

INFORME DE  
GESTIÓN CONJUNTO  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
Y GERENCIA GENERAL  
**SERVICIOS FUNERARIOS  
COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP  
A DICIEMBRE 31 DE 2025**

# INFORME DE GESTIÓN CONJUNTO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL

## SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DEL TOLIMA SERFUNCOOP

### A DICIEMBRE 31 DE 2025

Respetados Asociados de SERFUNCOOP:

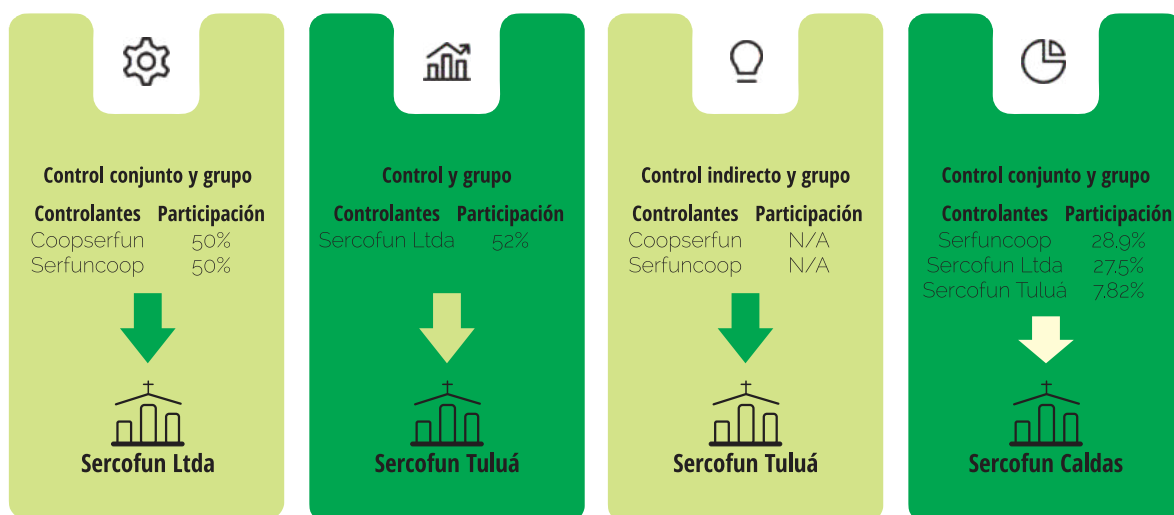
En el marco de nuestro compromiso con la transparencia y el fortalecimiento del modelo solidario, presentamos a consideración de la Asamblea General el Informe Conjunto del Honorable Consejo de Administración y la Gerencia General, correspondiente a la vigencia 2025. En este documento se exponen los principales resultados, decisiones estratégicas y avances alcanzados por la Cooperativa, así como los retos asumidos para garantizar su sostenibilidad, crecimiento y aporte al bienestar de las familias y comunidades que confían en SERFUNCOOP.

## 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 2803 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:



### 3. GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL 2025

#### 3.1 CONTEXTO ECONÓMICO AÑO 2025

El año 2025 se desarrolló en un entorno económico internacional caracterizado por elevados niveles de incertidumbre, derivados de tensiones geopolíticas, transformaciones en las dinámicas del comercio global y condiciones financieras aún restrictivas. Si bien, la economía mundial registró un crecimiento cercano al 3,2%, este desempeño estuvo acompañado por una mayor volatilidad y menor previsibilidad para la inversión, configurando un escenario que exigió prudencia y capacidad de adaptación por parte de las organizaciones.

Durante el período se consolidaron tendencias hacia políticas económicas más proteccionistas, particularmente en economías desarrolladas, lo que generó ajustes en las cadenas de suministro y una creciente regionalización de la producción. Este contexto impactó de manera indirecta a las economías emergentes, intensificando los retos asociados a la competitividad, los costos operativos y la planeación a largo plazo.

En América Latina, el crecimiento económico se mantuvo moderado, alrededor del 2,2%, reflejando limitaciones estructurales relacionadas con restricciones fiscales, bajo dinamismo de la inversión productiva y alta sensibilidad frente a los choques externos. Este comportamiento confirmó un escenario de recuperación gradual, pero aún insuficiente para consolidar ciclos sostenidos de expansión económica y generación de empleo de calidad.

Para Colombia, el año 2025 representó un período de crecimiento cercano al 3%, impulsado principalmente por el consumo de los hogares y el gasto público; no obstante, la inversión privada continuó mostrando niveles moderados, influenciada por la percepción de incertidumbre regulatoria, fiscal y laboral. En este contexto, variables macroeconómicas como la inflación, la política monetaria y, de manera especial, **el incremento inusual del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) por encima de la inflación y la productividad**, generan presiones relevantes sobre la estructura de costos, particularmente en sectores intensivos en mano de obra como el sector funerario y de servicios, que se verán reflejados en la estructura financiera empresarial del año 2026.

Adicionalmente, el frente fiscal adquirió especial relevancia durante el año, debido al aumento del gasto público, los ajustes tributarios y el crecimiento de la deuda, factores que incidieron en la percepción de riesgo país y en los costos de financiamiento.

En el ámbito laboral, aunque se evidenció una reducción gradual del desempleo, la informalidad permaneció en niveles superiores al 55%, profundizando los desafíos estructurales del mercado laboral y la sostenibilidad empresarial.

De manera paralela, sectores estratégicos como energía y salud, enfrentaron tensiones asociadas a su sostenibilidad financiera y estabilidad operativa, impactando transversalmente los costos de prestación de servicios y el entorno general de los negocios.

Durante la vigencia 2025, la economía del departamento del Tolima presentó un comportamiento favorable, con un crecimiento estimado cercano al 2,6%, en línea con el promedio nacional y con períodos en los que superó dicho desempeño, ubicándose entre los territorios con mayor dinamismo económico del país.

Este crecimiento estuvo impulsado por la consolidación de sectores tradicionales como la agroindustria, así como por el fortalecimiento progresivo de actividades asociadas al comercio, los servicios y, especialmente, el turismo cultural. Este último ha venido ganando relevancia como motor de desarrollo regional, promoviendo nuevas dinámicas económicas centradas en la experiencia, el bienestar y la integración de las familias.

En términos de competitividad, el departamento mostró avances importantes en su posicionamiento a nivel nacional, evidenciando mejoras en el entorno para los negocios y en las condiciones para el desarrollo empresarial. No obstante, persisten desafíos estructurales relacionados con la diversificación productiva, la reducción de brechas sociales y el fortalecimiento de economías de mayor valor agregado.

En este contexto, la evolución económica del Tolima genera un entorno propicio para la consolidación de modelos organizacionales orientados a la previsión, el bienestar integral y la protección familiar, en la medida en que las dinámicas demográficas, sociales y económicas demandan soluciones cada vez más completas, oportunas y sostenibles.

Para la organización, este escenario representa una oportunidad estratégica para fortalecer su propuesta de valor, ampliar su portafolio de servicios y consolidar su posicionamiento como un actor relevante en la economía regional, no solo desde la prestación de servicios tradicionales, sino desde una visión integral orientada a acompañar a las familias en las diferentes etapas de su vida.

Así, la gestión adelantada durante la vigencia se alinea con las tendencias del entorno, reafirmando el compromiso institucional con la innovación, la sostenibilidad y la generación de valor social y económico para sus asociados y la comunidad en general.

En este contexto económico y social, marcado por presiones inflacionarias, distorsiones en los costos laborales y un entorno institucional retador, SERFUNCOOP orientó su gestión durante la vigencia 2025, al fortalecimiento de su solidez financiera, la optimización de sus procesos operativos y la toma

de decisiones bajo criterios de prudencia administrativa y eficiencia en el uso de los recursos.

La gestión se enfocó en anticipar los impactos de las variables macroeconómicas, mitigar riesgos y preservar el equilibrio entre sostenibilidad económica y responsabilidad social.

Gracias a una estructura patrimonial sólida, una gestión financiera responsable y un modelo cooperativo centrado en el bienestar de las personas, SERFUNCOOP se encuentra en una posición de fortaleza para afrontar los desafíos del año 2026, con capacidad de adaptación frente a escenarios de variación en costos, manteniendo la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios exequiales.

Bajo este marco, los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 reflejan una organización resiliente, con capacidad de ajuste y visión de largo plazo, preparada para seguir generando valor para sus Entidades Asociadas, colaboradores y grupos de interés, y para avanzar con solidez en un entorno económico que seguirá demandando disciplina, innovación y gestión estratégica.



