



## COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CRÉDITO – COOVITEL

### REVISIÓN ANUAL

Acta Comité Técnico No. 536

Fecha: 31 de marzo de 2021

#### Fuentes:

- Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

#### Miembros Comité Técnico:

Jesús Benedicto Díaz Duran  
Iván Darío Romero Barrios  
Nelson Hernán Ramírez Pardo

#### Contactos:

Carlos Mario Tejada Torres  
[carlos.tejada@vriskr.com](mailto:carlos.tejada@vriskr.com)

Johely Lorena López Areniz  
[johely.lopez@vriskr.com](mailto:johely.lopez@vriskr.com)

Viviana Katherine Páez Pazos  
[viviana.paez@vriskr.com](mailto:viviana.paez@vriskr.com)

PBX: (571) 526 5977  
Bogotá D.C. (Colombia)

FORTALEZA INSTITUCIONAL	C-A- (A MENOS)
PERSPECTIVA	ESTABLE

El Comité Técnico de Calificación de **Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores** mantuvo la calificación **C-A- (A Menos)** a la **Fortaleza Institucional** de la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel**.

La calificación **C-A- (A Menos)** indica que el desempeño operacional, institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el soporte tecnológico de la cooperativa es bueno. Esto le permite contar con buenos mecanismos de promoción e integración de la cultura solidaria para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Adicionalmente, para las categorías entre C-AA y C-B, **Value and Risk S.A.** utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación al nivel de fortaleza institucional.

**Nota.** Para **Value and Risk Rating S.A.** la Fortaleza Institucional de las cooperativas no es comparable con las calificaciones de Deuda de Corto y Largo Plazo, pues no evalúa la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones con terceros, ya que se enfoca, principalmente, en el desempeño institucional y la gestión social.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos que soportan la calificación otorgada a la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel** son:

- **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Coovitel mantiene su reconocimiento por la trayectoria de más de 50 años en el sector solidario, el desempeño financiero, la fortaleza institucional y su compromiso social, sustentado en la adopción de mejores prácticas, la gestión de los riesgos y la cultura del cooperativismo. Al respecto, se ha hecho notable su participación en los órganos de administración de diferentes organizaciones gremiales como Fecolfin<sup>1</sup>, Ascoop<sup>2</sup>, Cofia<sup>3</sup> y Cooperación Verde S.A., además de integrar mesas de trabajo con la SES y Fogacoop<sup>4</sup> para el mejoramiento continuo del sector.

Luego de la culminación de los objetivos definidos para 2020, en los cuales buscó garantizar su sostenibilidad, llevó a cabo la estructuración del nuevo Plan Estratégico 2021-2025. Este, se enfoca en maximizar los activos productivos y la eficiencia de la operación;

<sup>1</sup> Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras.

<sup>2</sup> Asociación Colombiana de Cooperativas.

<sup>3</sup> Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos.

<sup>4</sup> Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas.



atender a los asociados mediante una oferta de valor diferenciada y soportar el crecimiento de la base social; consolidar los procesos de administración de riesgos, las políticas de calidad, la infraestructura tecnológica y la gestión de créditos; así como, el aprendizaje, sustentado en personal capacitado y con una cultura organizacional que se ajuste a los objetivos misionales.

Asimismo, como parte de los planes de incorporación, crecimiento y reconocimiento, en 2020, la SES autorizó la fusión por incorporación de Cooservicios<sup>5</sup>. Por ello, logró un incremento de la base social, recibió los activos y pasivos, estableció esquemas de comunicación hacia los nuevos afiliados, fortaleció la identidad cooperativa y aumentó el reconocimiento en la región.

Igualmente, continuó con los planes de beneficios, en un contexto económico con desafíos hacia la adaptación, la transformación y la sostenibilidad, al acoplar nuevas formas para garantizar el servicio permanentemente y solventar las necesidades de sus grupos de interés. También, fomentó los canales y productos digitales para facilitar la transaccionalidad, la atención virtual, la innovación, la incorporación de nuevos productos, las actividades de educación y bienestar y los auxilios económicos. Aspectos que, en opinión de **Value and Risk**, contribuyeron a su posicionamiento de mercado, a la continuidad de la operación y la gestión social.

Para 2021, la Cooperativa espera continuar con la consolidación de sus resultados, mediante el fortalecimiento y la diversificación de sus ingresos y nuevas líneas de negocio. Por esto, la Calificadora hará seguimiento a su desempeño, con el fin de corroborar la capacidad para garantizar el crecimiento sostenido, mantener la competitividad de la oferta de productos y los beneficios a sus asociados.

- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** En línea con las disposiciones legales y estatutarias, Coovitel ha establecido distintos mecanismos de protección del patrimonio y para contribuir con su gestión social, sustentado en la existencia de la reserva de protección de aportes, el fondo de amortización, al igual que en los fondos de educación, solidaridad, bienestar y mutual.

Al respecto, se pondera que, ante el impacto generado por el Covid-19, creó el “fondo apoyo alivio financiero” para los deudores, el cual se constituyó con \$220 millones y presentó una ejecución de \$75,5 millones, destinados a aliviar los intereses de créditos con periodos de gracia. A la par, entregó beneficios sociales por \$3.307 millones, con cargo a los fondos sociales y los excedentes operacionales.

En este sentido, **Value and Risk** resalta las estrategias de fidelización, afiliación, retención de la base social, que conllevó a un crecimiento en el número de afiliados hasta 10.941 (+36,61%), a lo que se sumó, la incorporación de Cooservicios<sup>6</sup>. Así, a diciembre de 2020, los aportes sociales ascendieron a \$36.647 millones, con una variación anual de +8,14%. Sin embargo, los retos están direccionados a

<sup>5</sup> La Cooperativa de Servicios de Boyacá.

