

# 2023

---

## Informe de Gestión

# A NUESTROS ACCIONISTAS

---

En el transcurso del año 2023, nos encontramos inmersos en un entorno social y político caracterizado por notables volatilidades y cambios que impactaron el mercado. La coyuntura global generó profundas reflexiones sobre los comportamientos nacionales y, consecuentemente, sobre la economía. A pesar de las dificultades inherentes, se ha evidenciado la capacidad de las personas para destacar y aprovechar oportunidades estratégicas.

En este contexto, Acciones & Valores ha dedicado esfuerzos significativos para contribuir al crecimiento del Mercado de Capitales Colombiano, facilitando el acceso a miles de individuos que, en algún momento, percibían esta posibilidad como algo distante. Me llena de orgullo observar cómo nuestros colaboradores han enfocado sus energías en fortalecer procesos para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, superando gradualmente los desafíos surgidos en medio de esta nueva dinámica social y económica.

Asimismo, nuestros valiosos aliados, como Trii, TPaga, entre otros, han sido fundamentales para explorar el ámbito Fintech, respaldados por excelentes prácticas de control interno. Las diversas áreas de nuestra organización han logrado adaptarse a los cambios normativos, adoptando prácticas sólidas que fortalecerán la empresa frente a los distintos riesgos inherentes a la gestión del negocio.

Este informe detalla todos los aspectos que han permitido que nuestra compañía se destaque en el mercado de capitales. A la luz de los eventos del último año, mantengo plena satisfacción y confianza en nuestros resultados financieros, planes, equipo y futuro.

**Rafael Aparicio**  
**Gerente General**



# 1 | INVESTIGACIONES ECONÓMICAS

# Actividad Económica 2023 y Evolución de los Mercados

---

El año 2023 marcó un período crucial para la economía mundial, ya que logró evitar una recesión, aunque se observó una desaceleración en la actividad económica global durante los últimos meses del año. Se espera que el crecimiento en 2024 y 2025 sea inferior a la tendencia. Esta desaceleración se debe a la persistente debilidad en la demanda de los consumidores, que experimentaron pérdidas en su riqueza y aumentaron el ahorro preventivo. Además, el comercio mundial alcanzó su nivel más bajo en dos años debido a la reducción de inventarios en la industria manufacturera y las tensiones geopolíticas entre las grandes potencias.

Una de las preocupaciones más destacadas en 2023 fue la persistente crisis inmobiliaria en China, que plantea desafíos significativos. Restaurar la confianza en el mercado inmobiliario, reestructurar a los promotores con dificultades y preservar la estabilidad financiera son tareas complejas. El colapso de los precios inmobiliarios podría tener un impacto negativo en los bancos y los hogares, lo que podría desencadenar una crisis financiera. Mantener artificialmente los precios podría limitar la inversión en otros sectores y dañar los ingresos de los gobiernos locales, por lo que es necesario alejarse del modelo de crecimiento inmobiliario impulsado por el crédito en China.

La volatilidad de los precios de las materias primas se encuentra en un punto crítico debido a tensiones geopolíticas y disturbios relacionados con el cambio climático. Los precios del petróleo aumentaron aproximadamente un 25% en 2023 debido a recortes en la oferta por parte de la OPEP+ y las tensiones en Ucrania y

Palestina. Esto podría exacerbar aún más los precios de los alimentos y afectar negativamente a los países de bajos ingresos, amenazando los avances en la estrategia de desinflación global.

La inflación sigue siendo una preocupación, con expectativas a corto plazo por encima de las metas de los bancos centrales. Esto exige una firme postura de los bancos centrales para controlarla, especialmente en un mundo lleno de turbulencias geopolíticas. La erosión de los amortiguadores fiscales en muchos países, la alta deuda, los costos de financiamiento en aumento y la desaceleración del crecimiento aumentan la vulnerabilidad de estas naciones y las exponen a crisis económicas, lo que requiere una gestión más efectiva para contener los riesgos fiscales.

Después de la pandemia de COVID-19, los consumidores cambiaron su percepción del mundo y la economía. El gasto de los consumidores fue el motor principal de la economía mundial, respaldado por el ahorro acumulado durante la pandemia. Sin embargo, este fuerte crecimiento económico también trajo consigo desafíos, como la inflación y las tasas de interés que obligaron a moderar el gasto de los consumidores.