# Gestión **de Homenajes**

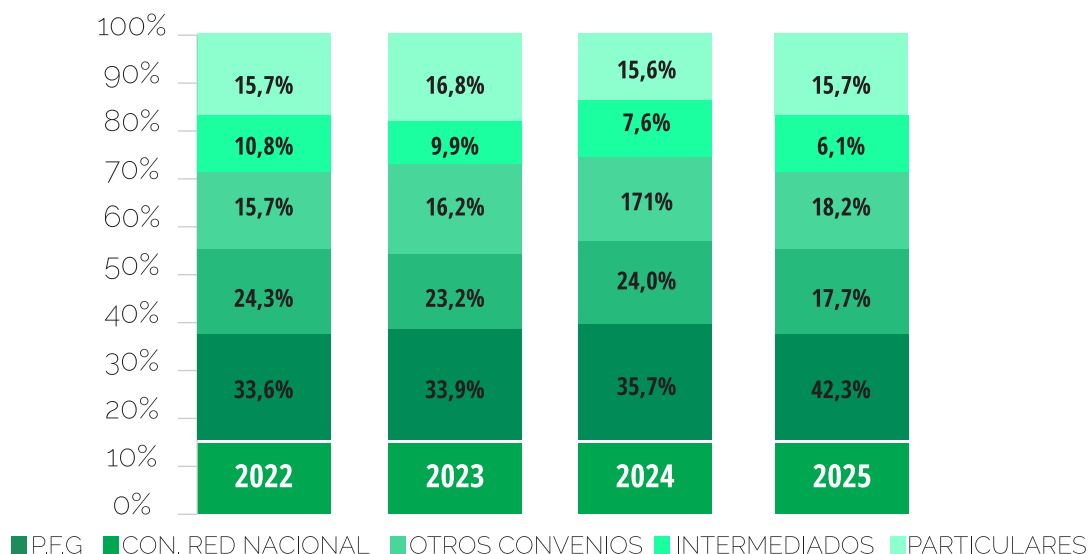
## 4. INFORME DE GESTIÓN COMERCIAL

### 4.1 INFORME DE GESTIÓN DE HOMENAJES

En coherencia con el direccionamiento estratégico de la Organización, durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP profundizó en la especialización y fortalecimiento de los portafolios de servicios de las marcas Los Olivos, Cádiz y Comfunser, consolidando una oferta diferenciada y alineada con las necesidades de los afiliados y usuarios. Como resultado de esta gestión, al cierre del ejercicio se atendieron 3.828 homenajes directos, frente a 3.125 en 2024, lo que representa un crecimiento del 23% en el volumen total de servicios prestados y evidencia un desempeño positivo y sostenido en la gestión de homenajes.

Desde la perspectiva del tipo de servicio, se destaca un incremento del 42% en los homenajes de afiliados, alcanzando 1.795 atenciones, crecimiento explicado principalmente por la incorporación de los afiliados de la nueva zona Comfunser, lo cual reafirma el impacto positivo del proceso de integración. De igual manera, los servicios particulares y de convenios registraron crecimientos del 23% y 30%, respectivamente. En su conjunto, la operación presentó un crecimiento del 23% en el número de homenajes atendidos y un incremento del 19% en la facturación frente al año 2024, reflejando no solo una mayor demanda de los servicios, sino también una gestión comercial y operativa eficiente, orientada a la sostenibilidad y generación de valor institucional.

**PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SERVICIO PRESTADO CONSOLIDADO**



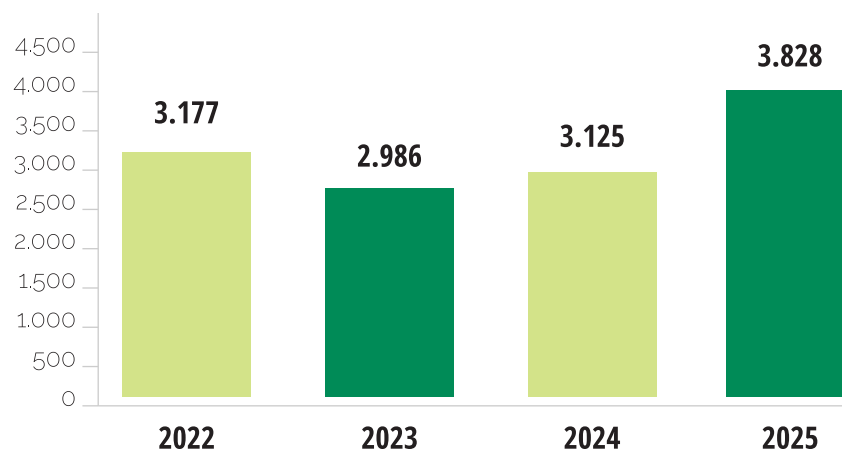
En cuanto al desempeño por zonas comerciales las tres marcas con sus respectivas sedes, estuvo acorde con el resultado general como se ilustra a continuación:

SUCURSAL	Eje. A DIC 2025	Variación %
CRA 5	2.160.132	7%
GIRARDOT	790.379	-3%
ESPINAL	961.718	21%
CADIZ	1.104.106	21%
<b>ZONA OLIVOS</b>	<b>5.016.335</b>	<b>10%</b>
CRA 5 COMFUNSER	330.585	428%
GIRARDOT	10.178	278%
PURIFICACIÓN	19.288	4093%
CAJAMARCA	35.454	139%
ROVIRA	34.454	234%
NATAGAIMA	55.794	9199%
SAN LUIS	33.135	558%
<b>ZONA COMFUNSER</b>	<b>518.957</b>	<b>437%</b>
<b>TOAL</b>	<b>5.535.292</b>	<b>19%</b>

Por otro lado, durante la vigencia 2025 se consolidó de manera exitosa la integración total de la marca Comfunser a la operación de SERFUNCOOP, la cual cuenta con presencia directa en las sedes de Ibagué, Cajamarca, Rovira, San Luis, Natagaima, Purificación y Girardot. Este proceso de integración constituye un hito estratégico para la Organización, al lograrse dentro del periodo evaluado, la unificación de la operación de esta zona bajo los estándares de calidad, procesos y lineamientos institucionales establecidos por SERFUNCOOP.

Adicionalmente, la integración permitió fortalecer el posicionamiento y reconocimiento de la empresa en los municipios donde se tiene presencia, incrementando la confianza de los usuarios, aliados estratégicos y grupos de interés, y sentando bases sólidas para la sostenibilidad y el crecimiento futuro de la operación en la región.

#### SERVICIO PRESTADO CONSOLIDADO



### 4.1.1. COMPORTAMIENTO DE LOS DESTINOS FINALES

Durante la vigencia 2025, la operación del Parque Memorial presentó un comportamiento altamente favorable, consolidándose como un activo estratégico para SERFUNCOOP y un eje clave de articulación con las demás unidades de negocio.

En el componente de cremaciones, se registró un incremento del 16%, alcanzando un total de 3.462 eventos en las diferentes categorías, resultado que refleja el fortalecimiento de la cultura y confianza de las familias en este destino final.



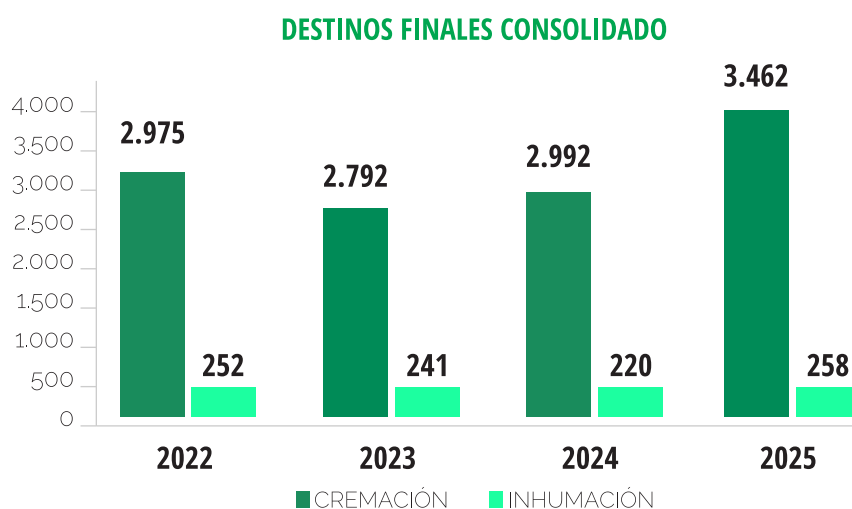
En cuanto al componente de inhumaciones, se atendieron 258 servicios, lo que representó un crecimiento del 17% frente al año 2024, manteniendo un desempeño estable y complementario dentro del portafolio de destinos finales ofrecidos por la Entidad. De manera consistente, la participación de la cremación dentro del total de utilizaciones alcanzó el 93%, evidenciando una tendencia sostenida hacia esta modalidad.

Estos resultados confirman que, la gestión del Parque Memorial no solo es exitosa desde el punto de vista operativo y comercial, sino que se constituye en un factor diferenciador y de generación de valor para las demás líneas de negocio, al fortalecer la experiencia integral de las familias, potenciar la oferta de servicios exequiales y contribuir de manera directa a la sostenibilidad financiera y reputacional de SERFUNCOOP.

En términos generales, la gestión de la Unidad de Homenajes durante la vigencia 2025 fue altamente satisfactoria en todos sus componentes y sedes, alcanzando un cumplimiento del 107% del presupuesto y consolidando un desempeño operativo y financiero sólido.

El indicador de satisfacción de las familias se mantuvo estable, reflejo de la consistencia en la calidad del servicio, y se continuó profundizando de manera decidida en la cultura del Homenaje al Amor y la experiencia en Memorización como ejes diferenciadores de la propuesta de valor. Este enfoque permitió reafirmar la confianza y preferencia de las familias del Tolima, consolidando a SERFUNCOOP como una entidad referente en la prestación de servicios exequiales con sentido humano, excelencia operativa y sostenibilidad institucional.

En esta área se superaron retos relevantes asociados a la consolidación y homologación de procesos bajo el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como la estabilización del ERP, posterior a la migración a SAP en junio de 2024, fortaleciendo la eficiencia, el control y la estandarización de la operación.



#### 4.1.2. ACTIVIDADES DE MEMORIALIZACIÓN

En desarrollo de su propósito social y de su compromiso con el acompañamiento integral a las familias, SERFUNCOOP realiza de manera permanente en su Parque Memorial actividades personalizadas y orientadas a honrar la vida, preservar la memoria de los seres queridos, logrando trascendencia en la prestación del servicio exequial hacia una experiencia continua de apoyo, recogimiento y significado.