<sup>6</sup> Implicó un traslado de 3.006 asociados.



consolidar los mecanismos que contribuyan a reducir las tasas de deserción<sup>7</sup> (14,14%) y a incrementar el tiempo de permanencia promedio (9,55 años), acorde con su trayectoria.

De esta manera, el patrimonio cerró en \$50.910 millones (+8,24%), asociado a la dinámica del capital social y las reservas (+1,76%), que abarcaron el 71,98% y 18,23% del total, respectivamente. Por su parte, el capital mínimo irreductible<sup>8</sup> representó el 87,43% de los aportes sociales (-6,90 p.p.), mientras que, el patrimonio técnico sumó \$43.233 millones y aumentó anualmente 4,24%, con lo que el indicador de solvencia<sup>9</sup> mantuvo su holgura frente al regulatorio (53,28% vs. 9%). Niveles que, para la Calificadora, respaldan su capacidad para absorber pérdidas y apalancar el crecimiento estimado.

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** Durante 2020, la Cooperativa potencializó algunas áreas organizacionales para robustecer estratégicamente los resultados y soportar adecuadamente sus necesidades. Al respecto, la estructura continúa en cabeza de la Asamblea General de Delegados<sup>10</sup> (máximo órgano de gobierno), encargado de definir las directrices y las políticas.

A su vez, se soporta en el Consejo de Administración, conformados por ocho miembros elegidos por la Asamblea y cuya función es garantizar el cumplimiento de la Ley y de los estatutos sociales, así como autorizar todas las operaciones. Por su lado, la Junta de Vigilancia contribuye con el control social y el seguimiento a la gestión administrativa.

Al cierre de 2020, contaba con 75 funcionarios, los cuales, junto con los diferentes órganos de decisión, administración y control, se consideran acordes al tamaño y la complejidad de la operación. Además, se ponderan los bajos índices de rotación de personal administrativo (1,15%) y comercial (0,95%), la experiencia y trayectoria de los directivos, la adecuada segregación de funciones de las áreas administrativa y de riesgos, así como los programas de capacitación, profesionalización, atención al cliente y seguimiento al clima organizacional diseñados para empoderar al equipo. Elementos que, en consideración de **Value and Risk**, reducen posibles conflictos de interés, y, benefician la calidad y la eficiencia de los procesos.

- **Gestión social.** En el último año Coovitel promovió el cumplimiento de sus objetivos de gestión y balance social, en el marco de los principios cooperativos y en pro del bienestar de los asociados, sus familias y los colaboradores. Así, mantiene el esquema de retorno solidario anticipado (enfocado a generar una oferta de valor diferenciada) y para el cual dispuso \$540 millones, distribuidos en su mayor parte en tasas subsidiadas, la revalorización de aportes sociales, los estudios de crédito y los costos financieros, que fueron asumidos por la entidad.

<sup>7</sup> Número de retiros durante el año sobre el total de asociados a diciembre de 2019.

<sup>8</sup> Conforme a los estatutos, debe ser superior a 36.500 SMMLV.

<sup>9</sup> Los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo totalizaron \$81.148 millones (+8,25%).

<sup>10</sup> Compuesta por cincuenta miembros elegidos entre las diferentes regionales para un periodo de tres años.



Adicionalmente, el balance social se fortaleció con cerca de \$3.307 millones, a través de los fondos de Solidaridad (\$1.672 millones) y Bienestar (\$871 millones), entre otros, en tanto que, con el fondo apoyo alivio financiero respaldó a sus asociados que solicitaron prorrogas por la coyuntura (estimadas en \$7.600 millones).

Como mecanismo de retribución y en el marco del programa “Terapia de la Felicidad” adelantó más de 40 actividades para brindar diversión y alegría a los hogares, las cuales fueron complementadas con los planes de salud, educación y asistencia mutua<sup>11</sup>, junto a los obsequios de fidelización, con impacto a cerca de 15.506 afiliados. Esto se complementó con la estrategia digital de capacitación y accesibilidad transaccional, lo que contribuye con sus estándares de servicio, a la vez que con la fidelización, oportunidad y cercanía con la base social.

**Value and Risk** pondera las estrategias adelantadas en 2020 que le permitieron afrontar los escenarios adversos y demostrar su fortaleza institucional, mediante un enfoque solidario y cooperativo. Esto, fue medido conforme las directrices de la SES<sup>12</sup>, con la determinación y reporte anual del balance social, cuyos resultados (cualitativos y cuantitativos) fueron satisfactorios, a la vez que socializados a los grupos de interés. Sin embargo, existen retos relacionados con la profundización del nicho de mercado (al considerar el relevo generacional) y el continuo fortalecimiento de su gestión, de cara a los nuevos asociados y las realidades económicas actuales.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** Para la puesta en marcha del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), la Cooperativa ha impulsado la cultura de riesgos como una prioridad para el Gobierno Corporativo y se ha acogido a las disposiciones de la Circular Externa 022 de la SES<sup>13</sup>. En este sentido, se resalta que fue seleccionada por dicha Superintendencia para adelantar un plan piloto de implementación del modelo de Supervisión Basado en Riesgos (SBR), con la adopción de las políticas y procedimientos para cada uno de los SARs, en un proceso por etapas y con lo cual será un referente en el sector.

Durante 2020, construyó un mapa de monitoreo para determinar el apetito de riesgo (de acuerdo con su perfil) y con el cual busca identificar ciclos de riesgos y de exposición por cada sistema, de manera que pueda actuar anticipadamente ante eventos adversos.

Para el SARC<sup>14</sup>, actualiza periódicamente la metodología y los valores necesarios para calcular la pérdida esperada (PE), como herramienta de control, que se complementa con matrices de transición, deterioro por cosechas, calificación e índices de cartera vencida. Igualmente, mantiene límites individuales y globales de colocación, inversión y captación, el seguimiento de la cartera, la aplicación de pagos, las garantías y la información en doble vía con el asociado.