La inflación en Estados Unidos alcanzó niveles significativamente por encima del rango meta de la Reserva Federal, lo que llevó al aumento de las tasas de interés, lo que a su vez generó especulaciones sobre una posible recesión. La economía es cíclica y pasa por diferentes etapas, incluyendo la expansión, el auge, la recesión y la recuperación. Aunque se especulaba sobre una recesión a fines de 2022, esta aún no se había materializado.

El endurecimiento de la política monetaria ha llevado a condiciones financieras más ajustadas en muchos países, lo que aumenta el riesgo de revaluación del riesgo y afecta a los mercados emergentes. La política fiscal debe respaldar la estrategia monetaria y ayudar en el proceso de desinflación, reconstruyendo las reservas fiscales erosionadas por la pandemia y la crisis energética.

En un contexto de bajo crecimiento, tasas de interés elevadas y restricciones fiscales, las reformas estructurales se vuelven esenciales para impulsar el crecimiento a largo plazo. La recuperación económica a nivel global después de la pandemia sigue siendo lenta y desigual, con diferencias regionales cada vez más notables.

Varios factores están obstaculizando la recuperación, incluyendo consecuencias a largo plazo de la pandemia, la situación en Ucrania y la creciente fragmentación económica a nivel mundial. Otros factores son de naturaleza cíclica, como la política monetaria restrictiva y la retirada del apoyo fiscal, además de eventos climáticos extremos.

A pesar de algunos signos de resiliencia económica en 2023, la actividad económica sigue por debajo de los niveles previos a la pandemia, especialmente en economías emergentes y en desarrollo. Las diferencias en el mercado laboral reflejan las disparidades en producción y consumo, con las economías avanzadas superando las tendencias prepandémicas en tasas de empleo y participación laboral.

La pandemia, la guerra en Ucrania y la crisis climática han revertido las tendencias de reducción de la pobreza de décadas pasadas, lo que ha llevado a un aumento en la pobreza extrema en comparación con las estimaciones previas a la pandemia.

A pesar de estos desafíos, existen señales de que la recuperación se está

desvaneciendo, con el agotamiento del ahorro acumulado durante la pandemia y la desaceleración en sectores como los servicios y la manufactura.

En resumen, 2023 fue un año caracterizado por desafíos económicos significativos, incluyendo inflación, desaceleración económica y riesgos fiscales, pero también por ciertos signos de resiliencia y la necesidad de reformas estructurales para impulsar el crecimiento a largo plazo. Los mercados financieros enfrentaron cinco eventos relevantes:

1. **Crisis bancaria en desarrollados y Estados Unidos:** A finales de 2022, un importante banco suizo enfrentó una crisis debido a mala gestión corporativa y riesgos financieros, lo que afectó al sistema financiero global y planteó preocupaciones sobre su resistencia a tasas de financiamiento elevadas. El contagio se extendió a Estados Unidos con la quiebra de tres bancos centrados en tecnología y criptomonedas, impactando en el sector financiero.
2. **Volatilidad en el precio del petróleo:** Recortes de producción de petróleo por la OPEP+ que anunció recortes en la producción de petróleo que se llevaron a cabo hasta agosto, lo que impulsó un aumento del 15% en el precio del petróleo Brent.
3. **Control de Curva:** El Banco Central de Japón (BoJ) planea discutir la posibilidad de ajustar su política de control de la curva de rendimiento, con el objetivo de permitir que las tasas de interés a largo plazo no superen el límite del 1.0%. A pesar de que los rendimientos de los bonos a 10 años han aumentado desde que el límite se elevó en 2022, todavía se sitúan por debajo del 0.5%. Sin embargo, la inflación interna, que ha superado el objetivo del 2%, está generando preocupación de que los rendimientos puedan superar ese límite. La política del BOJ de mantener bajas las tasas de interés ha contribuido a la debilidad del yen, y una versión más flexible de su política podría reducir la

brecha de tasas con otros países, aliviando la presión. Aunque existe el riesgo de que las tasas suban más de lo deseado, el BOJ considerará cuidadosamente el momento de cualquier cambio en su política.

