INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

LO DAMOS TODO POR LAS PERSONAS,
EL PLANETA Y LA PROSPERIDAD.

Contactar
Microfinanciera

Debes ser el CAMBIO que deseas ver en el mundo

Mahatma Gandhi

Contactar
Microfinanciera

CONTENIDO

01 Somos Contactar

02 Lo damos todo por el progreso del negocio

03 Lo damos todo por los clientes

04 Lo damos todo por los colaboradores

05 Por las comunidades y el medio ambiente, lo damos todo

06 Lo damos todo para gestionar los riesgos

07 En el camino de la transformación, lo damos todo

08 Tabla de contenidos GRI, Pacto Global y ODS

Andrés Abella Bohórquez

Presidente Junta Directiva

Como Presidente de la Junta Directiva de Contactar, es un gusto para mí compartir con ustedes los resultados y el desempeño de la entidad durante el 2021, que demuestran la consolidación institucional y la capacidad de resiliencia de la Corporación, en un contexto económico incierto y volátil, tras dos años de vivir con la pandemia del Covid-19 y sus efectos, situación en la que Contactar se destacó al gestionar el presente, ocuparse del mañana y visionar a largo plazo su futuro.

Durante el desarrollo de este informe de gestión, se detallarán los avances que tuvimos en Contactar y que nos permitieron sortear de la mejor manera los más duros retos de esta crisis. Estos logros fueron analizados a través de perspectivas empresariales, del impacto social de la entidad, y la creación de valor con enfoque sostenible.

Partiendo de esta realidad, vemos como el año pasado la actividad económica registró picos de recuperación, principalmente en un veloz crecimiento de la producción, consecuencia de la desaceleración del 2020. Este fenómeno desencadenó un efecto rebote que elevó la dinámica del PIB, generó presiones inflacionarias en las economías del mundo y el endurecimiento de la política monetaria.

El Fondo Monetario Internacional proyectó que en 2022 la economía mundial crecerá 5,9%, efecto de las permanentes fluctuaciones derivadas por brotes de Covid-19, como lo ocurrido con Ómicron, que demostró su velocidad de contagio en la salud y la economía. El FMI advirtió también "el empeoramiento de la dinámica de la pandemia" en los países en desarrollo de bajos ingresos, aunque América Latina se ubica entre las zonas con mejores perspectivas, después de los países emergentes de Asia y Europa.

Este escenario global, ubica a Contactar en medio de una realidad que afecta directamente a los microempresarios del campo y las mipyme, lo que afianza el llamado a ser un aliado para enfrentar la situación generalizada en Latinoamérica: baja inversión y productividad, informalidad, desocupación, desigualdad y pobreza; como lo expone la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Pese a esto, las proyecciones de crecimiento son positivas y se explican por una baja base de comparación, luego de la contracción de 6,8% de 2020, por la activación de la demanda externa, el alza en los precios de los productos básicos de exportación (commodities), y aumentos en la demanda agregada.

En este entorno, y con un crecimiento del 10,6% del PIB nacional, la economía colombiana ratificó la tendencia global de reactivación, después de su histórica caída en 2020, ubicándonos como uno de los países con mayor dinamismo en América Latina en medio de la incertidumbre por la pandemia. Los principales sectores que impulsaron este comportamiento fueron las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios, con 33%; el comercio al por mayor y al por menor, con 21,2%; las industrias manufactureras, con 16,4%; e información y comunicaciones, con 11,2%.

En Contactar, muchos de nuestros clientes reafirman las proyecciones que presenta Asomicrofinanzas en su boletín de actividad microfinanciera 131/2021 al señalar que "este ciclo se mide principalmente a través de la variación de la cartera bruta, la cual está proyectada a cerrar el año en torno al 7,3%; crecimiento que, aunque se ubicaría por debajo del nivel observado en 2019, constituiría un gran logro. En especial el segundo semestre del año marcó un punto de inflexión para la consolidación del proceso de recuperación por el que hoy atraviesa la industria".

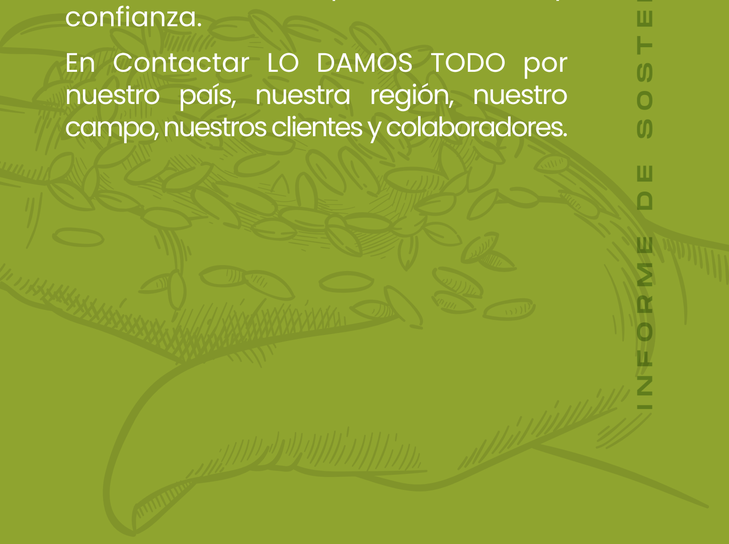
Es así como las tendencias del mercado llevaron a la Corporación a dinamizar su modelo de Gobierno Corporativo, madurando los diferentes comités con miembros de junta, comités directivos y equipos de trabajo colaborativos, para tomar decisiones como lo demanda nuestro compromiso de apalancar la inclusión financiera, en especial en la ruralidad y ser una entidad constructora de tejido social.

La gestión sostenible económica, social y ambiental que buscamos entregar como valor agregado en nuestro quehacer cobra aún más relevancia, máxime cuando el Banco Mundial estima que, en el mediano plazo, el cambio climático puede aumentar la inestabilidad de los precios de los productos básicos, conjuntamente con el acrecentamiento de tensiones sociales. Para enfrentar estos desafíos se subraya la necesidad de trabajar unidos para promover una vacunación masiva, abordar acciones frente al cambio climático, mejorar la sostenibilidad de la deuda, diversificar la actividad económica y profundizar en ejercicios para atenuar la desigualdad.

El Informe de Gestión 2021: 30 años transformando vidas de la Corporación de Crédito Contactar, me da la oportunidad de agradecer y reconocer que los resultados, metas alcanzadas y proyectos planteados se lograron por el empeño y dedicación de cada uno de los colaboradores, que conforman equipos altamente capacitados que se adaptaron y enfrentaron las pruebas de un escenario nacional e internacional desafiante.

Finalmente, mis agradecimientos a los asociados, a los integrantes de la junta directiva, a Paulo Emilio Rivas Ortiz, presidente de la entidad, fondeadores, aliados estratégicos nacionales e internacionales, a todos los colaboradores por su compromiso y dedicación, y de manera especial, a nuestros clientes por su fidelidad y confianza.

En Contactar LO DAMOS TODO por nuestro país, nuestra región, nuestro campo, nuestros clientes y colaboradores.



Paulo Emilio Rivas Ortiz

Presidente

Es un orgullo iniciar este informe anual de gestión compartiendo con ustedes los mayores logros de la entidad en el 2021, en especial quiero destacar nuestra celebración de 30 años de vida institucional, el hito más significativo para todos los que hacemos parte de esta Corporación.

El trabajo que hacemos desde Contactar en Colombia nos da un propósito trascendente al entender el impacto que generamos en la vida de 114.610 clientes. Somos una entidad con más de 1.200 colaboradores que diariamente transforman vidas al entregar servicios financieros, especialmente en poblaciones rurales, con una visión sostenible enmarcada en el desarrollo económico, social y ambiental que hemos impulsado durante estas tres décadas de trayectoria.

Este año pasará a la historia de la entidad porque le dimos un lugar relevante a la cultura Contactar enmarcándola dentro de tres pilares basados en la orientación sostenible, servicio y crecimiento, junto a valores y comportamientos que nos enfocan hacia nuestro objetivo misional y que se recogen en la frase “Lo Damos Todo”, expresión que resume la esencia de lo que somos.

El 2021 nos dejó reflexiones y enseñanzas. Hemos aprendido a convivir con una nueva realidad mundial derivada de la pandemia y que nos enseñó que debemos ser fieles a nuestras raíces. Ante este escenario, profundizamos nuestras relaciones institucionales al interior de la Corporación, logrando unidad y trabajo en equipo desde la Asamblea, la Junta Directiva, la Presidencia, el Comité Directivo y cada área de la entidad para avanzar en el Plan Estratégico Corporativo "Conexión Futuro".

Enfrentamos, además, un entorno económico desafiante por los impactos del paro nacional y la crisis logística mundial, situaciones que hemos analizado con una mirada esperanzadora para fortalecernos como actores relevantes en la construcción de un país más equitativo y servir como generadores de oportunidades para el tejido microempresarial y las comunidades. Nosotros hemos sido protagonistas en la reactivación paulatina de la economía, a través de la metodología microfinanciera que nos hace únicos por tener a un equipo comercial que, en moto, a pie, en lancha, con lluvia o sol llega a los rincones más apartados del país para atender a nuestros clientes.

En este sentido, avanzamos en la consolidación de la estructura organizacional, requerida para el desarrollo y el cumplimiento de nuestras metas, con la creación de la Vicepresidencia de Riesgos, la redefinición de la Dirección de Experiencia del Cliente, Mercadeo y Desarrollo de Negocios, derivados de la evolución de nuestra cadena de valor, que parte y finaliza en nuestro cliente. Precisamente en esa misma línea, presentamos el Plan Estratégico de Sostenibilidad, en el que priorizamos a poblaciones vulnerables con el diseño de programas como MujerEs, Jóvenes Rurales y Mejora de Vivienda.

Para llegar a repensar la entidad, nos sumergimos en el corazón de los procesos e identificamos cómo hacer mejor nuestro trabajo y así desarrollar servicios más eficientes y cercanos para los clientes presentes y futuros, con el fin de ofrecer acceso e incluir financieramente a más colombianos que lo necesitan. En este punto es fundamental sumar la transformación digital como pieza clave de este engranaje.

Estamos asomándonos a profundos cambios que nos exigen avanzar en diferentes ejes estratégicos y en esa preparación presentamos grandes avances en la ruta de transformación digital y en el uso de tecnologías de punta, proceso que parte desde la cercanía con nuestros clientes, permitiendo la identificación oportuna de sus expectativas, así como del constante entendimiento de las necesidades de nuestro capital humano. Basándonos en este análisis, iniciamos con la implementación del nuevo Core Bancario, otro paso que nos acerca al futuro, en el cual tendremos aplicativos core en la nube junto al Bus de integración de producción para habilitar de forma ágil la interacción de las diferentes plataformas y canales digitales.

Durante el año, enfocamos nuestro radar en optimizar la atención a clientes y usuarios, lo que dio vida a Digicredit, una herramienta que promueve la eficiencia del flujo digital de originación de crédito, además facilita la gestión de colocación y cobranza, optimizando la labor comercial al disminuir tiempos muertos, demoras y costos asociados al proceso.

Grandes resultados

Cuando decimos que en Contactar "Lo Damos Todo", lo evidenciamos con hechos reales como el emprender ambiciosos proyectos corporativos, ponerlos en marcha y planear nuestro camino de consolidación. Muchos acontecimientos marcaron nuestro 2021.

En noviembre registramos un máximo histórico al desembolsar más de $47 mil millones de pesos, con un acumulado en el año de $468 mil millones de pesos, lo que representa un aumento del 28,3% en desembolsos, con respecto a lo ejecutado en 2020, recursos destinados a brindar más oportunidades, principalmente a pequeños y medianos productores agropecuarios. Estas cifras hablan del verdadero sentido de las microfinanzas y del trabajo en equipo en un año muy retador en el que registramos aumento en desembolsos y superamos el porcentaje de colocaciones del microcrédito bancario, que reportó un 11% anual en noviembre del año pasado, de acuerdo con la más reciente información publicada por la Superintendencia financiera de Colombia.

Para alcanzar estos importantes resultados, quiero destacar la sinergia comercial generada entre las líneas de Microcrédito, Mipyme y Sostenibilidad, al avanzar en programas encaminados a aportar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Pacto Global y como complemento al servicio integral para nuestros clientes, quienes cuentan con acceso al portafolio de productos financieros de la entidad y al acompañamiento de la Gestión de desempeño social y ambiental.

Me enorgullece contarles que en agosto superamos los $400 mil millones de pesos en cartera, dato histórico e hito institucional que viene acompañado de nuestro crecimiento al alcanzar, en diciembre, un saldo de cartera de cerca de $431 mil millones de pesos, lo que representa 16,5% de incremento respecto al año anterior.

Este dinamismo, conseguido con estándares de sostenibilidad, trajo como consecuencia cerrar el año con el mejor Índice de Cartera Vencida de todo el sistema microfinanciero colombiano con el 2,66% (PAR30), esto a pesar de haber pasado por un año de alto riesgo.

Contactar fue el camino para que 95% de nuestros clientes viera relevante el aseguramiento. Con los microseguros, en el segmento Vida logramos colocar más de $1.027 millones de pesos en pólizas voluntarias y $430 millones de pesos en accidentes personales con nuestro aliado estratégico Buskseguros.

Al dar a conocer estas cifras en las que mostramos la salud de Contactar, no podemos dejar de mencionar que nos hemos fortalecido patrimonialmente y en reservas, cada una con un incremento de 12,2%. Igualmente, nuestros excedentes netos anuales crecieron el 14,6%, con un total de $16.262 millones de pesos. Fruto de este comportamiento, la rentabilidad del activo llegó a 3,32% y del patrimonio a 10,8%. También es relevante analizar el incremento anual del gasto, el cual fue del 16,3%, reflejando los esfuerzos que se están realizando en todo este proceso de transformación.

Tengo la completa seguridad de que este excelente balance es el reflejo de la manera como nos relacionamos con nuestros clientes, de la preocupación de todos por diseñar una oferta de valor a la medida con la aplicación de altos estándares en el proceso de originación, las prácticas eficientes de monitoreo y cobranza, trabajar con aliados nacionales e internacionales que comparten nuestra visión y la implementación de estrategias de sostenibilidad que generan la ecuación ideal.

Lo cierto es que nuestro secreto mejor guardado es el recurso humano que posibilita alcanzar las metas al darlo todo por el crecimiento de la Corporación. Esta es la principal razón para haber obtenido la certificación de Great Place to Work como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, evaluación realizada por cada uno y que da fe del compromiso de los colaboradores, la calidad humana de nuestros equipos y la vocación de servicio al brindar bienestar a nuestros clientes.

Siento plena satisfacción por los frutos sembrados y recogidos en el 2021 y con inmenso orgullo quiero compartirles el informe de gestión, "30 años transformando vidas", donde detallamos qué significa Darlo Todo en Contactar.

01

Somos Contactar

Jurgen Stewarg Pérez Mancera
Asesor oficina Tocaima, Cundinamarca

Yolanda García Sánchez
Cultivo de aguacate
Vereda Bajo Ceylan Viotá, Cundinamarca

Los logros de una organización son los

RESULTADOS del esfuerzo

combinado de todos los individuos.

Vince Lombardi

Contexto Macroeconómico 2021

Perspectiva global

Después de enfrentar en el 2020 una de las crisis económicas y sociales sin antecedente en la historia, producto de la pandemia con cerca de 84 millones de personas contagiadas en el mundo, en el 2021 se registró la noticia más esperada con el desarrollo y acceso de varias vacunas. Se creyó que estos biológicos abrirían la puerta de la solución a la recuperación económica de los países, incluso el Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó que la economía del mundo crecería 6% en 2021, luego de su caída del 3,6% en el 2020 (Tabla 01). Durante el año se registró un episodio de reactivación y ajuste económico que se caracterizó por dos acontecimientos importantes:

- El crecimiento acelerado de la producción que se refleja en una mayor actividad económica y eleva el PIB.
- Las presiones inflacionarias en las economías del mundo junto al endurecimiento de la política monetaria.

Sin embargo, las economías del mundo continúan recibiendo fuertes golpes con la aparición de distintas variantes del virus que, según analistas, debe ser controlada para evitar nuevas consecuencias en este proceso de recuperación económica[1].

De acuerdo con las proyecciones mundiales, después de las economías de Asia y Europa, América Latina es la zona con mejores perspectivas de crecimiento económico. La región consiguió ubicarse en un estimado del 6.3 % para 2021, impulsado por condiciones externas como la fuerte demanda en destinos clave de las exportaciones (Estados Unidos y China), mayores precios en los productos básicos, además por el volumen elevado y constante de las remesas enviadas a los países de América Central y del Caribe.

1 Fondo Monetario Internacional (2021), Perspectivas de la economía mundial, disponible en https://www.imf.org/es/Home

Tabla 01: Proyecciones de crecimiento de la economía mundial

(PIB real, variación porcentual anual)	2020	2021 (pr[1])	2022 (py[2])
Estados Unidos	-3,4	6	5,2
Zona Euro	-63	5	4,3
Alemania	-4,6	3,1	4,6
Francia	-80	6,3	3,9
Italia	-89	5,8	4,2
España	-10,8	5,7	64
Japón	-4,6	2,4	3,2
Reino Unido	-98	6,8	5
Canadá	-5,3	5,7	4,9
Otras economías avanzadas	-1,9	4,6	3,7
Economías emergentes en desarrollo de Asia	0,8	7,2	6,3
China	2,3	8	5,6
India	-73	9,5	8,5
ASEAN-5	-34	2,9	5,8
Economías emergentes en desarrollo de Europa	-2,1	6,4	5,1
Rusia	-30	4,7	2,9
América Latina y el Caribe	10	6,3	3
Brasil	-4,1	5,2	1,5
México	-8,3	6,2	4
Oriente Medio y Asia Central	-2,8	4,1	4,1
Arabia Saudita	-4,1	2,8	4,8
África subsahariana	1,7	3,7	3,8
Nigeria	-1,8	2,6	2,7
Sudáfrica	-64	5	2,2
Partidas informativas			
Ecconomías emergentes y de mediano ingreso	-23	6,7	5,1
Países en desarrollo y de bajo ingreso	0,1	3	5,3

Fuente: FMI, Perspectivas de la economía mundial, octubre de 2021.
Pr: información preliminar; Py: información proyectada

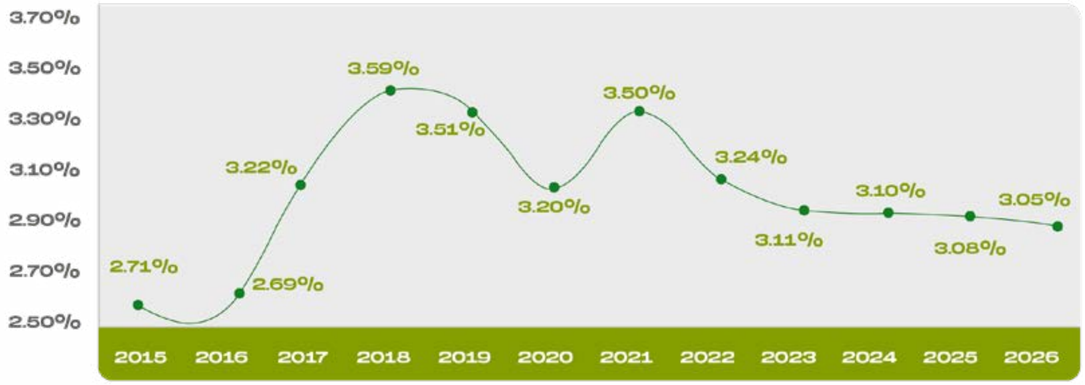
Presiones inflacionarias en la recuperación económica

Con la reactivación económica, se restablecieron las cadenas de suministros y aumentó la demanda interna, esto debido al consumo de bienes básicos y complementarios, aunque quedó expuesto el incremento de precios como consecuencia de la escasez de las materias primas y bienes básicos.

Así mismo, las cadenas logísticas no lograron responder a la demanda de transporte para el suministro de bienes y mercancías; igualmente, la escasez de barcos y contenedores en los principales puertos marítimos del mundo provocó la congestión y encarecimiento del transporte marítimo.

De manera general, la creciente demanda y la rígida respuesta de la oferta por elementos productivos y logísticos presionaron al alza de los precios en el mundo, tal y como lo previó el FMI, alcanzando 3.6% y valores superiores al 3% hasta 2026. En este escenario, los principales bancos centrales comenzaron a retirar su política monetaria ultra expansiva, después de inyectar liquidez al mercado en el 2020.

Gráfica 01. Tasa de inflación en el mundo 2015 a 2026



Fuente: FMI, Perspectivas de la economía mundial

Jorge Luis Cayua
Producción de leche
Chocontá, Cundinamarca

Avance de los esquemas de vacunación en el mundo

La carrera por encontrar una salida para retomar la normalidad trajo el desarrollo de distintas vacunas que han permitido la reactivación paulatina de actividades económicas, con mayor evidencia en el segundo semestre del año, de acuerdo con las políticas internas de cada nación y al cumplimiento de esquemas mundiales de vacunación.

En diciembre de 2020 comenzó la mayor campaña de vacunación del planeta contra el coronavirus. Más de 4.700 millones de habitantes han recibido al menos una dosis del biológico y al menos 4 mil millones cuentan con las dosis completas[2].

