 - 2020 18
Gráfica 12	Composición de gastos 2020 18
Gráfica 13	Costos por depósitos 2016 - 2020 19
Gráfica 14	Evolución de excedentes 2016 - 2020 19
Gráfica 15	Evolución del disponible 2016 - 2020 20
Gráfica 16	Evolución de inversiones 2016 - 2020 21
Gráfica 17	Evolución de activos líquidos 2016 - 2020 . . . 21
Gráfica 18	Evolución de la cartera neta y bruta 2016 - 2020 22
Gráfica 19	Comportamiento de la cartera neta y bruta mensual 2020 22
Gráfica 20	Evolución de depósitos por producto 2016 - 2020 23
Gráfica 21	Porcentaje de renovación de CDT 2016 - 2020 23
Gráfica 22	Evolución de las provisiones 2016 - 2020 24
Gráfica 23	Evolución del capital social 2016 - 2020 24
Gráfica 24	Evolución de las reservas 2016 - 2020 25
Gráfica 25	Evolución del capital institucional 2017 - 2020 25
Gráfica 26	Comportamiento del capital institucional mensual diciembre 2019 - 2020 26
Gráfica 27	Porcentaje de rentabilidad 2016 - 2020 28
Gráfica 28	Rentabilidad en valores 2016 - 2020 29
Gráfica 29	Comportamiento de los indicadores de liquidez 2016 - 2020 29
Gráfica 30	Comportamiento de los indicadores de apalancamiento 2016 - 2020 30
Gráfica 31	Distribución de la base general por zona 2020 . 31
Gráfica 32	Distribución de asociados y terceros por zona 2020 32
Gráfica 33	Distribución de la base por género 2020 32
Gráfica 34	Distribución de la base por rango de edad 2020 33

	Pág
Gráfica 35	Distribución de asociados y terceros por zona y rango de edad 2020 33
Gráfica 36	Promedio de edad la base por producto 2020 . . 34
Gráfica 37	Distribución de asociados y clientes por producto 2020 34
Gráfica 38	Visitantes a la página web 2016 - 2020 40
Gráfica 39	Dispositivos de acceso a la web 2016 - 2020 . . . 41
Gráfica 40	Fuentes de tráfico a la web 2016 - 2020 41
Gráfica 41	Comportamiento del Canal YouTube 2016 - 2020 42
Gráfica 42	Efectividad de la base y lecturabilidad de correos 2018 - 2020 42
Gráfica 43	Evolución de la cartera 2016 - 2020 45
Gráfica 44	Saldo de cartera por producto de crédito 2016 - 2020 46
Gráfica 45	Índice de calidad de la cartera por días 2016 - 2020 46
Gráfica 46	Índice de calidad de la cartera por días mensual 2020 47
Gráfica 47	Variación de la cartera mensual diciembre 2019 - 2020 47
Gráfica 48	Saldo total de provisiones 2016 - 2020 48
Gráfica 49	Evolución IRL razón 30 días 2016 - 2020 49
Gráfica 50	Mapa de calor de riesgos 2019 50
Gráfica 51	Mapa de calor de riesgos 2020 50
Gráfica 52	Colaboradores según generación 2020 52
Gráfica 53	Costos de mensajería mensual - 2020 57
Gráfica 54	Recaudo virtual vs agencias 2020 58
Gráfica 55	Recaudo virtual vs agencias mensual 2020 . . . 58
Gráfica 56	Transacciones virtuales vs agencias 2020 59
Gráfica 57	Transacciones virtuales vs agencias mes a mes 2020 59
Gráfica 58	Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información - 2020 64

	Pág
Tabla 1	Indicadores de estructura 2020 27
Tabla 2	Reproducciones de los eventos virtuales 2020 35
Tabla 3	Temas Vida Cooperativa 2020 43
Tabla 4	Beneficios de empleados 2020 53
Tabla 5	Balance social 2020 63
Tabla 6	Educación al consumidor financiero - 2020 . . . 65
Tabla 7	Atención de requerimientos legales - 2020 . . . 66



Este Código es válido únicamente para el desarrollo de la Asamblea General. Puede escanearlo con el lector de Códigos QR de su dispositivo.

www.jfk.com.co
gerencia@jfk.com.co

Para consultar los anexos de este informe, visite nuestra página web.

- Dictamen de Revisoría Fiscal
- Estados Financieros 2020
- Notas de revelación a los Estados Financieros NIIF
- Certificación sobre la información financiera
- Informe Junta de Vigilancia
- Informe Comité de Auditoría
- Informe Defensor del Consumidor Financiero

También puede escanear con el lector de Códigos QR de su dispositivo, para acceder a los anexos de este informe.