4. **Calificación del Estados Unidos:** Fitch Ratings rebajó al inicio del mes de agosto la calificación de los Estados Unidos desde 'AAA' a 'AA+' tras evaluar el deterioro fiscal esperado para los próximos tres años, la elevada y creciente carga de deuda del gobierno, y la erosión de la gobernabilidad en comparación con otros países calificados como 'AA' y 'AAA' en las últimas dos décadas. La agencia mencionó que espera que el déficit del gobierno general aumente debido a ingresos federales más

bajos, nuevos gastos y una mayor carga de intereses. Para la Fitch la relación deuda/PIB sigue siendo alta y se espera que aumente en los próximos años, lo que aumenta la vulnerabilidad fiscal del país. Dentro del panorama que avizora la calificadora consideró que la economía caerá en recesión leve debido a condiciones crediticias más estrictas, debilitamiento de la inversión empresarial y desaceleración del consumo.

5. **Conflicto en el Medio Oriente:** Se desató un conflicto en la región entre Israel y otro grupo, lo que tomó por sorpresa a los mercados, generando incertidumbre y afectando el índice DXY y creando inestabilidad en los mercados financieros.

### Resumen pronósticos económicos de Colombia

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Crecimiento del PIB (var.anual %)	3.20%	-7.30%	11.00%	7.30%	1.4%	1.8%
Tasa de desempleo nacional (%PEA, promedio)	10.90%	16.70%	13.80%	11.20%	10.0%	10.4%
Inflación (var.anual %, fin de periodo)	3.81%	1.62%	5.60%	13.13%	9.28%	4.53%
Inflación básica (var.anual %, fin de periodo)	3.40%	1.39%	2.84%	9.23%	8.63%	3.97%
Tasa Banrep (% anual, fin de periodo)	4.25%	1.75%	3.00%	12.00%	12.75%	8.00%
IBR nominal (% anual, fin de periodo)	4.11%	1.70%	2.91%	11.14%	11.85%	7.54%
Balance fiscal GNC (% PIB)	-2.46%	-7.79%	-6.97%	-5.30%	-4.30%	-4.40%
Deuda neta GNC (%PIB)	46.3%	48.4%	60.7%	60.1%	56.1%	58.0%
Balance comercial (USD millones, total)	-10,782	-10,130	-15,259	-14,331	-11,300	-16,991
Balance en cuenta corriente (% PIB)	-4.58%	-3.42%	-5.60%	-6.26%	-3.50%	-3.60%
Tasa de cambio (USD/COP, fin de periodo)	3,411	3,661	3,880	4,808	4120	4226
Precio de petróleo (USD por barril, promedio)	64.30	41.96	80.86	100.93	84.46	88.25

Fuente: Cálculos Investigaciones Económicas ACVA

## Entorno macroeconómico global 2023-2024

La economía global está experimentando una desaceleración marcada, aunque no se espera una contracción generalizada del PIB en todo el mundo. A pesar de una disminución en

la inflación desde su pico histórico, las perspectivas a mediano plazo para el crecimiento económico siguen siendo bajas, especialmente para los países de

ingresos medios y bajos que buscan mejorar sus niveles de vida.

En octubre de 2023, el FMI actualizó las proyecciones económicas. Las perspectivas de crecimiento global indican una disminución del 3.5% en 2022 al 3.0% en 2023 y al 2.9% en 2024 en promedio anual. Se espera una revisión a la baja en las proyecciones para algunas de las principales economías, como China y la zona del euro, mientras Estados Unidos muestra un crecimiento más sólido, aunque aún por debajo de los niveles históricos.

En términos de crecimiento económico, se anticipa un modesto desempeño en Estados Unidos, con un crecimiento proyectado de tan solo 1.5% en 2024 y 1.8% en 2025. Estados Unidos muestra resiliencia y diversificación de las cadenas de suministro. Mientras tanto, la Eurozona también experimentará un crecimiento limitado, con tasas de crecimiento del 1.2% en 2024 y 1.8% en 2025, respectivamente. En el caso de China, se espera una desaceleración en su crecimiento, alcanzando 4.2% en 2024 y 4.1% en 2025. Por otro lado, los mercados emergentes se desaceleran, con un crecimiento proyectado del 4% y 4.1% en 2024 y 2025, respectivamente, por debajo de los niveles previos a la pandemia.

En cuanto a la inflación, se espera que se mantenga controlada. Las materias primas, en especial la energía, continuarán generando volatilidad a corto plazo. Las tasas de interés oficiales experimentarán ajustes graduales y tímidos, liderados por la Reserva Federal antes del verano de 2024.