En medio de esta estrategia de salud, a mediados del 2021 atacó la variante Delta, caracterizada por desarrollar graves síntomas y por su alta transmisibilidad. El virus continuó su mutación y el mundo conoció a Ómicron, variante que se propaga más rápido, especialmente en espacios cerrados. Con estas nuevas situaciones, mientras estas variantes sigan avanzando, la recuperación de la economía mundial continúa amenazada.

2 Datos obtenidos de Our world in Data en https://ourworldindata.org/

María Rubiela Capesa Guzmán
Cultivo de mango
Tena, Cundinamarca

Economía colombiana

La Comisión económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, pronostica para el 2022[3] buenas perspectivas económicas para Colombia, dado que el país presentó una marcada recuperación en 2021, con un crecimiento en su Producto Interno Bruto en 10% respecto al año anterior; siendo uno de los países con mayor crecimiento en América Latina. Sectores como el comercio, industrias manufactureras, el grupo de la administración pública y actividades profesionales, científicas, técnicas, de entretenimiento y recreación, han impulsado a la economía nacional, después de que muchos de estos sectores fueron los más afectados en pandemia.

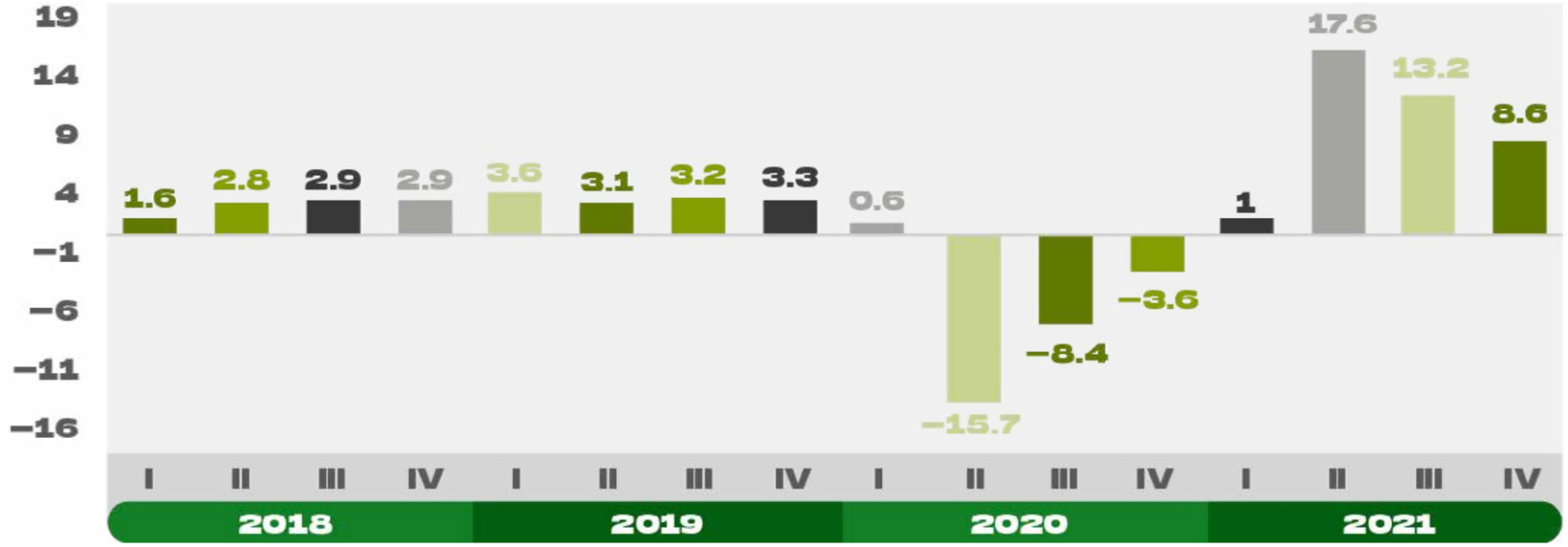
Adicionalmente, la economía colombiana fue golpeada por una crisis social provocada, entre otros factores, por el proyecto de ley para implementar una nueva reforma tributaria, lo que afectó el crecimiento económico esperado. El costo que dejó para el país, el denominado Paro Nacional, se calculó en cerca de 480 mil millones de pesos por día, para un aproximado de 11 a 14 billones de pesos de pérdidas económicas [5].

De igual forma, la tercera ola del Covid 19 impactó al país en julio del 2021, aunque el impacto económico se mitigó por el avance en el plan de vacunación nacional, que cerró el año con más del 70% de la población con al menos una dosis y el 50% con el esquema completo [6].

El fortalecimiento de los Commodities a nivel mundial tuvo un efecto positivo en los precios de las materias primas, favoreciendo el desempeño de la economía colombiana, en especial el petróleo Brent que creció en promedio un 40%, registrando precios alrededor de $70,68 USD, frente a los $50,20 USD por barril proyectados. Esta recuperación de la actividad global se debió a las medidas adoptadas para contrarrestar el covid-19, al aumento de la movilidad y el transporte, y por ende un incremento en la demanda por combustibles.

3 Comisión Económica para America Latina y el Caribe- cepal (2021), Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2021. Disponible en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47669/3/S2100698_es.pdf

Gráfica 02. Producto Interno Bruto en Colombia 2018-2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del DANE [4]

4 Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2021), Sistema de cuentas nacionales. Disponible en https://www.dane.gov.co/index.php

5 CNN Latinoamérica (2021) Daños y pérdidas económicas por el paro nacional en Colombia: estas son las cifras. Disponible en https://cnnespanol.cnn.com/

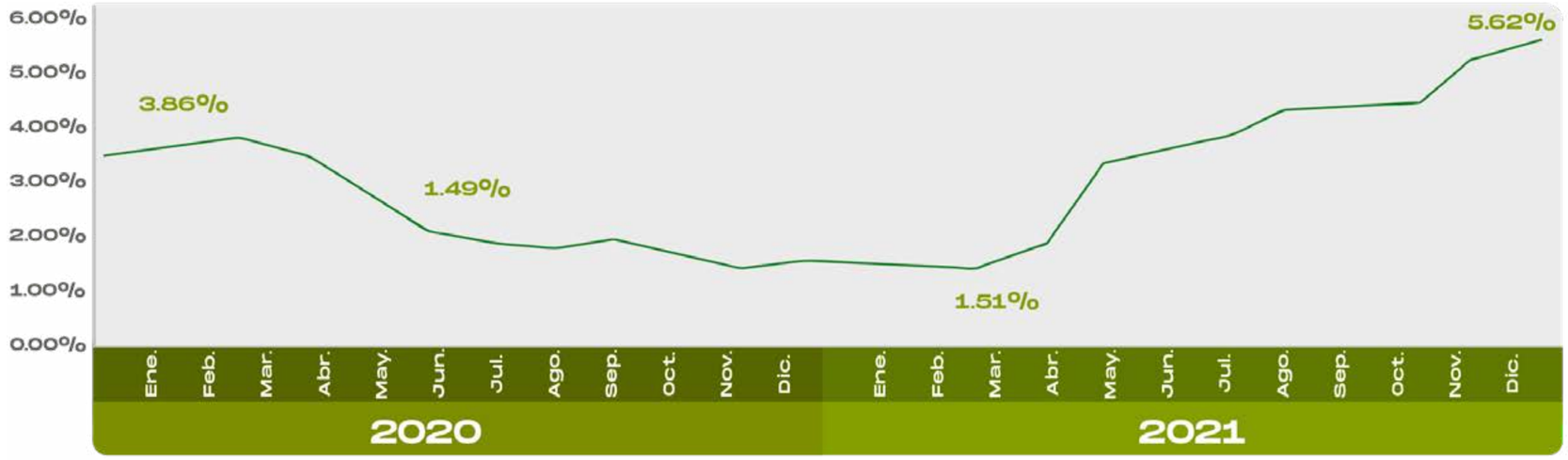
6 Datos del Ministerio de Salud. Disponibles en https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx

Inflación y política monetaria nacional

Con una dinámica económica activa a partir del tercer trimestre de 2020 se fortaleció el consumo interno que jalonó la producción interna de bienes y servicios, pero la baja respuesta logística en la reactivación de cadenas de suministro, la escasez de materias primas, efectos climáticos y la devaluación del peso respecto al dólar que encareció las importaciones, generó presiones sobre los precios y el aumento de la inflación en un 5,6% al cierre del año, reportó el DANE.

Desde el mes de marzo de 2020, el Banco de la República presentó una política monetaria expansiva, reduciendo la tasa de intervención a mínimos históricos, la cual llegó al 1,75% en octubre de 2020 y se mantuvo en ese nivel hasta septiembre del 2021. El crecimiento en los niveles de inflación llevó al emisor a subir la referencia que se ubicó en el 3%, como parte de la estrategia para moderar el gasto y conseguir la pronta estabilización de la inflación.

Gráfica 03. Inflación Anual Colombia 2020-2021



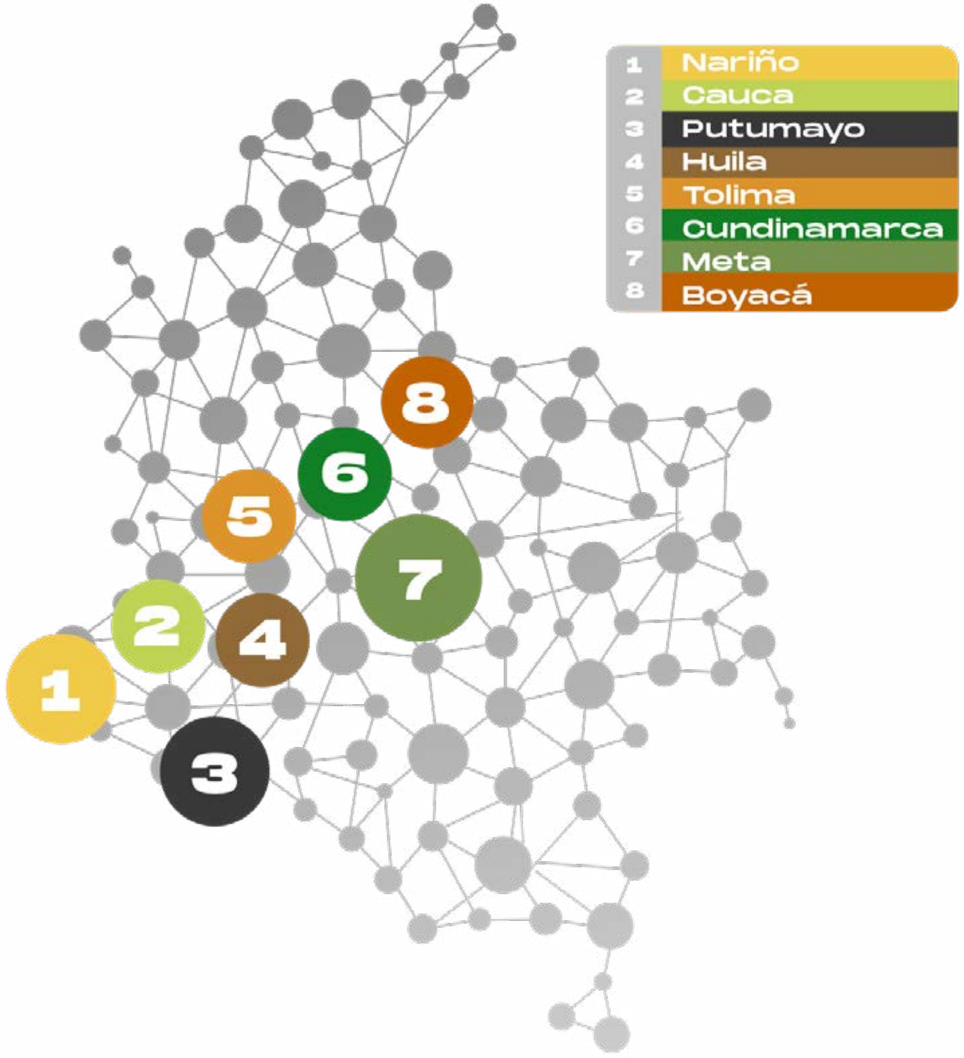
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de la República, 2021

Fabio Andrés Rojas
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata - Huila

SOMOS LA CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR

Contenido GRI 2-1

Llevamos 30 años de vida institucional con profundo orgullo al contribuir significativamente en la construcción de un mejor país; siempre enfocados en el desarrollo sostenible y en el crecimiento de las comunidades, brindando soluciones financieras con responsabilidad social que impulsan el progreso y la sostenibilidad de nuestros clientes prioritariamente rurales



La Corporación de Crédito Contactar es una microfinanciera colombiana de participación mixta, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado. Somos reconocidos por el énfasis de trabajar con los microempresarios rurales, ofreciendo servicios financieros y brindando apoyo integral a las pequeñas unidades de negocio a través de alianzas interinstitucionales articuladas en actividades de desempeño social y ambiental.

Desde 1991 iniciamos nuestras actividades en la ciudad de Pasto, Nariño. Cerramos el 2021 con 70 oficinas distribuidas en 8 departamentos del país: Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá y Meta.

Cerramos el año con 114.610 clientes y proyectamos ampliar nuestra cobertura como parte de la meta planteada por la entidad para llegar a más de 250 mil clientes y construir una cartera superior al billón de pesos, permitiéndonos brindar más oportunidades de inclusión financiera, que generen bienestar a miles de colombianos a través de servicios y productos con un enfoque sostenible que responda satisfactoriamente a las necesidades de los clientes.

Nuestra misión

Brindar soluciones financieras con responsabilidad social que impulsen el progreso y la sostenibilidad de nuestros clientes prioritariamente rurales.

Nuestra visión

En 2024 buscamos ser una entidad financiera constructora de tejido social con una cartera superior a un billón de pesos con más de 250 mil clientes.

Nuestros valores

La actuación de los colaboradores Contactar son definidos por seis valores que propenden fortalecer la manera de hacer nuestro trabajo y son la ruta para continuar por el camino de crecimiento y consolidación para generar interacciones de confianza y de Co-creación con nuestros grupos de interés.

De igual manera, hemos establecido una serie de compromisos que nos permiten crecer de la mano de nuestros clientes y aportar al bienestar y la sostenibilidad, por ello definimos las Políticas Social y Ambiental y de Talento Humano que guían el adecuado relacionamiento y una actuación amigable con el medio ambiente.

Política Social y Ambiental

Somos una Microfinanciera comprometida con la generación de cambios sociales y desarrollo económico, propendiendo por el cuidado y la preservación de los recursos naturales, de manera que genere un desarrollo sostenible y armónico, propiciando la inclusión financiera con el apoyo e impulso de iniciativas individuales y asociativas de los diferentes sectores productivos con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población para un buen vivir.

Política de Talento Humano

Velamos por atraer, retener y desarrollar un talento humano idóneo, comprometido, y alineado a la cultura y objetivos organizacionales, enmarcado en un ambiente de trabajo inclusivo, cálido y seguro, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Nuestros productos y servicios

Contenido GRI 2-6

En Contactar, lo damos todo por ofrecer a nuestros clientes productos y servicios diseñados a la medida de sus necesidades y expectativas, principalmente en el sector rural, para que les permitan crecer, aprender y aportar al desarrollo regional y nacional, y de esa manera, acompañarlos a alcanzar los objetivos sociales y económicos que nos hemos propuesto.

Línea de microcrédito

Nuestro principal producto como Entidad Microfinanciera es la entrega de créditos que permitan crecimiento y progreso al satisfacer sus necesidades productivas y de capital. En ese sentido, contamos con las siguientes líneas de crédito:

"En Contactar apoyamos la realización de los sueños de nuestros clientes"

Crédito de consumo	***Están destinados a cubrir los gastos relacionados con el bienestar*** de nuestros clientes y sus familias, entre los que se encuentran: viajes, celebraciones de fechas y/o acontecimientos especiales y lo que el cliente necesite.
Microcrédito	***Financiamos actividades*** de producción, comercio, servicios del sector urbano y rural, con montos que no superan los 25 salarios mínimos legales vigentes.
Crédito comercial	***Ayudamos a financiar actividades*** de producción, comercio y de servicios, con montos que superan los 25 salarios mínimos mensuales vigentes, hasta los 200 SMMV.
Crédito Agropecuario	***Es un crédito pensado para financiar*** actividades agrícolas y pecuarias, desde el monto mínimo otorgado hasta 200 SMMLV.

Línea de crédito MiPyme

Esta línea acompaña a un segmento de clientes actuales y potenciales, que necesitan acceso a créditos adaptados a sus necesidades y con características diferenciales que aseguren el crecimiento de sus negocios. Esta línea se concentra en MiPymes y busca financiar actividades de producción (manufactura), comercio y servicios del sector urbano y rural.

Actualmente nuestra línea de crédito MiPyme tiene cobertura en los departamentos de Nariño, Putumayo, Meta y Boyacá. En 2022 nos expandiremos a Cauca, Cundinamarca, Huila, Tolima y Valle del Cauca.

Microseguros

Adicional a nuestras líneas de crédito, ofrecemos un portafolio de microseguros como protección para nuestros clientes que los acompañan ante eventualidades como enfermedades o accidentes que afectan sus negocios, a sus familias y a los objetivos de progreso.

- Seguro de vida
- Seguro de accidentes personales + beneficios
- Seguro de accidentes personales + accidentes menores
- Seguro PYME/hogar
- Seguro exequial
- Seguro accidentes con desempleo o incapacidad temporal

Talleres y capacitaciones

Comprometidos por dar todo lo que esté en nuestras manos a los clientes, diseñamos distintos talleres y capacitaciones gratuitos que aportan al desarrollo de conocimientos, habilidades, hábitos saludables, productivos y sostenibles. Los ejes temáticos definidos son:

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Procesamiento de alimentos
- Producción pecuaria
- Educación financiera
- Agricultura sostenible

Somos una entidad confiable

Calificaciones, certificaciones y reconocimientos

Contactar fue calificada por **MicroFinanzas Rating** (Calificadora de riesgos internacional, especializada en finanzas inclusivas) como una institución que presenta buenos niveles de rentabilidad y sostenibilidad. Esta calificación social, vigente hasta 2022, destacó que la entidad implementa estrategias enfocadas en la transformación digital, a través de alternativas tecnológicas que permiten mejorar los procesos de colocación y gestión de cobranza. Así mismo, destacó el nivel de solvencia, los indicadores de liquidez adecuados y un bajo riesgo vinculado a la tasa de cambio por tener cubiertas todas las obligaciones financieras con entidades internacionales.

Esta valoración especializada destaca el trabajo de Contactar y su respuesta efectiva en tiempos de crisis (Covid-19), dando seguridad a sus clientes, colaboradores, fondeadores y demás aliados estratégicos en el cumplimiento de objetivos y obligaciones.

MFR

RATING SOCIAL

El Comité de Calificación de MFR decidió asignar a

CONTACTAR, Colombia

Calificación: **SA+**

Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.

Milán, Diciembre 2020

Aldo Maiuro
Director Ejecutivo

Sonia Cristi
Presidente Comité de Rating Social

En 2021, Contactar adelantó un proceso de calificación de riesgo con Fitch Ratings, entidad que se destaca en el mundo por realizar evaluaciones objetivas, con altos estándares de transparencia e independencia.

Durante la evaluación, **Fitch Ratings** calificó a la entidad con una rentabilidad robusta, lo que demuestra ser resistente a los ciclos económicos y está sustentada en márgenes de interés netos altos, acordes con el modelo de negocio.

Para Contactar y sus grupos de interés (clientes, fondeadores, colaboradores, etc) esta calificación favorable representa un sello de garantía que ratifica la adecuada gestión financiera y de riesgo de la Corporación.

Calificación privada 2021

FitchRatings

El comité de calificación de Fitch Ratings decidió asignar a

CONTACTAR, Colombia

Calificación Nacional de Largo Plazo en **'A-(col)'**

Calificación Nacional de Corto Plazo en **'F2(col)'**

1. Obtuvimos la ***Calificacion Nacional de largo plazo en A-*** ***y Calificacion Nacional de corto plazo en F2*** por Fitch Ratings.

2. De acuerdo con la encuesta ***Great Place to Work, 93%*** de nuestros colaboradores aseguran que Contactar es un buen lugar para trabajar.

3. Recibimos el premio ***Empresarial Acción Bruce Tippet*** como reconocimiento al trabajo y apoyo en proyectos productivos para colombianos en la base de la pirámide económica.

4. Gracias a nuestra gestión en 2021, ***somos reconocidos como la entidad microfinanciera con mejor desempeño del país*** según Asomicrofinanzas.

Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas

Como entidad financiera, impulsamos el progreso y bienestar de las comunidades donde tenemos influencia, reconociendo la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social como pilar fundamental en nuestra estrategia empresarial.

