

INFORME DE GESTIÓN CONJUNTO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y
GERENCIA GENERAL
SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP
A DICIEMBRE 31 DE 2024

Respetados Asociados de SERFUNCOOP

A continuación, el informe conjunto del Honorable Consejo de Administración y la Gerencia a la Asamblea General, sobre la gestión de la cooperativa durante el año 2024:

2. GESTIÓN CORPORATIVA

2.1 NATURALEZA DE LA EMPRESA

Servicios Funerarios Cooperativos del Tolima – SERFUNCOOP es una Cooperativa de Segundo grado, constituida el 10 de diciembre del año 1987 mediante escritura pública 2.803 del 23 de diciembre de 1987, inscrita en la Cámara de Comercio de Ibagué bajo el número 431 del libro I y su objeto principal es la satisfacción de las necesidades y aspiraciones económicas, sociales, culturales y ambientales de sus asociados, basándose en el esfuerzo propio y la ayuda solidaria; a través de una empresa auto gestionada, de propiedad colectiva.

SERFUNCOOP Forma parte de un grupo empresarial debidamente registrado que se describe a continuación:



2.2 CAMBIO EN LA GERENCIA GENERAL

Durante el año 2024, como resultado de un proceso de sucesión corporativa, el Gerente de la entidad Dr. Hugo Hernando Escobar Rodríguez, presentó su renuncia al cargo con motivo de su jubilación. El Dr. Escobar se desempeñó en este cargo durante 31 años durante los cuales guió el desarrollo de la entidad, llevándola al nivel de competitividad y posicionamiento de líder en la categoría a nivel regional; como integrantes de la Red Los Olivos, durante su gerencia se desarrollaron también importantes avances, tales como el posicionamiento de la Marca Los Olivos a nivel nacional, la consolidación del modelo de integración cooperativa del sector funerario, que actualmente se compone una red con 15 entidades, la adquisición de la Aseguradora Solidaria por parte de la Red Los Olivos, la modernización y masificación de la previsión exequial como un servicio que actualmente forma parte de la canasta familiar de los colombianos, el desarrollo de un nuevo modelo de Parque Cementerio con enfoque de sostenibilidad, que ha servido de ejemplo para la optimización de espacios dedicados a los destinos finales amigables con los ordenamientos territoriales y la protección ambiental, entre otras realizaciones de gran envergadura, en las cuales el Dr. Escobar cumplió siempre un papel protagónico y deja un legado de gran valor para el cooperativismo y para la actividad exequial en Colombia.

Como Gerente de la entidad, ingresó a ocupar el cargo en octubre de 2024, la Dra. Lorena María Zapata, quien se venía desempeñando como la Gerente de Los Olivos en la ciudad de Cali y cuenta con una trayectoria de 25 años en diferentes cargos en la Red Los Olivos, lo cual le permitirá asumir el reto de continuar fortaleciendo la gestión de la empresa en los años venideros.

3. GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL 2024

3.1 CONTEXTO ECONÓMICO AÑO 2024

Durante el 2024 la economía colombiana afrontó un ajuste esperado y, en cierta medida, necesario; el crecimiento para el cierre del año fue del 1,8%. Esto ocurrió en medio de significativos virajes en el entorno económico, político e idiosincrático, que han marcado el rumbo del país en los últimos años. En este contexto, el 2025 emerge como un posible punto de salida de un laberinto en el que ha estado inmerso el país durante el último lustro.

El consumo de los hogares se mantiene en terreno positivo, respaldado por la reducción de las tasas de interés y la inflación, además del auge de las remesas y la resiliencia del mercado laboral. Adicionalmente, la inversión repuntó al final del año, tras varios trimestres de contracción, impulsada principalmente por la demanda de maquinaria y equipo, especialmente para las obras civiles.

A nivel sectorial, la agricultura, los servicios y el entretenimiento se consolidaron como motores de la economía, mientras que el comercio, las obras civiles y los

servicios financieros exhiben señales de una reactivación. Para 2025, se espera que estas tendencias continúen impulsando los motores tradicionales de la economía, lo que podría resultar en un crecimiento del 2,6%.

Los vientos externos también han aportado positivamente a la coyuntura económica. En Estados Unidos, pese al resurgimiento del temor a una recesión, tanto la economía como el mercado laboral han tenido un desempeño sobresaliente, impulsados por una inflación que continúa desacelerándose. Esto ha dado margen a la Reserva Federal (FED) para iniciar un ciclo de reducciones de tasas en septiembre, tras mantenerlas en su máximo reciente en más de cuatro años. Aunque China, el segundo socio comercial de Latinoamérica, probablemente no alcanzará su meta de crecimiento del 5%, sus estímulos fiscales y monetarios han sostenido un dinamismo cercano a esa cifra. Para 2025, se espera que estos factores externos sigan favoreciendo la economía colombiana, aunque de manera más moderada, con Estados Unidos encaminándose hacia un aterrizaje suave.

La inflación, por su parte, sigue una trayectoria descendente. Aunque aún fuera del rango meta, ha desacelerado consistentemente, pasando del 13,1% a principios de año al 5,2% a finales de 2024, con todos los principales componentes contribuyendo a esta reducción. Para 2025, se proyecta que en junio alcance el 3,6%, ubicándose dentro del rango meta (2-4%). Este comportamiento responde a una política monetaria restrictiva que ha anclado las expectativas, permitiendo una reducción de la Tasa Monetaria del 13,0% a inicios de año al 9,25% estimado para finales de 2024. La cautela ha prevalecido, con reducciones de tasas más lentas de lo esperado debido al alto efecto inercial de la inflación y a la incertidumbre tanto local como externa.

El sistema financiero, aunque desafiado por incrementos en la morosidad y disminución de la rentabilidad, ha mostrado resiliencia. Los indicadores de liquidez y solvencia se mantienen estables, y con la reducción de las tasas de interés y el repunte de la inversión, se anticipa una recuperación gradual.

En el frente fiscal, el panorama es incierto, aunque con algunos signos de optimismo. Se estima un déficit de \$56 billones para cumplir con la regla fiscal, resultado de un bajo nivel de recaudo y la sobreestimación de los ingresos en el presupuesto aprobado para 2024. No obstante, el gobierno ha reiterado su compromiso con la regla. Al momento de este análisis, el déficit proyectado es de \$20,9 billones, cifra que se espera cubrir en parte gracias a la notable subejecución del presupuesto.

Sin embargo, la luz al final del camino en el 2025 podría verse opacada por grandes nubarrones. A pesar de las señales de mejora en la actividad económica, la inversión permanece en niveles históricamente bajos, limitando el crecimiento potencial, la generación de empleo y la reducción de la pobreza. Sectores estratégicos como la industria y la construcción, especialmente de vivienda, siguen estancados. Estos sectores representan cerca del 90% de los bienes y servicios asociados a la inversión fija, lo que subraya la gravedad del problema. Factores como el alto costo del

financiamiento, la elevada carga tributaria y la persistente incertidumbre seguirán afectando este panorama.