En la nueva era económica, las reglas tradicionales se desdibujan, con Estados Unidos impulsando la reindustrialización respaldada por el gobierno, reconfigurando el comercio global. La relación con China evoluciona con incentivos fiscales para tecnologías energéticas clave. Se asignan fondos

para la expansión de la producción de semiconductores. Estados Unidos busca nuevas alianzas comerciales para reducir su dependencia de China en las cadenas de suministro. Mientras tanto, Europa enfrenta desafíos debido a los altos precios de la energía y las inversiones en fábricas estadounidenses. La dinámica económica global se redefine en esta era de cambios significativos.

La consolidación fiscal comenzará, pero será moderada debido a la política prevista en 2024, dado que varios países importantes celebrarán elecciones. Las empresas enfrentan una demanda decreciente y mayores costos, lo que afecta su rentabilidad. Se prevé un aumento de al menos un 5% en las insolvencias empresariales en 2024, especialmente en Europa Occidental.

Los mercados de capitales se verán influenciados por la incertidumbre macroeconómica y las decisiones políticas. Se anticipa que las tasas de interés se mantendrán altas, y se espera un crecimiento económico más lento. Las perspectivas para el comercio mundial son débiles debido a las altas tasas de interés globales y la incertidumbre, lo que pondrá a prueba la resiliencia de las empresas y serán factores clave en los mercados financieros.

A pesar de los desafíos, la economía muestra resiliencia frente a eventos como la pandemia, la invasión a Ucrania y la crisis del costo de vida. A pesar de que el crecimiento es lento y desigual, con crecientes divergencias, la economía no se estanca.

Sin embargo, se hacen evidentes las divergencias, con una desaceleración más pronunciada en las economías avanzadas en comparación con las economías emergentes. Estados Unidos sorprende con un consumo e inversión resilientes, mientras que la zona del euro se desacelera. Muchas economías emergentes muestran resiliencia, excepto

China, que enfrenta obstáculos debido a su crisis inmobiliaria y la disminución de la confianza.

Tres fuerzas globales influyen en esta dinámica. Primero, la recuperación de los servicios está casi completa, lo que beneficia a economías orientadas a estos sectores y genera una inflación de servicios más alta. Sin embargo, la actividad de servicios se debilitaría en 2024, lo que indica una disminución de la inflación y una suavización de los mercados laborales y la actividad. Segundo, la política monetaria más estricta para reducir la inflación está afectando a los mercados inmobiliarios,

la inversión y la actividad, especialmente en países con hipotecas de tasa ajustable o hogares con menos ahorros. Las quiebras de empresas aumentan en Estados Unidos y la zona del euro, y las economías avanzadas están cerca del pico de sus ciclos de alzas, mientras que algunas emergentes comienzan a flexibilizar tasas. Tercero, la incidencia del shock de precios de las materias primas del año pasado afecta a las economías dependientes de las importaciones de energía rusa, generando un aumento de precios y una desaceleración. Esto influye en la inflación subyacente, especialmente en la zona del euro.

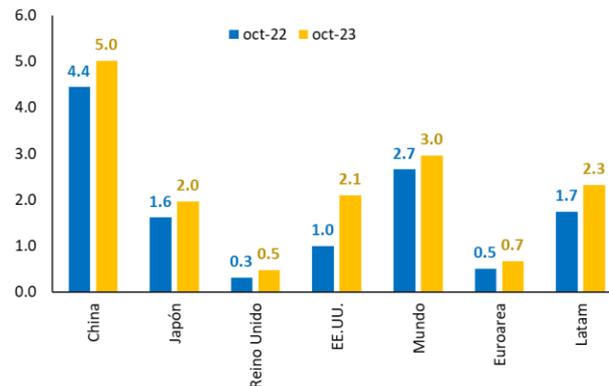
## A. Economías avanzadas

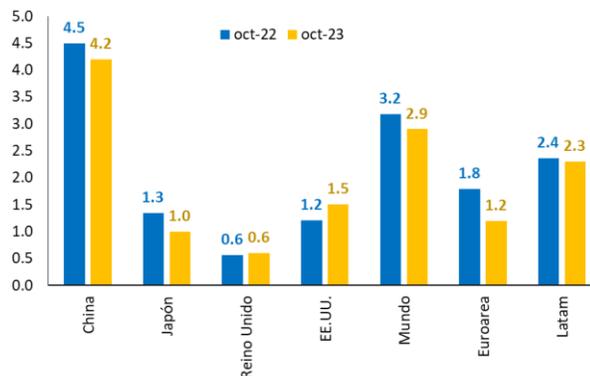
En octubre de 2023, como es usual, el Fondo Monetario Internacional (FMI) pronosticó en su último WEO que el crecimiento global se desacelere del 3.5% en 2022 al 3.0% en 2023 y al 2.9% en 2024, a medida que el endurecimiento

de las políticas comience a hacer efecto. En general, se revisó al alza el pronóstico de crecimiento global y de las economías más grandes para el 2023, conforme el consumo de los hogares se muestra más robusto de lo previsto meses atrás.