Este año reiteramos nuestra adhesión y el compromiso de promover 10 principios definidos en el Pacto Global de las Naciones Unidas, por lo que enmarcamos la sostenibilidad en cuatro temáticas clave: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

La gestión y apropiación de estos principios nos permite incorporar acciones integrales, equitativas e incluyentes que transformen la sociedad y la economía, lo que nos permite destacarnos como una microfinanciera innovadora y flexible, además, de aportar al cumplimiento de las metas de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles, ODS:

Luz Marina Pachón
Producción de leche
Chocontá, Cundinamarca

Alianzas y apoyos interinstitucionales

Contenido GRI 2-28

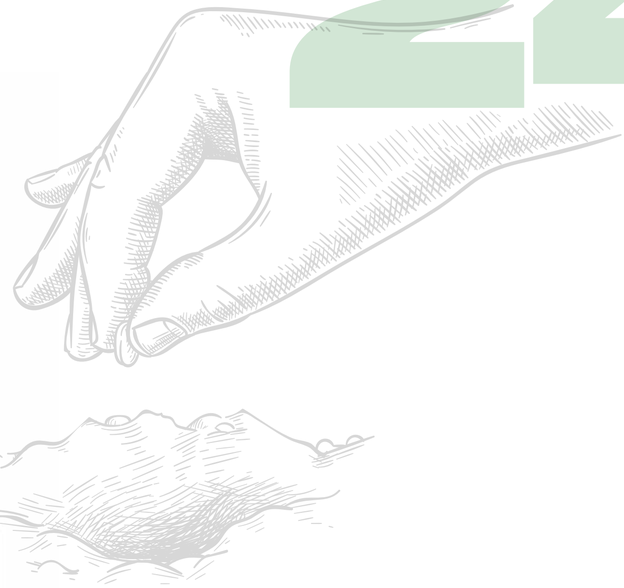
Continuamos implementando y fortaleciendo distintas alianzas estratégicas con el propósito de brindar a nuestras clientes nuevas alternativas para acceder al crédito y ofrecer un mejor servicio según sus expectativas, por eso pertenecemos a la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), gremio que representa la industria de microfinanzas en Colombia. También trabajamos junto al Fondo Emprender y Propais, entidades que apoyan nuestro propósito misional.

Aliados nacionales

MININTERIOR
BANCOLDEX
Bancolombia
banco popular
AREANDINA
Fundación Universitaria del Área Andina
Banco de Occidente
BBVA
ean universidad
Banco Agrario de Colombia
Banco de Bogotá
uvirtual
Universitaria Virtual Internacional
busk SEGUROS
BANCA DE LAS OPORTUNIDADES
Seguridad Bienestar Justicia FRG
UNIMINUTO
ANDI
IDEAM
FINAGRO
FNG
Fondo Nacional de Garantías S.A.

Aliados internacionales

UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT
LOCFUND II
GLOBAL PARTNERSHIPS
Triple Jump
symbiotics
incofin INVESTMENT MANAGEMENT
60 dB
BlueOrchard Impact Investment Managers
BID Mejorando vidas
OIKO CREDIT in Menschen investieren
FAO FIAT PANIS
Canadá
Desjardins Développement international
Habitat for Humanity
IFC
Finanzgruppe Sparkassenstiftung für internationale Kooperation
Citi Foundation
citi
COFIDES We invest in development
Instituto de Crédito Oficial
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN
SECRETARÍA DE ESTADO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, Y PARA IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE
aecid



Gobierno Corporativo

Contenido GRI 2-9

A lo largo de los años, nuestra Corporación ha consolidado su estructura de gobernanza, en la búsqueda de conformar el mejor equipo humano que analice, defina e implemente las decisiones necesarias para la continuidad del negocio y mitigue los riesgos latentes del sector.

JUNTA DIRECTIVA

De izquierda a derecha primera fila: María Mercedes Sánchez Gil, Alejandro Ochoa Jiménez, Ángela Navarrete Camelo, Diego Guzmán Garavito y Luis Felipe Jaramillo Lema (ausente).

De izquierda a derecha segunda fila: Martha Prieto Rodríguez, Liliana Maldonado Cárdenas, Andrés Abella Bohórquez, Margaret Méndez Heilman, Paulo Emilio Rivas Ortiz, Darly Tatiana Villareal Enríquez y Nathalie Rodríguez.

COMITÉ DIRECTIVO

De izquierda a derecha primera fila: Carmela Castro Herazo, Claudia Patricia Vinasco Vergara, Claudia Milena Agudelo Giraldo, Mónica Echavarría Alvarado, Diana María Hunda González y Ana María Méndez Gutiérrez.

De izquierda a derecha segunda fila: José Elías Sarquis Matta, Julián Bolaños Estrada, Roberto Andrés Jiménez Guerrero, Carolina Orrego Arboleda, Andrés Hernán Cárdena Córdoba, Jorge Hernán Borrero Vargas, Paulo Emilio Rivas Ortiz, Isabel Cristina Muñoz Chaves, Luis Ernesto León Moreno, Raúl Hernando Forero Duque y Raúl Hernando Carrascal Claro.

En Contactar actuamos de manera transparente e íntegra, por tal motivo, disponemos de canales abiertos para nuestros grupos de interés internos y externos, a través de los cuales recibimos notificarnos e información, en caso de presentarse actuaciones contrarias a nuestros valores y/o preocupaciones éticas.

Línea ética

Este mecanismo de comunicación funciona las 24 horas de los 7 días de la semana. El tratamiento de la información está a cargo de la Dirección de riesgos y Auditoría.

Link web: https://www.contactar-colombia.org/servicio-al-cliente/linea-etica/

Mecanismo de PQRS

A través de este mecanismo atendemos los reclamos y escuchamos las sugerencias de cualquier persona que nos ayude a mejorar en nuestra actuación.

Link web: https://www.contactarcolombia.org/pqrs/

Línea amiga

Nuestra línea amiga es el canal de comunicación directo para atender cualquier necesidad de información.

Número de línea: 350 313 1313

Martha Liliana Rodríguez Rodríguez
Asesora oficina Acacías, Meta

Serafín Gamba Gualteros
Cultivo plátano
El Nardo, Acacías, Meta

Compromiso con la sostenibilidad

Contenido GRI 2-22

En Contactar entendemos la sostenibilidad como la forma ética, transparente, solidaria e incluyente en la que actuamos y nos desarrollamos, velando siempre por la búsqueda del progreso social para nuestros grupos de interés, la creación de valor sostenible y la preservación del medio ambiente.

Con la visión definida a 2024, la Corporación busca concebirse como una entidad financiera constructora de tejido social; motivo por el cual contribuimos en ámbitos sociales y ambientales, además, de ampliar nuestra oferta de valor y la creación de valor sostenible a 2030.

Desde la Dirección de sostenibilidad, contamos con un equipo de profesionales interdisciplinarios que realizan la gestión de desempeño social y ambiental para dar cumplimiento a nuestros propósitos de sostenibilidad definidos en cuatro objetivos tácticos:

- Contribución social y ambiental
- Ampliar la oferta de valor
- Imagen corporativa
- Mayores ingresos – menos costos

Estos objetivos se alinean en un plan táctico que promueve iniciativas orientadas por las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y evolucionan a partir de un continuo relacionamiento con las partes interesadas para conocer de primera mano los temas más relevantes.

Relacionamiento con grupos de interés

Contenido GRI 2-29

Los grupos de interés, públicos estratégicos y/o stakeholders son aquellos que tienen un impacto directo o indirecto, tanto positivamente como negativamente, sobre las decisiones, procesos y/o actividades de la Corporación. Cada uno tiene un nivel de influencia, de acuerdo con nuestras funciones, responsabilidades y poder de decisión.

Nuestros grupos de interés tienen unas características particulares y las relaciones que establecemos con ellos propenden por el logro de objetivos enmarcados en la innovación, el desarrollo - crecimiento sostenible y el posicionamiento de Contactar en el mercado de las microfinanzas.

Buscamos establecer unos procesos de relacionamiento continuo que se caractericen por la calidad, la transparencia, la efectividad y cercanía; así como el cumplimiento de aquellos compromisos que se hayan establecido con cada uno de ellos.

Grupos de interés internos

- Son aquellos que con sus decisiones y acciones impactan directamente el logro de los objetivos de la Corporación y son influidos directamente por las disposiciones de la Junta Directiva o Presidencia.
- De su sentido de pertenencia y compromiso con la Entidad, depende el desarrollo de las actividades diarias que llevarán a Contactar a ser reconocida como una institución modelo en soluciones microfinancieras.

Grupos de interés externos

- Son los receptores de los servicios financieros, los proveedores, los competidores, los organismos de control, las entidades de gobierno nacional, departamental y municipal, las organizaciones sociales, la comunidad, los medios de comunicación, entre otros.

- Estos grupos de interés se convierten en fuente de opinión para nuestro posicionamiento, su voz da valor a la Institución y permite el sostenimiento de una imagen pública positiva.

Grupos de interés intermedios

- Son los socios fundadores, los fondeadores, cooperantes y demás organizaciones que aportan recursos humanos, técnicos o financieros para la mejora y crecimiento continuo.

Grupos de interés potenciales

- Son todos aquellos que son identificados para establecer futuras relaciones comerciales y/o desarrollar proyectos en coherencia con la misión, visión y objetivos de la Corporación.

Floralba Torres Luna
Insumos agropecuarios
Neiva, Huila

Análisis de materialidad

¿Qué es materialidad?

De acuerdo con diferentes estándares en sostenibilidad, las organizaciones, así como los gobiernos, la sociedad civil, los movimientos y/o colectivos tienen responsabilidad en la resolución de los problemas sociales y ambientales por medio de una gestión responsable que asegure no solo los resultados económicos, sino que tenga en cuenta el bienestar ambiental y social.

En ese sentido, cada una de las organizaciones debe identificar cuáles son las consecuencias que sus acciones generan sobre el medio ambiente y las personas, puesto que de este modo es posible definir las actividades a desarrollar para mitigar los impactos generados. Aquellos asuntos que tengan más relevancia debido a sus impactos tanto en el entorno de la empresa, como por las consecuencias que generan sobre los grupos de interés son conocidos como temas materiales y se reconocen como tal gracias al ejercicio de materialidad.

¿Cómo identificamos nuestra materialidad?

Para identificar los temas materiales se requiere por un lado del reconocimiento del contexto en el que se encuentra inmersa la organización, y por el otro, de la evaluación de los impactos sobre los grupos de interés.

De hecho, la metodología de estándares GRI define que los asuntos más relevantes en la gestión sostenible, tanto para el sector como para sus partes interesadas son los que cumplen con los siguientes criterios:

Contexto de sostenibilidad

Con el fin de identificar el entorno en el que se encuentra la organización, realizamos un análisis de los temas más relevantes para el sector financiero en 2021 a partir del benchmark de seis organizaciones bancarias, lo cual permitió elaborar un listado inicial de temas que son relevantes para la banca nacional.

Priorización de asuntos

Ahora bien, la identificación de los temas también requiere de una priorización para el negocio tanto a nivel interno como a nivel externo que tenga en cuenta las expectativas y necesidades de los grupos de interés. En ese sentido, realizamos la validación con los directivos de la organización para evaluar qué tan importante es cada uno de los temas para la estrategia, la continuidad del negocio, y para obtener resultados; así como para el relacionamiento con los grupos de interés, la gestión ambiental y la gestión social.

Los asuntos fueron evaluados por dieciocho directivos con un valor entre uno, tres y cinco, dependiendo si tiene una importancia baja, moderada o alta. De esta manera, se logra evaluar la importancia que tienen los temas para el nivel interno y el nivel externo.

Materialidad

De esta manera, logramos obtener un listado definitivo de 10 temas materiales, los cuales son los más relevantes para nuestra gestión durante 2021. Gracias al ejercicio de materialidad, evidenciamos cuáles son los que adquieren más importancia a nivel interno, cuáles tienen más relevancia a nivel externo y cuáles son importantes para el negocio desde la perspectiva tanto interna como externa, es decir, los que requieren de gestión conjunta. El listado de temas materiales es el sigueinte:

Gestión Interna

- Gestión de riesgos.
- Negocios e inversiones sostenibles.
- Innovación.

Gestión Conjunta

- Experiencia de clientes.
- Gobierno Corporativo.
- Ética y transparencia.
- Inclusión y educación financiera.
- Gestión del talento humano.

Gestión Externa

- Gestión ambiental y mitigación del cambio climático.
- Inversión social.

Fair Sánchez Gaitán
Cultivo de plátano
Vereda bajo ceylan, Viotá, Cundinamarca

Comunicaciones recargadas, lo damos todo por inspirar

El 2021 fue el año de las comunicaciones recargadas de Contactar. Con una estrategia diseñada para acompañar los importantes retos administrativos y comerciales que se tenían de cara al ejercicio de seguir brindando soluciones financieras, las comunicaciones se convirtieron en un aliado transversal y pieza clave dentro de la cadena de valor de la Corporación.

Los procesos de comunicación se enfocaron en generar un flujo de información circular, cruzada y asertiva en el que prevaleció el diálogo y las conversaciones, con el fin de conectar a colaboradores de diferentes áreas y niveles para asegurar su articulación en el desarrollo de labores compartidas, facilitar la coordinación de actividades, fortalecer e incrementar el sentido de pertenencia siendo coherentes con nuestra cultura Contactar, única e irrepetible.

En ese mismo sentido, la visión estratégica de las comunicaciones traspasó fronteras al encaminarse hacia públicos de interés, teniendo claros los mensajes clave que den muestra de nuestro crecimiento y reconocimiento en el sector microfinanciero, que somos referentes porque llegamos con oportunidades a zonas rurales apartadas de Colombia.

Dentro de los alcances conseguidos, se fortaleció el posicionamiento y reputación de Contactar dentro de los públicos de interés con el establecimiento y desarrollo de tácticas enfocadas en generar mayor reconocimiento en los territorios donde tenemos presencia y atención, también llevar la marca a escenarios nacionales a través de free press, planes de publicidad y redes sociales, junto a la evolución de nuestros canales de comunicación como la web y la app Mi Contactar.

El 2021 será recordado como el año de las comunicaciones recargadas de Contactar. Aumentamos nuestro relacionamiento con medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales y de nicho.

Contactar ahora está en el radar público por su relevante quehacer y la huella que está dejando en el país.

Cada día fortalecemos nuestras comunicaciones y con ello los lazos con las comunidades en las que hacemos presencia, así como con nuestros aliados estratégicos.

En comunicaciones promovemos nuestra misión de llevar oportunidades a zonas apartadas, engrandecemos el trabajo de la gente del campo y la ciudad, visibilizamos a nuestra gente Contactar que a través de un crédito promueve la protección de la tierra, educa financieramente y va más allá al entregar progreso.

Aumento de

14%

en el número de seguidores de ***canales digitales***

Alcance

free press

y relacionamiento con medios de comunicación.

10,3

millones de personas

Avance en el Plan Estratégico Corporativo "Conexión futuro"

A cierre de 2021, alcanzamos un cumplimiento en ejecución del plan estratégico del 102%, reflejando una importante capacidad de resiliencia de la Entidad, al superar y adaptarse a los elementos adversos del entorno.

Dichas adversidades fueron más evidentes en el primer semestre del año, periodo aún con restricciones de movilidad, esta vez por cuenta del paro nacional y por la permanencia de los impactos sociales y económicos derivados de la pandemia.

En el segundo semestre, interpretamos las adversidades y las convertimos en oportunidades, aprovechando el optimismo de la reactivación económica y el oportuno avance mundial y nacional de la vacunación masiva, logrando ratificar nuestro rol como aliado estratégico de los pequeños productores y microempresarios del sector rural.

Evaluación del Plan Estratégico

El cumplimiento del Plan Estratégico se evalúa a partir de dos elementos:

1. El seguimiento a la ejecución del plan de actividades definidas por los diferentes líderes en los planes tácticos de las iniciativas estratégicas, donde se logró un avance del 53,5% y un nivel de ejecución del 99,7% frente a lo esperado.
2. El cumplimiento de los indicadores estratégicos definidos en el Cuadro de Mando Integral (CMI), los cuales tuvieron una ejecución del 110%.

El Plan Estratégico fue concebido desde cinco perspectivas, por eso se resalta que en 2021 se ejecutaron muchas de las estrategias con resultados positivos.

Tabla 02: Nivel de ejecución por perspectivas del Plan Estratégico

Perspectiva	Eje estratégico	Ejecución 2021
Clientes	Crecimiento rentable y sostenible	99%
Procesos	Clientes satisfechos, servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control del riesgo	100%
Aprendizaje	Fortalecer el talento humano	97%
Financiera	Sostenibilidad financiera largo plazo	114%
Gobernanza	Gobierno corporativo y transparencia	100%

Fuente: Elaboración propia

Es importante entender el alcance conseguido con la consecución de grandes hitos estratégicos que pasarán a la historia de la Corporación por aportar de manera directa al Plan Estratégico.

Perspectiva	Hitos
Clientes	• Consolidación de la sinergia comercial entre la gestión del Microcrédito y gestión a las MiPyme; así como la expansión y fortalecimiento del equipo comercial MiPyme. • Implementación de la Fábrica de Crédito, incluyendo el desarrollo de un Proceso Robótico de Automatización (RPA) para la consulta en listas restrictivas y centrales de riesgos. • Pusimos en marcha el Plan de Expansión 2022, con el cual ampliaremos la red en 11 oficinas para alcanzar presencia en 4 nuevos departamentos. • Iniciamos la ejecución del Plan Estratégico de Sostenibilidad, donde se resaltan las siguientes estrategias: MujeRES, Jóvenes Rurales y Mejora de vivienda. • Salida a producción de Digicredit, el cual es un nuevo flujo de crédito con herramientas digitales y apoya la gestión de cobranza de los asesores. • Lanzamos la App “Mi Contactar” con el objetivo de ofrecer funcionalidades de consulta e información de cuotas, contenidos educativos, agendamiento de consultas técnicas con gestión de desarrollo social y ambiental, así como consultas de riesgos climáticos.
Procesos	• Seleccionamos el proveedor e iniciamos la implementación del nuevo Core institucional (Bantotal). • Creamos la Dirección de experiencia, Mercadeo y Desarrollo de Negocios. • Desarrollamos la primer campaña de actualización de datos de clientes. • Creamos la política de retención de clientes. • Ampliamos la infraestructura tecnológica y traslado del DataCenter, buscando los más altos estándares en la infraestructura tecnológica de la Entidad. • Avanzamos en la implementación del Bus de Integración, el cual busca desarrollar una capa de integración que habilite la rápida y ágil integración con diferentes plataformas y canales digitales con el Core de la Entidad. • Implementamos la herramienta DLP para la prevención de fuga de datos. • Estructuramos la estrategia de innovación 2021-2024 que se compone de 4 perspectivas: 1) Cultura, 2) Gestión del conocimiento, 3) Procesos y 4) Productos, servicios y canales. • Construimos el sistema de innovación a partir de la definición del proceso de creación de Nuevos productos, canales y servicios, ajustado a la nueva cadena de valor. • Incorporamos automatizaciones para ser más eficientes en los procesos por medio de RPA’s • Rediseñamos la cadena de valor en búsqueda de alinear los procesos con la nueva estructura organizacional, teniendo en cuenta la Planeación Estratégica Corporativa (PEC).

Perspectiva	Hitos
Aprendizaje	• Definimos la estructura organizacional requerida para el desarrollo del Plan Estratégico, comenzando con la implementación de la vicepresidencia de riesgos y la redefinición de la Gerencia Jurídica, la Dirección de Transformación y la Dirección de Experiencia del Cliente, Mercadeo y Desarrollo de negocios. • Construimos y lanzamos el modelo de cultura denominado “Lo damos todo” que integra tres pilares: orientación a la sostenibilidad, orientación al crecimiento y orientación al servicio. • Implementamos la metodología de valoración de competencias y evaluación de desempeño por medio de indicadores. • Desarrollo de un esquema de comunicaciones recargadas que nos ha permitido establecer un flujo de comunicación circular en la Entidad.
Financiera	• Gestionamos adecuadamente el fondeo en cuanto a fuentes, costos y disponibilidad. • Avanzamos en la definición del modelo de rentabilidad por producto, así como la definición de una metodología dinámica de costeo. • Trasladamos el archivo físico en búsqueda de garantizar la administración y custodia de la documentación de la Corporación. • Reenfocamos la gestión estratégica a partir del acompañamiento en la ejecución de las iniciativas estratégicas.
	• Consolidamos una cultura de gestión estratégica con la cual se busca cambiar el enfoque a los resultados estratégicos organizacionales (visión holística).
Gobernanza	• Creamos el marco de funcionamiento de la Entidad vigilada y de Gobierno Corporativo. • Llevamos a cabo la primer reunión formal con la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar la intención de convertir la Corporación en entidad vigilada. • Creamos la Vicepresidencia de Riesgos • Realizamos el diagnóstico e identificación de brechas en el Sistema Integral de Gestión de Riesgo y Riesgo Climático. • Reenfocamos el sistema integral de gestión del riesgo (SIAR) hacia el cumplimiento de la normatividad para entidad regulada. • Salió en producción el proyecto ContacData que nos permitió fortalecer los procesos de toma de decisiones de negocio, basados en una cultura de gobierno de datos. • Vinculamos un Oficial de protección de datos personales. • Realizamos el diagnóstico y redefinimos el proceso de auditoría desde un análisis de brechas vs. Mejores prácticas. • Diseñamos los programas de auditoría continua, aseguramiento y mejora de la calidad y de consultoría ágil.