Estas actividades, desarrolladas en fechas de alto valor simbólico y espiritual como la Semana Santa, el Día de la Madre, el Día del Padre y el Día de la Luz - conmemoración dedicada a la memoria de los Santos Difuntos—, se han consolidado como espacios de encuentro comunitario, reflexión y homenaje colectivo, fortaleciendo el vínculo emocional entre la Entidad y las familias a las que sirve.

La masiva participación de la comunidad, con asistencias que oscilan entre 500 y 1.200 personas por actividad, evidencia la relevancia y el impacto social de estas

iniciativas, así como la confianza y cercanía que SERFUNCOOP ha construido en el territorio.

A través de estos encuentros, la Entidad no solo reafirma su vocación solidaria y su enfoque humano, sino que consolida una estrategia de Memorialización como eje diferenciador de su propuesta de valor, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la reputación institucional y la sostenibilidad de un modelo de servicio centrado en la dignidad, la memoria y el acompañamiento permanente a las familias y a la comunidad.





Día de **La Madre**



Día del Padre



Día de **La Luz**







# Gestión de Previsión



## 4.2. INFORME DE GESTIÓN DE LA PREVISIÓN

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP orientó la gestión de la Unidad de Previsión a la introducción y consolidación del concepto de Previsión Integral, mediante un nuevo portafolio de servicios diseñado para acompañar de manera más amplia y cercana a las familias durante toda la permanencia en el plan. Esta propuesta integra beneficios para todos los miembros del núcleo familiar, con énfasis diferencial en la inclusión de animales de compañía (mascotas) y en la cobertura internacional, fortaleciendo la propuesta de valor y alineándola con las nuevas dinámicas y expectativas de los usuarios.

De manera complementaria, la gestión comercial se especializó por canales, potenciando las capacidades de la Entidad en los segmentos corporativos y desplegando un mayor esfuerzo en el segmento de personas naturales, a través de la atención en puntos de venta, venta móvil y venta telefónica. Como resultado de esta estrategia, se logró un incremento del 53% en la producción de esta unidad de negocio, mientras que el número de personas amparadas pasó de 51.273 en 2024 a 55.596 en 2025, lo que representa un crecimiento del 8%.

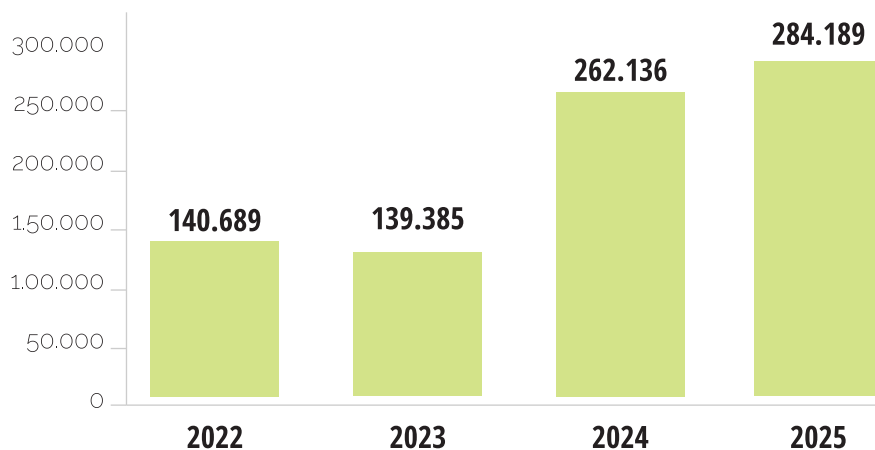
Los principales logros alcanzados en este componente de la gestión fueron:

- Alineación operativa de todos los canales comerciales, mediante la implementación de un nuevo modelo de ventas y comisiones para el equipo, que incorpora una mayor flexibilidad en el relacionamiento con el cliente, orientada a mejorar la experiencia y facilitar el acceso a los servicios.
- Certificación del proceso de comercialización de Planes de Previsión bajo la norma ISO 9001:2015, alcanzada de manera satisfactoria, fortaleciendo los estándares de calidad, control y mejora continua.
- Implementación del portal web transaccional, resultado de la estabilización tecnológica, que permite la compra y venta de productos de forma autogestionada, incluyendo el recaudo a través de una pasarela de pagos, con impactos esperados en la optimización de costos, reducción de tiempos de respuesta y mitigación de riesgos en la captura de información.
- Consolidación de una fuerza de ventas especializada, integrada por 26 personas, organizadas por canal de atención, lo que fortaleció la efectividad comercial y la cobertura del mercado.
- Diseño y lanzamiento del nuevo portafolio de servicios y beneficios bajo la sombrilla "Más Vida para Ti", como expresión del enfoque integral de bienestar que caracteriza la propuesta de Previsión.
- Crecimiento sostenido en personas protegidas y ampliación de la cobertura geográfica, acompañado del cumplimiento del 103% del presupuesto de la vigencia, con una producción que supera los \$14.000 millones de pesos, reflejando una gestión comercial sólida y alineada con los objetivos estratégicos de la Organización.

En conjunto, estos resultados evidencian el avance de la Unidad de Previsión

hacia un modelo más integral, eficiente y centrado en las personas, consolidando su aporte a la sostenibilidad financiera de SERFUNCOOP y al fortalecimiento de su propuesta de bienestar para las familias afiliadas.

### COMPARATIVO PERSONAS PROTEGIDAS



# Gestión **Administrativa**



## 5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 5.1. PRINCIPALES INVERSIONES REALIZADAS

- **Infraestructura Comfunser:**

Durante el año 2025 se consolidó la adquisición de los activos de Comfunser, se produjo la formalización de la propiedad de los activos fijos y se cumplieron los demás aspectos de la negociación, cerrándose el proceso de forma satisfactoria, tanto desde el punto de vista financiero como de la mitigación de los riesgos identificados.

Durante el transcurso del año, se llevaron a cabo mantenimientos generales y adecuaciones locativas en todas las sedes, para estabilizar la operación y mejorar la experiencia de los usuarios de la Zona Comfunser, con una inversión aproximada de \$99,3 millones.

- **Parque Automotor:**

Como resultado del incremento en la operación, derivado del crecimiento natural de las actividades debido a la inclusión de las nuevas sedes y usuarios, y principalmente por la evaluación de los niveles de obsolescencia y desgaste a nivel general del parque automotor, durante el año 2025, se realizó inversiones por valor de \$ 384,2 millones en la adquisición y adecuación de vehículos para asistencias y cortejos. Esta inversión forma parte de un plan de reposición general, que tendrá continuidad en el 2026 y en lo sucesivo, hasta lograr la modernización de la flota.



Parque **Automotor**



- **Plan de Continuidad en el Parque Memorial:**

Para asegurar el suministro de gas y especialmente para estabilizar los costos del combustible, se implementó un sistema de abastecimiento de gas propano, alternativo a la red de gas domiciliario con el que se cuenta. Este proyecto tuvo una inversión de \$ 23,0 millones y garantiza que la empresa siempre tenga un tanque de reserva de 1.000 GL de GLP, para eventuales desabastecimientos.



- **Mantenimiento General al Mausoleo**

Debido al deterioro del manto de la cubierta del Mausoleo, se hizo necesario realizar el cambio de la malla de ventilación del techo y de la iluminación existente. En este contexto, se llevó a cabo un mantenimiento general en el segundo piso por valor de \$99,3 millones, con el propósito de mitigar las humedades, evitar el ingreso de animales e insectos al interior de las bóvedas y prevenir el deterioro potencial de las estructuras internas.



- **Traslado de la Oficina Comfunser de Girardot**

Se efectuó el traslado de la oficina de venta de afiliaciones al local arrendado ubicado cerca a la sede Olivos. Esta acción requirió una inversión total de \$11,0 millones, destinada a la adecuación del establecimiento y a la adquisición de mobiliario, con el fin de garantizar la continuidad de las ventas y mejorar la experiencia y atención ofrecida a los clientes de la marca.



- **Inicio de la Adecuación General de la sede de Homenajes de Cra 5° Los Olivos**

Se contrató la intervención de las instalaciones de la sede Cra 5 Los Olivos, por un valor de \$495,6 millones, adicional al cambio de mobiliario por \$117,2 millones. Las obras en ejecución incluyen la renovación del sistema de iluminación, pintura general, adecuación de la fachada, aplicaciones especiales en paredes, habilitación de una nueva sala de entrega de cenizas, construcción de un nuevo oratorio, adecuación de una nueva cafetería y de una nueva sala de exhibición, así como mejoras en las oficinas de atención y recepción, sala de reencuentro, sistema de sonido ambiental, baterías de baños y oficina de atención al público del área de previsión. Estas intervenciones tienen como objetivo mejorar significativamente la experiencia y atención brindada a los usuarios.





## 5.2. PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES GREMIALES

Con el propósito de fortalecer su posicionamiento institucional, anticipar riesgos regulatorios y aportar activamente al desarrollo del sector, SERFUNCOOP mantuvo durante la vigencia 2025 una participación estratégica en escenarios gremiales y de articulación empresarial de carácter regional y nacional, entre los que se destacan Fenalco, ANDI, Confecoop, ALPAR, la Asociación Los Olivos y el Grupo Empresarial del Tolima.