En el ámbito externo, persisten múltiples riesgos. La reelección del presidente Trump genera optimismo en ciertos frentes, pero los desafíos fiscales e inflacionarios podrían forzar una política monetaria más restrictiva de lo anticipado. A esto se suman los conflictos geopolíticos, como los de Rusia-Ucrania e Israel-Hamas, y los problemas estructurales entre China y Estados Unidos, que alimentan la volatilidad global. En América Latina, los problemas estructurales propios de la región agravan este panorama. Esta combinación de factores se refleja en la volatilidad de los precios del petróleo y los activos de riesgo, que inciden directamente en la tasa de cambio del país.

A nivel interno, la inflación podría enfrentar nuevos desafíos en la segunda mitad de 2025. Las reducciones en los precios de alimentos y regulados podrían agotarse, mientras que la depreciación del tipo de cambio y la alta indexación de los servicios volverían a ejercer presión al alza sobre los precios, acercando la inflación al 4% hacia finales del año. Este escenario complicaría la labor del Banco de la República, especialmente con la llegada de nuevos codirectores que podrían inclinarse hacia políticas más orientadas al crecimiento. A pesar de ello, es probable que el control de la inflación siga siendo prioritario, manteniendo la cautela en las decisiones. En este contexto, se proyecta una Tasa de Política Monetaria de cierre cercana al 7,0%, por encima de las expectativas de mercado, que rondan el 6,0%.

El panorama fiscal imprime la mayor incertidumbre local. Para 2025, desde ya se proyecta un déficit de \$35 billones necesario para cumplir con la regla fiscal, mientras que la implementación de la reforma pensional y una posible reforma al Sistema General de Participaciones presentan riesgos adicionales. La sostenibilidad fiscal continúa siendo un desafío pendiente, y estos factores serán determinantes para las calificadoras de riesgo, que podrían considerar nuevas rebajas, incrementando aún más la prima de riesgo país.

La baja inversión en sectores estratégicos comenzará a pasar factura. Este rezago aumenta la probabilidad de escenarios críticos, como apagones o desbalances de gas, con impactos significativos en la economía. La inversión, como semilla del crecimiento, debe convertirse en la prioridad para garantizar el desarrollo en las próximas décadas.

A pesar de los nubarrones, el país finalmente avanza hacia el final del túnel. Enfrentar esta incertidumbre requiere liderazgo desde las entidades gubernamentales, especialmente regionales, y un esfuerzo conjunto con el tejido empresarial y la sociedad civil. El futuro no es un proceso lineal ni planeado, sino el resultado de decisiones colectivas. La invitación es a adoptar este enfoque al analizar este informe, identificando tanto la luz como los nubarrones de la economía para 2025 en un contexto marcado por tendencias de largo plazo, como el envejecimiento, la digitalización y la sostenibilidad.

El país afronta grandes desafíos, dado que adicional a la mirada económica que concentra la atención de los expertos, existen otros fenómenos que se vienen agudizando tales como la informalidad en el empleo que no cede del 55%, los fenómenos de inseguridad que afectan a por lo menos dos terceras partes de los municipios del país, la agenda legislativa con anuncios explosivos que invaden las conversaciones diarias y minimizan la confianza de los inversionistas, la pobreza que se profundiza en las ciudades producto de las constantes migraciones de la población rural hacia centros poblados y en general un panorama de incertidumbre que no cesa y desde la perspectiva de los expertos, como la capacidad que tienen los agentes económicos para prever la probabilidad de que se produzcan ciertos acontecimientos, el año 2025 propone a los empresarios monitorear variables como inversión, productividad, empleo, consumo y crecimiento, para que al momento de hacer proyectos de inversión, las empresas contemplen una serie de opciones que dada la incertidumbre sobre lo que pasará, decidan ejecutarlos o esperar y evitar asumir los posibles costos de hacer una mala decisión. Así, a medida que la incertidumbre es alta las empresas deben ser más cautelosas en sus decisiones de inversión y contratación, ya que los costos de ajuste, tanto físicos, como maquinaria, o financieros serán más elevados o impredecibles.

En este panorama al que no es ajeno la económica local, en la que actualmente se desenvuelve SERFUNCOOP para el cumplimiento de su objeto social, será de gran valor los estudios minuciosos de las oportunidades y de los proyectos que tiene la empresa, dado que los retos de la aceleración tecnológica e industrial, están llevando a la empresa al umbral de una transformación, indispensable para afrontar las próximas décadas, en un mercado cada vez más dinámico y diverso y en especial de cara al cumplimiento de su principal misión, como generador de bienestar para las familias de los estratos medios de la población colombiana.¹

3.2 INTEGRACIÓN ECONÓMICA CON COMFUNSER

Como resultado de un proceso de valoración de oportunidades de mercado y ante la expectativa de la empresa de expandirse a los municipios del departamento del Tolima, se llevó a cabo durante el 2024, la adquisición de los activos de la empresa Comfunser SAS. La negociación incluyó los activos fijos muebles, consistentes en tres (3) locales comerciales, un inmueble para oficinas administrativas, el parque automotor, los activos fijos muebles que están destinados a la operación, y los contratos de previsión exequial de esta entidad existentes al momento del cierre del negocio, que representan aproximadamente 128.000 personas amparadas.

El proceso conto con todas las valoraciones jurídicas y financieras necesarias para asegurar la integralidad de la operación, así como el seguimiento constante por parte de la Gerencia, el Consejo de Administración y la Revisoría Fiscal, quienes, a través

¹ ANDI Balance 2024 y Perspectivas 2025
CORFI Proyecciones 2025

de informes periódicos de avance, fueron avalando la negociación hasta llevarla a feliz término.

Este proceso representa un reto muy importante para la empresa, no solamente en crecimiento de clientes y de la operación de homenajes, sino que también propone un nuevo aprendizaje en el manejo de una nueva marca enfocada a otros segmentos de la población a quienes se les mantendrá la promesa de valor que adquirieron en su momento, y se espera continuar creciendo en esta dirección en las poblaciones donde actualmente tiene presencia la Marca Comfunser que son: Ibagué, Girardot, Rovira, Cajamarca, Parificación, San Luis y Natagaima.

A través de todo el informe se ilustra el impacto que tuvo para Serfuncoop esta importante negociación en los diferentes ámbitos de la empresa.