**Revisión en las estimaciones de PIB, según el FMI**

**Año 2023**





**Año 2024**

Fuente: FMI- Investigaciones Económicas ACVA

El gasto de consumo privado ha experimentado una recuperación más veloz en las economías avanzadas en comparación con los mercados emergentes y en desarrollo. Esto se debe a factores como una apertura más temprana del Covid-19, una mayor disponibilidad de vacunas, redes de seguridad más sólidas, una política de estímulo más amplia y una mayor capacidad de adaptación a la digitalización en el entorno laboral. El 2023 cerrará en un balance mucho más positivo de lo que se creía hace un año. Así las cosas, al crecimiento del PIB del 2024 se hicieron revisiones a la baja, pues la idea de la ralentización económica se traslada del 2023 al 2024. Además, las economías avanzadas enfrentan una desaceleración en el crecimiento, con un aumento esperado en las tasas de desempleo.

La multilateral también ve que la inflación global disminuirá de manera constante, del 8.7% en 2022 al 6.9% en 2023 y al 5.8% en 2024, debido a una política monetaria más estricta complementada con menores precios internacionales de las materias primas y la expectativa de que los gobiernos alivien la política fiscal. Esto apunta a un "aterrizaje suave" con reducción de la inflación sin una caída significativa de la actividad,

especialmente en los Estados Unidos, donde se prevé un modesto aumento del desempleo al 3.9% para 2025. En todo caso, la inflación salarial sigue elevada en muchas de las principales economías y la inflación subyacente del IPC sigue retrocediendo sólo a un ritmo gradual. Varios bancos centrales también han citado la sensibilidad a las presiones salariales y la inflación del sector de servicios como razones para ser cautelosos a la hora de flexibilizar prematuramente la política monetaria. Por lo tanto, aunque nuestro escenario base es una recesión en Estados Unidos a principios de 2024 y que los recortes de tasas de los bancos centrales del G10 comiencen en el 1 y 2T24, consideramos que los riesgos se inclinan claramente hacia recortes de tasas que comenzarán a finales del 2S24.

En el 2024, será importante tener en cuenta el calendario electoral de los países desarrollados. Estados Unidos, Australia y Corea tendrán sus elecciones presidenciales en la segunda parte del año. La ruta política por la que opten estos países incidirá en las relaciones internacionales, especialmente en el caso de Estados Unidos con China, además de las medidas de impulso económico para ese entonces.

### Calendario electoral en 2024

fecha	Región	país	Tipo de elección
02-may	EUROPA	Reino Unido	Internas
06-jun	EUROPA	Unión Europea	Parlamento
24-ago	OCEANÍA	Australia	Presidencial y legislativo
10-abr	ASIA	Corea	Presidencial y legislativo
19-28 oct	AMÉRICA	Canadá	Legislativo
05-nov	AMÉRICA	EE.UU.	Presidencial y legislativo

Fuente: Investigaciones Económicas ACVA

El techo fiscal será un tema relevante en las economías avanzadas en 2024, y la política fiscal debe ser cuidadosamente ajustada para no deshacer los esfuerzos de política monetaria y restaurar la estabilidad financiera. A pesar de la alta inflación que ha elevado los ingresos públicos y los ratios de deuda pública en Europa, los equilibrios fiscales no han mejorado significativamente desde la pandemia y la crisis energética. En los Estados Unidos, los desequilibrios fiscales están aumentando, y se estima que los pagos netos de intereses representarán el 3,8% del PIB en 2023 y el 4,2% en 2024. A pesar de esto, se espera que la administración Biden mantenga una política fiscal flexible debido a las elecciones presidenciales y una economía en desaceleración, lo que llevará a un déficit público del gobierno general del -8,4% del PIB en 2024.