<sup>11</sup> Auxilios de fallecimiento o pólizas colectivas, financiadas con el Fondo Mutual por más de \$395 millones.

<sup>12</sup> Circular Externa 09 de 2020.

<sup>13</sup> La cual establece un cronograma para la implementación del SIAR.

<sup>14</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.



La gestión del SARL<sup>15</sup> continúa en cabeza de la Dirección de Riesgos como responsable del seguimiento y monitoreo constante de la liquidez, con reportes semanales y mensuales a la alta gerencia. A su vez, conserva las diferentes metodologías de monitoreo que incluyen el GAP de fondeo, la brecha de liquidez, el indicador de riesgo de liquidez (IRL), las concentraciones, porcentajes de renovación de CDATs y el seguimiento de las volatilidades.

La administración del riesgo de mercado se fundamenta en el manual de Gestión de Activos, en el cual se indican las inversiones que se acoplan al perfil de riesgo de la Cooperativa, orientadas a preservar el capital, con un riesgo moderado y bajo. De acuerdo con la nueva C.E. ha establecido un plazo hasta 2022 para la culminación de las fases de implementación del Sistema.

Por otra parte, en 2020, actualizó las políticas para el cumplimiento del Sarlaft<sup>16</sup>, con documentos que fueron incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad y dirigidos a: procedimientos para la afiliación y debida diligencia de los asociados, la selección de proveedores, la atención y el reporte a entes reguladores y de control. En adición, cuenta con la segmentación de factores para la medición y evaluación del riesgo, en función de su base social y diferentes factores.

Respecto al SARO<sup>17</sup>, realizó el análisis del impacto de los eventos de riesgo presentados, los cuales no ocasionaron afectación al estado de resultados y cuyos planes de mitigación fueron adelantados de forma pertinente. No obstante, bajo la nueva normativa, estructuró un plan de trabajo para su actualización, para, además, incluir los procedimientos relacionados con el Plan de Continuidad del Negocio, a fin de lograr una integración con todos los sistemas de gestión.

Por su parte, mantiene estándares internacionales<sup>18</sup> que respaldan el Sistema de Control Interno, a la vez que aseguran la ejecución de procesos. Según la lectura de actas, informes de auditoría y revisoría fiscal, así como de los órganos de supervisión, no se evidencian hallazgos que impliquen incumplimientos regulatorios o una mayor exposición al riesgo.

La Calificadora resalta la continua consolidación de los SARs, conforme a los estándares del mercado y la regulación. Sin embargo, estará atenta a los avances en la implementación del SIAR y la adopción de prácticas que beneficien el desempeño operativo, los cuales favorecerán la eficiencia y competitividad de la Cooperativa, además de mejorar los esquemas de autocontrol.

- **Evolución y calidad de la cartera.** A diciembre de 2020, la cartera bruta de Coovitel totalizó \$70.194 millones e incrementó en 14,61%, frente a 2019, teniendo en cuenta la incorporación de la cartera de Cooservicios (\$5.304 millones, principalmente de consumo – 97,45%)

<sup>15</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

<sup>16</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

<sup>17</sup> Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

<sup>18</sup> Estándares del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, en el Marco de Gestión del Riesgo Empresarial COSO ERM 2017 y en el Modelo de las Tres Líneas de Defensa.





y las estrategias de colocación desarrolladas, especialmente, en pensionados, libranzas y ventanilla, con aumentos de 8,48%, 7,08% y 65,44%, respectivamente.

Se ponderan los niveles de atomización de la cartera, pues los veinte principales deudores por monto, temporalidad y riesgo representaron el 5,90%, 1,64% y 0,57% del total, en su orden, niveles que mitigan la exposición al riesgo. No obstante, mantiene el reto de lograr una mayor diversificación por región, toda vez que las operaciones se han concentrado en Bogotá (44,19%).

Cabe anotar que, en medio de la emergencia sanitaria y económica, la Cooperativa otorgó alivios<sup>19</sup>, en línea con las disposiciones del Gobierno Nacional y la SES, con lo cual mitigó los impactos y coadyuvó a los deudores a cumplir con sus obligaciones. Ahora bien, a pesar del riesgo relacionado con la cartera de Cooservicios (17%) y el nicho de mercado atendido, mantiene un mejor comportamiento en el indicador de calidad por calificación (6,35%) frente al sector (6,84%), pero con desafíos dirigidos a promover una gestión oportuna de cobro para contrarrestar los deterioros respecto a 2019 (3,77%).

Al incluir la porción castigada, dicho indicador alcanzó 10,74% (+4,99 p.p.), mientras que, aquella calificada en C, D y E sobre cartera bruta cerró en 5,33% (+2,09 p.p.), por encima del sector (10,20% y 4,61%) y sus comparables<sup>20</sup> (9,76% y 4,44%). No obstante, destaca los mayores niveles de cobertura, al considerar las decisiones de llevar a cabo provisiones adicionales a lo exigido por la norma. Así, el cubrimiento por riesgo totalizó 120,06% (+45,3 p.p.), en mejor posición que su grupo de referencia (sector: 93,60%, pares: 67,59%).

Para **Value and Risk** la calidad de la cartera de Coovitel continúa en rangos sostenibles y su colocación se sustenta en políticas de mitigación que propenden por el retorno de la operación, así como por minimizar posibles impactos sobre su estructura patrimonial. Sin embargo, al considerar la coyuntura, al igual que los posibles efectos sobre la capacidad de pago de los deudores, las medidas implementadas y las expectativas de crecimiento, considera relevante se garantice el estricto control y seguimiento a los procesos de originación, recuperación y comportamiento de las cosechas.

De igual manera, estará atenta a la culminación del proyecto de actualización del SARC, la venta de activos improductivos para apalancar el crecimiento y la incorporación de nuevas líneas de crédito, en pro de la capacidad de sostener y fortalecer continuamente la calidad de su activo.