De otra parte, desde el monitoreo constante, destacamos el desempeño de los principales indicadores estratégicos, donde a corte de diciembre de 2021 tuvimos los siguientes niveles de cumplimiento presupuestal:

Estos resultados presentados, reflejan la gestión durante el periodo, donde resaltamos el crecimiento anual del 16,5% en el saldo de cartera, aspecto que resalta nuestra capacidad de aprovechar los momentos de reactivación económica, al lograr dinamizar la colocación de la principal línea de "Microcrédito", así como la capacidad de repotencializar la colocación de crédito MiPyme y reactivar la línea de crédito de consumo.

Asimismo, destacamos el avance en temas de inclusión financiera y el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad que están dirigidos a poblaciones vulnerables como mujeres cabeza de hogar y jóvenes del área rural, acciones que promueven el acceso de más clientes.

Para los próximos años tenemos como objetivo afianzar nuestra orientación para alcanzar a más microempresarios, con prioridad en el sector rural, teniendo en cuenta los retos trazados para 2022. Seguiremos firmes y dándolo todo por desarrollar nuestro Plan Estratégico Corporativo, convencidos de que es el camino para alcanzar las metas que nos hemos definido.

Perspectiva	Eje estratégico	Informe CMI indicadores
Aprendizaje	Fortalecer talento humano.	• Índice de ausentismo. • Rotación de personal.
Clientes	Crecimiento rentable y sostenible.	• Cumplimiento metas clientes. • Cumplimiento metas cartera.
Finanzas	Sostenibilidad financiera a largo plazo.	• Rentabilidad del activo. • Rentabilidad del patrimonio. • Margen de intermediación • Solvencia . • Nivel de endeudamiento. • Multiplicador de apalancamiento financiero. • Participación del disponible sobre el activo.
Gobernanza	Gobierno corporativo y transparencia.	
Proceso	Clientes satisfechos. Servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control del riesgo.	• Eficiencia operacional. • Rendimiento de la cartera.

Estrategia organizacional

Junto al proceso de transformación organizacional de la entidad, reenfocamos la gestión que debe cumplir la Estrategia Organizacional al promover la definición y cumplimiento del Plan Estratégico en línea con la creación de valor y sostenibilidad de la Corporación.

La consolidación del equipo de estrategia organizacional aportará experiencia y conocimientos en temas bancarios partiendo de un proceso de revisión y actualización de los planes de las diferentes iniciativas estratégicas:

1. Los planes tácticos diseñados en 2019 debieron ser ajustados para que reflejaran las condiciones del entorno 2021, marcado por la pandemia y la inestabilidad socioeconómica.
2. Las perspectivas tienen que demostrar que con el fortalecimiento de la estructura organizacional llegan nuevas ideas que enriquecerán la gestión de la Corporación.

El proceso de actualización se realizaron sesiones con la participación de líderes que promueven cada iniciativa del Plan Estratégico. En este trabajo en conjunto integramos los planes de trabajo de la Dirección comercial MiPyme y de la Dirección de operaciones y tecnología.

Además, logramos consolidar la mesa de estrategias de corto plazo, con el fin de determinar las principales dificultades para alcanzar nuestros objetivos en el corto plazo, al igual que avanzamos en temas afines a la cultura de gestión estratégica. En el 2021 definimos la primera versión del caso de negocio de la transformación estratégica de Contactar, a partir de los criterios contables que determinan el trato a los diferentes gastos y costos, validando las inversiones a realizar en el proceso de transformación y desarrollando un ejercicio que permite estimar: ¿cuál debería ser el nuevo nivel de desempeño organizacional para garantizar que la tasa de retorno de la transformación se comporte conforme a las expectativas organizacionales?.

En Contactar contamos con un plan vivo y adaptable que facilita la ejecución y la realización de un monitoreo más preciso en términos de cumplimiento de las diferentes iniciativas estratégicas.

02

Lo damos todo por el progreso del negocio

Maribel Quilindo
Tienda
La Plata, Huila

Llegar JUNTOS es el principio.

Mantenerse juntos es el progreso.
Trabajar juntos es el éxito.

Henry Ford

Resultados económicos y financieros

Desde el segundo semestre del año inició un ciclo de expansión del sector microfinanciero, el cual marcó el proceso de recuperación que hoy vive la industria.

Asomicrofinanzas proyectó en diciembre 2021, que variables como el saldo de cartera bruta, el número de clientes, el monto desembolsado y el número de desembolsos tendrán un crecimiento respecto a los resultados del año anterior.

Se estima que el sector crecería en un 8.4%, medido por la variación de cartera bruta a cierre de diciembre. Aunque este crecimiento es inferior al registrado en 2019, constituye un gran logro, si se tienen en cuenta los fuertes choques que experimentó la industria entre enero y mayo.

En contraste se presentó un aumento de la cartera vencida por encima de los datos observados en 2018 y 2019, antes de la llegada de la pandemia.

Edgar Andrés González García
Asesor oficina Villavicencio, Meta

Francisco López
Cacharrería
Villavicencio, Meta

Estructura financiera

La Corporación en el 2021 presentó activos por valor de $490.105 millones de pesos, con disminución anual de -0,88% respecto al valor presentado al cierre de 2020 por $494.418 millones de pesos.

Este resultado se da por la disminución del efectivo y son equivalentes al efectivo en un 85%, pasando de $101.813 millones de pesos en 2020 a $15.473 millones de pesos en 2021. Además, se registró un mayor pago de capital de obligaciones financieras con respecto al año anterior, equivalente al 76,78%.

La cuenta con mayor representación dentro de los activos es la Cartera, que hace parte de los activos operacionales y es el principal generador de ingresos de Contactar. Al cierre del año, la cartera bruta fue de $430.897 millones de pesos, representando el 88% del total de activos, con un aumento del 16,46% respecto del 2020, producto de una mayor dinámica de la operación derivada de la reactivación económica.

Los activos de la Corporación se financiaron en un 69,3% con recursos de terceros y un 30,7% con recursos propios. Esto refleja la disminución de la deuda (capital) con fondeadores en $37.726 millones de pesos, lo que equivale a un 11,86% menos con respecto al año anterior y un aumento de los excedentes del 14,6%, pasando de $14.190 millones de pesos en el 2020 a $16.262 millones de pesos en el 2021.

Gráfica 04. Estructura financiera, Contactar 2021 (Cifras en millones de pesos)

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021

Gestión de financiamiento

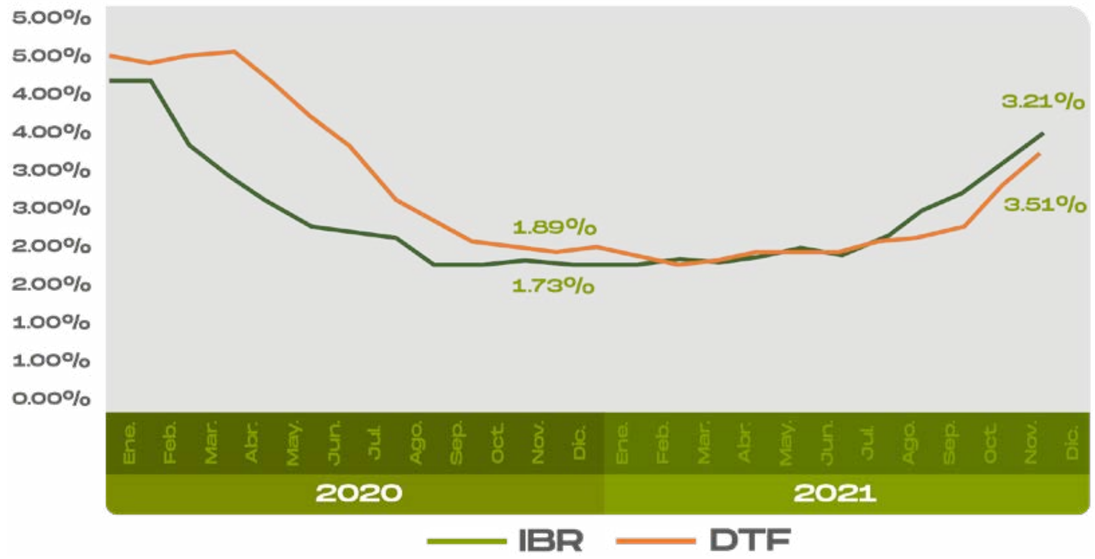
A mediados del año encontramos alta liquidez en el mercado, propiciada por políticas monetarias expansivas y con tipos de interés bajos. Sin embargo, para la segunda mitad del año, las condiciones de mercado cambiaron por presiones inflacionarias que incrementaron las tasas de intervención, trasmitidas a las tasas de referencia IBR y DTF, encareciendo las tasas de interés variables, principalmente.

Durante el año, se obtuvieron importantes acuerdos con fondeadores internacionales como Blueorchard, Gawa, Proparco, Banco Mundial y Frankfurt, así como la ampliación de cupos en 22,2% respecto a diciembre 2020 con Fondeadores nacionales como Bancoldex, Bancolombia, Banco de Occidente, Banco de Bogotá y BBVA.

Las obligaciones financieras se encuentran distribuidas en un 29,55% con entidades nacionales, siendo Bancóldex la de mayor concentración (10,35%) y 70,45% con entidades internacionales donde Symbiotics representa el 34,79% del total de las obligaciones.

En Contactar el 34,17% de las obligaciones financieras se encuentran pactadas a tasa variable, de ahí que el costo promedio de las obligaciones financieras presentara un incremento, resultando en costo de deuda promedio de 7,80%, 68 puntos básicos más alta que en diciembre de 2020.

Gráfica 05. Tasas IBR y DTF, 2020-2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de la República, 2021

Gestión de ingresos y gastos

El 2021 trajo efectos beneficiosos para Contactar, pese a las dificultades procedentes de la pandemia y del paro nacional, se presentó una buena respuesta ante las condiciones de mercado, demostrando solidez financiera y organizacional. Los ingresos de la Corporación alcanzaron los $150.684 millones de pesos a diciembre de 2021, lo que representa un crecimiento del 16,3% con respecto al año anterior. El impacto se explica en gran parte, por el aumento de los ingresos por actividades de cartera 13,33% y el incremento de ingresos por comisiones y otros servicios 47,65%.

Los gastos aumentaron en comparación con el año 2020 en 16,3%, representando el 89% de los ingresos. Lo anterior se explica por la consolidación de la estructura organizacional alineada al cumplimiento del Plan Estratégico 2020-2024, en el que destacamos los gastos del proyecto para la entidad vigilada, la transformación digital de la entidad, la inversión para fortalecer la línea Mipyme y la consolidación de Contactar en otras regiones del país.

El dinamismo de los ingresos, acompañado de un crecimiento en el gasto inferior en monto al de los ingresos, causaron excedentes de $16.249 millones de pesos para el 2021, lo que se traduce en un alza del 14,5% respecto al 2020 y un nivel de ejecución del 126% respecto a lo presupuestado.

Tabla 03. Ingresos y gastos, Contactar 2021

	2020	2021	Var%
Ingresos	**129.793**	**150.684**	**16.3%**
Productividad (Ingresos op / Cartera promedio)	34,2%	36,5%	
Gastos	**115.604**	**134.435**	**16.3%**
Eficiencia Financiera (Gastos operacionales / Cartera promedio)	30,7%	32,7%	
Excedentes	**14.190**	**16.249**	**14,5%**
ROA (Excedentes / Activo)	2,9%	3,3%	
ROE (Excedentes / Patrimonio)	10,6%	10,8%	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021

Leiddy Johana Ortiz Orjuela
Cultivo de fresa
Puente de tierra, Boyacá

Distribución del ingreso

Las actividades de operación resultaron en ingresos por valor de $150.684 millones de pesos, los cuales fueron destinados para el cubrimiento de los gastos inherentes a la operación y las obligaciones con diferentes actores corporativos como el Estado, acreedores, proveedores de bienes y servicios, colaboradores y reinversión en la Corporación.

Tabla 04. Valor económico generado y distribuido

	2020	2021	Var%
Ingresos Financieros	123.123	139.530	13,3%
Comisiones y seguros	4.522	6.678	47,7%
Recuperación de activos	534	1.047	96,1%
Otro ingreso	1.614	3.429	112,5%
Valor Económico Directo Creado	**129.793**	**150.684**	**16,1%**
Colaboradores	57.823	67.116	16,1%
Costo financiero	24.235	27.405	13,1%
Estado	3.708	5.726	54,4%
Gobierno Coporativo	502	461	-8,2%
Proveedores de bienes y servicios	10.518	14.604	38,8%
Reinversión en la coporación	14.190	16.249	14,5%
Valor Económico Distribuido	**110.976**	**131.562**	**18,5%**
Deterioro de Cartera	13.642	13.555	-0,6%
Deepreciaciones	4.882	5.123	5,0%
Amortizaciones	294	444	50,9%
Valor Económico Retenido	**18.818**	**19.123**	**1,6%**

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021

Alianzas estratégicas

En el transcurso del 2021 se iniciaron y fortalecieron varias alianzas estratégicas, con el propósito de brindar a los clientes nuevas alternativas para acceder al crédito y ofrecer un mejor servicio. Gawa, Proparco, BlueOrchard y Frankfurt, BNP Paribas son algunos de los aliados internacionales con los que se iniciaron conversaciones para establecer relaciones comerciales. En cuanto a fondeadores nacionales, mantenemos las relaciones con Bancoldex, Finagro, Bancolombia, Banco de Occidente, Banco de Bogotá y BBVA.

Andrés Hernán Cortés Niño
Asesor oficina Tunja, Boyacá

Pedro Julio Quemba y Nidia Sosa Bernal
Panadería
Tunja, Boyacá

03

Lo damos todo por los clientes

Sebastián Piñeros
Cultivo de maracuyá
Vereda Malavar, Meta

"La experiencia de un CLIENTE es un catalizador de la transformación, es un impacto directo en la cultura y en todas las partes de una organización."

Christine Crandell

Nuestros clientes siempre han sido la razón por la cual lo damos todo; por este motivo, queremos contribuir al progreso del país a través de soluciones para las comunidades que garanticen la integralidad, la innovación y agilidad en todos nuestros servicios.

Nuestro mercado

Durante 2021 brindamos atención en más de 300 municipios ubicados en los departamentos de Nariño, Putumayo, Cauca, Huila, Tolima, Cundinamarca, Meta y Boyacá a través de 70 sucursales que conforman nuestra red de oficinas.

En este año presentamos un cambio estructural en el que definimos dos grandes regiones de operación: las región de Centro Oriente y Sur Occidente con un total de 7 zonas a cierre de 2021, es decir, una zona menos en comparación con 2020. Para cierre de diciembre, los principales resultados en las zonas fueron los siguientes:

1

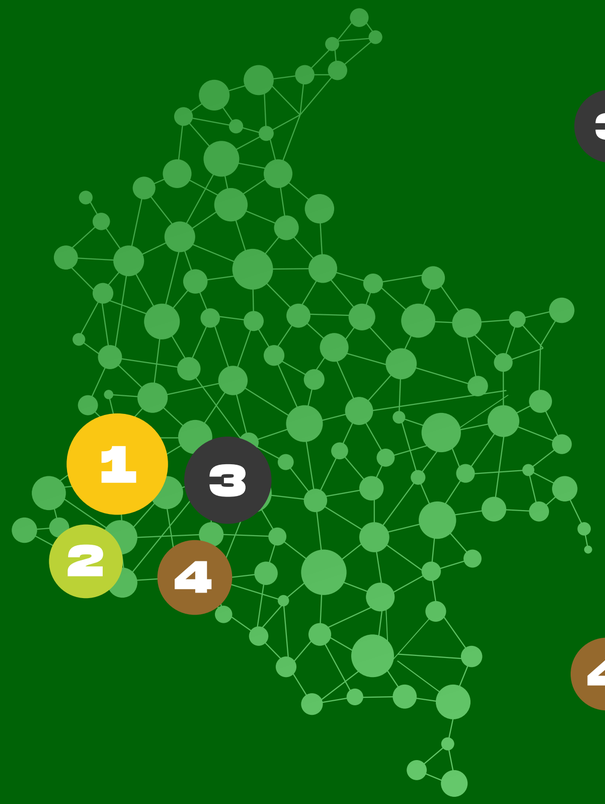
Zona Nariño Norte - Cauca: Un total de 13 oficinas, en el norte y occidente del departamento de Nariño y el sur del departamento del Cauca.

Las actividades principales de sus clientes son agrícolas, pecuarias y artesanales. La participación de esta zona en la cartera fue del **14,49%** del total, representado en **16.801** clientes los cuales todos pertenecen al sector rural.

2

Zona Nariño Sur: Compuesta por una red de 13 oficinas ubicadas en el sur del departamento de Nariño y con un total de **30.679** clientes cuyas actividades económicas principales son la agricultura y ganadería.

La actividad en la región representó un **28,44%** del total de la participación de cartera, de los cuales un **76,87%** estuvo concentrada en el sector rural y un **23,13%** en el sector urbano.



3

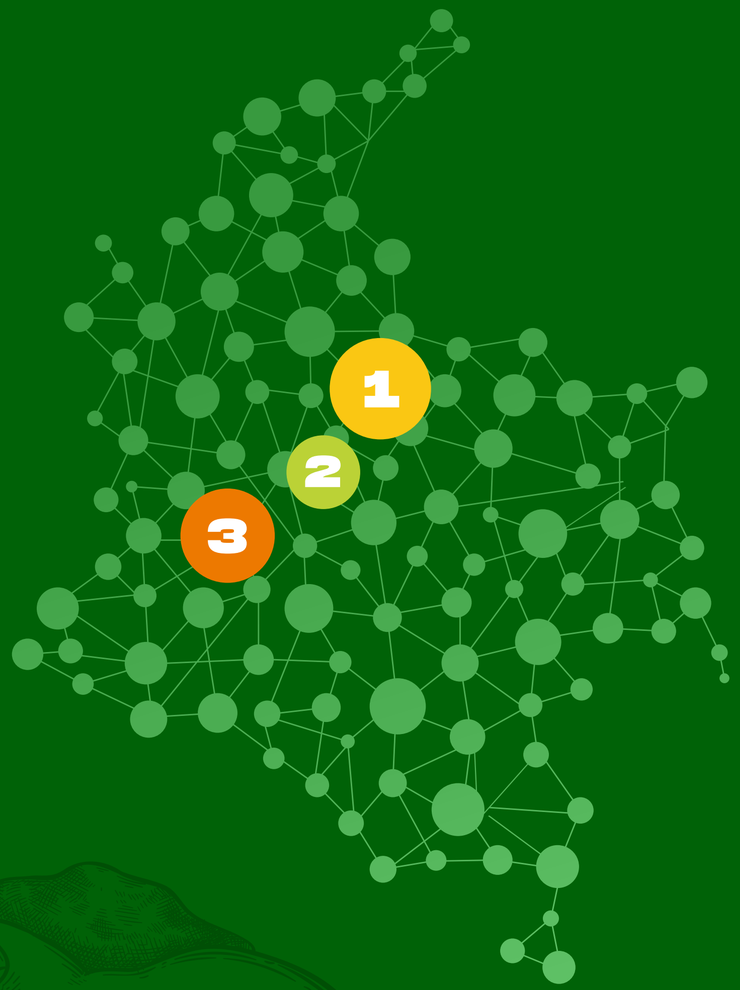
Zona Huila: En la región se atendió un total de **16.704** clientes en 9 oficinas de las cuales el **67,08%** se encuentran ubicados en el sector rural y el **32,92%** en el sector urbano.

Sus actividades principales son las agropecuarias, comercio y servicios. La participación de esta zona en la cartera total fue del **13,37%**.

4

Zona Putumayo – Huila Sur: Su participación en cartera representó un **12,3%** del total, distribuidas en el departamento del Putumayo y el sur del departamento del Huila donde las actividades económicas principales son la agricultura y artesanía.

A través de una red de 9 oficinas el año 2021 cerro con **14.322** clientes de los cuales un **85,2%** pertenecen al sector rural y un **14,8%** al sector urbano.



1

Zona de Boyacá: Está compuesta por una red de 8 oficinas, 4 de ellas en Cundinamarca prestando atención a más de 114 municipios, con un total de **10.092** clientes, lo que represento un crecimiento exponencial frente al año pasado, con **2.409** nuevos clientes.

Las principales actividades económicas son la agricultura y ganadería, por tal motivo el **72,84%** se encuentran en el sector rural y el **27,16%** se encuentra en el sector urbano.

2

Zona Cundinamarca: La región presentó uno de los mayores crecimientos en número de clientes, respecto a las demás regiones; con un total de **11.192**. Está compuesta por una red de 8 oficinas, dos de ellas en el departamento del Meta y una en el Tolima y presta atención a más de 60 municipios.

Las principales actividades económicas son la agricultura, ganadería y silvicultura, del total de clientes de la región el **70,48%** se encuentran en el sector rural y el **29,52%** se encuentra en el sector urbano.

3

Zona Tolima: Con una red de 10 oficinas y cobertura en 31 municipios, desde la zona Tolima se brindó atención a un total de **14.543** clientes, de los cuales el **83,39%** se encuentran en zona rural y un **16,61%** en zona urbana.

La participación en cartera de la región representó un **10,70%** del total.

Estrategia de expansión para la sostenibilidad

Nuestro objetivo estuvo enfocado en el crecimiento de cartera a través del fortalecimiento en las zonas actuales de atención y el reconocimiento de las oficinas inauguradas en el año 2020, las cuales fueron afectadas por la crisis pandémica.