4. INFORME DE GESTIÓN COMERCIAL

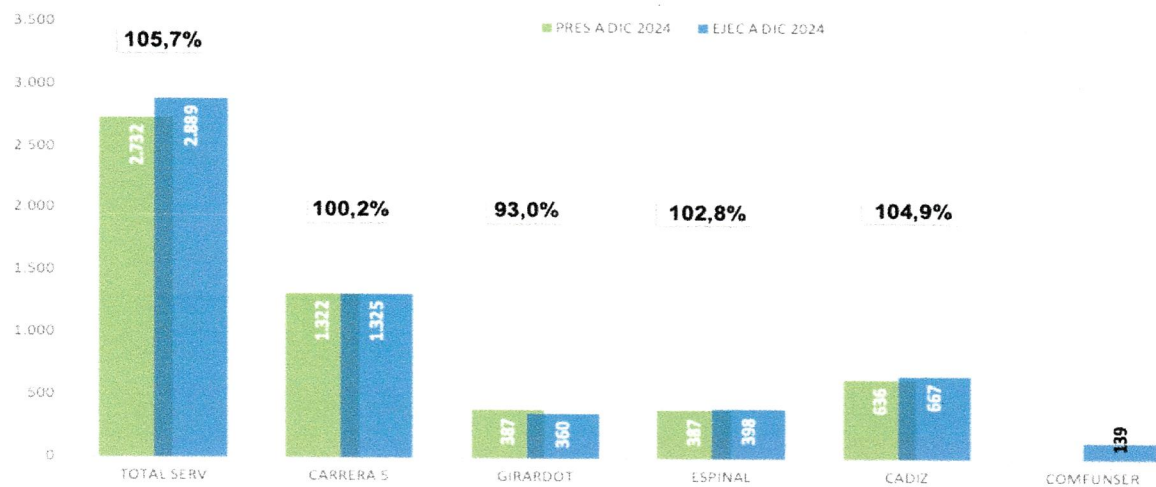
4.1 INFORME DE GESTIÓN DE HOMENAJES

En cumplimiento del direccionamiento estratégico de la empresa, durante el año 2024 la gestión se enfocó en el fortalecimiento de la participación en el mercado, después de un año 2023 en el que la mortalidad estuvo influenciada por los rezagos de la pandemia que afectó al país en los dos años anteriores. En este sentido al cierre de 2024 se atendieron 2.889 homenajes con un crecimiento del 7,3% respecto al año anterior, de los cuales el 35,3% fueron particulares y el 64,7% corresponden a servicios de afiliados tanto de Serfuncoop como de la Red Nacional Los Olivos.

Respecto al cumplimiento de las proyecciones para la vigencia, en atención de homenajes se obtuvo un cumplimiento del 105%; en cuanto a los diferentes tipos de servicio, las atenciones a los afiliados se cumplieron en el 110%, los homenajes por convenios en el 107%, y los homenajes a personas en la modalidad de necesidad inmediata presentaron un cumplimiento del 93%.



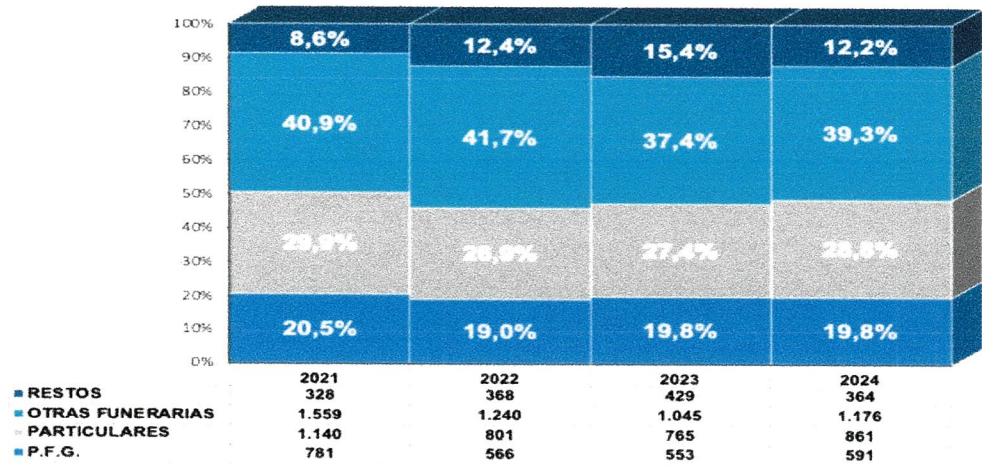
En cuanto al desempeño de las sedes de homenajes, cada una se ha especializado en su respectivo segmento, por lo que no todas siguen la misma dinámica, como se observa a continuación; no obstante se destaca la participación que continua manteniendo la empresa en el mercado en la ciudad de Ibagué, donde sumadas las tres sedes con las que ahora cuenta, finalizó el año 2024 con una participación del 52,4%, y en el total de las licencias gestionadas en su pareja de influencia Serfuncoop se posiciona con el 48,5% de participación.



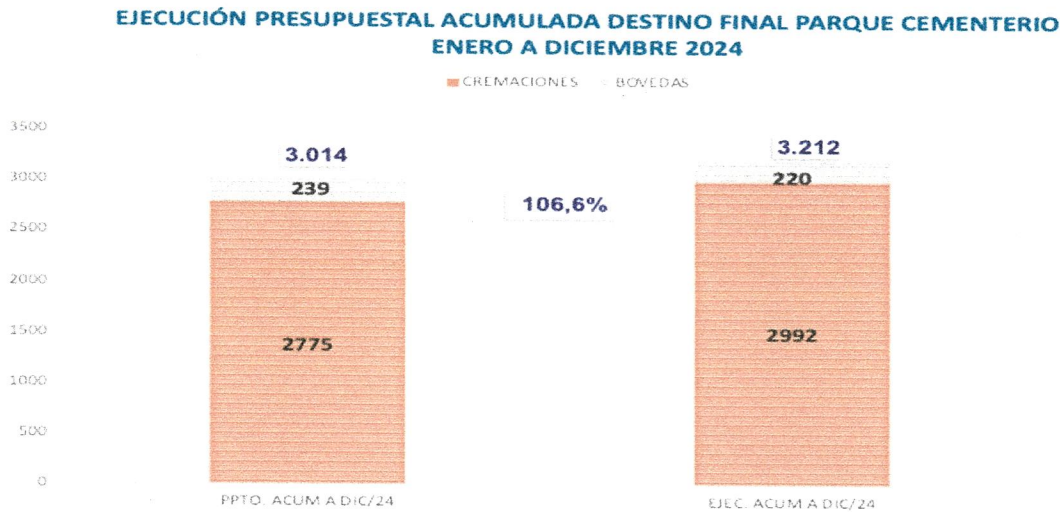
4.2 COMPORTAMIENTO DE LOS DESTINOS FINALES

Al cierre de 2024, el Parque Cementerio Los Olivos consolidó su liderazgo en la zona, principalmente en el componente de cremación con un crecimiento del 7,2% respecto al comportamiento de 2023. De la totalidad de los servicios que se presentaron en el área de influencia de Serfuncoop, el 46,6% tuvo destino final cremación; al interior de la empresa este indicador se ubicó en el 62%, mientras que, en el caso de los otros operadores, el promedio de utilización de la cremación respecto al total de los destinos finales utilizados, estuvo en el 43,5%.