- **Estructura de fondeo.** A diciembre de 2020, el pasivo cerró en \$39.730 millones, con un incremento anual de 26,28%, por cuenta de la dinámica de los depósitos y exigibilidades (+66,20%), los cuales abarcaron el 56,95% del total. Al respecto, estos están distribuidos en CDATs (66,60%) y depósitos de ahorro (33,40%), los cuales crecieron 92,57% y 30,55%, respectivamente.

<sup>19</sup> Períodos de gracia y la refinanciación de la deuda.

<sup>20</sup> Cooperativa para el Bienestar Social, Credicoop y Cooperativa Alianza.



Por su parte, el pasivo financiero totalizó \$9.128 millones (-26,56%) y en su mayoría correspondió a obligaciones contraídas para apalancar inversiones estratégicas<sup>21</sup> en 2019.

**Value and Risk** resalta el indicador de renovación de CDAT, que se ubicó en promedio en 86,54%, al igual que la porción estable de las cuentas de ahorro permanentes (65,28%), a la vista (86,99%) y los niveles de atomización de sus veinte principales depositantes (1,88%). Sin embargo, considera que mantiene el reto de optimizar el calce entre sus posiciones activas y pasivas<sup>22</sup>.

Para la Calificadora, el perfil de liquidez de Coovitel le permite suplir adecuadamente sus obligaciones y requerimientos de corto plazo, soportado en el cumplimiento del IRL (249% para la banda de 30 días) y la brecha de liquidez para la banda de 90 días (\$1.239 millones), así como la cobertura de los depósitos<sup>23</sup>, la cual cerró en 34,97% (+12,24 p.p.). Por ello, es importante que continúe con los mecanismos de fortalecimiento de la estructura de fondeo, en beneficio de los indicadores de rentabilidad.

- **Rentabilidad y eficiencia.** Al cierre de 2020, los ingresos por intereses de la Cooperativa alcanzaron \$10.369 millones (+3,71%), mientras que, los gastos cerraron en \$2.111 millones (+68,29%), con lo cual registró una reducción en el margen neto de intereses<sup>24</sup> hasta 11,76% (-2,51 p.p.), aunque en mejor posición frente al sector (10,47%) y sus pares (11,75%).

Dicho comportamiento fue similar al presentado por el margen financiero neto<sup>25</sup> que se ubicó en 7,39% (-5,33 p.p.), afectado por el crecimiento del deterioro neto de recuperaciones (desde \$1.038 millones a \$3.246 millones) y que estuvo por debajo del sector (8,15%) y los pares (9,84%).

Ahora bien, al incluir los costos administrativos, que alcanzaron \$9.842 millones (+23,51%), los indicadores de eficiencia<sup>26</sup> y *overhead*<sup>27</sup> se situaron en 138,38% (+46,60 p.p.) y 10,91% (+0,71%), en su orden, niveles con importantes retos en comparación del sector (84,64% y 6,27%) y los pares (92,95% y 7,71%). Es de anotar que estos resultados se impactan por la estrategia de retorno solidario anticipado, relacionado con asumir los costos financieros y seguros de vida de sus asociados.

De igual manera, en línea con la evolución de los otros ingresos, en especial por la valorización de la operación de Cooservicios (\$3.589 millones), la utilidad neta alcanzó \$604 millones, pero decreció 6,11% con relación a la del año anterior. Resultado que impactó los índices

<sup>21</sup> Mantiene la participación en un fideicomiso de derechos económicos compuesto por cartera de pensionados y empleados, por un valor de \$4.891 millones, al cierre de 2020.

<sup>22</sup> El plazo promedio de los CDAT, las cuentas de ahorro contractuales y las obligaciones financieras es de 13, 12 y 32 meses, en su orden, mientras que, el de cartera de 36 meses.

<sup>23</sup> Fondeo de liquidez / depósitos y exigibilidades.

<sup>24</sup> Margen neto de intereses / cartera.

<sup>25</sup> Margen de intermediación neto / cartera.

<sup>26</sup> Costos administrativos / margen financiero bruto.

<sup>27</sup> Costos administrativos / activos.



de rentabilidad, ROA<sup>28</sup> y ROE<sup>29</sup>, los cuales se ubicaron en 0,67% (-0,15 p.p.) y 1,19% (-0,18 p.p.), en su orden, inferiores al promedio del sector (1,04% y 2,96%).

**Value and Risk** reconoce que la evolución financiera de Coovitel estuvo impactada por los efectos económicos de la coyuntura, sumado a los mecanismos para constituir una mayor provisión y dirigir los recursos al gasto social. Por lo tanto, resalta que ha podido respaldar satisfactoriamente la estrategia y disponer de recursos para la financiación de los programas y la operación. Sin embargo, es importante que mantenga las políticas de austeridad en el gasto, una colocación de cartera controlada y la evaluación de los impactos sobre su estructura financiera para garantizar el continuo fortalecimiento de los indicadores de rentabilidad y eficiencia que contrarresten la dinámica evidenciada en los últimos años.

- **Contingencias.** Según la información suministrada, actualmente cursa en contra de Coovitel un proceso legal con pretensiones por \$81 millones y una probabilidad de fallo baja. Al respecto, a la fecha se produjo un fallo en primera instancia a favor, por lo que no se presentan provisiones contables. Por lo tanto, para la Calificadora el riesgo legal es bajo, dada su proporción sobre el patrimonio y las utilidades generadas.

---

<sup>28</sup> Utilidad neta / activo.

<sup>29</sup> Utilidad neta / patrimonio.





## COOPERATIVAS

### PERFIL DE LA COOPERATIVA

Coovitel (fundada en 1962 como la Cooperativa de vivienda de los trabajadores de Telecom) está autorizada para ejercer la actividad financiera como entidad especializada en ahorro y crédito.

Tiene como objeto misional el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, su entorno familiar y empresarial, a través de un portafolio integral de productos, servicios y beneficios, planes de ahorro y acceso a recursos de crédito.