Para 2021, nuestras nuevas oficinas junto con las zonas del centro país lideraron el crecimiento en clientes y en saldo de cartera con el apoyo e implementación de campañas de reconocimiento adicional a la Comisión Comercial.

Alianzas estratégicas

Durante 2021 fortalecimos las alianzas estratégicas establecidas en 2020 para dar respuesta a la crisis generada por la pandemia, por lo que continuamos nuestras alianzas con Bancóldex y con el FNG a través de alternativas para que nuestros clientes puedan acceder a créditos y cuenten con un mejor servicio.

Además, nuestro aliado estratégico Mapfre Seguros, amplió su portafolio de servicios adicionales e incorporando la póliza de Ap. + Accidentes menores para brindar mayores coberturas y beneficios a nuestros clientes y sus familias.

En 2021, se mantuvieron las condiciones con los convenios de recaudo en cuanto a transacciones y comisiones, entendiendo que nuestros clientes estaban en una etapa de recuperación económica.

Fabio Andrés Rojas
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata, Huila

Estrategias de eficiencia institucional

Durante el año, realizamos la implementación de la segunda fase del proyecto "Digicredit", en el flujo de originación de los créditos el cual busca **agilizar** y **alcanzar una mayor eficiencia** en dicho proceso.

La puesta en marcha del flujo de originación a través de la plataforma de Formiik, nos permitió incorporar los proyectos que se venían adelantando a través de las herramientas digitales que serán desplegadas en 2022. Estas herramientas son:

Nuestra Cartera

A pesar de todas las dificultades que se presentaron en el país, como consecuencia del tercer pico de la pandemia, paro nacional y demás aspectos del orden social que llevaron al bloqueo de vías, **2021 fue un año de grandes oportunidades**. Continuamos trabajando en la implementación de estrategias comerciales, entendiendo que en el camino de la reactivación económica es importante trazar objetivos. Dentro de los resultados alcanzados se encuentran:

1 Índice de Cartera Vencida

Las cifras de colocación obtenidas tuvieron un mayor crecimiento en el segundo semestre, alcanzando el 56% del total anual, lo que se explica debido al proceso de recuperación que atravesó la economía.

El plazo promedio se mantuvo relativamente estable en su comportamiento, mientras que el valor promedio del crédito presentó una variación del 8,7% en comparación con 2020.

Año 2020	Año 2021
Monto: 4.278.112	**Monto:** 4.649.682
Plazo: 20	**Plazo:** 19

En el 2021 logramos alcanzar un índice de cartera vencida del 2,6% ICV[1]

A nivel de calidad de cartera, la variación del indicador presentó un comportamiento similar en cuanto a los dos semestres de 2021. En el primer semestre este indicador alcanzó un valor del **3,2%** siendo el valor más alto del año, como consecuencia del pico de la pandemia y el paro nacional que afectó la economía y por tanto las actividades de nuestros clientes.

A partir del mes de agosto hasta el mes de diciembre, el indicador presentó resultados positivos cerrando con corte a diciembre en **2,7%**, gracias a la gestión realizada por el equipo comercial y las estrategias enfocadas en la recuperación de cartera.

Nuestros clientes

Durante 2021 nos esforzamos en ampliar la base de clientes en las diferentes zonas de influencia. Nuestro objetivo está enmarcado en fortalecer nuestras oficinas, tanto las que tuvieron su apertura en el año como en las oficinas antiguas, por medio de estrategias de penetración de mercado y la ampliación de nuestras zonas de cobertura, con la fuerza comercial activa. A cierre del año el total de clientes fue de **114.610**, lo que significa que hubo un crecimiento del **6,2%** correspondiente a **6.702** clientes en relación con 2020.

Distribución de clientes por género 2021

Microseguros

Obtuvimos un Índice de Penetración en el Mercado del 95,6%, como resultado de la gestión y compromiso de la fuerza comercial por brindar a nuestros clientes un portafolio de servicios integral que apoye su economía y proteja su bienestar.

A cierre de 2021, se otorgaron **114.868** seguros voluntarios en **120.192** operaciones.

Durante 2021 se otorgaron un total de 58.762 servicios adicionales, de los cuales el 78,6% corresponde a seguro de cáncer, el 17,0% a pyme-hogar, el 2,8% a accidentes menores, el 1,5% a exequias y el porcentaje restante a desempleo. La distribución de las pólizas es la siguiente:

79,57% Sector Rural	20,43% Sector Urbano
Cáncer	46.184
Desempleo	28
Exequias	897
Pyme-hogar	9.982
Accidentes menores	1.671
Total	**58.762**

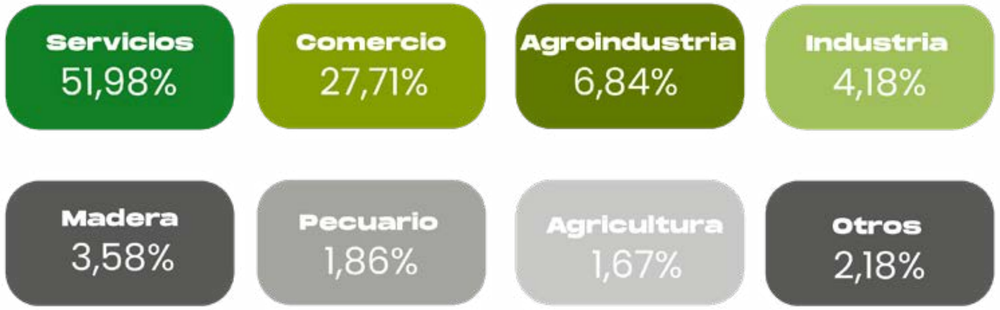
MiPyme

En la línea Mipyme alcanzamos un crecimiento de $13.245.011.360, lo que representó un 21,75% del total del crecimiento institucional, indicadores que se lograron con la ampliación del área de cobertura y atención con la incorporación en el segundo semestre de 4 asesores especializados en las oficinas de Ipiales (Nariño), Puerto Asís (Putumayo), Tunja (Boyacá) y Villavicencio (Meta).

- **Continuamos trabajando en la segunda fase del proyecto, enfocados en el traslado de la fábrica de crédito de la Dirección Mipyme**, a ser parte del Área de Operaciones a cargo del Líder de Crédito y Cartera, con el fin de fortalecer nuestras metodologías de implementación en el mercado.
- En alianza con Bancóldex, **incorporamos nuevas líneas especializadas en el portafolio**, por las cuales pudimos transferir beneficios, representadas en tasas de interés a nuestros clientes, con el fin de promover la reactivación económica y fortalecimiento de la liquidez de sus empresas.
- La dirección MiPyme, en conjunto con la Dirección de Sostenibilidad y el acompañamiento de Desjardins, **brindó a nuestros clientes Mipyme, iniciativas para la formación empresarial y medio ambiental** con técnicas modernas y con enfoque sostenible.

Al cierre de 2021, la línea MiPyme tuvo una representación del 4,17% del total de nuestra cartera.

Los principales sectores atendidos fueron:



Sector	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Servicios	$9.342.213.851	119	130
Comercio	$4.979.955.541	87	90
Agroindustria	$1.230.034.252	17	19
Industrial	$750.466.263	12	16
Madera	$642.728.262	9	9
Pecuario	$33.693.956	5	5
Agricultura	$300.118.180	4	4
Otros	$392.460.855	7	7

Nuestra cartera MiPyme cuenta con una mayor participación del sector urbano: **82,1%**, mientras que el **17,9%** restante es del sector rural.

Zona	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Rural	$3.202.233.182	44	47
Urbano	$14.770.437.978	216	233

La tendencia de destino de los recursos se mantiene, con una inversión en capital de trabajo en 58,06% y activo fijo un 41,94%, lo cual contribuye de manera directa a la actividad productiva del país.

Destino	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Activo fijo	$7.538.353.368	93	103
Capital de trabajo	$10.434.317.792	167	177

A finales del 2021, de las 280 operaciones el 52% de las solicitudes de crédito fueron realizadas por hombres, un 28% corresponden a solicitudes realizadas por mujeres y un 20% corresponde a créditos otorgados a empresas.

Género	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Nit	$3.531.321.208	30	37
Femenino	$5.034.206.268	86	92
Masculino	$9.407.143.684	144	151

A través de la línea MiPyme se presentó un indicador de cartera vencida de 0,95%, cartera que está presente en 5 operaciones dentro los sectores de servicios, agroindustria y servicios.

Mora mayor 30 días	Valor	No. operaciones
Diciembre 2021	$170.284.751	103
% mora > 30	0,95%	

Para 2022 esperamos que la línea MiPyme continúe su plan de expansión, con énfasis en el crecimiento y ampliación del personal comercial, el fortalecimiento de los procesos de originación, junto con la formación de las técnicas empresariales y ambientales de nuestros clientes MiPyme a nivel nacional.

Servicio al cliente

Tras la pandemia, **nos vimos enfrentados a nuevos retos para asegurar a nuestros clientes una mejor experiencia** en cuanto a productos y servicios. Es por esta razón que, a inicios del año, se creó **la Dirección de experiencia del cliente, mercadeo y desarrollo de negocios**, con el propósito de realizar una revisión de la experiencia del cliente y brindar soluciones oportunas.

En nuestro modelo corporativo incorporamos nuevas perspectivas del negocio, buscamos implementar una gestión enfocada en el cliente y en el desarrollo de servicios de acuerdo con sus necesidades y las demandas del mercado en lugar de concentrarnos en el producto.

En ese sentido, tuvimos el apoyo de una consultoría con la firma Vlixes cuyo objetivo fue el diseño organizacional y el desarrollo de estrategias para las áreas de negocio, mercado y clientes, definiendo la estructura de cada una y el esquema por el cual se toman las decisiones en línea con la estrategia de la Entidad, bajo tres premisas fundamentales:

El cliente en el centro

Nuestra oferta de valor se encuentra orientada al cliente, enfocando el uso que se da en el negocio a la data y el tipo de decisiones que se toman con esta información para maximizar la propuesta actual.

Del dato a la visión

Enfocados en el funcionamiento de cada una de las áreas para definir las metas a cumplir en los siguientes años, fomentando el trabajo de los equipos para convertir esos datos en información inteligente.

Acelerar la obtención de la nueva solución

Diseñar la estructura funcional de nuestras estrategias, alineados con lo que espera el cliente y también Contactar en su relacionamiento interno, teniendo como guía nuestro marco corporativo.

En 2022 implementaremos una estructura organizacional, soportada en las gerencias de cada una de las tres áreas con su respectivo personal de apoyo (experiencia del cliente, mercadeo y desarrollo de negocio).

El enfoque para el área de experiencia es ser la voz de nuestros clientes a través de una propuesta de valor enfocada en comprender sus necesidades, mejorar su experiencia y lograr lealtad con la marca, para lo cual, es necesario:

En otras palabras, implementamos una estrategia que nos permite conocer en profundidad a nuestros clientes y de esta manera cumplir con nuestras metas. Además, incorporamos modelos de medición del NPS (Net Promoter Score), que mide las probabilidades de que nuestros clientes nos recomienden, con el fin de tomar decisiones acertadas en nuestra gestión que mejoren su experiencia.

Para los próximos años esperamos diseñar el Journey Customer Map (Mapa de viaje del cliente) orientado al cierre de brechas con relación a la experiencia del cliente actual.

Desde el área de mercadeo estamos enfocados en lograr que el cliente actual y futuro conozca nuestra oferta de servicios y productos. Queremos posicionar y diferenciar a Contactar del resto de organizaciones, generando confianza en nuestros clientes, a través de:

El enfoque para el área de desarrollo de negocios es la puesta a prueba y validación de nuevos negocios que permitan ampliar mercado y llegar a nuevos clientes, manteniendo nuestro propósito fundamental. Para lograrlo, la propuesta de valor está planteada a partir de la configuración de soluciones, la prueba de prototipos y su posterior escala en el mercado.

Queremos generar alianzas y convenios con otras entidades que promuevan el desarrollo de nuevos negocios y apalanquen nuestro crecimiento. En este sentido, estructuramos ideas que potencien el valor, a partir de los MVP recibidos desde la Gerencia de Innovación. Durante 2021 pusimos en marcha las siguientes iniciativas:

Iniciativa	Descripción
Campaña de actualización de datos de clientes	Realizamos la actualización de datos de nuestros clientes, con el fin de mejorar la efectividad de la colocación, las campañas de mercadeo y la gestión de cobranza, además de brindarles información oportuna sobre diferentes temas de su interés. Confirmamos el 55% del total, sobre una base de 67.246 clientes seleccionada.
Creación mesa de fuga de clientes	Diseñamos una Política de Retención de Clientes que contenga los planes de acción para cada una de las causales de posible fuga y de esta manera disminuir la deserción de clientes. Además, se creó el procedimiento para mitigación de fuga que tiene como objetivo establecer los lineamientos, condiciones y responsables de los planes de acción, cuando se identifican alertas de fugas para activar estrategias de retención y fidelización.
Creación de la mesa de experiencia del cliente	Realizamos un diagnóstico para generar soluciones eficaces para el cliente, generando experiencias gratas en todos nuestros puntos de contacto de acuerdo con las PQRS presentadas por los clientes y los temas más relevantes sobre el servicio recibido. Algunos de los principales resultados fueron los siguientes: • Capacitación de asesores sobre venta responsable de seguros. • Control dual venta de Seguros para mitigar la problemática de cancelación anticipada. • Revisión sobre quejas de cobros agresivos. • Diseño de Campaña de Informativos de pago. • Flujos y alertas de seguimiento a PQRS en sistema Be Aware, para determinar los flujos de priorización y seguimiento para los casos te atención al cliente.
Tácticas implementadas para conocimiento del cliente:	Realizamos Focus Group con el objetivo de escuchar las opiniones y experiencias de los clientes acerca de los productos de Contactar, su percepción acerca del servicio recibido y las posibles causas de deserción. De acuerdo con los resultados obtenidos y su evaluación, implementaremos un plan de acción para dar solución a las necesidades y deseos de nuestros clientes.

04

Lo damos todo por los colaboradores

La única forma de
hacer un **gran trabajo** es

AMAR
lo que haces

Steve Jobs

El compromiso, la responsabilidad y la calidez de todos los que conformamos Contactar, constituyen el eje fundamental para el logro de objetivos estratégicos asociados a la sostenibilidad y crecimiento corporativo.

Nuestro talento humano

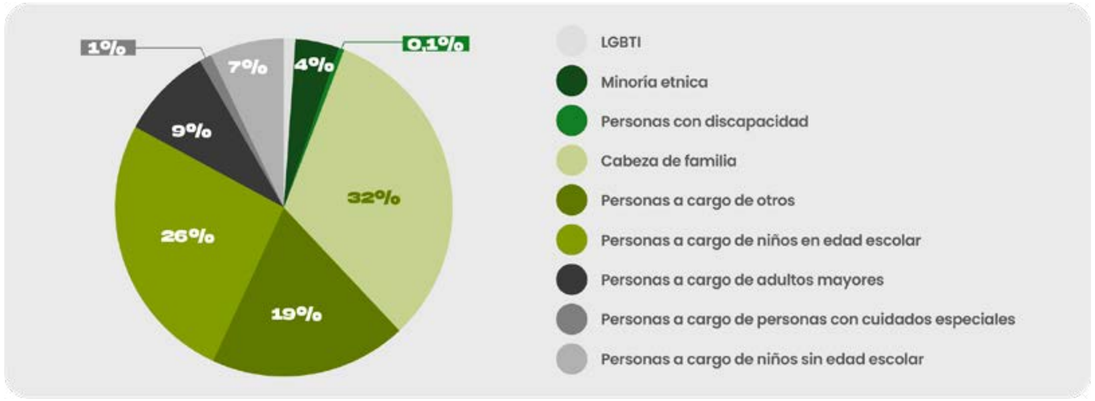
GRI 102 -7, 102 -8, 405-1

Nuestra microfinanciera cuenta con **trabajadores** que se levantan cada mañana para **luchar por sus sueños, por su familia, por ser y dar lo mejor de sí, siempre**. Contar con el mejor talento humano en todas las áreas de la Corporación, nos permite afrontar con éxito los retos de un entorno altamente competitivo y volátil.

Nuestros colaboradores

El número de nuestros colaboradores presentó un aumento en 2021 del 15,11 % en comparación con el año pasado.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social trasciende la necesidad de estar a la altura de un mercado exigente. Consideramos que al ser inclusivos y generar un ambiente diverso, generamos oportunidades para todos, especialmente a aquellas poblaciones del país donde Contactar tiene presencia.



Departamento	Porcentaje
Casanare	0,2
Risaralda	0,8
Quindio	0,9
Valle del Cauca	2,4
Meta	2,5
Cauca	3,3
Boyacá	3,8
Putumayo	6,5
Cundinamarca	9,1
Tolima	12
Huila	14,9
Nariño	43,6

Cultura organizacional

En 2021, nuestro modelo de cultura se transformó. En junio realizamos el evento de lanzamiento de **"LO DAMOS TODO"** logrando impactar a más de 1.000 colaboradores, quienes lograron comprender que nuestra cultura tiene un sentido mayor y que el darlo todo desde su profesionalismo, pero también desde su ser, nos hace únicos y nos permite construir ambientes de trabajo enmarcados en la confianza y el orgullo; fortaleciendo así nuestro ADN como Corporación.

Clima organizacional

Recibimos la certificación que nos acredita como un excelente lugar para trabajar, de acuerdo con el análisis, experiencia y vivencias de nuestros colaboradores, quienes fueron consultados por la firma global **Great Place to Work**.

En la más reciente medición, realizada en noviembre de 2021, el **93% de los colaboradores de Contactar aseguró que la Entidad es un buen lugar para trabajar**, 91% se enorgullece de estar vinculado a la Corporación y el 87% siente alto compromiso con la labor que desempeña la entidad al ofrecer servicios financieros al alcance de todos.

Al interior de la Microfinanciera se respira un ambiente laboral sano, donde nuestros colaboradores se sienten seguros y cómodos en sus espacios de trabajo, donde priman relaciones humanas cordiales y cálidas. Además, estos resultados son fruto de una sumatoria de acciones en pro del crecimiento continuo de nuestros colaboradores, con las cuales buscamos que reconozcan el impacto trascendental de su trabajo al compartir sus conocimientos, entrenamiento y experiencia con miles de colombianos beneficiarios de nuestros servicios.

Adquisición y promoción del talento humano

Darlo todo nos llena de satisfacción y nos da el impulso para seguir haciendo las cosas bien todos los días. Por este motivo, estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro talento humano, puesto que **el cumplimiento de las metas de nuestros colaboradores nos permite llegar más alto como Corporación.**

Durante 2021, **ofrecimos oportunidades de desarrollo** basadas en la participación de nuestros colaboradores en actividades que les permitieron desarrollar nuevas habilidades.

En Contactar no sólo estamos comprometidos con las personas que se encuentran trabajando con nosotros; también queremos generar un **aporte al empleo de calidad en nuestro país** a través de la vinculación de nuevos colaboradores a nivel nacional.

GRI 404-3

Gracias a nuestra evaluación de desempeño, podemos identificar oportunidades de mejora que nos permiten avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Rotación de personal

GRI 401-1

Contactar se transforma y establece un Plan estratégico Corporativo 2020-2024, el cual fortalece y renueva las estructuras organizacionales, generando estrategias alineadas al enfoque de la cultura, los valores y las competencias, para lograr el control y la identificación de los mejores perfiles y el más adecuado talento humano, mitigando los índices de rotación. Para analizar este proceso, tenemos como punto de partida estas tres fases:

María Yiseli Quintero Diaz
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata, Huila

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 4031, 403-2, 403-3, 403-5

Aportamos al **bienestar** de nuestros colaboradores y continuidad de negocio por medio del fortalecimiento de la cultura de prevención frente a accidentes y enfermedades laborales. Durante 2021, **comprometidos con proteger la salud de nuestro capital humano**, logramos actualizar los protocolos de bioseguridad para **prevenir el contagio por COVID-19**, de acuerdo con los lineamientos gubernamentales y con las necesidades de la Entidad. Dentro de las acciones destacadas se encuentran:

1. Entrega de elementos de protección personal
2. Desinfección de puestos de trabajo, elementos y áreas comunes.
3. Bioseguridad en oficinas
4. Rastreo oportuno de síntomas
5. Seguimiento diario a colaboradores con síntomas sospechosos y retorno laboral seguro
6. Despliegue gráfico de mensajes preventivos

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Continuamos avanzando en el **cumplimiento** del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, realizando las actividades requeridas por la organización basados en las etapas del ciclo PHVA correspondientes.

Porcentaje de cumplimiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Nuestra gestión en 2021 incluyó acciones relacionadas con diferentes frentes para atender los riesgos a los que se encuentran expuestos nuestros colaboradores. Estos son:

Sistema de vigilancia epidemiológico biomecánico

En Contactar actuamos de manera responsable y comprometida con nuestros colaboradores, por lo cual realizamos diferentes actividades para mejorar las condiciones de salud frente a lesiones osteomusculares causadas por posturas inadecuadas o movimientos repetitivos. Dentro de las acciones destacadas se encuentran:

1	2	3	4
Capacitación en higiene postural virtual	Pausas activas virtuales con fisioterapeutas	Inspecciones de puestos de trabajo	Dotaciones de elementos ergonómicos
326 colaboradores	Diarias	316	274

Johan Alejandro Moya Espinosa
Cultivo de papaya
Vereda Malavar, Meta

Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial

Creemos firmemente que las emociones influyen directamente en el desempeño de nuestros colaboradores. Por este motivo, realizamos **acompañamientos telefónicos** a cargo de psicólogos y especialistas en seguridad y salud en el trabajo con el fin de mitigar los factores de riesgo intra y extralaborales del **peligro psicosocial** a los cuales pueden estar expuestos en el desarrollo de sus actividades.