A continuación, se ilustra el comportamiento histórico de las cremaciones:

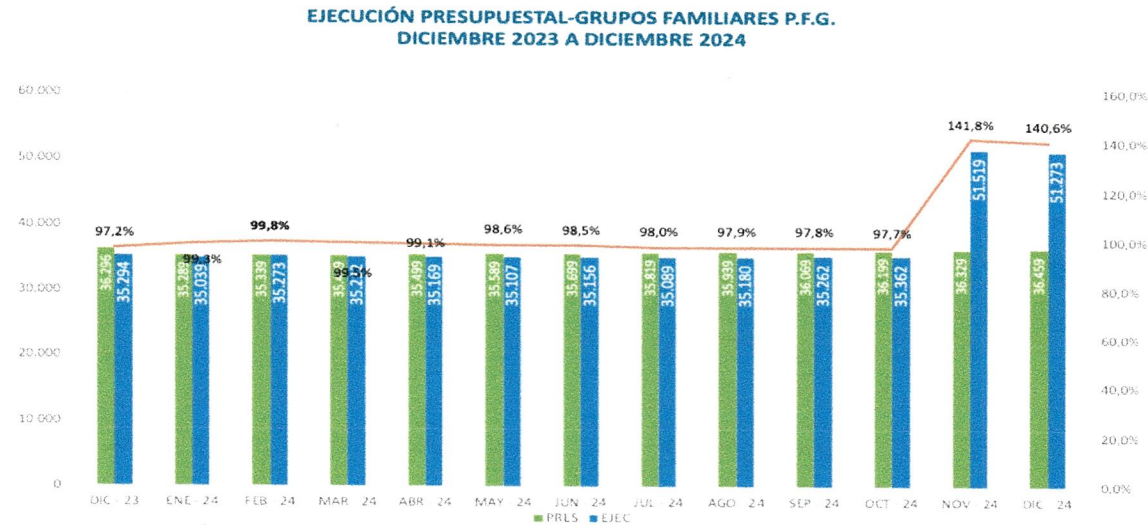


En general, el desempeño del Parque Cementerio fue satisfactorio, dado que las proyecciones para la vigencia se cumplieron como se muestra a continuación:



4.3 INFORME DE GESTIÓN DE LA PREVISIÓN

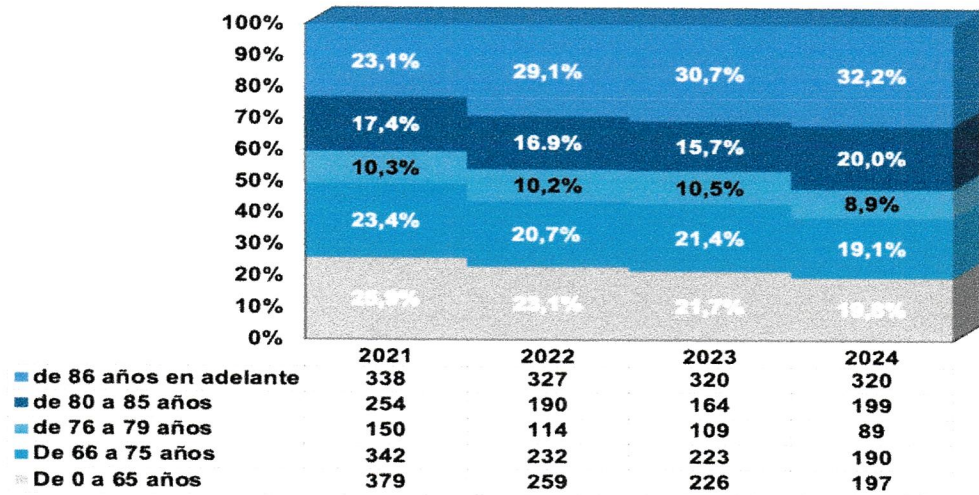
Al cierre de 2024 y como resultado de la gestión comercial realizada, así como de la integración económica con Comfunser, la empresa cerró con un total de 51.273 grupos familiares vinculados, y un crecimiento del 45,2%; respecto a las proyecciones del año, el comportamiento de las afiliaciones se muestra a continuación:



Respecto a los riesgos amparados, la población protegida en la empresa presenta un indicador de mortalidad promedio del 7,2 por cada mil amparados, un valor menor al de años anteriores que venían del efecto de la pandemia de 2020. En cuanto a la composición de las edades y demás variables que determinan el componente técnico de la Previsión, es de anotar que estos indicadores se mantuvieron estables,

pese al incremento de afiliados que se incorporaron por la denominada Zona Comfunser.

PARTICIPACIÓN FALLECIDOS POR EDADES



5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.1 CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS JURÍDICOS EN GENERAL

Durante el año 2024, SERFUNCOOP dio cumplimiento a las normas vigentes expedidas por las entidades Gubernamentales y de Supervisión, así:

5.1.1 Del gobierno nacional

Se cumplió con los requerimientos y obligaciones tributarias emitidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, presentando y pagando el impuesto de Renta de acuerdo con el artículo 19-4 del Estatuto tributario sobre sus beneficios netos a la tarifa única especial del 20%, practicando y consignando en cuentas del estado las Retenciones en la Fuente realizadas a terceros e igualmente se presentó la información exógena (Medios Magnéticos).

Así mismo para dar cumplimiento a las resoluciones 013, 037 y 063 del año 2021 de la DIAN, se está realizando el reporte de Nómina Electrónica.

Teniendo en cuenta que seguimos perteneciendo al régimen tributario especial, se realizó la actualización del registro web por el año gravable 2024, proceso que se realizó en la fecha establecida.

5.1.2 Del gobierno local

Se cumplieron las normas para el funcionamiento de la Entidad como son: los requisitos de sanidad, bomberos y Sayco. Se cancelaron oportunamente los Impuestos de Industria y Comercio, Impuestos de Vehículos y Prediales en las ciudades donde contamos con Sedes; Se pagaron las contribuciones establecidas por CORTOLIMA para seguimiento ambiental del Parque Cementerio.

5.1.3 De Orden Corporativo

Ante la Cámara de Comercio de la ciudad de Ibagué, Serfuncoop realizó la renovación del registro mercantil; así mismo tiene vigente ante esta misma Entidad el registro de proponentes y la debida inscripción al Runeol dando así cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley 1527 del 2012.

En cumplimiento con el artículo 30 de la ley 222 de 1995 y de conformidad con lo establecido en los artículos 260 y 261 del código de Comercio y dada la situación de Control que ejerce Serfuncoop y Coopserfun sobre las sociedades de Sercofun Ltda., Sercofun Tuluá Ltda., Sercofun Caldas Ltda., se tiene registrado el Grupo Empresarial ante la Cámara y Comercio y la Superintendencia de Sociedades.

5.1.4 Sistema de Gestión Ambiental

Se recibieron en cada una de las Sedes de Homenajes y Parque Cementerio, las respectivas visitas por parte de los entes de inspección y control de la Secretaría de Salud, obteniendo concepto favorable como resultado de estas.

Dando continuidad al compromiso que ha mantenido la Entidad con la normatividad existente y aplicable al tipo de servicio que prestamos, se dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 351 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social al Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial que reglamenta la prevención y manejo de residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral; a la Resolución 1164 de 2002 del Ministerio de Medio Ambiente que establece el manual de procedimientos para la GIRHS; a la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible, por el cual se establecen los parámetros y valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y los sistemas de alcantarillado público; y a la Resolución 909 de 2008 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial, donde se establecen normas y estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmosfera por fuentes fijas, entre otras, cumplimiento con la presentación de informes a los entes de control.

Se dio cumplimiento a los compromisos del componente social denominado "PRAE" (Proyecto Ambiental Escolar), establecido por CORTOLIMA en el Permiso de Emisiones Atmosféricas, como parte de ello se ejecutó la capacitación ambiental en la escuela Nueva Esperanza que pertenece al sector donde se encuentra el parque

cementerio de la Entidad.