Está inscrita al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop), hace parte de la Asociación Colombiana de Cooperativas (Ascoop) y sometida al control y la vigilancia de la SES.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La dirección se mantiene en cabeza de la Asamblea General de Delegados, quien, a su vez, se soporta en la Gerencia General, cuyo objetivo es procurar por el cumplimiento de los objetivos y guiar la operación.

A diciembre de 2020 contaba con 75 funcionarios y una tasa de rotación de personal administrativo de 1,15%, en tanto que, el promedio de antigüedad de los directivos es de más de 10 años. Al respecto, se pondera la reducción en el número de personal con permanencia inferior a doce meses (desde 47,95% a 18,67%), al igual que los esfuerzos por mantener la planta de personal, sin disminución de salarios o beneficios extralegales, a pesar de la contingencia generada por el Covid-19.

En el último año se potencializaron diferentes áreas, con el fin de alcanzar los resultados y acoplarse a sus necesidades, al igual que ofreció apoyos para promover la profesionalización, la capacitación y la retención del personal.

La Calificadora valora el continuo fortalecimiento organizacional, pues respalda la ejecución de los procesos, la integralidad, la calidad y la consecución de objetivos misionales y sociales.

### GESTIÓN DE SERVICIO

Con la incorporación de Cooservicios y en desarrollo del plan de expansión, en diciembre de 2020 abrió la nueva regional Tunja, con la cual complementó la presencia a nivel nacional, para un total de nueve sedes, distribuidas entre:

Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Ibagué, Manizales y Medellín .

Aunado a esto, mejoró los canales de comunicación y servicio para ampliar la cobertura más allá de aspectos informativos. Así mismo, fortaleció el canal de atención, asesoría y venta telefónica, al igual que el Comité de Productos y Servicios, con el ánimo de escuchar las necesidades de los asociados y responder a la coyuntura, brindando apoyos a quienes hayan disminuido sus ingresos o perdido sus empleos.

De este modo, llevó a cabo la reestructuración de los productos “Coovikids”, así como la apertura de CDATs virtuales y productos como “Coovipap” y el Plan de Ahorro Programado (PAP) que buscan afianzar la cultura de ahorro. Esto, complementado con los diferentes canales de pago y recaudo, tanto físicos como digitales, que facilitan la transaccionalidad y optimizan los tiempos de atención a los usuarios.

Coovitel ha desarrollado un modelo de operación para canalizar y atender las PQRSF<sup>30</sup>, además, logró su centralización, a través de un *Software* propio que permite realizar seguimiento a la trazabilidad de cada proceso. Durante 2020, atendió 3.070 solicitudes, veintitrés de la SES y cinco tutelas, las cuales fallaron a su favor.

### EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

La gestión integral del Control Interno continúa soportada en la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y el Consejo de Administración, quienes velan por el control y la identificación de acciones de mejora en los diferentes procesos.

Al respecto, mantiene los lineamientos regulatorios e internacionales, que contemplan el esquema de las tres líneas de defensa y robustecen la cultura de riesgos, la supervisión objetiva, el seguimiento y los reportes permanentes.

Durante el año fortaleció los mecanismos de gobierno corporativo, mantuvo la certificación de calidad en su proceso misional, el diseño y la implementación de nuevos controles. No obstante, se evidenciaron algunos retos direccionados con lograr la certificación de toda la operación y la atención y entrega de servicios oportunamente.

<sup>30</sup> Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y notificaciones.



### GESTIÓN DE RIESGOS

**Riesgo de crédito.** La gestión del riesgo de crédito se fundamenta en la existencia de un manual que incorpora las condiciones necesarias para identificar las necesidades de crédito y, al mismo tiempo, detectar y monitorear los riesgos implícitos a la originación. Esto, mediante políticas y procedimientos aprobados y actualizados.

Los mecanismos<sup>31</sup> utilizados le permiten ejecutar una adecuada medición y evaluación del riesgo. Los procesos de originación (que consideran variables cualitativas y cuantitativas) respaldan el análisis de morosidad, cobertura, recuperación, madurez, concentración y alertas tempranas de deterioro, mientras que los modelos diferenciales para cada línea de crédito favorecen la definición de límites globales e individuales de exposición.

Sobresale que, los reportes realizados a los órganos de supervisión (semanales y mensuales), actualizan el comportamiento de la cartera y el estado de la recuperación, benefician el seguimiento constante y contribuyen a la toma de decisiones oportunas.

**Riesgo de mercado.** De acuerdo con el manual de Gestión de Activos, las inversiones deben ser acorde con el perfil de riesgo de la Cooperativa, orientado a conservar el capital y obtener rendimientos mediante un portafolio de bajo riesgo, alta seguridad y liquidez.

Las directrices, políticas, procedimientos y lineamientos están establecidos en el respectivo manual, mientras que, las decisiones son evaluadas para garantizar el cumplimiento de los límites y la solidez de los emisores.

Asimismo, el Comité Financiero y de Inversión realiza el monitoreo del portafolio, identifica las oportunidades de inversión y verifica el cumplimiento de las políticas establecidas.

**Riesgo de liquidez.** El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez implementado contempla lo dispuesto por la SES y está estructurado con base en algunos estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

La Cooperativa cuenta con herramientas para la medición y evaluación del riesgo, que incluyen,

entre otros, el cálculo del IRL, el Índice *Herfindahl* – *Hirschman* (IHH) para la concentración, el monitoreo de los flujos contractuales y su renovación, así como el GAP de Fondeo, sumado a la ejecución de pruebas de *back* y *stress testing*, apalancamiento, canal de velocidad y volatilidades.

**Riesgo operativo.** Para el SARO, Coovitel posee un enfoque alineado en estándares normativos del sector solidario, en concordancia también con las normas que rigen el Sistema de Calidad. Al respecto, las políticas, procedimientos y metodologías están descritas en el manual y son actualizadas según los lineamientos normativos.