Esta participación permitió a la Entidad incidir en espacios de construcción colectiva, acceder de manera oportuna a información normativa y sectorial relevante, adoptar buenas prácticas empresariales y fortalecer su capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno, consolidando así una gestión más informada, preventiva y alineada con las dinámicas del sector solidario funerario.

De manera complementaria, SERFUNCOOP hace parte del Consejo Directivo de la Mesa Nacional de Servicios Funerarios del SENA, siendo la única funeraria representante del departamento del Tolima en este escenario, lo que le permite contribuir a la definición de lineamientos técnicos y a la formación del talento humano del sector. Así mismo, su participación en la Red Olivos, fortalece la estandarización de los servicios, el intercambio de conocimiento y la mejora continua de los niveles de calidad y atención a las familias a nivel nacional.

# Gestión **Legal y de Riesgos**

### **5.3. CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS JURÍDICOS EN GENERAL**

Durante el año 2025, SERFUNCOOP dio cumplimiento a las normas vigentes expedidas por las Entidades Gubernamentales y de Supervisión, así:

#### **5.3.1 Del Gobierno Nacional**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio cumplimiento riguroso y oportuno a las obligaciones tributarias establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, reafirmando su compromiso con la legalidad, la transparencia y la sostenibilidad institucional. En este marco, la Entidad presentó la declaración del impuesto sobre la renta conforme a lo dispuesto en el artículo 19-4 del Estatuto Tributario, aplicando la tarifa única especial del 20% sobre sus beneficios netos, en coherencia con su naturaleza cooperativa y su pertenencia al Régimen Tributario Especial. Así mismo, se atendieron de manera integral las obligaciones relacionadas con la retención en la fuente y la transmisión de información exógena (medios magnéticos), dentro de los plazos y lineamientos definidos por la autoridad tributaria.

Como resultado de la ampliación del portafolio de productos y servicios en el año 2025, la entidad adquirió la condición de responsable del Impuesto sobre las Ventas (IVA), acatando la normatividad vigente.

De igual forma, en cumplimiento de las Resoluciones 013, 037 y 063 de 2021 expedidas por la DIAN, SERFUNCOOP mantuvo la generación y reporte permanente de la Nómina Electrónica, fortaleciendo los estándares de control, trazabilidad y formalización de sus procesos laborales y fiscales. Adicionalmente, y en atención a su permanencia en el Régimen Tributario Especial, la Entidad realizó de manera oportuna la actualización del registro web correspondiente al año gravable 2025, garantizando el cumplimiento de los requisitos normativos y la transparencia frente a los entes de control.

#### **5.3.2 Del Gobierno Local**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio cumplimiento integral a las disposiciones y requisitos exigidos por las autoridades locales para el adecuado funcionamiento de la Entidad, garantizando la continuidad operativa y el respeto por el marco normativo vigente. En este sentido, se atendieron satisfactoriamente los requerimientos en materia de sanidad, seguridad y derechos de autor, incluyendo los conceptos y permisos de las autoridades de salud, cuerpos de bomberos y SAYCO.

Así mismo, la Entidad realizó de manera oportuna el pago de los impuestos territoriales correspondientes, tales como el Impuesto de Industria y Comercio, el Impuesto de Vehículos y el Impuesto Predial, en cada una de las ciudades donde se cuenta con sedes operativas, reafirmando su compromiso con la responsabilidad fiscal y el desarrollo regional.

Adicionalmente, SERFUNCOOP asumió las contribuciones establecidas por la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, dando cumplimiento a las obligaciones asociadas al seguimiento y control ambiental del Parque Memorial, en coherencia con su enfoque de sostenibilidad, respeto por el entorno y gestión responsable de sus impactos ambientales.

### **5.3.3 De Orden Corporativo**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio cumplimiento oportuno a las obligaciones de carácter corporativo y registral ante la Cámara de Comercio de Ibagué, realizando la renovación del registro mercantil dentro de los plazos establecidos. Así mismo, mantuvo vigente el Registro Único de Proponentes y la debida inscripción en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza – RONEOL, en observancia de los requisitos previstos en la Ley 1527 de 2012, garantizando la habilitación legal para el desarrollo de sus actividades.

Igualmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 222 de 1995 y en concordancia con los artículos 260 y 261 del Código de Comercio, y atendiendo la situación de control que ejercen SERFUNCOOP y COOPSERFUN sobre las sociedades SERCOFUN Ltda., SERCOFUN Tuluá Ltda. y SERCOFUN Caldas Ltda., se mantuvo debidamente registrado el Grupo Empresarial ante la Cámara de Comercio y la Superintendencia de Sociedades. Este cumplimiento reafirma la transparencia en la estructura societaria, la adecuada revelación de las relaciones de control y la observancia de los principios de buen gobierno corporativo.

### **5.3.4 Sistema de Gestión Ambiental**

En la vigencia 2025, SERFUNCOOP atendió de manera oportuna y satisfactoria las visitas de inspección, vigilancia y control, realizadas por la Secretaría de Salud en cada una de las Sedes de Homenajes y en el Parque Memorial, obteniendo concepto favorable como resultado de dichas evaluaciones. Este resultado evidencia el adecuado control de los aspectos sanitarios y ambientales asociados a la prestación de los servicios.

En coherencia con su compromiso permanente con la sostenibilidad y el cumplimiento del marco normativo ambiental aplicable al sector funerario, la Entidad dio estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de gestión ambiental. En particular, se atendieron los lineamientos establecidos en el Decreto 351 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social y el Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, relacionados con la prevención y el manejo integral de residuos o desechos peligrosos.

También, se dio cumplimiento a la Resolución 1164 de 2002, que establece el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (GIRHS); a la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que fija los parámetros y valores límites máximos

permisibles para vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y sistemas de alcantarillado público; y a la Resolución 909 de 2008, mediante la cual se establecen los estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmósfera por fuentes fijas.

El cumplimiento de estas disposiciones se respaldó con la presentación oportuna de los informes requeridos ante los entes de control, consolidando una gestión ambiental responsable, preventiva y alineada con las mejores prácticas, que contribuye a la protección del entorno, la mitigación de impactos ambientales y la sostenibilidad de la operación institucional.

### **5.3.5 Derechos de Autor y Propiedad Intelectual**

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N.º 603 del 27 de julio de 2000, y en atención a lo establecido en el numeral 4 del artículo 1, relacionado con la obligación de informar el estado de cumplimiento de las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual dentro del Informe de Gestión, la Administración deja expresa constancia de que SERFUNCOOP ha dado pleno y estricto cumplimiento a dicha disposición legal.

En este sentido, se certifica que la Entidad cuenta con las licencias, autorizaciones y permisos de uso correspondientes para los programas de software, aplicativos tecnológicos y herramientas informáticas utilizados en el desarrollo de sus procesos administrativos y operativos, garantizando el respeto a los derechos de autor y la observancia de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual.

Adicionalmente, SERFUNCOOP mantiene controles internos orientados a asegurar el uso legal y responsable del software institucional, fortaleciendo prácticas de cumplimiento normativo, gestión ética de los activos tecnológicos y mitigación de riesgos asociados al uso indebido de propiedad intelectual, en coherencia con los principios de transparencia y buen gobierno corporativo.

### **5.3.6 Propiedad Industrial**

SERFUNCOOP da cumplimiento a las normas legales y contractuales aplicables en materia de propiedad industrial, garantizando el uso adecuado y autorizado de las marcas que hacen parte de su operación. En este sentido, la Entidad utiliza la marca Los Olivos conforme a los acuerdos vigentes, así como las marcas Comfunser, Mi Consentido y ALIVIA, respecto de las cuales actúa en calidad de depositario, asegurando su utilización dentro de los términos, condiciones y alcances autorizados.

Este cumplimiento se realiza en observancia de la normativa vigente sobre propiedad intelectual, fortaleciendo la protección de los activos intangibles, la transparencia en las relaciones contractuales y las buenas prácticas de gobierno corporativo asociadas al uso responsable de las marcas.

### **5.3.7 Protección de Datos Personales**

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, en especial lo establecido en su artículo 23, así como por el Decreto Reglamentario N.º 1377 de 2013, la Administración deja expresa constancia de que SERFUNCOOP continúa aplicando de manera integral las disposiciones legales relacionadas con el tratamiento y la protección de datos personales, garantizando el manejo adecuado, seguro y confidencial de la información de clientes, colaboradores y demás grupos de interés. En desarrollo de este compromiso, se mantuvo el diligenciamiento, actualización y custodia permanente de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales, conforme a la normativa vigente.

De igual manera, en cumplimiento del Decreto 1074 de 2015, modificado por los Decretos 1759 de 2016 y 090 de 2018, la Entidad mantiene debidamente registradas y actualizadas ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio un total de nueve (9) bases de datos correspondientes a empleados, clientes, proveedores y directivos, asegurando el cumplimiento de las obligaciones regulatorias aplicables y fortaleciendo la trazabilidad y el control de la información.

Así mismo, en observancia de la Ley 2300 de 2023, vigente desde el 10 de octubre de 2023 y orientada a la protección del derecho a la intimidad de los consumidores, SERFUNCOOP realizó seguimiento permanente a los canales de comunicación institucional y a los horarios de contactabilidad con los clientes, fortaleciendo prácticas comerciales responsables, respetuosas y alineadas con los derechos de los usuarios y los principios de transparencia y buen gobierno corporativo.

### **5.3.8 Normas Superintendencia de Economía Solidaria**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio cumplimiento oportuno e integral a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en especial a lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera, realizando la radicación del Informe de cierre del ejercicio 2025 dentro de los plazos definidos por el ente de supervisión.