Plan Estratégico de Seguridad Vial

Por otra parte, con el objetivo de disminuir los accidentes laborales por desplazamientos en motocicleta, realizamos inspecciones presenciales para evaluar las condiciones de seguridad, comportamiento humano y conciencia frente a la seguridad vial por medio de las siguientes actividades:

*Realizada a colaboradores que se encuentran expuestos a riesgos de tránsito

De igual manera, se llevó a cabo el evento **“Semana de seguridad y salud en el trabajo”**, por medio del cual generamos espacios para promover la cultura de la prevención frente a los principales riesgos laborales, gracias a la campaña “By safety champion”.

Contamos con la participación del 100% de nuestros colaboradores ubicados en 69 oficinas comerciales y áreas administrativas.

Luz Marina Pachón
Producción de leche
Chocontá, Cundinamarca

Gestión de riesgos a través de capacitaciones

Contenido GRI 403-9, 403-10

Por otra parte, en 2021 desarrollamos programas académicos complementarios que nos permitieron capacitar a nuestros colaboradores a través del aula virtual de la Corporación. El propósito principal fue la gestión de riesgos enfocada a diferentes temáticas.

GESTIÓN DE RIESGOS

- Actualización prevención COVID-19
- Peligro psicosocial
- Peligro biológico
- Peligro público
- Seguridad vial y actores en la vía

0.06
Tasa de accidentalidad

1,97%
Ausentismo

Estos programas e iniciativas nos permiten capacitar a nuestros trabajadores en el autocuidado como medida de prevención efectiva, lo cual se refleja en diferentes indicadores.

Gestión de incapacidades

En 2021 gestionamos un cobro de incapacidades por un valor promedio mensual de $ 42.774.037 COP.

2020	2021
$457.762.608	$513.288.440

Formación y desarrollo

GRI 404-1, 404-2

El mejoramiento continuo y el desarrollo de las habilidades de nuestro equipo hacen parte de uno de nuestros mayores objetivos. A cierre de 2021, aumentamos en un 19,3% el número de temas de formación suministrados, lo cual incrementó nuestro porcentaje de favorabilidad, y nuestro porcentaje de evaluación de conocimientos respecto al 2020.

Beneficios para nuestro equipo

GRI 401-2

Desde 1998 hemos puesto a disposición una serie de beneficios para nuestros colaboradores y sus familias. Estos planes comprenden incentivos económicos y emocionales que permiten generar y promover el equilibrio entre la vida laboral y personal de quienes conforman la corporación. De esta manera, **reconocemos y conmemoramos el empuje, fuerza y firmeza que nos caracteriza como colombianos para alcanzar lo que nos proponemos a diario**.

Beneficios ofrecidos a nuestros colaboradores 2021

Programa de bienestar organizacional

En nuestra microfinanciera también implementamos acciones que mejoran la calidad de vida de quienes se levantan día a día para darlo todo por sus familias, nuestros clientes y nuestro país. En ese orden de ideas, durante el año realizamos las siguientes actividades:

1.145 beneficiarios

Salud física

- Gimnasio
- Entrenamiento físico
- Bailoterapia
- Encuentros recreativos

708 beneficiarios

Salud emocional

- Talleres de relajación
- Cuentos
- Terapias alternativas

1.850 beneficiarios

Celebración

- Día del trabajo
- Día del niño/a Contactar

724 beneficiarios

Talleres equipos

- Bingo
- Cohesión de equipo
- Desafíos
- Capacitaciones

Alianzas estratégicas

Contactar continúa fortaleciendo la alianza de cooperación con la Fundación alemana Sparkassenstiftung y el SENA, para la formación de asesores de crédito mediante el programa de formación dual, modalidad educativa alemana, cuyo objetivo es impactar socialmente a Colombia ofreciendo programas de formación a jóvenes que no han tenido la oportunidad de estudiar una carrera profesional, tecnológica o técnica con el fin de que se proyecten para una vida profesional por medio del aprendizaje teórico - práctico de las microfinanzas como aporte al desarrollo del sector rural; por ello, recibimos reconocimiento como **"Institución formadora con un destacado proceso de selección de aprendices para generar un alto impacto social"** dado que nuestros aprendices vinculados se han destacado como líderes de los procesos de formación y se han adherido a la metodología dual.

05

Por las comunidades y el medio ambiente, lo damos todo

María Cristina Bermeo Acosta
Servicio de aseo y arreglo de casas
La Mesa - Cundinamarca

Debes ser el CAMBIO que deseas ver en el mundo

Mahatma Gandhi

Estamos comprometidos con el cuidado de nuestro entorno, nos adaptamos y cuidamos los recursos para garantizar que nuestras actividades se realicen en función del desarrollo sostenible.

La sostenibilidad comprende un pilar fundamental de nuestra cultura interna, que permite a nuestros colaboradores llevar a cabo sus actividades diarias en función del desarrollo social, económico y ambiental. Por esta razón, sea realizó la firma del pacto por la Sostenibillidad como un acto simbólico que reafirma el compromiso que adquieren nuestros colaboradores al ser parte de Contactar.

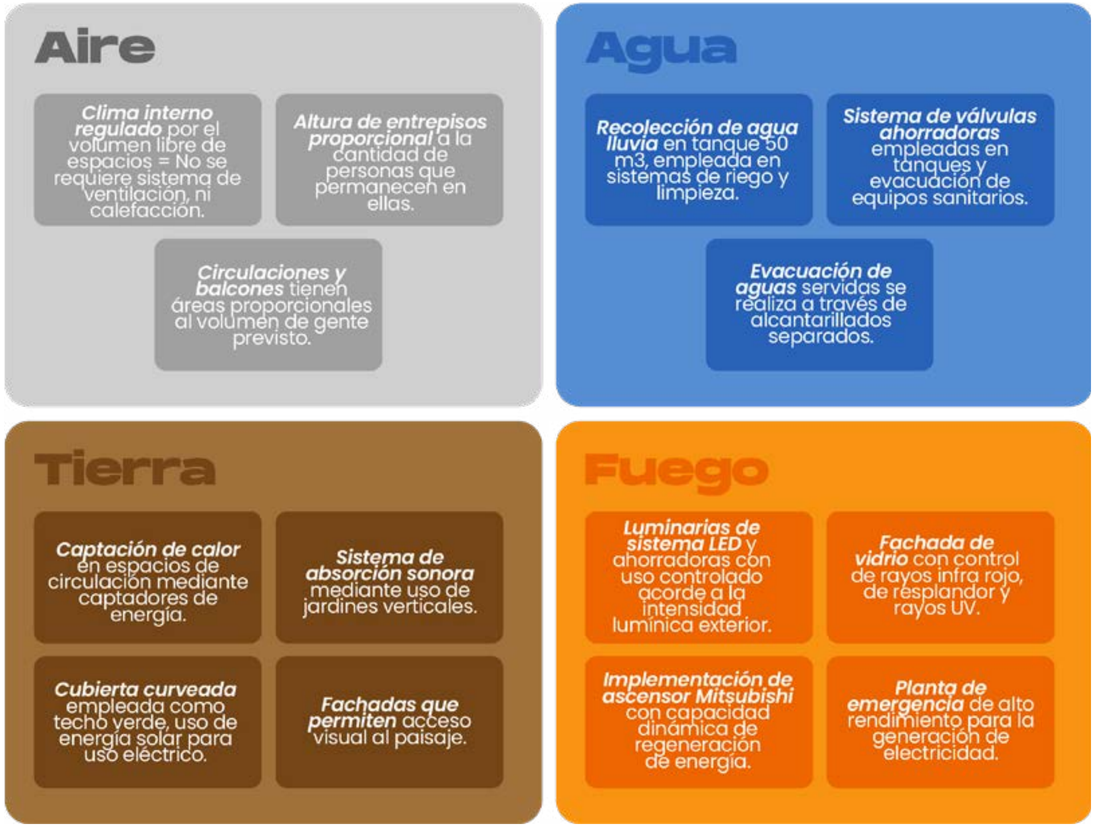
981
Pactos de sostenibilidad

70
Oficinas socializadas con la temática

Proyecto arquitectónico Contactar

En coherencia a nuestro compromiso con el eje sostenible, nuestra sede principal concilia los requerimientos operativos de la institución a través de una propuesta arquitectónica amable con el entorno.

Con este proyecto nuestra Corporación busca integrar de manera adecuada, y en un solo espacio, el uso eficiente de recursos; abordando factores determinantes como aire, agua, tierra y fuego. El edificio se construye inspirado en la Cordillera de los Andes, así como en los recursos naturales que rodean el terreno.



Sede administrativa Contactar

Proyectos de transformación

Realizamos la implementación del proyecto Digicredit con el fin de digitalizar el proceso de originación de microcrédito, apoyando la gestión de cobranza de los asesores mediante el uso de herramientas digitales. Con esta digitalización se alcanza un consumo más eficiente y responsable de papelería en los procesos comerciales de la entidad.

1. Optimización de recursos y mejoras en tiempo de atención.
2. Integración de herramienta a carpeta virtual para sincronización de información.
3. Disminución de uso de papel.

Disposición final de residuos tecnológicos

GRI 306-1

Realizamos la disposición final de residuos tecnológicos dando cumplimiento con la normatividad legal ambiental, mediante el acompañamiento de proveedores certificados.

Estrategia de género MujerEs

Promovemos el desarrollo de acciones que impulsan el progreso, y aseguren el **equilibrio** para alcanzar la sostenibilidad. Por este motivo, estamos comprometidos con **enfrentar la desigualdad de género**, mediante un camino de acciones y proyectos que promueven el desarrollo integral de las mujeres, a través de la estrategia **"MujerEs"**.

Generando sostenibilidad para nuestros clientes

En línea con nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, durante 2021 implementamos diferentes estrategias para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este compromiso fue reconocido por la entidad española fundación corresponsables en su XII versión otorgándonos la posición de finalistas, en el mes de octubre.

Fundación CORRESPONSABLES

La **Fundación Corresponsables** otorga a

Corporación de crédito Contactar

el reconocimiento en los

PREMIOS CORRESPONSABLES

Marcos González
Presidente de la Fundación Corresponsables

Joan Fontrodona
Presidente del jurado

Al concurso se presentaron más de 800 candidaturas, cuyo objetivo era hacer un reconocimiento a las entidades que aportan de manera significativa a la Sostenibilidad en Iberoamérica. La participación de Contactar en el concurso fue en la categoría de "Redes sociales" por las acciones desarrolladas con Germinando futuro.

Germinando futuro

Es una campaña que nace como alternativa para **continuar comunicándonos con nuestros clientes** ante las limitaciones de interacción social por COVID 19. Esta estrategia busca apoyar a nuestros clientes mediante el fomento de acciones que promueven el bienestar, la salud, el buen manejo financiero y el **desarrollo de actividades productivas sostenibles**, a través de las redes sociales que maneja la Corporación (Facebook, Twitter, LinkedIn).

Temática	Infografías	Personas alcanzadas	Reacciones y comentarios	Compartidos
Agricultura Sostenible	29	52,282	1,596	471
Educación Financiera	36	80,209	3,050	794
Práctica pecuarias sostenibles	9	21,298	843	210
Procesamiento de alimentos	2	3,492	226	58
Promoción de la salud	2	2,839	152	31
Total	**78**	**160,120**	**5,867**	**1,564**

Darsy Natalia Otero
Insumos agropecuarios
Villavicencio, Meta

Reactivación de clientes inactivos

Con el fin de **fortalecer** las **actividades productivas** de clientes inactivos tanto urbanos como rurales, realizamos actividades de socialización, y planificación de capacitaciones enfocadas a las temáticas principales tratadas en nuestra campaña “Germinando futuro”, en las zonas de mayor influencia de Contactar (Nariño, Huila), donde contamos con **479 participantes**.

49 participantes	**108** participantes	**35** participantes
Agricultura sostenible "Diseño de alternativa de producción en armonía con el medio ambiente"	***Primer Feria de taza*** "Calidad de café - Manejo de suelos".	***Abonos orgánicos*** y biopreparados para una producción sostenible.
41 participantes	**92** participantes	**20** participantes
Manejo fitosanitario de la Punta Morada de la papa.	***Prácticas ganaderas*** e importancia en la crianza de terneras.	***Fortalecimiento en sistemas*** productivos pecuarios.
66 participantes	**26** participantes	**42** participantes
Conozcamos las (BPM) buenas prácticas de manipulación de alimentos para tu negocio.	***La triada perfecta*** para el éxito de mi negocio.	***Manejo de*** Inventarios

Cambio climático

Con el objetivo de fortalecer las capacidades de nuestros clientes rurales, divulgamos herramientas generadas desde el Sistema de riesgo climático de Contactar, lo cual contribuye a generar una cultura de prevención y preparación ante situaciones de eventos climáticos extremos.

Tenderos

La contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de los clientes contempla el eje principal de las estrategias sostenibles que nuestra entidad promueve para el desarrollo integral conjunto. De aquí se fortalecen iniciativas como el reconocimiento del día del tendero, donde no solo se conmemora su gran labor, sino que se comparten herramientas contables que permiten mejorar sus finanzas y consolidar relaciones de confianza con nuestros clientes.

Fortalecimiento empresarial a clientes MiPymes

Buscamos promover la reactivación, desarrollo y crecimiento de los sectores microempresariales formando negocios competitivos, generando así, lazos de confianza y fidelización con nuestros clientes. En 2021 nuestra entidad creó una iniciativa con el propósito de contribuir al fortalecimiento empresarial de clientes Contactar MiPymes a través de planes de acompañamiento orientados hacia su sostenibilidad.

Establecimiento y evaluación	*Ejecución*	*Implementación*
21 clientes MiPymes	Planes de acompañamiento personalizados	Definición conjunta clientes - profesionales

Proyecto Fortalecimiento a Caficultores

Nuestra microfinanciera comprometida con el desarrollo agrícola inició un proyecto en 2021 cuyo objetivo fue **fortalecer la productividad, el buen manejo ambiental y el desarrollo socio empresarial** a **240** caficultores ubicados en la zona de cobertura de Contactar en el departamento de Nariño. Lo anterior, a través de cuatro etapas claves:

Con el fin de medir el progreso del proyecto y mostrar cómo nos acercamos al objetivo establecido, planteamos ocho hitos, y cuatro indicadores, cuyos resultados se muestran a continuación con corte en el mes de julio:

Hito	Actividad	Meta	Avance (Mes 7 de 12)	Cumplimiento
Hito 1	Número de participantes inscritos	240	253	105.40%
Hito 2	Número de beneficiarios indirectos	520	525	100.00%
Hito 3	Número de talleres realizados	20	22	110.00%
Hito 4	Número de visitas a finca	1.080	2.281	211.20%
Hito 5	Valor de productos financieros	$300,000,000	$843,432,128	281.10%
Hito 6	Porcentaje de personas que culminan el proceso	170	210	123.50%
Hito 7	Número de asociaciones fortalecidas	1	1	100.00%
Hito 8	Porcentaje de planificaciones de finca	100%	74,50%	74.50%

De otro lado, en el proyecto se adelantaron varias acciones, que a su vez promovieron nuevas iniciativas. Estas son:

Por último, las actividades adicionales generadas en el proyecto han permitido disponer de un insumo de gran valor como son las imágenes satelitales para la caracterización de suelos, lo que contribuye a toma de decisiones más acertadas en la adquisición de insumos para el manejo de la fertilización y el control de plagas en el cultivo de café, lo que incidirá en la reducción de los costos de producción.

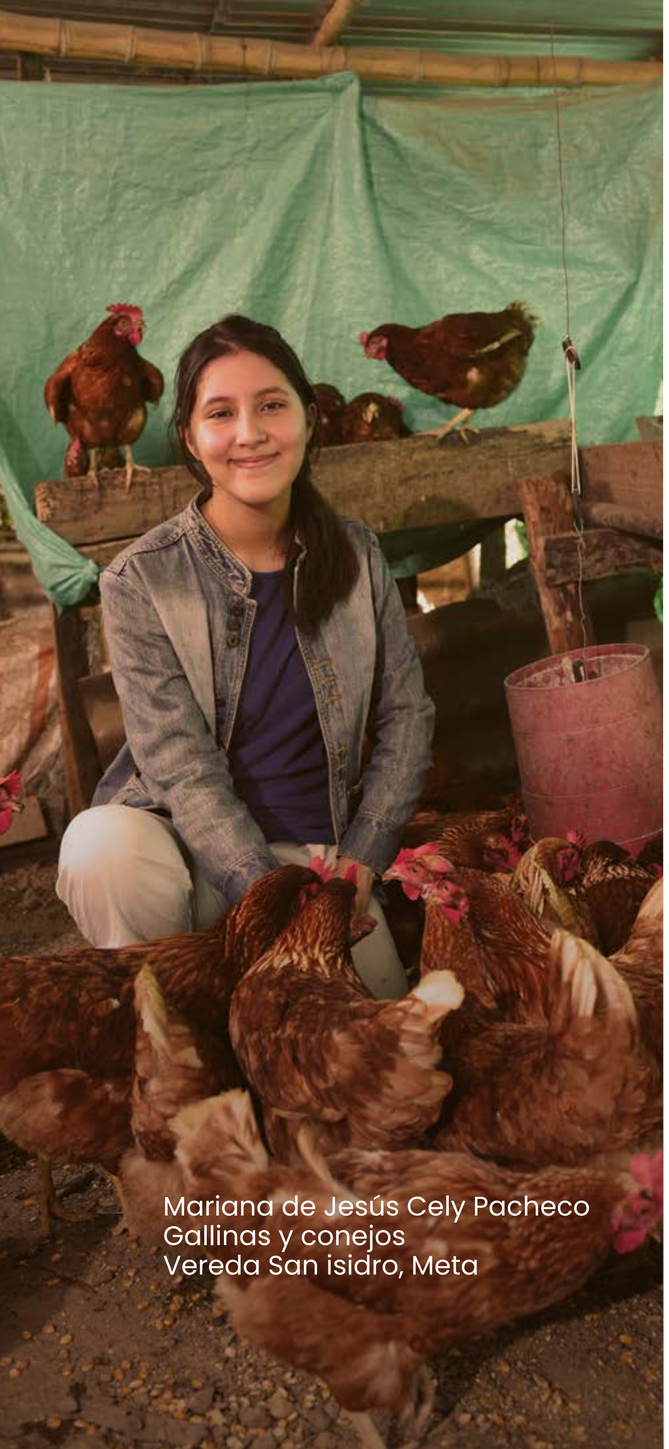
Alianzas

Para el cumplimiento de los ODS es fundamental contar con aliados que permitan unir esfuerzos y de este modo alcanzar un mayor impacto, es por este motivo que hemos establecido alianzas con diferentes actores estratégicos.

Locfund	Desjardins	Fundación Citi/Asomicrofinanzas	Hábitat por la humanidad
Objetivo Desarrollar un plan integral de sostenibilidad para Contactar.	**Objetivo** Desarrollar una estrategia para el fortalecimiento empresarial y ambiental a clientes Mipyme.	**Objetivo** Fortalecer la productividad, buen manejo ambiental, y desarrollo de 240 caficultores en Nariño.	**Objetivo** Aumentar los resultados de microcrédito de mejoramiento de vivienda de Contactar basados en la demanda potencial y el fortalecimiento de ventas.
Resultado Plan estratégico de sostenibilidad con objetivos y actividades principales.	**Resultado** Participación de 21 clientes entre febrero – y diciembre.	**Resultado** Firma de acuerdo con vigencia de 12 meses, cuya ejecución será en Sandoná, Consacá, San Lorenzo y La Unión (Nariño)	**Resultado** Creación de estrategia "Mejora de vivienda, sueño de casa ideal" que iniciará en 2022.

Todas nuestras alianzas se realizan con el objetivo de mejorar como microfinanciera, y por ende prestar un mejor servicio para nuestros clientes, colaboradores y talento humano que nos apoya día a día.

En ese orden de ideas, una de las alianzas realizadas con Contactar fue hecha con Hábitat para la humanidad, la cual ayudará a satisfacer las necesidades más relevantes en temas de mejora de vivienda de nuestros clientes, luego del suministro de información sobre buenas prácticas de construcción, educación financiera y la promoción en la renovación de un nuevo crédito de mejora de vivienda.