Durante el último año realizó el análisis de cada uno de los riesgos identificados, para los cuales incluyó a los dueños de los procesos, los factores de causalidad, consecuencias, impacto, controles, registros y definió los respectivos planes de acción. Con ello, determinó un riesgo residual en bajo.

Sin embargo, mantiene desafíos relacionados a continuar fortaleciendo los controles, la actualización de la documentación, finalizar las actividades de tratamiento de riesgos altos y la integración con los otros sistemas de gestión.

Uno de los retos para el corto plazo se relaciona con la formalización de un Modelo de Continuidad de Negocio basado en las mejores prácticas locales e internacionales que incluya la infraestructura tecnológica que garantice la integralidad de la operación y la gestión de la información.

**Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT).** El sistema contempla lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 2015, las C.E. 04 de 2017 y 014 de 2020 de la SES, además de todas aquellas normas complementarias relacionados con la gestión del riesgo LA/FT. Estas, permiten su identificación, medición, control y monitoreo, mediante el adecuado conocimiento del asociado y demás contrapartes, en conjunto con la evaluación de sus movimientos transaccionales.

Dichos procedimientos se fortalecen con la segmentación de los factores de riesgo (asociado, producto, canal de distribución y jurisdicción) y contribuyen a determinar el perfil y nivel de riesgo. Además, se soporta en el aplicativo el *SPSS Modeler* para su administración.

Durante 2020, actualizó las políticas para tener en cuenta los procedimientos de afiliación, compras y

<sup>31</sup> Matrices de transición y análisis de cosechas.



proveedores, selección de personal, atención a los entes reguladores y reportes de operaciones inusuales.

### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En 2020 Coovitel puso en marcha su plataforma virtual y la app transaccional que permite que los asociados puedan manejar sus productos de cuenta de ahorros y/o cupo rotativo, además de realizar diferentes transacciones.

Adicionalmente, adelantó la mejora de su intranet, lo que asegura la disponibilidad de la información, con una inversión de \$478 millones durante el año. La Cooperativa complementa su infraestructura tecnológica con esquemas de *back up* en la nube y las parametrizaciones del módulo de cobranzas en su aplicativo *core*.

Para 2021, estima disponer de \$511 millones, destinados principalmente al robustecimiento de las comunicaciones, al igual que para la actualización y el mantenimiento de los equipos.

### FORTALEZAS Y RETOS

#### Fortalezas

- Amplia trayectoria y reconocimiento en el sector cooperativo.
- Cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales, reflejado en los beneficios entregados y el fortalecimiento interno.
- Activa participación en organizaciones gremiales nacionales e internacionales que favorecen la adopción de mejores estándares.
- Nicho de mercado focalizado y atendido según sus necesidades.
- Continuos planes de incorporación de negocios que fortalecen su presencia a nivel nacional y la base social.
- Esquema de retorno solidario anticipado que favorece la estabilidad y retención de afiliados.
- Estructura organizacional acorde con la complejidad y el tamaño de la operación, con personal con gran experiencia en el sector.
- Destacables niveles de solvencia, para soportar el crecimiento de la operación.
- Constante fortalecimiento operacional, con foco al manejo de herramientas tecnológicas y la automatización de procesos, así como a la disposición de aplicaciones digitales que

favorecen la atención de los asociados y la transaccionalidad.

- Indicadores de cartera controlados y apropiados indicadores de cobertura. Sumado a los destacables niveles de atomización.
- Referente para el sector en la implementación del SIAR.
- Seguimiento continuo a indicadores de la gestión social.

#### Retos

- Cumplir en los tiempos estipulados los planes y proyectos definidos en la planeación estratégica, además de continuar con el desarrollo de estrategias de impacto social.
- Mantener las estrategias de fortalecimiento de la base social.
- Continuar con el robustecimiento de las herramientas de colocación, seguimiento de los deterioros y a los convenios.
- Cumplir en los tiempos estimados con la puesta en marcha, actualización y parametrización del SIAR, según la normativa.
- Lograr la integración de las actividades, políticas y procedimientos de los sistemas de gestión para llevar a cabo una administración oportuna y de calidad.
- Mantener los esquemas del retorno solidario acorde con las necesidades y características del cooperativismo y sus asociados.
- Hacer seguimiento al indicador de deserción de la base social, a fin de establecer mecanismos de retención eficaces.
- Continuar con las estrategias de diversificación de ingresos.
- Propender por reducir permanentemente el descalce entre las operaciones activas y el plazo promedio de las captaciones.
- Conservar el estricto seguimiento al impacto de la coyuntura y sus efectos sobre la cartera, la rentabilidad, las fuentes de fondeo y la liquidez para tomar decisiones oportunas que mitiguen los deterioros sobre su operación.
- Acoplar modelos de referencia orientados a garantizar el apropiado manejo de los nuevos productos de crédito, de acuerdo con lo pretendido en su plan de negocio.