En la eurozona, se anticipa un 2024 desafiante, ya que el Banco Central Europeo (BCE) endurecerá las tasas de interés reales, mientras que los gobiernos aplican medidas fiscales más estrictas. A pesar de que se espera que el BCE comience a reducir las tasas a mediados de 2024, la tasa de política real aumentará debido a la desinflación en curso. Esto tendrá un impacto restrictivo en la economía a medida que la política monetaria tiene un efecto con retraso. Además, después de la pandemia de Covid-19 y la guerra en Ucrania, los países de la eurozona están adoptando políticas fiscales más estrictas, con una reducción del estímulo fiscal del -0,8% en 2024. Se están negociando reglas fiscales más flexibles para no socavar el

crecimiento económico y para impulsar la inversión verde y la transición ecológica.

Las negociaciones para el marco fiscal de la UE están en curso, pero se busca establecer reglas que eviten erosionar los esfuerzos de política monetaria realizados hasta ahora. A pesar de la urgencia, se espera que sea difícil llegar a un acuerdo político, pero los países harán esfuerzos para garantizar que sus estrategias de reducción de la deuda sean sostenibles y creíbles a medio plazo.

En los últimos años, las tensiones geopolíticas han llevado a preocupaciones sobre la fragmentación económica y financiera global. El comercio y las inversiones transfronterizas se ven afectados por relaciones tensas entre Estados Unidos y China, así como la invasión rusa de Ucrania. En respuesta, muchos gobiernos han recurrido a subsidios como una política industrial para incentivar la inversión. Sin embargo, estos subsidios están socavando el sistema comercial basado en reglas que ha promovido la liberalización y el crecimiento global. Aunque los subsidios pueden proporcionar alivio temporal en crisis económicas, conllevan costos significativos en términos de gasto público y distorsiones en la inversión y el consumo.

Las tasas de interés en los mercados financieros seguirán siendo altas en la mayoría de las principales economías en 2024, con una ligera flexibilización de la política monetaria que iniciará en el 2S. La mayoría de los bancos centrales

han elevado drásticamente sus tasas de interés oficiales desde principios de 2022 en un esfuerzo por sofocar el repunte inflacionario. En algunos mercados como los Estados Unidos y la Eurozona se han potenciado las herramientas para impulsar las economías en medio de una debilidad; estas medidas han elevado drásticamente las tasas de interés (préstamos e instrumentos de renta fija y depósitos del mercado monetario).

Esperamos que el banco central de Japón siga manteniendo barato el costo del dinero en 2024, ya que las presiones inflacionarias siguen siendo más débiles que en otros lugares y mientras intentan estabilizar sus monedas de manera que impulsen sus economías orientadas a las exportaciones.

Cerca de finalizar el 2023, pareciera que los mercados descuentan que tanto la

Reserva Federal (Fed) como el Banco Central Europeo (BCE) y el Banco de Inglaterra (BoE) alcanzaron el techo en la subida de tasas para combatir la inflación, descontando que las tasas bajarán lentamente después del 2024 a medida que los aumentos de precios regresen a sus objetivos de inflación de largo plazo (2%). Reconocemos que eventos inesperados (quizás de origen geopolítico) podrían provocar inflación que requerirían nuevos incrementos. En todo caso, "tasas de interés altas por más tiempo", al menos durante el 2024, beneficiarían a los inversionistas institucionales como los fondos de pensiones, así como a los hogares que tienen poca deuda, a medida que la disminución de la inflación significa que las tasas de rendimiento se volverán aún más positivas.



# 2 | EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

# Mercado Bursátil

La consecución de los objetivos planteados en el Plan Estratégico 2022-2027 fue la hoja de ruta durante el año 2023 para el área de Mercado Bursátil. El enfoque estuvo enmarcado alrededor de la diversificación de ingresos, medición de la satisfacción del cliente, desarrollo profesional del equipo, fortalecimiento de la arquitectura abierta para la integración con nuevas fintechs, oferta de nuevos fondos y su distribución por medio del ecosistema digital.