Igualmente se atendieron las visitas de control y seguimiento realizadas por CORTOLIMA durante el año 2024; así mismo se dio respuesta a los requerimientos notificados por esta Entidad.

5.1.5 Derechos de Autor y Propiedad intelectual

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley N°603 de Julio 27 de 2000, referente a los puntos a tratar dentro del contenido de los informes de gestión y especialmente lo que tiene que ver con el punto 4 del artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual, podemos garantizar el pleno cumplimiento a esta norma, contando con todas las licencias y/o permisos de uso para los diferentes software o aplicativos que posee o usa la Entidad.

5.1.6 Propiedad Industrial

Serfuncoop cumple con las normas aplicables al uso de marca de funerales Los Olivos cuyo titular es la Asociación Los Olivos, según contrato de uso de marca suscrito entre las partes.

5.1.7 Protección de Datos Personales

Respecto al tratamiento de datos personales, en cumplimiento a los aspectos citados en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 así como el Decreto reglamentario N°1377 de 2013, se continuó con el diligenciamiento del formato de autorización de datos personales para los clientes y funcionarios.

Dando cumplimiento al decreto 1074 de 2015, modificado por el Decreto 1759 de noviembre de 2016 y el Decreto 090 de enero de 2018, se tienen registradas y actualizadas en el directorio público administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, 9 bases de datos, correspondientes a Empleados, Clientes, Proveedores y Directivos.

Así mismo, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023, la cual entró en vigor el 10 de octubre del 2023 y tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, se realizaron las siguientes acciones:

Se continúa haciendo seguimiento en las diferentes áreas de la empresa, sobre los canales de comunicación y tiempos para tener contactabilidad con los clientes.

5.1.8 Normas Supersolidaria

Se dio cumplimiento a lo establecido por la Circular Básica Contable y Financiera en cuanto al "Informe de cierre del ejercicio 2024", se radicó la documentación

correspondiente, dentro del tiempo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria, así mismo se recibió requerimiento en cuanto al "Control de Legalidad de Asambleas", la cual fue remitida en el tiempo establecido.

Se presentaron oportunamente los Estados Financieros de manera mensual a través de la herramienta SICSES, y se realizó la cancelación de la tasa de contribución correspondiente al año 2024.

Así mismo, se realizó la actualización de los temas mencionados en la Circular Básica Jurídica, especialmente en lo establecido con el SARLAFT de SERFUNCOOP.

5.1.9 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado De Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

Durante el año 2024 SERFUNCOOP aplicó el SARLAFT teniendo en cuenta las disposiciones normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, se llevó a cabo el plan de acción diseñado por el comité de Riesgos, el cual comprendió:

- Capacitaciones a los colaboradores de la entidad
- Debida diligencia a las partes interesadas, especialmente a los clientes
- Actualización de bases de datos de vinculados
- Implementación de programa de Inducción para funcionarios nuevos en el sistema
- Aplicación de metodología para la segmentación de los socios de negocios vinculados e identificación de los umbrales de riesgos
- Informes periódicos del Comité de Riesgos al Consejo de Administración
- Realización de los reportes respectivos a la UIAF
- Seguimiento a los planes de acción correctivos y de mejora, derivados de los análisis del Comité de riesgo y de las auditorías al sistema

5.1.10 Sistema de Gestión de Calidad

Durante el año 2024, con el fin de verificar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de SERFUNCOOP ha alcanzado sus objetivos y su mantenimiento es correcto, se realizó Auditoría Interna que arrojó como resultado que se cumple con los estándares establecidos y se desarrollan las actividades necesarias para el mantenimiento y fortalecimiento del SGC; la Revisión Gerencial con el fin de analizar los resultados obtenidos por el SGC y determinar medidas y acciones para la mejora, se recibió Auditoría Externa por parte de ICONTEC para el seguimiento a la certificación de SERFUNCOOP, obtenida en el año 2023, en sus procesos misionales tanto de la prestación del servicio exequial como de destino final, bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Los resultados obtenidos en las Auditorías y Revisión Gerencial están siendo trabajados por parte de los líderes de procesos junto con sus equipos de trabajo, para

lo cual también se ha sensibilizado a los trabajadores sobre las oportunidades de mejora, riesgos y temas de calidad en general.

5.1.11 Actividad Factoring

En cumplimiento a lo establecido en los parágrafos 1 y 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS "SERFUNCOOP" hace constar que, durante el año 2024, no realizó actividades tendientes a entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y vendedores.

5.1.12 Facturación Electrónica

Como Entidad, Serfuncoop continua con el proceso de Facturación Electrónica, de acuerdo con el modelo reglamentado en el Decreto 2242 de 2015, el cual debe implementarse por todas las Empresas Colombianas y las personas naturales que tienen la obligación de facturar.

Durante el año 2024 y como parte del cambio tecnológico implementado por la empresa, se hizo un cambio en el operador tecnológico pasando a la firma FACTURE, lo cual no represento ningún trauma y se cumplió durante el cambio a cabalidad con todas las normas aplicables a este proceso.

6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante el año 2024, se recibieron un total de 1,913 manifestaciones de los clientes a las cuales se les dio el respectivo tratamiento, aplicando los protocolos de la entidad para cada una de ellas. Así mismo se realizaron las valoraciones de satisfacción, las cuales arrojaron de manera consolidada los siguientes resultados: 3.689 contactos con un nivel de satisfacción del 90.9 en Parque y del 89.7 en salas de homenajes. Con base en cada resultado, se implementaron las respectivas acciones de mejora, tanto internas como enfocadas en la experiencia del cliente.

7. TECNOLOGÍA

Durante el año 2024 se llevó a cabo el proceso de implementación del software ERP SAP BUSINESS ONE, en donde luego de realizar todo el proceso de parametrización, alistamiento y migración de la información se tuvo la salida en vivo el 1 de mayo de 2024 con un 100% de operatividad en todas las áreas y módulos instalados. Para efectos de asegurar la integridad del proceso se monitoreo la matriz de riesgos del proyecto durante todas las etapas de este, así como la aplicación de procesos internos y la validación de la calidad de los datos por parte del proveedor.

Posterior a la salida en vivo se hizo el monitoreo y los ajustes correspondientes y se destinaron todos los recursos humanos, logísticos y técnicos para identificar y corregir errores en la herramienta, estabilizar y mejorar los módulos, así como la modificación de procedimientos de forma que todo en conjunto, este alineado con

las políticas y procesos de la organización, permitiendo así la integración de las diferentes áreas, el manejo de información consolidada y en tiempo real, al igual que la optimización de tiempos, procesos y controles sobre la información.

Se amplió el inventario tecnológico con el arrendamiento de nuevas estaciones de trabajo, con el objetivo de mejorar las herramientas utilizadas por los funcionarios y brindar mejor rendimiento de los aplicativos.

Para el 2025 se proyecta implementar de la mano de Consensus, después de la salida en vivo, los desarrollos de portales Web, que permitan que las ventas en ambientes web y la prestación de homenajes se puedan realizar desde SAP, a través de la página, ya sea desde un computador o un teléfono.

8. PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES GREMIALES

Buscando generar estrategias que permitan mantener las buenas relaciones con las Entidades Gremiales y además fortalecer los mecanismos de aprendizaje, formación, cumplimiento del marco legal y normativo, dimos continuidad a la participación en Entidades como Fenalco, Andi, Confecoop, Asociación Los Olivos, Grupo Empresarial del Tolima.

Adicionalmente hacemos parte del Consejo Directivo de la Mesa Nacional de Servicios Funerarios "Sena", siendo la única funeraria de la Región del Tolima, al igual que de la Red Olivos.

9. SITUACIÓN JURÍDICA

A corte de 2024, Serfuncoop solamente cuenta con un proceso jurídico, que se trata de la demanda interpuesta en el 2023 ante un juez contencioso administrativo, para dirimir el conflicto generado por el reiterado cuestionamiento por parte de la autoridad tributaria a Serfuncoop, en la declaración de Renta del año 2017, ante lo cual la empresa a través de sus administradores, considera que a la luz de la norma cooperativa vigente para la entidad, está en legítimo derecho de objetar el principio tributario aplicado por la DIAN y que pretende el pago del impuesto de renta en forma diferente a como lo debe hacer la empresa por pertenecer al régimen especial. Sobre el tema se continúan realizando las respectivas acciones de seguimiento sobre dichos procesos a todos los niveles de la organización.

10. GESTIÓN HUMANA

En el año 2024 la Organización trabajó y enfocó las actividades del área de Gestión Humana a proteger y mejorar la salud, bienestar, desarrollo y seguridad en el trabajo de todos los colaboradores.

Vinculación:

Incluyendo el proceso de selección realizado para el ingreso de los treinta colaboradores de la Zona de Comfunser, durante el 2024 se contrataron 94 personas, de las cuales 59 están activos en la actualidad y 35 se retiraron por diferentes causas; uno desertó de sus estudios por lo que no culminó su etapa lectiva y se le finalizó el contrato de aprendizaje, a ocho se les solicitó la finalización de su contrato por obra o labor, a una persona se le finalizó su contrato por periodo de prueba, a otra de manera unilateral y veinticuatro presentaron su renuncia.

Formación:

Durante este periodo se cumplió al 100% con los indicadores relacionados con la formación de nuestro equipo de trabajo, teniendo en cuenta que se realizaron todas las capacitaciones programadas. Las capacitaciones ejecutadas estaban enmarcadas no solo al cumplimiento de la normatividad vigente, sino que se enfocaron a mejorar sus competencias y habilidades; los temas vistos fueron:

- Autocuidado y cuidado de manos
- Brigadas de Emergencia: Evacuación y Rescate, Incendios y Primeros Auxilios
- Caídas a Nivel
- Cierre de Ventas Efectivo
- Comité de convivencia laboral, funciones y prevención en SST
- Consulta Listas Restrictivas - Sarlaft
- COPASST y Comité de Convivencia
- Demandas del trabajo e inteligencia emocional
- Diplomado en Auditoría Interna HSEQ
- Diplomado en Gerencia Integral de Riesgos Financieros con Énfasis en SARLAFT
- Fundamentos de Seguridad Vial
- Hábitos de Vida Saludable y Autocuidado
- Higiene Postural
- Inteligencia emocional y hábitos saludables para conservar la salud mental
- Investigación de incidentes y accidentes
- Liderazgo y las Demandas Mentales en el Trabajo
- Manejo Seguro de Herramientas y Equipos
- Manipulación de Alimentos
- Prevención de riesgo locativos caídas a nivel
- Prevención de riesgo público
- Prevención del cuidado auditivo y visual
- Prevención y Atención de Incidentes con Materiales Peligrosos
- Protección de Datos
- Protocolo de Bioseguridad y Gestión Interna de Residuos Peligrosos y No Peligrosos

- Protocolos de Atención para Servicios Generales
- Reglamentación Ambiental
- Reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
- SARLAFT: Procedimientos, Políticas, Responsabilidades, Reportes, Riesgos, Sanciones
- Seguridad basada en el comportamiento
- Seguridad vial - Actores viales
- Seguridad Vial para Automóvil - Moto
- Tanatopraxia y Tanatoestética
- Toma de Conciencia de la Calidad
- Trabajo en Alturas
- Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva
- Uso de Elementos de Protección Personal

Adicional a las capacitaciones incluidas en el programa anual, se trabajaron los siguientes temas:

- Protocolo de Orientación al Cliente
- Administrador Qualas: Configuración, Perfiles de Cargo, Fichas Técnicas de Infraestructura
- Capacitación: Homenajes para Comercial
- Capacitación: Comercial para Homenajes
- Callbell

Bienestar:

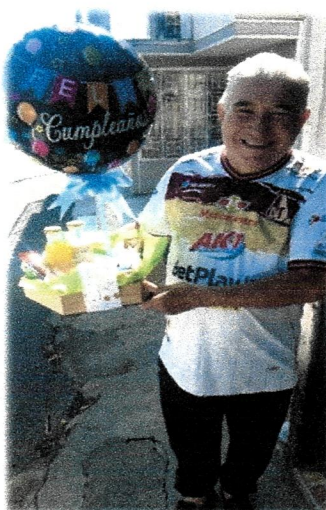
Se realizaron todas las actividades establecidas para fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores.

Plan Exequial, Medicina Prepagada y Póliza de Vida

Se continúa otorgando el beneficio del plan exequial para el grupo básico familiar, la medicina prepagada y póliza de vida para los colaboradores contratados directamente por Serfuncoop.

Celebración de cumpleaños

Se les concedió día de descanso en su cumpleaños a los colaboradores contratados directamente por Serfuncoop y que llevan más de 6 meses en la Organización; de igual manera a todos los trabajadores y empleados en misión se les hizo entrega de un desayuno por su cumpleaños.



Celebración día de la Mujer

En el mes de marzo de 2024 se realizó la entrega de los detalles del día de la mujer a las funcionarias de la organización.

Integración colaboradores

En el mes de agosto de 2024 se realizó la integración de colaboradores en cabeza del Doctor Escobar, en el Parque Caiké de Comfenalco, en donde se realizó una búsqueda de pistas con juegos de competencia entre equipos, premiando los dos primeros lugares.



Celebración de la Familia Serfuncoop

Durante el mes de diciembre de 2024 se realizó la celebración de la familia Serfuncoop, a la que asistieron los colaboradores de Jardines del Rosario, la Zona Comfunser, los Temporales y los de Serfuncoop; se realizó entrega de los regalos para los trabajadores e hijos de cada uno, se realizó un bingo bailable y actividades recreo deportivas para todos los asistentes.



Nómina y Compensación

Se realizó el pago de la nómina, prestaciones sociales, parafiscales y seguridad social, además, se envió la información de la nómina electrónica a la DIAN de todos los colaboradores de Serfuncoop y se llevó a cabo la validación y seguimiento al pago de los empleados en misión contratados a través de la empresa Temporales Uno A, cumpliendo así con lo establecido en la normatividad legal vigente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)

Durante el año 2024 se ejecutaron el 100% de las actividades contempladas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales contribuyeron a minimizar los riesgos laborales a los que están expuestos nuestros colaboradores.