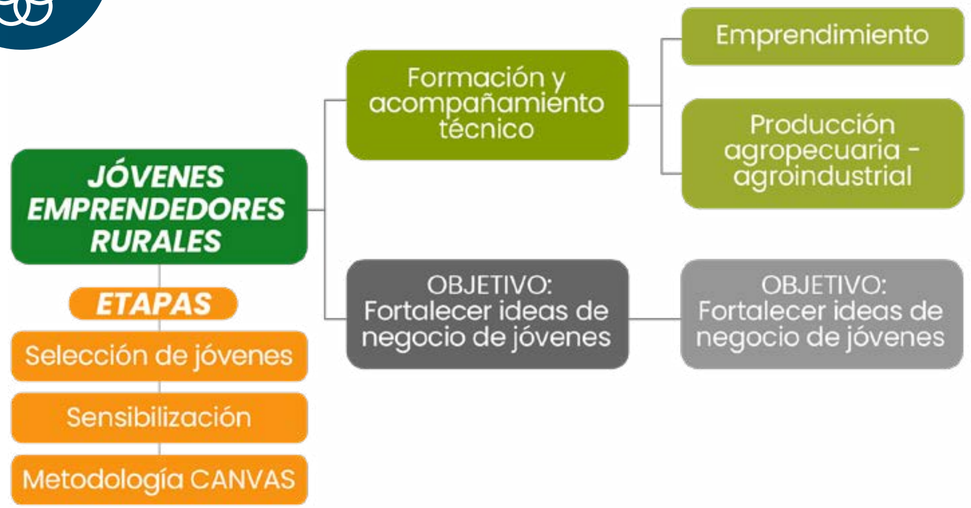
Mariana de Jesús Cely Pacheco
Gallinas y conejos
Vereda San isidro, Meta

¿Qué viene para la comunidad en 2022?

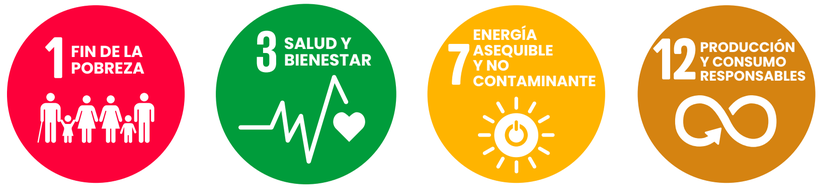
Durante 2021 realizamos un proceso diagnóstico de estrategias que hacen parte de “Programas Bandera”, los cuales serán ejecutados en 2022.

Jóvenes emprendedores rurales

En Contactar lo damos todo para que la ruralidad se desarrolle de la mano del talento humano joven, heredero de la tradición campesina de Colombia, a través de la estrategia: Jóvenes Rurales Emprendedores. La iniciativa tiene como objetivo complementar el apoyo financiero con conocimientos que les permitirán a las nuevas generaciones campesinas, población entre 18 y 35 años, permanecer en la ruralidad con el fortalecimiento de su proyecto de vida productivo y así impulsar el sector agropecuario y agroindustrial para afianzarlo en el país. Iniciaremos su implementación en enero de 2022 en los municipios de Ubaté (Cundinamarca), Garzón (Huila), Sibundoy (Putumayo) y Piendamó (Cauca), por tener alto porcentaje de clientes jóvenes.



Programa Sueño de vivienda ideal



A través de la identificación de demanda potencial, mediante el trabajo conjunto entre Sostenibilidad y Comercial Microcrédito, creamos el programa "**Sueño de vivienda ideal**", que busca aumentar los resultados de microcrédito para el mejoramiento de vivienda prestado por Contactar.

SUEÑO DE VIVIENDA IDEAL

- Acompañamiento en servicios financieros integrales a clientes con créditos de vivienda activos.
- Caracterización de clientes que decidieron aceptar la oferta de acompañamiento.
- Ejecución de acciones que promuevan el mejoramiento de vivienda.
- Documentación del proceso "Mi sueño de vivienda ideal".

06

Lo damos todo para gestionar los riesgos

Fair Sánchez Gaitán
Cultivo de plátano
Vereda bajo ceylan, Viotá, Cundinamarca

La

PLANIFICACIÓN

a largo plazo no es pensar en decisiones futuras,

sino en el futuro de las decisiones presentes.

Peter Drucker

Faustino Cely y Claudia Milen Berna
Cultivo de rosas
Vereda Quebrada vieja, Tunja, Boyacá

En Contactar, tenemos muy presente que nos encontramos en medio de un entorno incierto, no solo por la coyuntura sanitaria a nivel mundial, sino por el estado en que se encuentra el planeta; además de los riesgos a los que nos vemos expuestos en una era cada vez más digital. En ese orden de ideas, en 2021, se estructuró la **Vicepresidencia de Riesgos**, para fortalecer la gestión de riesgos en todas nuestras actividades. De esta manera, logramos:

1. Consolidar la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad como un pilar importante en la gestión de riesgos.
2. Fortalecer la cultura en gestión de riesgos por medio de actividades de sensibilización con nuestros clientes y colaboradores.
3. Mejorar nuestra gestión en calidad y monitoreo de crédito, lo que nos permitió ser reconocidos como la microfinanciera con mejor indicador de cartera vencida en el país.
4. Fortalecer la toma de decisiones basadas en analítica de datos y aumentar la eficiencia en los tiempos de generación de informes

Por medio de esta Vicepresidencia, realizamos una gestión de riesgos asociada con distintos frentes como lo son el crédito, mercado, liquidez, operativo y los sistemas de seguridad de la información y continuidad de negocio.

Cerramos el año con un ***indicador de vencimiento mayor a 30 días del 2,6%*** → Nos ubicamos como la ***entidad microcrediticia con mejor desempeño durante 2021*** → Nuestra cobertura de provisiones sobre ***cartera vencida se mantuvo por encima de 160%*** en el año.

La adecuada gestión de nuestros riesgos nos permitió adelantar un proceso de calificación de riesgo con Fitch Ratings obteniendo como resultados los siguientes:

- Calificacion Nacional de largo plazo en A- (col)
- Calificacion Nacional de corto plazo en F2 (col)

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC

Durante 2021 implementamos el Sistema de calidad y monitoreo de crédito (SCMC), con el fin de generar cultura de control en los procesos de originación, evidenciando oportunidades de mejora en la aplicación de las políticas y unificando los criterios de evaluación.

De hecho, integramos nuevas métricas para evaluación y control de la originación de cartera, lo cual nos permitió identificar de forma proactiva y correctiva, las desviaciones en la aplicación de las políticas de Crédito.

Por otra parte, con apoyo del área de procesos, realizamos un diagnóstico inicial de nuestro sistema frente al cumplimiento normativo ante la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual nos permitió iniciar los procesos de documentación en cuanto a políticas y procedimientos.

Además, realizamos jornadas de capacitación a los coordinadores metodológicos del Área Comercial, donde se reforzaron temas como Cosechas e indicadores de riesgo, y apoyamos las agendas de capacitación de los gerentes de las oficinas.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional SARO

Nuestro sistema de riesgos operacionales tiene como finalidad aportar al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, esto al contribuir en la mitigación de pérdidas por medio del mejoramiento de procesos y la eficiencia de controles. Para lograrlo, realizamos las siguientes actividades en 2021:

14 matrices de riesgo operacionales de procesos y subprocesos de la Microfinanciera.

17 matrices para la gestión de riesgos en el marco de los proyectos de transformación.

14 matrices de riesgos en proyectos de tecnología.

100% de nuestros colaboradores participaron en el plan de capacitación y sensibilización para fortalecer la cultura en gestión de riesgos operacionales

Implementamos actividades de revisión y calificación de proveedores en etapa precontractual.

Seguridad de la información y ciberseguridad (SGSI)

La protección de nuestra información y la de nuestros clientes es una prioridad estratégica, ya que reconocemos la importancia de garantizar la seguridad digital a través de un sistema dinámico, adaptable y robusto, que permita cumplir con los principales estándares y exigencias regulatorias.

Es por este motivo que, durante el 2021, consolidamos nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, con el uso de plataformas tecnológicas especializadas en ciberseguridad, para dar respuesta efectiva a cualquier situación interna y/o externa que ponga en riesgo la seguridad de la información, a través de los siguientes focos de acción:

- Realizamos la identificación, análisis y gestión de riesgos de activos de la información, priorizando la respuesta a los riesgos críticos, como lo son el acceso remoto debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Dentro de las medidas tomadas se encuentra la consolidación del perfil de riesgo en los márgenes y niveles tolerables.
- Coordinamos identificación, respuesta y adecuado tratamiento frente al 100% de los incidentes de Seguridad presentados en 2021 gracias al reporte oportuno de nuestros colaboradores.
- Desplegamos la la plataforma **DLP "Data Loss Prevention"** como el principal control frente a fuga y divulgación no autorizada de información, junto con la **plataforma SIEM** encargada de realizar el seguimiento, monitoreo y correlación de los eventos de ciberseguridad en los principales sistemas y componentes de nuestra infraestructura tecnológica.
- Realizamos pruebas de hacking ético a los principales sistemas de información y a la infraestructura de TI Crítica en ambientes de producción, que anteriormente se realizaban en ambientes de pruebas. De esta forma, evolucionamos en los niveles de comprobación y verificación de la Seguridad de la Información, así como en los mecanismos de ciberseguridad.
- Identificamos medidas de protección y aseguramiento de la información en los proyectos organizacionales, con el fin de asegurar la creación de ambientes seguros para la información, que contribuyan en la innovación.
- Contamos con diferentes estrategias de sensibilización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad como la campaña Juntos contra el Fraude que presenta material especializado hacia colaboradores y clientes frente al fraude electrónico, la emisión de píldoras de Seguridad de la Información y cursos específicos relacionados con la apropiación, protección y conciencia del uso seguro de la información en Contactar.

Protección de Datos Personales

Garantizamos el cumplimiento nacional en materia de legislación para el manejo, diseño, implementación e integración adecuada de los sistemas, herramientas y procesos de seguridad de la información con el fin de mantener niveles adecuados de prevención, protección y gestión de contingencias, a través de las siguientes actividades:

Desginación del Oficial de Protección de Datos Personales

Está encargado del ***Programa Integral de Protección de datos,*** así como la aplicabilidad del principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability) de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Aplicación del Sistema de Gestión de Datos Personales

Implementado para gestionar los riesgos de seguridad y las amenazas informáticas que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

Además, tenemos en cuenta cuatro fases en la gestión de datos personales que nos permiten aplicar los elementos, etapas y actividades necesarias. Estas son:

Planear: Definimos los elementos necesarios para la operación con el inventario de los datos y posteriormente aplicar algún método para el análisis y evaluación de la situación inicial de seguridad

Mantener: Tomamos decisiones con base en los resultados de la auditoría para realizar cambios, mejorar o mantener el sistema, a través de acciones correctivas y otro tipo de iniciativas, como la capacitación del personal involucrado

Monitorear: Revisamos la operación del sistema, su idoneidad y vigencia, especialmente si existen modificaciones en cuanto a los requisitos en las legislaciones, incidentes registrados, cambios en las políticas u objetivos

Implementar: Implementamos los controles definidos para los riesgos identificados mientras desarrollamos y ejecutamos un plan de tratamiento con las diferentes opciones, así como la correspondiente aceptación y comunicación de riesgos residuales

Gracias a la implementación de estas fases, alcanzamos los siguientes resultados:

- Validación de la información reportada actualmente en el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD
- Identificación y análisis de las bases de datos existentes en cada proceso y la información en ellas contenida y sus finalidades; el análisis de la documentación del flujo y ciclo de vida de los datos personales
- Validación de autorizaciones de titulares, políticas, procedimientos en especial de atención de PQR y habeas data, formatos utilizados al interior de la entidad y que contemplan datos personales
- Nivel de cumplimiento de las normas de protección de datos
- Identificación y análisis de las medidas de seguridad de la información con que cuenta la Corporación

De igual manera, socializamos la necesidad de evaluar el impacto de las actividades con los líderes de procesos de tratamiento de datos, cuando resulte probable que este proceso suponga un riesgo significativo para los derechos y libertades de las personas. De este modo, generamos relaciones de confianza y transparencia que nos permitan competir y posicionar nuestra marca.

Protección de la marca y derechos de propiedad industrial

De igual manera, promovemos la protección de nuestro nombre, ya que existen terceros que quieren obtener ventajas económicas a través de falsos servicios de crédito con el nombre y la marca “Contactar” en volantes, fan page, piezas a través de WhatsApp, entre otros.

En ese sentido, realizamos publicaciones en prensa nacional, alertando a la comunidad del uso fraudulento de la razón social de la Corporación, así como con cuñas radiales en los municipios donde se promovió la información falsa. Seguiremos adoptando las medidas necesarias para evitar el uso indebido de nuestra marca.

Relaciones jurídicas

Debido a nuestras actividades, gestionamos una compleja y basta red de relaciones jurídicas en donde intervienen clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, organismos de control, autoridades administrativas y judiciales.

En ocasiones, estas relaciones pueden entrar en conflicto y requerir de la intervención de los jueces de la República o de las autoridades administrativas para su resolución, por lo que, desde la **Gerencia Jurídica**, realizamos seguimiento a los casos presentados.

Con apoyo de nuestra área de transformación, implementamos la **plataforma LEX**, con la que se busca la eficiencia operativa en la gestión jurídica de la entidad, esto al facilitar procesos de asignación de requerimientos de la Gerencia, como lo son contratos, procesos disciplinarios y conceptos, junto a la medición de los resultados del área.

Elizabeth Santana
Salón de belleza
Villavicencio, Meta

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del territorio (SARLAFT):

Buscamos fortalecer la cultura contra el fraude mediante la ejecución de actividades de control para prevenir el desarrollo de cualquier operación que pueda ser utilizada como instrumento para el lavado de activos y/o financiación del terrorismo. Entre las acciones destacadas durante 2021 se encuentran:

1. Contamos con un proceso de debida diligencia en la vinculación de clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.
2. Realizamos la verificación trimestral de la base de datos de clientes, colaboradores, proveedores, fondeadores, asociados y miembros de la Junta Directiva en la base de datos de listas restrictivas con ninguna coincidencia.
3. Realizamos un refuerzo en identificación de cultivos ilícitos para la fuerza comercial.
4. Capacitamos a 300 clientes en la prevención del fraude y gestión de riesgo LA/FT.
5. Destinamos recursos para la adquisición y fortalecimiento de la estructura tecnológica especializadas orientados al aseguramiento del proceso de control de listas restrictivas; así como herramientas para la generación de modelos de segmentación, control transaccional, y gestor de casos que se implementarán en 2022.

Desginación del Oficial de Protección de Datos Personales

Está encargado del ***Programa Integral de Protección de datos,*** así como la aplicabilidad del principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability) de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sistema de riesgo climático (SRC)

Desde 2014 hemos considerado el riesgo climático como una herramienta fundamental de mitigación de riesgos, debido al reto de contribuir al desarrollo económico sostenible en nuestras zonas de influencia, y de este modo reducir el impacto de eventos climáticos adversos en nuestros puntos de atención.

Por este motivo, en 2021 nuestra cultura estuvo dirigida hacia la prevención y emisión de información oportuna para la toma de decisiones frente al riesgo climático dirigida a todos los grupos de interés.

Emisión de alertas sanitarias

De igual manera, se emitieron 6 alertas sanitarias preventivas relacionadas con plagas o enfermedades que bajo ciertas condiciones ponían en riesgo los cultivos y animales de los clientes.

Entrega de mapas de riesgo climático

Identificamos que 9 de los municipios que atendemos se encuentran en un nivel de riesgo climático alto. Además, entregamos mapas de riesgos climáticos para dar a conocer las zonas de amenaza por deslizamientos (Acacias, Cajamarca, Garzón, Facatativá, Ibagué, Neiva, Tunja), y por crecientes súbitas en Villavicencio.

Socialización de resultados

Realizamos la emisión trimestral de boletín agroclimático institucional en nuestra página web, presentando recomendaciones de cultivos de acuerdo con la predicción climática de IDEAM y el trabajo realizado con expertos de cada sector en las Mesas Técnicas Agroclimáticas que se realizan a nivel nacional.

159 *publicaciones en redes sociales* → *Alcance orgánico de* **165.480** *interacciones*

Con el fin de informar y capacitar acerca de aspectos básicos y labores que se deben tener en cuenta en los procesos de crédito que involucren actividades agropecuaria, entregamos la tercera y cuarta versión de la cartilla agropecuaria con los siguientes módulos:

Tercera versión	*Cuarta versión*
— Papa y leche – Boyacá	— Cuyicultura y caña panelera – Nariño
— Porcicultura, ganado de leche y carne – Meta	— Plátano y tomate – Tolima
	— Chontaduro - Putumayo

Llevamos a cabo el primer foro **Oportunidades Y Riesgos Del Cambio Climático Para El Sector Microfinanciero** en el cual contamos con la participación de entidades nacionales e internacionales relevantes como lo son IDEAM, FAO, Min Ambiente y Yapu Solutions, reflejando de este modo el compromiso de Contactar en la mitigación del riesgo climático.

Lo damos todo para mitigar el riesgo climático en nuestras actividades

Capacitamos a más de 200 clientes en gestión de riesgo ambiental, social y climático y prevención de desastres, además de colaborar con el equipo metodológico del área comercial para lograr el análisis de riesgo climático en la colocación de créditos.

De igual manera, desde 2021 el área de línea amiga (línea de atención al cliente 350 3131313) recibe las necesidades de nuestros clientes frente a riesgo climático para difundir las diferentes herramientas de nuestro sistema.

Oficina de datos y analítica

Durante el año, creamos la **Oficina de Datos**, a través de la cual conseguimos automatizar tres procesos de información que nos permitieron ser más eficientes en nuestros procesos y transformar horas de trabajo en minutos.

De hecho, actualmente nuestras actividades son manejadas por datos, ya que son los resultados de la analítica de datos los que orientan las decisiones estratégicas, alcanzando los siguientes resultados:

- Contamos con seis tableros de inteligencia de negocios, que se actualizan automáticamente, de forma diaria. Por medio de los tableros, **logramos el ahorro de 20,4 días de trabajo al mes.**
- Realizamos dos modelos de analítica de datos que en el mercado tienen un costo cercano a $60 millones de pesos.
- **Relacionamos 758 actividades de gobierno de datos** con las necesidades de negocio y la estructura de la organización para la generación del Manual de Procedimientos y el Manual de Políticas de Gobierno de Datos.
- Automatizamos las campañas comerciales para ser más ágiles, pasando de una semana, a media jornada.

Sistema de riesgo de mercado y liquidez

En 2021, iniciamos la construcción de los **Sistemas de Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez**, con el objetivo de abarcar, políticas, procesos y metodologías en la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo alineados con nuestra identidad corporativa.

Diseñamos y construimos los procesos de cada uno de los sistemas. Así mismo, implementamos la primera metodología de Riesgo de Liquidez, el IRL, diseñado de acuerdo con la estructura de fondeo y flujos de la entidad, con el fin de soportar los procesos y las metodologías en estándares regulatorios y apoyados en las recomendaciones del comité de Basile, entidades reguladoras y la Superintendencia Financiera de Colombia.

07

En el camino de la transformación, lo damos todo

Magdalena del Rosario Fuentes Castillo
Gallinas ponedoras
Vereda Anarí, Meta

El futuro está PRESENTE en nosotros,

pues cualquier cosa que hagamos apunta hacia una meta, nace de un propósito, un deseo, una necesidad.

Bert Hellinger

Lo damos todo través de la innovación y la transformación.

Es por este motivo que la entidad realizó proyectos estratégicos para disminuir los riesgos y generar valor a nuestros clientes de forma sostenible. Dentro de las actividades destacadas se encuentran:

- Gestión de disponibilidad a nivel de conectividad, infraestructura y sistemas de información asegurando la prestación de servicios financieros, efectuando la disminución de vulnerabilidades de seguridad informática diagnosticadas sobre la infraestructura tecnológica, fortaleciendo los dominios de acceso, desinfección automática de virus, gestión de usuarios y fuga de información, para garantizar un adecuado aseguramiento de la información de la Corporación y nuestros clientes en un escenario de pandemia COVID-19.
- Consolidación del centro de datos de la Corporación en el centro de datos Triara que permite guardar la información en uno de los centros más modernos e importantes de Suramérica, asegurando un nivel de contingencia igual al de otras grandes entidades en el país.
- Atención de requerimientos de información para la implementación del nuevo core bancario en temas como infraestructura de datos, migración e integración, definiciones microcrédito, definiciones de seguros, servicios web capa aplicaciones e interfaces de integraciones con otras plataformas.
- Ejecución del plan de recuperación ante desastres por medio de pruebas parciales previas y en el simulacro anual DRP con alcance de failover de centro de datos en el que se atienden las mejoras identificadas y actualización de la documentación técnica.
- Restructuración del organigrama de tecnología para delegar funciones en los procesos alineados al marco de referencia COBIT 2019.
- Fortalecimiento de tableros de monitoreo con énfasis en la infraestructura de servidores, base de datos, servicios de TI, canales digitales, analítica de datos, canales de comunicación y sistemas transaccionales.

Amalia Isabel Rojas Villamil
Cultivo de mora
Vereda Saboyá, Boyacá

Además, avanzamos en otros procesos como el **fortalecimiento de Directorio Activo DA** a través de un conjunto de servidores con estructura de alta disponibilidad y un nivel periódico de sincronización de configuraciones con el fin de garantizar acceso seguro en las aplicaciones sincronizadas, una eficiente gestión de usuarios y equipos de cómputo.

Reestructuramos la **mesa de ayuda** a nuestros clientes por medio del diseño e implementación del procedimiento de atención de incidentes y requerimientos, con su respectivo nivel de atención y asignación de casos automáticos, integrando la mesa de Formiik con la mesa de tecnología.