<b>COOVITEL</b>							
<b>Estados Financieros</b>							
	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	Sector dic-20	Pares SES dic-20
<b>BALANCE (cifras en \$ millones)</b>							
<b>ACTIVOS</b>	<b>57.681</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>90.640</b>	<b>16.677.567</b>	<b>274.549</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	1.370	913	1.898	2.351	6.830	2.063.660	21.968
PORTAFOLIO	1.016	1.086	1.319	8.274	6.072	980.153	34.217
INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS, ASOCIADAS Y NEG. CONJUNTOS, NETO	113	113	59	59	59	95.349	0
CARTERA DE CRÉDITOS Y LEASING A COSTO AMORTIZADO	47.906	53.058	55.364	59.520	64.846	12.444.377	200.680
DETERIOROS	-1.115	-1.159	-1.371	-1.728	-5.348	-851.251	-7.501
OTROS ACTIVOS	7.276	7.139	7.212	8.294	12.833	1.094.028	17.684
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>57.681</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>90.640</b>	<b>16.677.567</b>	<b>274.549</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>12.661</b>	<b>17.616</b>	<b>20.720</b>	<b>31.461</b>	<b>39.730</b>	<b>10.830.536</b>	<b>171.907</b>
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	5.809	7.606	9.806	13.613	22.624	9.615.508	144.085
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2.005	5.485	6.846	12.429	9.128	532.864	12.913
BENEFICIO A EMPLEADOS	137	150	162	191	260	53.836	816
CUENTAS POR PAGAR Y OTROS PASIVOS	4.711	4.375	3.906	5.229	7.717	628.328	14.093
<b>PATRIMONIO</b>	<b>45.020</b>	<b>44.692</b>	<b>45.134</b>	<b>47.036</b>	<b>50.910</b>	<b>5.847.032</b>	<b>102.643</b>
CAPITAL SOCIAL	32.821	32.491	32.661	33.888	36.647	3.613.316	74.891
RESERVAS	8.560	8.773	8.954	9.120	9.281	1.528.908	15.675
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	360	471	501	501	1.501	187.410	2.476
SUPERAVIT	7	7	7	7	0	2.995	1
RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ	2.347	2.347	2.347	2.347	2.347	234.268	8.131
OTRO RESULTADO INTEGRAL	0	0	0	531	531	107.088	0
RESULTADOS DEL EJERCICIO	925	604	664	643	604	172.898	1.459
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)</b>							
<b>INGRESOS POR CRÉDITOS</b>	<b>8.071</b>	<b>8.944</b>	<b>9.585</b>	<b>9.998</b>	<b>10.369</b>	<b>1.873.400</b>	<b>31.479</b>
GASTOS POR DEPÓSITOS Y OBLIG. FINANCIERAS	-682	-967	-1.204	-1.254	-2.111	-481.805	-7.014
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>7.390</b>	<b>7.977</b>	<b>8.382</b>	<b>8.743</b>	<b>8.258</b>	<b>1.391.596</b>	<b>24.465</b>
DETERIORO DE CRÉDITOS NETO DE RECUPERACIONES	-246	-541	-834	-1.038	-3.246	-321.725	-3.984
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS	7	29	104	89	178	13.662	0
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN NETO</b>	<b>7.151</b>	<b>7.465</b>	<b>7.651</b>	<b>7.795</b>	<b>5.189</b>	<b>1.083.533</b>	<b>20.481</b>
NETO, CONTRATOS CON CLIENTES POR COMISIONES	-36	-56	-55	121	-118	5.330	-295
NETO, INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIABLES	0	0	0	361	1.714	10.543	61
NETO, FINANCIEROS OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO Y OTROS	116	58	72	102	112	55.627	571
<b>MARGEN FINANCIERO SIN INV. PATRIMONIALES</b>	<b>7.232</b>	<b>7.467</b>	<b>7.668</b>	<b>8.379</b>	<b>6.897</b>	<b>1.171.422</b>	<b>21.804</b>
DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES	42	35	16	7	0	4.235	74
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>7.274</b>	<b>7.502</b>	<b>7.683</b>	<b>8.387</b>	<b>6.897</b>	<b>1.177.487</b>	<b>21.878</b>
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-3.386	-4.095	-4.226	-4.795	-5.724	-486.459	-10.448
EMPLEADOS	-2.834	-2.659	-2.785	-2.860	-3.328	-459.708	-8.811
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO DE ACTIVOS	-287	-372	-351	-311	-348	-49.226	-842
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	-85	-76	-39	-43	-492	-50.515	-1.078
INGRESOS POR ARRENDAMIENTOS Y DIVERSOS	120	156	337	253	3.589	32.143	604
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>802</b>	<b>457</b>	<b>619</b>	<b>631</b>	<b>594</b>	<b>163.723</b>	<b>1.304</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>925</b>	<b>604</b>	<b>664</b>	<b>643</b>	<b>604</b>	<b>173.693</b>	<b>1.459</b>
IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0	-795	0
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>925</b>	<b>604</b>	<b>664</b>	<b>643</b>	<b>604</b>	<b>172.898</b>	<b>1.459</b>