Así mismo, la Entidad atendió de manera oportuna el requerimiento relacionado con el Control de Legalidad de las Asambleas, remitiendo la información solicitada conforme a los términos y condiciones establecidos por la Superintendencia, garantizando la transparencia y la debida observancia del marco legal aplicable.

De acuerdo a la periodicidad establecida, se efectuó la presentación mensual de los Estados Financieros a través de la herramienta SICSES, cumpliendo con las obligaciones de reporte regulatorio, y se realizó el pago correspondiente a la tasa de contribución del año 2025, de acuerdo con la normatividad vigente.

Adicionalmente, se adelantó la actualización y el seguimiento permanente a los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica, con especial énfasis en los aspectos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, fortaleciendo la gestión del riesgo, el control institucional y las prácticas de buen gobierno corporativo.

### **5.3.9 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado De Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT**

Durante el año 2025, SERFUNCOOP dio continuidad a la aplicación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), en cumplimiento de la normativa expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de las políticas internas de gestión del riesgo adoptadas por la Entidad.

En el marco del plan de acción definido por el Comité de Riesgos, se desarrollaron diversas actividades orientadas al fortalecimiento del sistema, entre las que se destacan la capacitación permanente de los colaboradores en prevención y gestión del riesgo LA/FT, la aplicación de procesos de debida diligencia a las partes interesadas —con énfasis en los clientes—, la actualización continua de las bases de datos de vinculados y la implementación del programa de inducción en SARLAFT para nuevos colaboradores.

Así mismo, se aplicaron metodologías de segmentación de socios de negocio y de identificación de umbrales de riesgo, se presentaron informes periódicos del Comité de Riesgos al Consejo de Administración, se realizaron los reportes correspondientes ante la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y se efectuó seguimiento a los planes de acción correctivos y de mejora derivados de los análisis del Comité y de las auditorías al sistema.

El Oficial de Cumplimiento y el Comité de Riesgos ejercieron sus funciones conforme a las responsabilidades asignadas, presentando los informes periódicos al Consejo de Administración y contribuyendo al fortalecimiento del sistema institucional de prevención y control de riesgos.

### **5.3.10 Sistema de Gestión de Calidad**

Durante el año 2025, SERFUNCOOP adelantó las actividades de evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en el marco de su enfoque de mejora continua, con el fin de asegurar su eficacia y adecuado mantenimiento.

En este sentido, se realizó la Auditoría Interna de Calidad, la cual confirmó el cumplimiento de los estándares establecidos y permitió identificar acciones orientadas al fortalecimiento del sistema. De igual manera, se llevó a cabo la Revisión Gerencial, en la que se analizaron los resultados del SGC y se definieron lineamientos para su mejoramiento continuo.

Adicionalmente, la Entidad fue objeto de la Auditoría Externa de seguimiento por parte de ICONTEC, correspondiente a la certificación obtenida en 2023 bajo la norma ISO 9001:2015, aplicada a los procesos misionales de prestación del servicio exequial y destino final. Como hecho relevante en la auditoría del ICOTEC del 2025, se presentó solicitud de ampliación del alcance al proceso de comercialización de Planes de Previsión, el cual una vez auditado fue certificado satisfactoriamente.

Las acciones derivadas de las auditorías y de la revisión gerencial se encuentran en proceso de implementación por parte de los líderes de proceso y sus equipos, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional en calidad, gestión del riesgo y mejora continua.

### **5.3.11 Actividad Factoring**

En cumplimiento de lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS – SERFUNCOOP deja constancia de que, durante la vigencia 2025, la Entidad no realizó prácticas ni adoptó medidas que limitaran, condicionaran o entorpecieran la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores y vendedores.

En consecuencia, SERFUNCOOP garantizó el respeto a los principios de transparencia, libre negociación y circulación de los títulos valores en el marco de sus relaciones comerciales, actuando en estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y promoviendo prácticas empresariales responsables, éticas y alineadas con una adecuada gestión contractual y financiera.

### **5.3.12 Facturación Electrónica**

En cumplimiento de las disposiciones tributarias vigentes en materia de facturación electrónica, SERFUNCOOP continuó durante la vigencia 2025 operando bajo el modelo de facturación electrónica establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1625 de 2016 y sus normas reglamentarias y modificatorias.

La Entidad mantuvo la generación, validación y transmisión electrónica de sus documentos fiscales a través del operador tecnológico autorizado FACTURE, garantizando la correcta expedición de las facturas electrónicas y el cumplimiento de los requisitos de trazabilidad, integridad y control establecidos por la normativa tributaria.

Así mismo, se dio cumplimiento a la generación y transmisión electrónica del documento soporte en adquisiciones realizadas a proveedores no obligados a expedir factura de venta, asegurando la adecuada formalización de las operaciones y el cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes.

Estas acciones permitieron a la Entidad fortalecer sus controles internos, garantizar la transparencia de la información tributaria y asegurar el cumplimiento oportuno y adecuado de los requerimientos establecidos por la autoridad fiscal.

#### **5.4. GESTIÓN DE RIESGOS JURÍDICOS Y CUMPLIMIENTO**

Durante 2025 se gestionaron cinco (5) acciones de tutela interpuestas contra SERFUNCOOP, todas resueltas **favorablemente** por los despachos judiciales, lo que confirma la solidez de los protocolos de cumplimiento y la adecuada actuación institucional en la prestación del servicio.

Con corte a diciembre de 2025, la Entidad mantiene un solo proceso judicial activo: una demanda contencioso-administrativa presentada en 2023 para dirimir diferencias con la autoridad tributaria sobre la determinación del impuesto de renta del año gravable 2017. La administración sostiene, con fundamento en la normativa cooperativa aplicable al régimen especial, el legítimo derecho de controvertir el criterio fiscal en discusión; el caso se encuentra bajo seguimiento jurídico y administrativo continuo, con reportes periódicos a los órganos de gobierno para una toma de decisiones informada.

En conjunto, estos resultados evidencian una exposición legal controlada, una respuesta oportuna y efectiva ante reclamaciones, y un modelo de gobernanza del riesgo que prioriza:

- la prevención (alineación a la regulación sectorial y protocolos de servicio),
- la defensa técnica (posición jurídica consistente frente a controversias tributarias), y
- el monitoreo continuo (escalonamiento y seguimiento al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y los comités).

Este enfoque contribuye a preservar la continuidad operativa, proteger la reputación institucional y sostener la confianza de los grupos de interés, coherente con el propósito social y las mejores prácticas del sector solidario.

# Satisfacción **del cliente**



## 6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP atendió un total de 3.130 manifestaciones de clientes, las cuales fueron gestionadas conforme a los protocolos institucionales establecidos, garantizando su adecuado análisis, seguimiento y respuesta oportuna dentro del modelo de atención definido por la Entidad.

Como parte del proceso de medición de la experiencia del usuario, se realizaron valoraciones de satisfacción mediante la aplicación del indicador Net Promoter Score (NPS). Entre los meses de enero y agosto se efectuaron 1.909 contactos, alcanzando niveles de satisfacción del 88% en salas de homenaje y del 90% en parque cementerio.

Posteriormente, durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre, las mediciones se realizaron bajo metodología de muestreo ampliando el espectro de la experiencia, con un total de 460 contactos, obteniendo resultados de satisfacción del 92% en salas de velación y del 98% en parque cementerio, lo que evidencia una percepción altamente favorable del servicio por parte de los usuarios.

En conjunto, estos resultados reflejan el compromiso permanente de SERFUNCOOP con la excelencia en la prestación del servicio y con una atención centrada en las necesidades de las familias y usuarios. La medición sistemática de la satisfacción y la implementación de acciones de mejora derivadas de estos análisis contribuyen al fortalecimiento de la calidad del servicio, la consolidación de la confianza de los clientes y el posicionamiento institucional de la Entidad, en coherencia con su propósito social y los principios del sector solidario.

# Gestión **Tecnológica**



## 7. TECNOLOGÍA

Durante la vigencia 2025, la Entidad presentó un incidente de seguridad de la información, el cual fue identificado y mitigado de manera oportuna, sin que se generaran pérdidas, alteraciones ni compromisos sobre la información institucional o de los grupos de interés.

Como resultado de este evento, y en coherencia con el enfoque preventivo y de mejora continua de la Organización, se desplegó un plan de acción integral orientado al fortalecimiento de la postura de ciberseguridad. Dicho plan incluyó el cierre de brechas asociadas a la obsolescencia tecnológica, la transformación de la arquitectura de la plataforma tecnológica y la implementación de nuevas políticas, lineamientos y prácticas de seguridad de la información.

Así mismo, se creó el área de Tecnología de la Información (TI), se realizó la contratación de un servicio de Chief Information Security Officer (CISO) y de un Security Operations Center (SOC) con operación 24/7, fortaleciendo la capacidad de monitoreo, prevención y respuesta ante eventos de seguridad.

Estas acciones permiten a SERFUNCOOP robustecer su modelo de gestión tecnológica, mitigar riesgos futuros y garantizar la continuidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en alineación con las mejores prácticas y estándares de seguridad.



# Gestión **Humana**

## 8. GESTIÓN HUMANA

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP orientó su gestión del talento humano en coherencia con la estrategia institucional, alineando a los colaboradores con los objetivos organizacionales y promoviendo una transformación cultural basada en la especialización de funciones, el bienestar integral y la construcción de un entorno laboral productivo, seguro y sostenible.