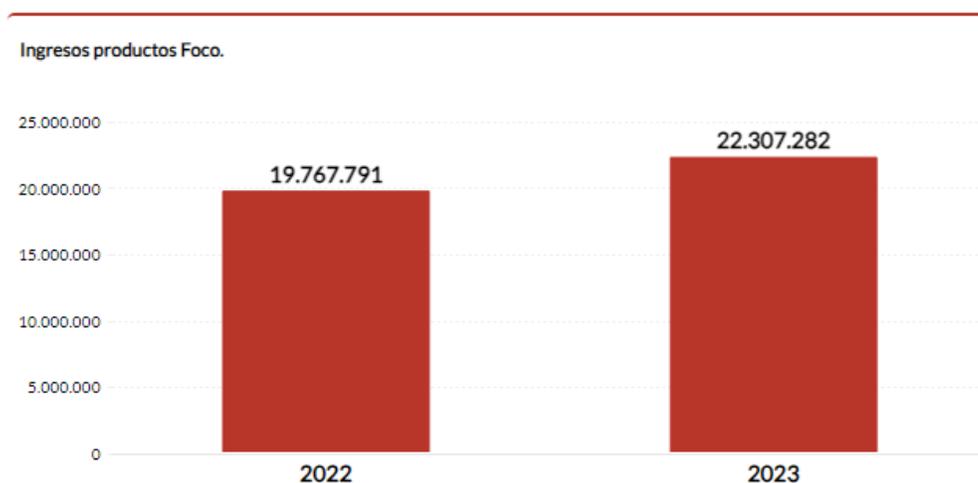
## Resultados Financieros

El área logró un crecimiento de 23% vs el 2022 y un cumplimiento del 108% en los ingresos totales por encima de los \$64 mil millones, consiguiendo el mejor resultado en ingresos del área en su historia. Las tres unidades de negocio (Posición Propia, Institucional y Distribución) cumplieron su presupuesto y tuvieron un crecimiento importante versus el año 2022. En el caso de la Posición Propia los ingresos crecieron por encima del 100% frente al 2022.

Los ingresos de los productos foco (Fondos, Divisas Terceros, Cash

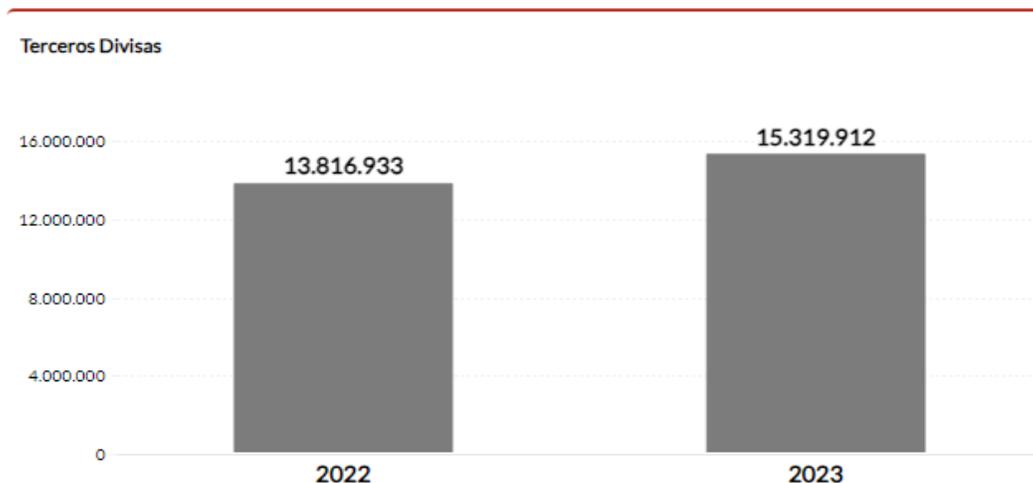
Management y Corresponsalía) continuaron siendo objetivos del equipo comercial. Como resultado, se logró un cumplimiento del 105% y un crecimiento del 13% en comparación con el año 2022. Esto permitió que los ingresos generados por unidades que atienden terceros contribuyan a más del 70% del total de ingresos del área. En particular, es destacable el crecimiento de los ingresos en Fondos 26%, Corresponsalía 88% y Divisas con terceros 11% siendo el producto de mayor ingreso dentro del área bursátil.

Gráfico Ingresos productos Foco 2022 vs. 2023



Valores expresados en miles de pesos.  
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico Crecimiento Divisas Terceros 2022 vs. 2023



Valores expresados en miles de pesos.  
Fuente: Elaboración propia.

El Margen Operacional, el área **arrojo tun** resultado de más de \$32 mil millones de pesos, lo cual significa en un crecimiento del 26% versus el 2022. Una vez incorporados los gastos administrativos asignados a mercado bursátil, la utilidad

antes de impuestos para el año 2023 cierra en \$13,600 millones de pesos. Esta utilidad del 2023 crece en un 37% contra el año anterior y cumpliendo presupuesto al 142%.