Durante el mes de marzo de 2024 se realizó la actualización de todo el sistema, lo que implicó la revisión y ajuste de la Matriz de Riesgos dando así cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0312 y Decreto 1072 del Ministerio de Trabajo; estos cambios fueron socializados a los trabajadores en la Inducción y Reinducción del SG-SST realizada en el mismo mes.

El día 16 de octubre de 2024 se recibió visita de auditoría por parte de la A.R.L de

Seguros La Equidad, en la cual realizaron verificación documental, a través de entrevista y visual de la implementación de los estándares mínimos del SG-SST establecidos en la Resolución 0312 de 2019 en la Organización, alcanzado un cumplimiento del 100%.

En cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se cumplieron todas al 100%:

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVOS	META	PERIODICIDAD	RESULTADO
Normatividad	Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y SST.	100%	Anual	100%
	Realizar la revisión de la Matriz de Requisitos Legales	1 vez al año	Anual	100%
Identificación, evaluación, valoración y control de riesgos	Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos concebidos en los puestos de trabajo	100%	Anual	100%
	Controlar los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores.	100%	Anual	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo	Revisar la Política del SG-SST	1 vez al año	Anual	1 vez al año
	Divulgar la Política del SG-SST	100%	Anual	100%
	Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores	Ejecución de Inspecciones: 90%	Anual	100%
		Ejecución del Plan de Trabajo Anual: 90%	Anual	100%
		Ejecución de las Capacitaciones: 90%	Trimestral	100%
		Realizar las investigaciones de los incidentes y accidentes de trabajo: 100%	Semestral	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo	Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores	Realizar exámenes médicos ocupacionales a todos los funcionarios que lleven > 1 año de contratación	Anual	100%
		Entregar a los funcionarios que los EPP que requieran para ejecutar su labor	Semestral	100%
Mejoramiento Continuo	Mejorar continuamente el SG-SST	Mejorar anualmente el SG-SST: 90%	Anual	100%

Permiso para Trabajar Horas Extras – Ministerio de Trabajo

Se cuenta con la autorización para laborar horas extras por parte del Ministerio de Trabajo, la cual fue expedida en el mes de marzo de 2024, el cual tiene una vigencia de un año, por lo que el 10 de enero de 2025 se radicó la solicitud de renovación de la autorización.

11. BALANCE SOCIAL

11.1 ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL

Durante el año 2024 y dando continuidad a nuestra tradición de celebrar fechas especiales, se realizaron los siguientes eventos conmemorativos de manera presencial en nuestro Parque Cementerio:



- Semana Santa
- Día de la Madre
- Día "Un Ángel en el Cielo"
- Navidad
- Año nuevo

Así mismo, patrocinamos la elaboración de los programas de Semana Santa para Parroquias de la ciudad de Ibagué, Girardot, El Espinal y municipios aledaños, teniendo en cuenta la representatividad que tiene en la comunidad católica esta celebración.

Igualmente, se dio continuidad al apoyo a la comunidad con la atención de homenajes de carácter social, para personas de escasos recursos a través de Medicina Legal en El Espinal y del Hospital Federico Lleras Acosta en la ciudad de Ibagué.

11.2 FONDOS SOCIALES

En lo referente a la ejecución de nuestros Fondos Sociales, continuamos dando

cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera, desarrollando actividades tendientes siempre al progreso y crecimiento de nuestras Entidades Asociadas, Trabajadores y de la Comunidad en General. Así mismo, de conformidad con el estatuto tributario y lo establecido en la pasada asamblea de asociados, se realizó el pago de la declaración de renta del año gravable 2023 a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

11.3 Fondo de Solidaridad

Conforme a lo aprobado por el Consejo de Administración, se brindó apoyo para el fortalecimiento del fondo de solidaridad de la Entidad Asociada Atolpore; igualmente se apoyó a través de las cuotas de sostenimiento a Entidades gremiales como Confecoop, ANDI, Fenalco, Alpar y Asociación Los Olivos.

Dentro del rubro de actividades de bienestar integral para directivos y trabajadores, se realizó la renovación del servicio de medicina prepagada con el que cuentan los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y trabajadores de la Entidad, se realizó el pago de los chequeos ejecutivos realizados a directivos, se renovó la póliza de Seguro de Vida que se tiene con Aseguradora Solidaria y el Plan Exequial para directivos y trabajadores; y finalmente, se realizaron varias donaciones que nos permitieron dar apoyo a la comunidad.

RUBROS FONDO DE SOLIDARIDAD		EJECUCIÓN 2024
APOYOS PARA ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL		
1	Fortalecimiento de los Fondos de Solidaridad a Entidades Asociadas Apoyo de carácter social a Entidades Asociados y de Economía Solidaria	161.489
Apoyo para el fortalecimiento de fundaciones y asociaciones		
ACTIVIDADES DE BIENESTAR INTEGRAL PARA DIRECTIVOS Y TRABAJADORES		
Medicina prepagada Chequeos Ejecutivos		
2	Planes Exequiales y Seguros de vida Calamidad doméstica	456.162
Apoyo para la adquisición de medicamentos, vacunas, equipos o elementos no cubiertos por las entidades de salud		
AUXILIOS O APOYOS A LA COMUNIDAD EN GENERAL		
3	Apoyo a entidades cuya finalidad consista en la prestación de servicios comunitarios.	7.355
Donaciones		
Atención de calamidades, Atención CNI		
RENTA COOPERATIVA		
4	Impuesto de renta cooperativa	50.000
TOTAL RECURSOS FONDO DE SOLIDARIDAD		675.006

11.4 Fondo de Educación

Durante el 2024 continuamos apoyando actividades orientadas a la promoción, formación, capacitación y educación de las personas vinculadas de diferentes maneras a SERFUNCOOP, dando cumplimiento al proyecto educativo social y empresarial (PESEM) de la Entidad, aportando en el crecimiento y desarrollo de la sociedad.

Conforme al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración, se brindó apoyo a cada una de a las Entidades Asociadas, con el fin de incrementar los recursos del Fondo de Educación; Igualmente, se brindó apoyo a lo largo del año al programa radial "Panorama Solidario", el cual propende por la investigación y fomento de los principios, valores, objetivos y actividades de la economía solidaria.

Finalmente, como parte de la Capacitación y Formación para directivos y trabajadores, se realizó el pago de los gastos para la participación en el Congreso Nacional de Cooperativas en Cartagena; también se realizó el aporte para la participación en el foro de perspectivas económicas de Fenalco Tolima; Se brindó apoyo a la Universidad de Ibagué para la realización de un evento de capacitación teórica y práctica, y se coordinó una capacitación sobre el medio ambiente y sensibilización ambiental en colegio del corregimiento de Buenos Aires.