Este enfoque estratégico permitió consolidar una nueva cultura organizacional, en la que la excelencia en el servicio y el autocuidado se constituyen en pilares fundamentales para fortalecer el desempeño de los equipos, proteger el bienestar de los colaboradores y garantizar de manera consistente el cumplimiento de la promesa de valor de la Entidad.

De esta manera, el talento humano se consolida como un eje habilitador del crecimiento organizacional y de la transformación operativa, asegurando la sostenibilidad del modelo institucional y una experiencia de servicio coherente con el propósito social de SERFUNCOOP.

### 8.1. ACCIONES ESTRATÉGICAS DESARROLLADAS DURANTE LA VIGENCIA 2025

- **Fortalecimiento de la estructura funcional**

En coherencia con la estrategia institucional orientada a la excelencia en el servicio y al bienestar integral de los colaboradores, durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP adelantó un proceso de fortalecimiento de su estructura funcional, con el propósito de impulsar la especialización de las labores y optimizar el desempeño operativo.

Este proceso permitió que cada colaborador asumiera un rol claramente definido, favoreciendo el desarrollo de experticia en su área de actuación y contribuyendo a un crecimiento del 20% en la planta de personal. La redefinición de funciones redujo significativamente la multiactividad, optimizó los tiempos de respuesta y mejoró la eficiencia operativa, impactando positivamente la calidad del servicio prestado a las familias.

De manera complementaria, el fortalecimiento de los procesos misionales y de apoyo consolidó una estructura organizacional sólida y sostenible, preparada para soportar el crecimiento institucional derivado de la adquisición de la marca Comfunser y de la gestión directa de la línea Olivos, sin afectar la continuidad ni los estándares de atención.

- **Vinculación de Talento Humano**

Como parte de la estrategia de fortalecimiento organizacional y sostenibilidad del modelo de servicio, durante el ejercicio 2025 SERFUNCOOP incorporó 76

nuevos colaboradores, orientando esta vinculación al soporte de la nueva estructura funcional y a la especialización de los procesos.

Durante el mismo periodo se registraron 30 desvinculaciones —14 por renuncia voluntaria y 16 por terminación de contrato—, movimientos que hacen parte de la dinámica natural de la organización y responden a la alineación del talento humano con los objetivos estratégicos, operativos y culturales definidos para la vigencia.

- **Actualización del SGC**

Con el fin de asegurar la coherencia entre la estructura organizacional, las exigencias del sector funerario moderno y los sistemas de gestión institucionales, se realizó una intervención técnica al Manual de Perfiles.

Este ejercicio incluyó un análisis detallado de tareas y responsabilidades, permitiendo redefinir las competencias funcionales y comportamentales de cada cargo, así como actualizar las obligaciones asociadas al Sistema de Gestión Integrado (SGI) y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esta actualización fortalece la claridad de roles, promueve el autocuidado y refuerza la responsabilidad individual y colectiva en la prestación del servicio.

- **Formación y desarrollo del liderazgo**

Maestría en Liderazgo: Reto Fénix

En el marco de la estrategia de desarrollo del talento humano, el programa Maestría en Liderazgo: Reto Fénix, se consolidó como un eje fundamental para la evolución de los mandos medios y directivos, hacia un modelo de liderazgo alineado con la cultura organizacional y la excelencia operativa.

A través de una metodología integral que combinó formación teórica virtual, mentorías individuales y espacios prácticos de aplicación, el programa permitió identificar y cerrar brechas de gestión, fortalecer competencias de liderazgo y promover una mentalidad orientada a resultados, autocuidado y servicio consciente.

Como resultado, los 23 participantes incorporaron herramientas clave para inspirar a sus equipos, optimizar la toma de decisiones y elevar los estándares de desempeño, asegurando que el liderazgo actúe como un habilitador estratégico de la promesa de valor y del éxito organizacional.



- **Formación en Gestión de Ventas con Resultados**

En coherencia con la estrategia institucional orientada a la excelencia en el servicio y al fortalecimiento de las capacidades organizacionales, durante la vigencia 2025 se desarrollaron jornadas de formación enfocadas en la Gestión de Ventas con Resultados, concebidas como una iniciativa estratégica para elevar el desempeño de la fuerza comercial en los momentos clave de la relación con el cliente.

La capacitación fortaleció, por un lado, las competencias comerciales y analíticas mediante técnicas de previsión orientadas a la captación, la planificación proactiva y la sostenibilidad del negocio. De manera complementaria, profundizó en el proceso de homenajes, desarrollando habilidades humanas y relacionales asociadas a la sensibilidad, la comunicación asertiva y el acompañamiento empático, fundamentales para garantizar una atención digna, respetuosa y de alta calidad en momentos de pérdida.

La integración de ambos enfoques permitió al equipo Comercial y de Homenajes ampliar y equilibrar su perfil competencial, incrementando la efectividad en el cierre de acuerdos, fortaleciendo la experiencia del usuario y consolidando la confianza de los afiliados, así como el posicionamiento de la marca en el mercado.

- **Plan de Capacitación**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP priorizó el desarrollo del talento humano como un eje estratégico para el fortalecimiento organizacional, ejecutando un plan integral de capacitación orientado al mejoramiento continuo de las competencias técnicas, normativas, humanas y de liderazgo de los colaboradores en todos los niveles de la Entidad, que se cumplió al 100%.

Las actividades formativas estuvieron enfocadas en el cumplimiento normativo y la gestión del riesgo, la seguridad y salud en el trabajo, el fortalecimiento técnico del servicio funerario y el desarrollo de competencias comerciales y directivas. De igual forma, se promovieron espacios de aprendizaje orientados al mejoramiento de habilidades transversales, tales como atención al cliente y acompañamiento en duelo, manejo de herramientas tecnológicas institucionales, prevención de riesgos laborales, protección de datos y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Estas acciones contribuyeron de manera significativa al fortalecimiento del conocimiento institucional, al cumplimiento de los requisitos legales y al desarrollo de competencias clave en todo el equipo humano, impactando positivamente la calidad de la prestación de los servicios y la sostenibilidad del modelo organizacional.

Este despliegue formativo, consolidó un modelo de aprendizaje continuo que acelera la adopción de estándares, fortalece el desempeño multiactor (misional, comercial y de apoyo) y asegura la sostenibilidad organizacional al traducir el conocimiento en resultados medibles: mejor efectividad comercial, mayor consistencia operativa y una cultura que mejora permanentemente.

- **Bienestar**

Para SERFUNCOOP, el Plan de Bienestar constituye un eje estratégico fundamental, al reconocer que el bienestar integral de los colaboradores es un habilitador clave del desempeño organizacional, la calidad del servicio y la permanencia institucional. Este enfoque articula beneficios de carácter económico, programas de protección y salud, espacios de integración y reconocimiento, orientados a fortalecer el clima laboral y el sentido de pertenencia.

El Plan de Bienestar integra beneficios económicos otorgados como expresión de mera liberalidad —tales como primas y bonos—, el acceso a medicina prepagada para los colaboradores, y múltiples espacios de encuentro, celebración e integración, concebidos para promover el autocuidado, el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como también las relaciones laborales basadas en el respeto, cercanía y colaboración.

De esta manera, el bienestar se consolida como un componente estratégico de

la cultura organizacional, que contribuye a la protección del talento humano, al fortalecimiento del compromiso de los equipos y a la garantía de una experiencia de servicio coherente con la promesa de valor de SERFUNCOOP hacia las familias y la comunidad. A continuación, un enunciado de las principales actividades desarrolladas:

- **Cobertura de Medicina Prepagada**

Propósito: fortalecer el autocuidado y la protección integral del colaborador como base de la estabilidad emocional y el desempeño.

Desarrollo: Se mantuvo la cobertura de medicina prepagada para los colaboradores, facilitando el acceso oportuno a servicios de salud de alta calidad.

Impacto: mayor tranquilidad personal y familiar, reducción del ausentismo y colaboradores más enfocados en la excelencia del servicio. 115 personas protegidas

- **Cobertura en Previsión Exequial**

Propósito: brindar seguridad y respaldo integral al colaborador y su núcleo familiar.

Desarrollo: Se garantizó la cobertura en previsión exequial como parte de los beneficios institucionales.

Impacto: fortalecimiento del sentido de pertenencia, confianza en la Entidad y coherencia con el propósito social de SERFUNCOOP. 157 personas protegidas

- **Formación en Salud Mental**

Propósito: fortalecer el equilibrio emocional y la capacidad de afrontamiento en un sector de alta carga emocional.

Desarrollo: Se implementaron espacios de formación y sensibilización en salud mental, orientados al autocuidado y al manejo del estrés.

Impacto: colaboradores emocionalmente más preparados, mejora en las relaciones laborales y atención más empática a las familias. 119 personas que participaron

- **Feria de Servicios y Alianzas para Vivienda y Apoyo a Emprendimientos Familiares**

Propósito: fortalecer la seguridad socioeconómica de los colaboradores y sus familias.

Desarrollo: Se efectuó feria de servicios con aliados estratégicos para orientación en vivienda y apoyo a emprendimientos familiares.

Impacto: Mejora en la estabilidad financiera, fortalecimiento del bienestar familiar y mayor compromiso organizacional.



- **Reinado de la Armonía Laboral – Festival Folclórico**

Propósito: promover la integración, el liderazgo participativo y la convivencia laboral.

Desarrollo: En el marco del Festival Folclórico se realizó el Reinado de la Armonía Laboral, orientado a resaltar iniciativas de mejora del clima organizacional.