Por otra parte, en cuanto a las actividades internas realizadas para la mejora de nuestros procesos internos, logramos disminuir la obsolescencia tecnológica con equipos de cómputo y con las herramientas para trabajo en casa que estén alineadas con nuestras iniciativas digitales.

Cabe resaltar la programación de nuevas funcionales operativas redefiniciones de crédito para el módulo de cartera como apoyo al proceso operativo y gestión de indicadores de cartera; junto con el acompañamiento en la implementación y puesta en marcha del proyecto **Digicredit**.

De igual forma, estabilizamos y optimizamos el proceso de cierre diario del sistema transaccional sobre los procesos de causación para cartera, en la cual se aplicó alivios financieros, reduciendo los tiempos de entrega de la información corporativa a las diferentes áreas para la toma de decisiones.

En 2021, se creó el cargo de Coordinador nacional de oficinas, como resultado de la restructuración en el área de operaciones y apoyamos al área de PQRS con un auxiliar de operaciones en la atención de calidad de las respuestas a los clientes, junto con otras estrategias de apoyo en procesos como:

- Recuperación de cartera
- Cobro preventivo de la cartera
- Preaprobados
- Clientes potenciales
- Desembolsos
- Productos de seguros
- Administración de tres casas de cobranzas como apoyo a la cartera castigada

Finalmente, para atender adecuadamente las PQRS, realizamos el mantenimiento evolutivo en producción del nuevo sistema de atención a través de nuestras oficinas, línea amiga o en nuestra página web, emitiendo las cartas de respuesta en el mínimo tiempo requerido de acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Transformación en nuestros procesos

Desde los procesos de Transformación, lideramos y apoyamos la gestión de diferentes proyectos estratégicos que nos permitan, por un lado, mejorar en la prestación de los servicios financieros a nuestros clientes; y por otro, innovar para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

En ese sentido, uno de los proyectos destacados durante 2021 es el Rediseño Cadena de Valor, el cual cuenta con dos fases: primero la aprobación por parte de la Alta Dirección, la Junta Directiva, y posteriormente, la configuración de la cadena de valor para ajustar las actividades en el marco del Plan Estratégico Corporativo PEC para el 2022.

Contamos con otras acciones para optimizar nuestras operaciones como lo son el cambio de horario en oficinas de Cundinamarca y Boyacá, ya que en estas sedes se encuentran ubicadas las oficinas objeto del cambio en microcrédito; así como la publicación de la metodología de gestión de proyectos en la plataforma Isolución para guiar la gestión de proyectos adaptativos y predictivos desde el análisis hasta su estabilización con actividades, tareas y documentos que consideran todo el ciclo de vida.

Durante 2021, se ejecutaron 13 proyectos, de los cuales seis se cerraron y siete aún se encuentran en progreso. Entre los proyectos que se encuentran en progreso, tres salieron a producción a final del año y actualmente se encuentran en fase de estabilización.

Proyectos finalizados

Dentro de los proyectos finalizados durante el año se encuentra la gestión de cobranzas, el contactdata, el módulo de evaluación de competencias, la automatización robótica de procesos, la implementación del crédito de consumo y la sinergia comercial lograda entre las líneas MiPyme y Microcrédito, generando un mejor servicio al Cliente. Los resultados son los siguientes:

Cobranza

- Integramos los procesos de cobranza en un proceso de Operaciones de la Dirección de Operaciones y tecnología
- Con el módulo de cobranzas apoyamos la gestión comercial y liberamos la fuerza de ventas

Contacdata

- Consolidamos un repositorio centralizado de información clave que se utiliza en la generación de datos gerenciales para la toma de decisiones de las áreas
- Entregamos tableros de información general institucional, así como de líneas de negocio que se actualizan diariamente para contar con información oportuna
- Comenzamos la construcción de la cultura de gobierno de datos donde la información se encuentre centralizada para contar con una fuente confiable de datos y avanzar en la construcción de indicadores actualizados

Módulo de evaluación de competencias

- Implementamos un nuevo modelo de evaluación de desempeño para definir las brechas y diseñar los planes de desarrollo frente a planes de carrera, ascensos, cambios de categoría, incrementos salariales, entre otros

Automatización Robótica de Procesos

- Implementamos en nuestra página web un espacio para la actualización de datos personales de los clientes de la Corporación
- Consulta a centrales de riesgo – MiPyme: proceso RPA encargado de realizar consultas a centrales de riesgo (Compliance y Transunion) para clientes MiPyme, se activa mediante botón de consulta que se encuentra en la App MiPyme.
- Reporte comercial que trae información de Financial, la ubica en un cubo de datos para su posterior análisis y publicación en el Reporte Comercial de Power BI. Los datos se actualizan en horarios estratégicos del área comercial de Microcrédito
- Sincronización de clientes nuevos de Financial en los sistemas BeAware y Genesys
- Flex Talento Humano: este proceso realiza un archivo Excel necesario para el sistema Acsendo y la respectiva evaluación de desempeño.

Proyectos en progreso

Nos encontramos en la segunda fase del proyecto **Rediseño de la Cadena de Valor** – Entidad Vigilada que aún se encuentra en etapa de desarrollo, y en el cierre del proyecto **Reestructuración y cambio de la Intranet**. Además, algunos proyectos se encuentran en fase de postimplementación, donde se asegura la estabilidad y ejecución de todas las herramientas pendientes de despliegue o de mejora. Los proyectos resaltados son:

Reestructuración y cambio de la intranet

Diseñamos la intranet de acuerdo con las necesidades de la Corporación para divulgar la información de interés bajo los principios de Orden, Actualización, Constancia, Oportunidad y Claridad. Para febrero de 2022 estará dispuesta para nuestros colaboradores.

Solución de integración de aplicaciones empresariales

Implementamos la capa de integración para habilitar de forma ágil la inclusión de nuevas plataformas y canales digitales con el core bancario. El ESB o bus de integración se encuentra en etapa final y ha permitido desarrollar servicios, montar el bus en la nube de AWS, asegurar el ambiente a través de configuraciones y servicios nativos AWS.

Proyectos implementados en proceso de cierre

Así mismo, se encuentran avances importantes en: digicredit, herramientas digitales en la originación y administración del archivo físico central.

Digicredit:

- Inclusión de la transformación digital en el ámbito del microcrédito, con la implementación del originador de crédito que facilita la gestión de colocación y cobranza.
- Integración con carpeta digital para visualización de información del cliente en línea, contribuyendo en la revisión y análisis de los comités de crédito y disminución del uso de papel.
- Optimización en rutas para la gestión de cobro, así como el seguimiento en línea de la gestión realizada en colocación y recuperación de cartera.
- Mejora la experiencia en la atención de los clientes, sin restricciones de conectividad en la captura de la información para el estudio de crédito, esto con el fin de brindar respuestas ágiles de la decisión de crédito.
- Disminución de tiempos muertos, demoras y costos asociados a procesos de prospección de clientes al incluir herramientas en flujo de crédito, tales como preselecta, que apoyan en la viabilidad de los clientes, según el apetito de riesgo definido por la Corporación.
- Integración de tareas automáticas para el área de SARLAFT como control de viabilidad de clientes con alertas en listas internacionales en las aprobaciones de crédito.

- Mejoramiento de la calidad de tiempo para los asesores de crédito en los estudios y análisis de información a través de la herramienta móvil.
- Acompañamiento continuo a la fuerza comercial con soporte multinivel que incluye consultas, incidencias y asesoría permanente.
- Procesos de mantenimiento evolutivo, que permiten a los usuarios percibir mejoras en los procesos que aportan a optimizar la relación con el cliente y la gestión que se lleva a cabo en el área comercial.

Herramientas digitales en la originación:

- Implementación de las herramientas Preselecta y Text for Credit para realizar la prospección del cliente, facilitando la interpretación y toma de decisión de la asignación crediticia por parte de los asesores comerciales.
- Implementamos el aplicativo de nuestra carpeta virtual, que es una herramienta utilizada para el almacenamiento y organización de los documentos de los clientes, disponible en todo momento para los usuarios de la fuerza comercial.
- Implementamos el proyecto de pagaré inmaterial para generar una solución integral que administre de manera desmaterializada el ciclo de vida de los pagarés con procesos ágiles, eficientes, sin riesgos y con altos niveles de seguridad en ambiente WEB.
- Implementamos la herramienta validación de identidad del cliente, con el fin de identificar posibles casos de fraude a través de mecanismos de doble factor de autenticación con envío de código OTP y Preguntas Reto.

Finalmente, hay que resaltar la **administración del archivo fiscal central**, el cual debe contar con el tratamiento y conservación adecuados para lograr mantener controlado el ciclo de vida de los documentos, desde su origen (recepción/radicación) hasta su disposición final. De este modo, damos cumplimiento a la Ley 594 de 2000, minimizando los riesgos operativos, reputacionales y financieros. Dentro de los resultados de 2021 en este proyecto se encuentran:

- Envío del archivo central e histórico a custodia tercerizada en línea con estrictos parámetros de control y seguimiento que permiten optimizar procesos de la Microfinanciera
- Inicio de la implementación hacia los procedimientos con la entrada de la custodia y administración tercerizada del archivo físico central para garantizar que la administración documental soporte los esfuerzos tendientes a contribuir con el Incremento de clientes y cartera, así como la transformación hacia una entidad vigilada

Proyecto Atriz

Al finalizar el primer cuatrimestre con la selección del proveedor para el cambio de Core Bancario, todos nuestros esfuerzos se enfocaron en la estructuración del producto mínimo viable, la definición de estrategias y la estructuración de un plan director. Para ello, tuvimos en cuenta la aplicación de cinco fases, que son:

Estructuración del producto mínimo viable	Definimos y estructuramos los productos que harán parte del portafolio de productos de la Entidad Sin Ánimo de Lucro (ESAL) en su fase 1 y del Banco en su fase 2, resaltando el marco legal y normativo, procesos a alto nivel, atributos y esquema contable, en conjunto con las áreas usuarias (comerciales, operativas, de soporte y control) e incluyó productos de colocaciones y captaciones.
Creación del plan de cuentas	Definimos el Catálogo Único de Información Financiera – CUIF, unificando en un solo plan de cuentas la contabilización de la información financiera de la Corporación (ESAL) y el Banco para facilitar los procesos de migración, capacitación y reportería, mientras agilizamos la consolidación de estados financieros y la comparación de la información entre entidades del sector.
Definición de la estrategia y construcción de la migración de datos	Determinamos las premisas de migración para clientes, contrapartes, productos y contabilidad desde Financial y Siesa hacia Bantotal garantizando la futura operación de las entidades, el cumplimiento de la normativa, el cálculo de las provisiones y la generación de reportes regulatorios. Además, establecimos los criterios de clasificación de la cartera, acorde con la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales serán aplicados desde la salida a producción de la ESAL en Bantotal con el fin de acoplarnos a la futura institución y de esta manera facilitar los procesos de compra de cartera del Banco a la ESAL.
Selección de proveedores de soluciones tecnológicas complementarias del ecosistema.	Determinamos otros sistemas que acompañarán la puesta en producción del nuevo core bancario Bantotal, entre las que se encuentran la solución para la App MiContactar y la nueva bodega de datos, así como la preselección de las soluciones de Tesorería e inversiones y el módulo de presupuesto.
Ejecución del Plan Director	Realizamos la etapa de exploración y conocimiento del core bancario Bantotal mediante la implementación de mesas de trabajo, que permitieron conocer la funcionalidad del aplicativo, así como la identificación de brechas entre dicho sistema, los procesos esenciales de Contactar, la integración con otros sistemas y aplicaciones de aliados estratégicos y la legislación nacional. En este proceso se instauraron mesas de clientes y contrapartes, contabilidad e impuestos, microcrédito, colocaciones, caja, canje, bancos corresponsales, integraciones, riesgos de crédito, cuentas de ahorros y CDTs e informes regulatorios.

Adecuación sostenible cultivo de flores
Tunja, Boyacá

Innovamos para darlo todo

Buscamos innovar en nuestras actividades, a través de ideas que promuevan una cultura creativa y de pensamiento crítico, enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes, de acuerdo con las tendencias del mercado. Para cumplir con este propósito, consolidamos la **Gerencia de Innovación**, que definió cuatro perspectivas de trabajo que permitan orientar la gestión de la innovación en línea con nuestro PEC "Conexión Futuro". Estas son:

Cultura	*Gestión del conocimiento*	*Procesos*	*Productos, servicios y canales*

Construimos una cultura innovadora

En cumplimiento de nuestra **Estrategia de Innovación** en 2021, realizamos el diagnóstico de cultura innovadora que nos permitió identificar el estado en que nos encontramos y tomar acciones para cerrar las brechas, como lo es el Torneo i, la primera gran actividad de un programa de aprendizaje compuesto de tres etapas en el marco **Design Thinking**.

Primera etapa ***del Torneo I*** → Participaron ***9 equipos*** de trabajo multidisciplinario → ***70 participantes en 2021.*** La segunda parte se desarrollará en 2022

Sistema de innovación

Diseñamos el **proceso de creación de nuevos productos, canales y servicios**, ajustado a la nueva Cadena de Valor de la Corporación. En este proceso, consideramos la estructuración del Sistema de Innovación, así como la creación de una mesa de innovación que nos permitió trabajar en nuevos productos, servicios y canales. Dentro de los problemas, insights y necesidades encontradas se destaca el estudio de los siguientes tópicos:

Jóvenes en zonas rurales

Realizamos un estudio etnográfico que aportó entendimiento sobre las perspectivas de los jóvenes en diferentes zonas del país en las que operamos. De este modo, identificamos la importancia de desarrollar productos de crédito orientados a la educación en zonas rurales.

Tenderos y pequeños comerciantes

A través de trabajo de campo realizado con el equipo de Innovación, investigamos el papel que podrían tener los tenderos y pequeños comerciantes en poblaciones y zonas rurales. Como resultado, planteamos el diseño de un nuevo canal de referenciación de clientes.

Garantías mobiliarias

Estudiamos la aplicación de la ley de garantías mobiliarias en Colombia, así como su aplicabilidad en el negocio MiPyme.

Así mismo, logramos avances en iniciativas que entrarán a etapa de piloto en el primer trimestre de 2022: desembolso en convenios, en la creación de nuevos canales de adquisición de clientes, así como la analítica y segmentación de nuestros clientes. Los resultados son los siguientes:

- **Desembolsos en Convenios:** Actualmente, **tenemos clientes en más de 300 municipios, y solo contamos con oficinas en 70**, por lo que un número importante de personas deben viajar a algún municipio vecino para el retiro de su desembolso. Sin embargo, una vez comience la operación de desembolsos a través de convenios con redes como Efecty y SuRed, serán habilitados puntos de desembolso más cercanos para alcanzar un 20% de la base de clientes.
- **Nuevo Canal de Adquisición de Clientes:** A partir del entendimiento obtenido del estudio del papel de tenderos y pequeños comerciantes en poblaciones y zonas rurales, diseñamos un canal para **adquisición de nuevos clientes a través de comercios aliados basado en una plataforma digital** que permite al aliado referenciar un nuevo cliente interesado en productos de crédito, y a Contactar realizar una evaluación del cliente y gestionar su solicitud de forma automatizada, dando una respuesta oportuna. Este nuevo canal comenzará su etapa de piloto en febrero de 2022.
- **Estrategia de Omnicanalidad Rural:** Durante 2021 pusimos en producción la estrategia de Omnicanalidad Rural y PQRS, la cual fue socializada con toda la Entidad. Este nuevo desarrollo habilitó en la Línea Amiga Contactar **nuevos canales de atención** a través de WhatsApp, chat web en el portal corporativo, mensajería SMS a través del código 890335 (disponible desde el operador Claro), y correo electrónico.

  Así mismo, pusimos en producción nuestros primeros sistemas de autoatención con un IVR automatizado en la Línea Amiga, y un chatbot en los canales de Whatsapp y chat web, y también desplegamos y optimizamos el nuevo sistema de gestión de PQRS en toda la Corporación, brindando una gestión más eficiente del servicio al cliente ofreciendo a nuestros clientes la integración automatizada de respuestas a través del IVR y chatbot.
- **Analítica y Segmentación de Clientes:** Realizamos el primer análisis de base de clientes, que produjo una nueva segmentación al identificar cuatro grupos de clientes (tanto activos, como inactivos), de acuerdo con su experiencia crediticia, actividades, montos de crédito e ingresos, y riesgo. Este proyecto entregó, herramientas y procesos definidos para la puesta en producción de campañas de CRM a partir de este análisis y segmentación.

Gestión del conocimiento

Con el fin de gestionar adecuadamente el conocimiento que tienen nuestros colaboradores en relación con el negocio y el mercado, definimos una estructura para documentar el registro de cada experiencia a través de un piloto que permitiera validar la conveniencia de los formatos multimedia.

Contactar
Microfinanciera

08

Tabla de contenidos GRI Pacto Global y ODS

Jimy Daniel Hormaza Molina

Cliente: Leiddy Johana Ortiz Orjuela
Cultivo de fresa
Puente de tierra, Boyacá

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
Mensajes de presidencia				
Mensajes de presidencia	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente. Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pág. 5-7
Somos Contactar				
Contexto Macroeconómico 2021	Contenido propio			pág. 11
Economía colombiana	Contenido propio			pág. 14
Somos la Corporación de Crédito Contactar	2-1 Detalles organizacionales			pág 16-18
Nuestros productos y servicios	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio			pág. 19-21
Somos una entidad confiable	2-28 Membresías y asociaciones	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente. Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pág. 21-23

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
Gobierno corporativo	2-9 Estructura y composición de gobierno 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno. Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pág. 24 pág. 27
Compromiso con la sosteniblildad	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.		pág. 28
Relacionamiento con los grupos de interés	2-29 Enfoque de relacionamiento con los grupos de interés	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.		pág. 28
Análisis de materialidad	3-1 Proceso para determinar los temas materiales. 3-2 Listado de temas materiales			pág. 30 pág. 30
Comunicaciones recargadas lo damos todo por inspirar	Contenido propio			pág. 32
Avance en el Plan Estratégico Corporativo "Conexión Futuro"	Contenido propio		ODS 3: Salud y bienestar ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 12: Producción y consumo sostenible ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pág.34

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
Lo damos todo por el progreso del negocio				
Resultados económicos y financieros	201-1 Valor económico generado y distribuido			pág. 41
Distribución de ingreso	Contenido propio			pág. 45
Lo damos todo por los clientes				
Nuestro mercado	Contenido propio			pág. 49
Estrategia de expansión para la sostenibilidad	3-3 Gestión de temas materiales	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pág. 51
Nuestros clientes	3-3 Gestión de temas materiales			pág. 53
Servicio al cliente	3-3 Gestión de temas materiales		ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos	pag. 56

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
Lo damos todo por los colaboradores				
Nuestro talento humano	2-7 Empleados 405-1 Diversidad de la plantilla	Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio. Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil. Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	ODS 5: Igualdad de género	pág. 60 pág. 60
Adquisición y promoción del talento humano	401-1 Rotación			pág. 62
Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-5 Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-9 Accidentes relacionados con el trabajo 403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	ODS 3: Salud y bienestar.	pág. 63 pág. 63 pág. 65 pág. 65 pág. 66 pág. 66

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
Formación y desarrollo	404-1 Promedio de horas de capacitación anual por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		ODS 3: Salud y bienestar ODS 3: Salud y bienestar	pág. 67 pág. 67
Beneficios para nuestro equipo	401-2 Beneficios ofrecidos a colaboradores de tiempo completo		ODS 3: Salud y bienestar	pág. 68
Por las comunidades y el medio ambiente, lo damos todo				
Proyecto arquitectónico Contactar	Contenido propio	Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 12: Producción y consumo sostenibles ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres.	pág. 72
Estrategia de género MujerEs	Contenido propio	Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	ODS 5: Igualdad de género	pág. 74
Generando sosteniblidad para nuestros clientes	Contenido propio	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente. Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	ODS 1: Fin de la pobreza ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar ODS 5: Igualdad de género ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 12: Producción y consumo sostenible ODS 13: Acción por el clima ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres	pág. 76

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
¿Qué viene para la comunidad en 2022?	Contenido propio		ODS 1: Fin de la pobreza ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 12: Producción y consumo sostenible ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.	pág. 82
Lo damos todo para gestionar los riesgos				
Sistema de Administración de Riesgo de Crédito	Contenido propio	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.		pág. 87
Sistema de Administración de Riesgo Operativo	Contenido propio	Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente		pág. 87
Seguridad de la información y ciberseguridad	Contenido propio			pág. 88
Protección de Datos personales	Contenido propio			pág. 89
Relaciones jurídicas	Contenido propio	Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.		pág. 90

Capítulo	Contenido GRI / Contenido propio	Principio Pacto Global Relacionado	ODS relacionado	Ubicación
SARLAFT	Contenido propio	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.		pág. 91
Sistema de Riesgo Climático	Contenido propio	Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	ODS 13: Acción por el clima ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres	pág. 92
Sistema de Administración de Riesgo Operativo	Contenido propio			pág. 93
Sistema de Riesgo de Mercado y Líquidez	Contenido propio	Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.		pág. 93
En el camino de la transformación, lo damos todo				
Transformación en nuestros procesos	Contenido propio			pág. 98
Innovamos para darlo todo	Contenido propio			pág. 103
Tabla de contenidos GRI, Pacto Global y ODS				