ÁMBITOS PESEM		EJECUCIÓN 2024
FORMACIÓN		
1	Fortalecimiento de los Fondos de Educación de Entidades Asociadas Becas y/o Auxilios educativos para trabajadores y directivos	366.950
PROMOCIÓN		
Programas y campañas que promuevan la filosofía cooperativa y el modelo solidario		
2	Apoyo para la compra o elaboración de materiales físicos y medios audiovisuales para la formación y capacitación Elaboración o compra de medios audiovisuales, cuyos contenidos tengan por objetivo la divulgación y promoción	0
CAPACITACIÓN		
Generalidades y contexto del sector solidario Desarrollo Educativo para asociados Programa de Formación para Directivos		
3	Programa de Formación para funcionarios de entidades solidarias Programa de educación y capacitación para la Comunidad	13.166
INVESTIGACIÓN - ASISTENCIA TÉCNICA		
4	Estudios de mercado o Programas de investigación Gastos para la planeación estratégica de la entidad Elementos necesarios para adelantar actividades de educación Herramientas tecnológicas o software para impartir educación virtual y su evaluación	4.800
RENTA COOPERATIVA		
5	Impuesto de renta cooperativa	188.549
TOTAL RECURSOS FONDO DE EDUCACIÓN		573.465

12. PARTICIPACIÓN MAYORITARIA EN OTRAS ENTIDADES

12.1 Olivos Tolima Agencia de Seguros

Para la vigencia del año 2024, desde SERFUNCOOP continuamos con la iniciativa de direccionar a través de Los Olivos Tolima Agencia de Seguros, los diferentes seguros de vida que se comercializan con el seguro exequial y adicionalmente las pólizas de vehículos y seguros generales que se adquieren desde la Cooperativa, dando alcance de este beneficio a proveedores y allegados.

Con respecto a los estados financieros, Olivos Tolima Agencia de Seguros al cierre de 31 de diciembre de 2024, comparado con el año 2023, registra un incremento en el Activo Total de \$12,1 millones, al pasar de \$76,3 millones en diciembre de 2023 a \$88,5 millones en diciembre de 2024; de los cuales el rubro de los Activos Corrientes tiene el 100% de participación, cerrando con \$72,1 millones la cuenta de Efectivo y Equivalente al Efectivo y los Anticipos de impuestos a \$16,3 millones.

El Pasivo Total registrado al cierre contable, presenta un aumentó de \$1,4 millones al pasar de \$11,8 millones en diciembre de 2023 a \$13,3 millones en diciembre de 2024; valor representado en \$12,9 millones en Renta y complementarios e Impuesto a las ventas-Retención en la fuente; y Acreedores Varios por 395 mil.

El Patrimonio generó un incremento de \$10,7 millones al pasar de \$64,4 millones en diciembre de 2023 a \$75,1 millones en diciembre de 2024, crecimiento que se ve reflejado en la utilidad del presente ejercicio, cerrando así: Capital Social en \$29,4 millones, las Reservas en \$15,4 millones, Revalorización del Patrimonio en \$5,1 millones, la utilidad de ejercicios anteriores en \$14,4 millones y la utilidad del ejercicio cerró por valor de \$10,7 millones

12.2 Parque Cementerio Jardines El Rosario Ltda.

Desde el Parque Cementerio Jardines del Rosario Ltda., se apoyó durante el año 2024 a la comunidad de El Espinal y municipios aledaños, con la atención de 130 Inhumaciones, de las cuales es importante destacar que 84 servicios fueron direccionados por Los Olivos, es decir el 64,6%. Igualmente, de las inhumaciones atendidas, 86 se prestaron en lotes de arrendamiento y 44 en lotes a perpetuidad.

Con respecto a los Estados Financieros del Parque Cementerio Jardines del Rosario al cierre contable del año 2024, comparado con el año 2023, El Activo Total registró un incremento de \$19,3 millones, al pasar de \$398,1 millones en diciembre de 2023 a \$417,4 millones en el mes de diciembre de 2024, reflejado básicamente por el rubro del Activo corriente al pasar de \$347,8 millones en diciembre de 2023 a \$374,8 millones en diciembre de 2024 dentro del cual, las cuentas más representativas son: el Efectivo y Equivalente al Efectivo con \$362,2 millones, Otras cuentas por cobrar por valor de \$12,3 millones y Deudores Varios por \$263 mil.

El rubro de Propiedad, Planta y Equipo se disminuyó en \$7,6 millones, al pasar de \$50,2 millones en diciembre de 2023 a \$42,6 millones de diciembre de 2024, correspondiente a la depreciación de los activos fijos.

El Pasivo Total registrado al cierre contable, aumentó en \$19,3 millones, al pasar de \$284,4 millones en diciembre de 2023 a \$303,8 millones en diciembre de 2024.

El Pasivo Corriente presentó un crecimiento de \$14,8 millones al pasar de \$184,5 millones en diciembre de 2023 a \$199,3 millones en diciembre de 2024, generado por el aumento de las Cuentas por pagar en \$1,8 millones, los Ingresos recibidos por anticipado en \$7,8 millones y los Beneficios a empleados en \$5,1 millones.

Además, la cuenta de arrendamiento de lotes registra un aumento de \$4,4 millones al pasar de \$99,9 millones en diciembre de 2023 a \$104,4 millones en diciembre de 2024, teniendo en cuenta que se presentó un mayor número de servicios prestados en el año 2024, resaltando que se está contabilizando por sesentaavas partes el valor del arrendamiento de los lotes, que se alquilan por periodos de 5 años.

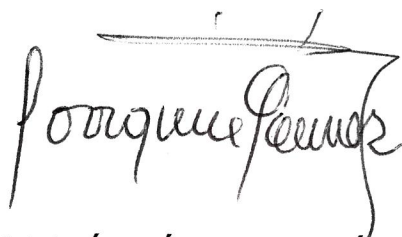
El Patrimonio se mantuvo en \$113,6 millones en diciembre de 2024, cerrando así: aportes sociales en \$20,8 millones, las Reservas en \$29,6 millones, Revalorización del Patrimonio en \$30,6 millones y la utilidad de ejercicios anteriores en \$32,5 millones.

13. PROYECCIONES PARA LA VIGENCIA 2025

El panorama económico expuesto, así como la coyuntura que nos une a todos los empresarios en este momento de incertidumbre y confusión, que nos impulsa a priorizar el bienestar de las personas con menos oportunidades de la sociedad, que cada vez son un número mayor de colombianos y colombianas, demanda de nuestro modelo de integración cooperativo un esfuerzo superior y una transformación, para continuar participando positivamente en la vida de las familias. Con ese enfoque hemos definido que el año 2025 para Serfuncoop, será el periodo de preparación para el desarrollo de nuevos proyectos, lo cual implica entre otros aspectos, consolidar el mercado cautivo actual, fortalecer los procesos operativos y tecnológicos, dotando a la empresa de herramientas de contactabilidad más oportunas y fáciles de usar para todos los usuarios de nuestras distintas marcas, apropiación de buenas prácticas para asegurar el enfoque de sostenibilidad en el desarrollo del objeto social y el afianzamiento en los modelos de liderazgo y gestión del conocimiento con el equipo humano, para que todos estemos a la altura del reto que implica, brindar Bienestar Integral a las familias de nuestra región y del país.

Dado en Ibagué a los 19 días del mes de febrero de 2025

Cordialmente



JOSÉ JOAQUÍN GÓMEZ RONDÓN
Presidente



LORENA MARÍA ZAPATA SÁNCHEZ
Gerente General