Impacto: fortalecimiento de la cohesión de equipos, participación activa de los colaboradores y apropiación de la cultura organizacional.



- **Celebraciones de Fechas Especiales**

Propósito: reconocer a los colaboradores y fortalecer el vínculo emocional con la Entidad.

Desarrollo: Se realizaron celebraciones en fechas especiales como reconocimiento al aporte y compromiso del equipo humano tales como cumpleaños, día de la mujer, día del profesional funerario, entre otros.

Impacto: mejora del clima laboral, aumento del sentido de pertenencia y fortalecimiento de la cultura de reconocimiento.



- **Celebración de Fin de Año y Fiesta de los Niños**

Propósito: fortalecer la integración familiar y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Desarrollo: Se llevaron a cabo actividades de cierre de año y celebración para los hijos de los colaboradores.

Impacto: mayor conexión emocional con la Entidad, bienestar familiar y fortalecimiento del compromiso de los colaboradores.





- **Novenas Navideñas**

Propósito: fomentar la espiritualidad, la unión y los valores institucionales.

Desarrollo: Se promovieron espacios de novenas navideñas como momentos de encuentro, reflexión y convivencia.

Impacto: fortalecimiento del tejido social interno, cohesión entre equipos y cierre del año en un ambiente de armonía y gratitud.



## 8.2 CUMPLIMIENTO

En desarrollo de su compromiso con la legalidad, el respeto por las personas y las buenas prácticas laborales, SERFUNCOOP dio cumplimiento durante la vigencia 2025 a la normatividad vigente en materia de jornadas laborales, debido proceso y relaciones de trabajo. La Entidad cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo actualizado y socializado, el cual garantiza mecanismos formales de participación y escucha de los colaboradores asegurando el acceso a información clara, oportuna y transparente sobre sus derechos, deberes y condiciones laborales. Este marco de actuación fortalece la confianza, el clima organizacional y la corresponsabilidad, además de consolidar un entorno laboral justo, respetuoso y alineado con la estrategia institucional y la promesa de valor hacia las familias y la comunidad.

- **Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo (SG-SST)**

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP consolidó una evolución significativa en su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), orientando su enfoque más allá del cumplimiento normativo hacia un modelo preventivo, dinámico y cultural, en el que la seguridad y la salud en el trabajo se entienden como valores organizacionales y responsabilidades compartidas en todos los niveles de la Entidad.

Esta transformación permitió transitar de un esquema predominantemente operativo a un sistema integrado a la gestión institucional, fortaleciendo la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, así como la adopción de prácticas que promueven el autocuidado y la protección del talento humano. En este marco, durante el año 2025, se ejecutó el 100% de las actividades previstas en el plan anual de trabajo del SG-SST, contribuyendo a la reducción de los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores.

Como parte del fortalecimiento del sistema, se realizó cambio de la Administradora de Riesgos Laborales a Positiva Compañía de Seguros, decisión adoptada tras un estudio exhaustivo de mercado y un riguroso proceso de debida diligencia. En dicha evaluación se analizaron criterios técnicos, operativos y de acompañamiento, alineados con las necesidades específicas de los procesos de la Entidad, garantizando una decisión estratégica orientada a fortalecer la gestión del riesgo y la protección integral de los colaboradores.

- **Cumplimiento de los Estándares Mínimos – Resolución 0312 de 2019**

En cumplimiento de la normativa nacional vigente, la organización realizó la autoevaluación anual de los Estándares Mínimos del SG-SST establecidos en la Resolución 0312 de 2019, de acuerdo con su clasificación de Riesgo III y una planta de personal de 150 colaboradores. Al cierre de la vigencia, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%, ubicando a la Entidad en un nivel de ejecución "Aceptable", conforme a los criterios definidos por la norma.

Este resultado refleja el compromiso institucional con el mantenimiento de condiciones de trabajo seguras, la ejecución rigurosa del plan anual y la mejora continua de los procesos de prevención, en articulación con el acompañamiento técnico de la nueva ARL.

En relación con las metas y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se informa que todos fueron cumplidos en su totalidad (100%), ratificando la efectividad del sistema, su contribución a la protección del talento humano, la continuidad operativa y la sostenibilidad institucional.

## **9. BALANCE SOCIAL**

### **9.1 FONDOS SOCIALES**

En el marco de su propósito social y en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera, durante la vigencia 2025 SERFUNCOOP ejecutó de manera responsable y transparente los recursos de sus Fondos Sociales, orientando su destinación al fortalecimiento de las Entidades Asociadas, el bienestar de los trabajadores y la generación de impacto positivo en la comunidad. Esta gestión refleja el compromiso permanente de la Entidad con el desarrollo solidario, el crecimiento colectivo y la redistribución social del valor generado.

En concordancia con lo establecido en el Estatuto Tributario y lo aprobado por la Asamblea General de Asociados, se realizó el pago de la declaración del impuesto sobre la renta correspondiente al año gravable 2024 ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales asociadas a los fondos sociales y reafirmando la transparencia en la gestión de los recursos institucionales.

#### **9.1.1. Fondo de Solidaridad**

Conforme a las directrices y autorizaciones impartidas por el Consejo de Administración, durante la vigencia se brindó apoyo al fortalecimiento del Fondo de Solidaridad de la Entidad Asociada ATOLPORE, contribuyendo a la consolidación de su capacidad institucional y al cumplimiento de sus fines sociales. De igual manera, se atendieron las cuotas de sostenimiento a entidades gremiales como Confecoop, ANDI, Fenalco, ALPAR y la Asociación Los Olivos, fortaleciendo la participación de SERFUNCOOP en escenarios de representación, articulación sectorial y defensa del modelo solidario.

Dentro del componente de bienestar integral para directivos y trabajadores, se ejecutaron acciones orientadas a la protección, la salud y la seguridad social del talento humano, entre las cuales se destacan la renovación del servicio de medicina prepagada para los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y colaboradores; el pago de cheques ejecutivos a directivos; la renovación de la póliza de Seguro de Vida con Aseguradora Solidaria; y la continuidad del Plan Exequial para directivos y trabajadores.

Estas acciones ratifican el enfoque humano de la Entidad y su compromiso con el cuidado integral de quienes hacen parte de su estructura organizacional.

Adicionalmente, se realizaron diversas donaciones que permitieron apoyar a la comunidad, fortaleciendo el impacto social de SERFUNCOOP y reafirmando su vocación solidaria, su responsabilidad social y su coherencia con los principios cooperativos que orientan su gestión.

RUBROS		GASTOS 2025
	<b>APOYOS PARA ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL</b>	
1	Fortalecimiento de los Fondos de Solidaridad a Entidades Asociadas Apoyo de carácter social a Entidades Asociadas y de Economía Solidaria Apoyo para el fortalecimiento de fundaciones y asociaciones	169.132
	<b>ACTIVIDADES DE BIENESTAR INTEGRAL PARA DIRECTIVOS Y TRABAJADORES</b>	
2	Medicina prepagada, Chequeos Ejecutivos Planes Exequiales y Seguros de vida Apoyo para la adquisición de medicamentos, vacunas, equipos o elementos no cubiertos por las entidades de salud	201.465
	<b>AUXILIOS O APOYOS A LA COMUNIDAD EN GENERAL</b>	
3	Apoyo a entidades cuya finalidad consista en la prestación de servicios comunitarios Donaciones Atención a calamidades, atención NN e indigentes	170
	<b>RENTA COOPERATIVA</b>	
4	Impuesto de Renta Cooperativa	20.000
<b>TOTAL RECURSOS FONDO DE SOLIDARIDAD</b>		<b>390.767</b>

### 9.1.2. Fondo de Educación

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio continuidad a la ejecución del Fondo de Educación como un instrumento fundamental para la promoción del conocimiento, el fortalecimiento de capacidades y el desarrollo integral de las personas vinculadas directa e indirectamente a la Entidad. Estas acciones se desarrollaron en cumplimiento del Proyecto Educativo Social y Empresarial (PESEM), reafirmando el compromiso institucional, la educación solidaria y la contribución al crecimiento social y comunitario.

Conforme al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración, se brindó apoyo a cada una de las Entidades Asociadas con el propósito de fortalecer los recursos del Fondo de Educación, ampliando su capacidad de impacto y sostenibilidad. Así mismo, durante el año se respaldó de manera permanente el programa radial "Panorama Solidario", un espacio orientado a la investigación,

divulgación y promoción de los principios, valores, objetivos y actividades de la economía solidaria, contribuyendo a la formación de conciencia colectiva y al fortalecimiento del sector a nivel regional.

De igual manera, como parte de la estrategia de capacitación y formación continua para directivos y trabajadores, la Entidad asumió los gastos asociados a la participación en el Congreso Nacional de Cooperativas realizado en Cartagena, así como el aporte para la asistencia al Foro de Perspectivas Económicas de Fenalco Tolima, espacios que permitieron la actualización técnica, el análisis del entorno económico y el fortalecimiento de la visión estratégica institucional.

Adicionalmente, SERFUNCOOP brindó apoyo a la Universidad de Ibagué para la realización de un evento de capacitación teórica y práctica, fortaleciendo los vínculos con el sector académico, y coordinó una jornada de formación y sensibilización ambiental en una institución educativa del corregimiento de Buenos Aires, promoviendo la educación ambiental y el compromiso con la sostenibilidad desde una perspectiva social.