Coovitel Vs. Sector y Pares							
	COOVITEL					SECTOR	PARES SES
	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-20	dic-20
<b>COMPOSICIÓN DE LA CARTERA</b>							
Cartera bruta	49.022	54.217	56.736	61.248	70.194	13.295.629	208.181
% Cartera Comercial / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,55%	11,99%	2,88%
% Cartera Consumo / Total cartera	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,45%	74,66%	87,57%
<b>CALIDAD DEL ACTIVO</b>							
<b>TOTAL CARTERA</b>							
Calidad por Calificación (Total)	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	6,35%	6,84%	5,33%
Cobertura por Calificación (Total)	70,57%	70,58%	81,14%	74,76%	120,06%	93,60%	67,59%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	2,57%	2,54%	2,68%	3,24%	5,33%	4,61%	4,44%
Cobertura C, D Y E	48,97%	42,95%	46,95%	50,63%	50,25%	63,58%	60,38%
Cartera Improductiva/ Total cartera							
Calidad por Calificación (Con Castigos)	3,44%	3,76%	4,32%	5,76%	10,74%	10,20%	9,76%
Cubrimiento (Con Castigos)	72,44%	76,45%	87,18%	83,79%	111,29%	95,86%	83,12%
<b>CARTERA DE CONSUMO</b>							
Calidad por Calificación (Consumo)	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	6,51%	6,27%	5,80%
Cartera Consumo C, D, y E / Cartera Bruta	2,57%	2,54%	2,68%	3,24%	5,47%	4,27%	4,83%
Cobertura por Calificación (Consumo)	39,19%	36,14%	42,31%	43,56%	42,32%	45,86%	50,80%
<b>FONDEO Y LIQUIDEZ</b>							
Depositos y exigibilidades / Pasivo	45,88%	43,18%	47,33%	43,27%	56,95%	57,66%	52,48%
Cuentas de ahorro / Depositos y exigibilidades	47,48%	45,93%	43,99%	42,52%	33,40%	39,80%	57,76%
CDAT/ Depositos y exigibilidades	52,52%	54,07%	56,01%	57,48%	66,60%	60,20%	42,24%
Créditos con otras instituciones financieras	15,84%	31,14%	33,04%	39,50%	22,97%	3,45%	7,51%
LDR (Cartera productiva / Depositos y exigibilidades)	843,87%	712,78%	578,59%	449,94%	310,26%	138,27%	144,49%
Cartera bruta / Depositos y exigibilidades	843,87%	712,78%	578,59%	449,94%	310,26%	138,27%	144,49%
<b>INDICADORES DE CAPITAL</b>							
Patrimonio	45.020	44.692	45.134	47.036	50.910	5.847.032	102.643
Patrimonio Técnico	N/D	34.777,27	37.156,46	41.476,34	43.232,91		
Activos Ponderados por Nivel de Riesgo	N/D	59.827,68	62.337,75	74.963,55	81.148,38		
Relación de solvencia total	59,09%	58,13%	59,61%	55,33%	53,28%		
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>							
Margen Neto de Intereses/Cartera	15,07%	14,71%	14,77%	14,28%	11,76%	10,47%	11,75%
Margen de Intermediación Neto/ Cartera	14,59%	13,77%	13,48%	12,73%	7,39%	8,15%	9,84%
Eficiencia de la cartera (Prov netas/MNI)	3,32%	6,79%	9,95%	11,87%	39,31%	23,12%	16,28%
Cost of risk	0,50%	1,00%	1,47%	1,69%	4,62%	2,42%	1,91%
Margen Financiero Neto / Activo	12,61%	12,04%	11,67%	10,68%	7,61%	7,06%	7,97%
Ovehead (Costos administrativos / Activos)	11,43%	11,56%	11,24%	10,20%	10,91%	6,27%	7,71%
Eficiencia operacional (Costos administrativos /MFN)	86,68%	91,04%	91,76%	91,78%	138,38%	84,64%	92,95%
Costo operativo	11,50%	11,05%	10,59%	10,28%	10,28%	4,35%	5,77%
ROA	1,60%	0,97%	1,01%	0,82%	0,67%	1,04%	0,53%
ROE	2,05%	1,35%	1,47%	1,37%	1,19%	2,96%	1,42%
Comisiones / Volumen de negocio	-0,07%	-0,09%	-0,08%	0,16%	-0,13%	0,02%	-0,08%



<b>COOVITEL</b>					
<b>Fortaleza Institucional</b>					
Item (Cifras en millones \$)	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20
<b>Evolución de la cartera</b>					
Total cartera bruta	\$49.137	\$54.444	\$56.993	\$61.543	\$70.194
Cartera promedio por cliente	\$ 9,40	\$ 9,90	\$ 10,60	\$ 10,60	\$ 10,43
Prestamo promedio desembolsado	\$ 9,40	\$ 9,20	\$ 9,70	\$ 9,66	\$ 9,68
Promedio de operaciones crediticas por cliente	1,42	1,44	1,39	1,39	1,44
<b>Calidad de la cartera</b>					
Numero de creditos refinanciados	120	403	234	465	1.074
Indicador de calificación con castigos	3,53%	3,87%	4,45%	2,05%	4,65%
<b>Talento humano</b>					
Numero de empleados	70	67	55	73	75
Numero de analistas de credito	4	4	5	5	4
Tasa anual de rotación de personal Administrativo	3,90%	2,30%	2,10%	1,30%	1,15%
Tasa anual de rotación de personal Comercial					0,95%
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	46	33	11	35	14
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	65,71%	49,25%	20,00%	47,95%	18,67%
<b>Asociados y capacidad patrimonial</b>					
Total asociados	6.428	6.929	6.973	7.951	10.941
Número de nuevos asociados	1.486	1.684	1.417	2.522	4.114
Número de asociados retirados	1.210	1.183	1.373	1.544	1.124
Promedio de antigüedad del asociado (años)	10,1	9,3	9,2	8,0	9,6
Aportes sociales	\$32.821	\$32.491	\$32.661	\$33.888	\$36.647
Valor nuevos aportes sociales	\$ 3.418	\$ 3.621	\$ 3.472	\$ 5.388	\$ 5.639
Valor retiro de aportes sociales	\$ 3.784	\$ 3.951	\$ 3.302	\$ 4.161	\$ 2.880
Reserva de protección de aportes	\$8.354	\$8.567	\$8.748	\$8.914	\$9.075
Fondos de destinación específica	\$360	\$471	\$501	\$501	\$1.501
Indicador de solvencia	59,09%	58,13%	59,61%	55,33%	53,28%
<b>Gestión social</b>					
Total beneficiados	31.305	34.103	31.118	30.690	23.506
Presupuesto ejecutado	\$ 1.737	\$ 2.122	\$ 2.275	\$ 2.672	\$ 3.307

Una calificación de riesgo emitida por Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores es una opinión técnica y en ningún momento pretende ser una recomendación para comprar, vender o mantener una inversión determinada y/o un valor, ni implica una garantía de pago del título, sino una evaluación sobre la probabilidad de que el capital y sus rendimientos sean cancelados oportunamente. La información contenida en esta publicación ha sido obtenida de fuentes que se presumen confiables y precisas. Por ello, la Calificadora no asume responsabilidad por errores, omisiones o por resultados derivados del uso de esta información. Las hojas de vida de los miembros del Comité Técnico de Calificación se encuentran disponibles en la página web de la Calificadora [www.vriskr.com](http://www.vriskr.com)