Estas acciones consolidan al Fondo de Educación como un eje fundamental para el desarrollo del talento humano, la proyección social de la Entidad y el fortalecimiento del modelo solidario, en coherencia con el desarrollo de estrategias y principios cooperativos que orientan la gestión de SERFUNCOOP.

RUBROS		GASTOS 2025
<b>FORMACIÓN</b>		
1	Fortalecimiento de los Fondos de Educación de Entidades Asociadas Becas y/o Auxilios educativos para trabajadores y directivos	381.999
<b>PROMOCIÓN</b>		
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	1.071
<b>CAPACITACIÓN</b>		
Generalidades y contexto del sector solidario Desarrollo educativo para asociados		
3	Programa de formación para Directivos Programa de formación para funcionarios de entidades solidarias Programa de educación y capacitación para la Comunidad	60.167
<b>INVESTIGACION - ASISTENCIA TECNICA</b>		
Estudios de mercadeo o Programas de investigación Gastos para la planeación estratégica de la Entidad		
4	Elementos necesarios para adelantar actividades de educación Herramientas tecnológicas o software para impartir educación virtual y su evaluación	4.800
<b>RENTA COOPERATIVA</b>		
5	Impuesto de renta cooperativa	338.187
<b>TOTAL RECURSOS FONDO DE EDUCACION</b>		<b>786.224</b>

## 10. PARTICIPACIÓN MAYORITARIA EN OTRAS ENTIDADES

### 10.1 Olivos Tolima Agencia de Seguros

Durante la vigencia 2025, SERFUNCOOP dio continuidad a la estrategia de canalizar, a través de Los Olivos Tolima Agencia de Seguros, la comercialización de los seguros de vida asociados al seguro exequial, así como las pólizas de vehículos y seguros generales adquiridos por la Cooperativa.

En cuanto al desempeño financiero, Los Olivos Tolima Agencia de Seguros presentó resultados positivos al cierre del 31 de diciembre de 2025, evidenciando un crecimiento sostenido frente al año 2024. El Activo Total registró un incremento de \$59,6 millones, al pasar de \$88,5 millones en diciembre de 2024 a \$148,1 millones en diciembre de 2025. La totalidad de los activos corresponde a Activos Corrientes, destacándose el saldo en Efectivo y Equivalentes al Efectivo por \$103,9 millones, Otras Cuentas por Cobrar por \$44,2 millones, lo cual refleja una adecuada liquidez y capacidad de cumplimiento de las obligaciones operativas y fiscales.

Por su parte, el Pasivo Total presentó un aumento de \$47,9 millones, pasando de \$13,3 millones en diciembre de 2024 a \$61,2 millones al cierre de 2025. Este incremento se encuentra representado por Cuentas por Pagar por \$61,2 millones, en el marco del crecimiento de la operación.

El Patrimonio evidenció un fortalecimiento al registrar un incremento de \$11,7 millones, al pasar de \$75,1 millones en diciembre de 2024 a \$86,9 millones en diciembre de 2025, crecimiento explicado por la utilidad generada en el ejercicio. Al cierre del periodo, la estructura patrimonial estuvo compuesta por un Capital Social de \$29,4 millones, Reservas por \$15,4 millones, Revalorización del Patrimonio por \$5,1 millones, Utilidades de Ejercicios Anteriores por \$25,1 millones y una Utilidad del Ejercicio de \$11,7 millones, confirmando la contribución positiva de la Agencia de Seguros a los resultados del grupo.

### 10.2 Jardines SAS

Durante la vigencia 2025, desde Parque Cementerio Jardines SAS. se brindó apoyo a la comunidad de El Espinal y municipios aledaños mediante la atención de 99 inhumaciones, de las cuales 70 servicios (71%) fueron direccionados por la marca Los Olivos, evidenciando la articulación operativa y comercial dentro del grupo empresarial y su impacto en la atención regional. Del total de servicios prestados, 73 correspondieron a lotes en arrendamiento y 26 a lotes a perpetuidad, reflejando una combinación equilibrada entre las distintas modalidades de prestación del servicio.

En cuanto al desempeño financiero, al cierre del ejercicio 2025 y en comparación con el año 2024, el Activo Total del Parque Cementerio Jardines SAS registró un crecimiento significativo de \$2.180,5 millones, al pasar de \$417,4 millones

a \$2.597,9 millones. Este comportamiento estuvo explicado principalmente por el incremento del Activo No Corriente, en particular del rubro de Propiedad, Planta y Equipo, que aumentó en \$2.194,1 millones, como resultado de la revalorización del terreno y las edificaciones, fortaleciendo de manera estructural el patrimonio de la sociedad.

Por su parte, los Activos Corrientes presentaron una disminución moderada de \$13,6 millones, al pasar de \$374,8 millones en 2024 a \$361,2 millones en 2025, concentrándose principalmente en Efectivo y Equivalentes al Efectivo por \$341,0 millones y en Otras Cuentas por Cobrar por \$20,1 millones, lo que evidencia una adecuada liquidez operativa para atender los compromisos de corto plazo.

El Pasivo Total mostró un incremento de \$234,1 millones, pasando de \$303,8 millones a \$537,9 millones, comportamiento explicado principalmente por el aumento del Pasivo Corriente, que creció en \$229,6 millones y cerró en \$428,9 millones. Este crecimiento se originó, principalmente, en el aumento de las Cuentas por Pagar por \$223,5 millones y de los Ingresos Recibidos por Anticipado por \$7,2 millones, mientras que los Beneficios a Empleados registraron una leve disminución de \$1,1 millones, reflejando una gestión controlada de esta obligación.

Adicionalmente, la cuenta de arrendamiento de lotes presentó un incremento de \$4,5 millones, al pasar de \$104,4 millones en diciembre de 2024 a \$108,9 millones en diciembre de 2025, asociado al aumento en el valor de los servicios prestados durante el periodo. Es importante destacar que estos ingresos se reconocen contablemente de manera gradual, mediante la imputación por sesentavas partes, correspondiente a contratos de arrendamiento con vigencias de cinco (5) años, lo cual garantiza una adecuada correlación entre ingresos y periodos de prestación del servicio.

En cuanto al Patrimonio, este registró un aumento significativo de \$1.946,3 millones al cierre de 2025, reflejando el fortalecimiento patrimonial derivado principalmente de la revalorización de activos. La estructura patrimonial se compuso por Aportes Sociales por \$20,8 millones, Reservas por \$29,6 millones, Revalorización del Patrimonio por \$30,6 millones y Utilidades de Ejercicios Anteriores por \$32,5 millones. No obstante, el ejercicio 2025 cerró con una pérdida de \$35,5 millones, situación que, si bien impacta el resultado del periodo, se interpreta dentro de un contexto de ajuste y consolidación operativa, y plantea oportunidades claras de mejora en eficiencia, optimización de costos y fortalecimiento del modelo de ingresos para las vigencias siguientes.

En conjunto, estos resultados evidencian una base patrimonial sólida y una operación con capacidad de ajuste, que permiten proyectar acciones orientadas a mejorar la rentabilidad, fortalecer la sostenibilidad financiera y consolidar el aporte del Parque Cementerio Jardines SAS. al desempeño integral del grupo empresarial en el mediano y largo plazo.

## 11. PROYECCIONES PARA LA VIGENCIA 2026

El entorno económico y social continúa marcado por altos niveles de incertidumbre, transformaciones institucionales y crecientes expectativas por parte de los usuarios y la sociedad. En este contexto, el modelo solidario y cooperativo adquiere una relevancia estratégica, al estar llamado no solo a garantizar sostenibilidad empresarial, sino a generar bienestar, confianza y estabilidad para las comunidades a las que sirve.

Frente a este escenario, SERFUNCOOP proyecta la vigencia 2026 como un año clave de consolidación, enfoque y ejecución estratégica, orientado a fortalecer su posición institucional, profundizar su impacto social y preparar a la Organización para un crecimiento responsable y sostenible en el mediano y largo plazo.

La estrategia para 2026 se estructura sobre cinco prioridades claras:

- Consolidación del mercado actual, fortaleciendo la relación con afiliados y usuarios a través de una experiencia de servicio consistente, cercana y diferenciada, que refuerce la confianza y la fidelización.
- Desarrollo e implementación de nuevos proyectos estratégicos, orientados a ampliar la oferta de servicios y a generar valor social y organizacional desde las distintas unidades de negocio, bajo sombrillas marcarias claras y propuestas de valor bien definidas.
- Fortalecimiento de los procesos operativos y tecnológicos, incorporando herramientas que optimicen la contactabilidad, la eficiencia y la experiencia del usuario en todas las marcas de la Organización.
- Adopción de buenas prácticas de sostenibilidad, integrando criterios económicos, sociales y ambientales en la toma de decisiones, en coherencia con el objeto social y los principios del sector solidario.
- Desarrollo y gestión del conocimiento del equipo humano, consolidando capacidades, liderazgo y cultura organizacional para afrontar con solidez los retos del crecimiento institucional.

Estas líneas de acción permitirán a SERFUNCOOP avanzar de manera decidida hacia un modelo de Bienestar Integral, fortaleciendo su capacidad de adaptación, su sostenibilidad financiera y su impacto social, además consolidándose como una organización sólida, confiable e innovadora, comprometida con las familias de la región y del país.

Dado en Ibagué a los 20 días del mes de marzo de 2026.

Cordialmente

Fdo.  
JOSÉ JOAQUÍN GÓMEZ RONDÓN  
Presidente

Fdo.  
LORENA MARÍA ZAPATA SÁNCHEZ  
Gerente General

NOTA: ORIGINAL FIRMADO