## Productos y Servicios

El fortalecimiento y desarrollo de productos y servicios estuvo alrededor de Fondos de Inversión Colectiva y Cash Management.

Durante el 2023, Acciones y Valores tuvo su máximo valor histórico de administración de activos en fondos de inversión colectiva. El valor fue de \$635 mil millones en el mes de diciembre. Este buen comportamiento se debió principalmente a tres factores: la consolidación del Fondo Vista y Renta Fija 180, el lanzamiento de nuevos fondos de inversión colectiva y la inclusión de la distribución digital de los fondos

Los Fondos de Inversión Colectiva nuevos, durante el 2023 fueron, el fondo cerrado 12MPlus con una captación superior a 22 mil millones de pesos. Adicionalmente, se incursionó en el desarrollo de arquitectura abierta de fondos, donde se lanzaron al mercado los fondos abiertos sin pacto de permanencia que buscan brindar acceso a los fondos más destacados de la industria. Los fondos son: Accicuenta Conservador, Accicuenta Moderado y Accicuenta Mayor Riesgo, con AUMs a corte de 31 de diciembre de 2023 de 25 mil millones, 5 mil millones y 2 mil millones respectivamente.

Por otro lado, Acciones y Valores obtuvo la confirmación de la calificación en 'Fuerte (col)', Perspectiva Estable como administrador de inversiones. De esta calificación vale la pena destacar el comentario de Fitch donde menciona lo siguiente: "La calificación 'Fuerte(col)' de Acciones y Valores refleja un proceso de inversión robusto caracterizado por mejoras constantes en las herramientas utilizadas para la toma de decisiones de inversión. Fitch destaca el flujo de trabajo del front al back office, que cuenta con componentes tanto automáticos como semiautomáticos, así como los desarrollos tecnológicos realizados en los últimos años que involucran su infraestructura tecnológica y mejoras en su oferta digital, siendo en esta última, referente en el mercado."

Referente a Cash Management, se tuvo un ingreso de 1,328 millones de pesos con un decrecimiento del 22%. Esta caída se debe principalmente al menor movimiento de los clientes de consumo masivo quienes tuvieron caída en ventas

### Distribución Digital

Uno de los principales aspectos a destacar que tuvo la firma durante el 2023 fue la consolidación del canal digital para la distribución de compra/venta de acciones y de fondos de inversión colectiva. Esto con la firme convicción que la tecnología puede ser un gran impulsor para proporcionar acceso al mercado y fomentar la inclusión financiera en Colombia.

El 2023 cerró con más de 326 mil clientes digitales que llegaron por medio de los

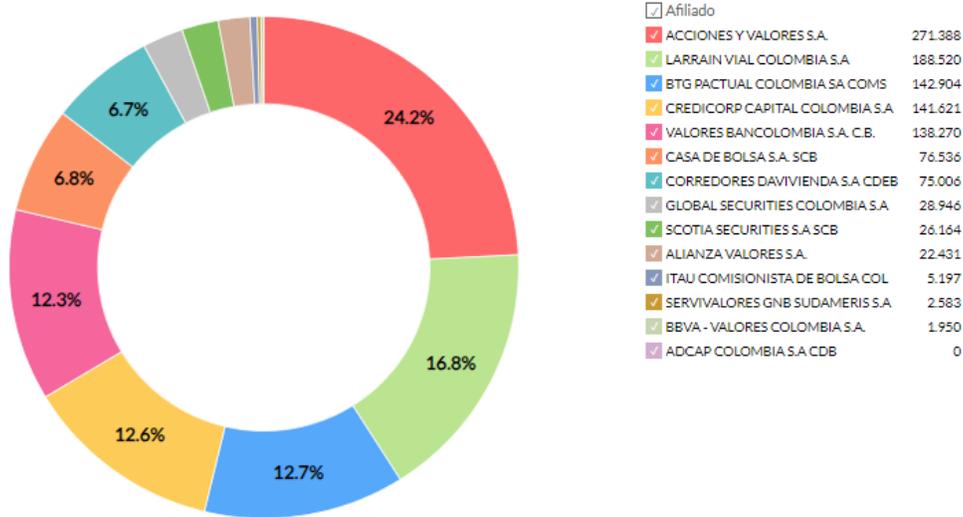
en el 2023. A pesar de esto, la firma siguió fortaleciendo su servicio de recaudo mediante la introducción de Accival Pay y Accival Connect, dos herramientas digitales que complementan el recaudo en ventanilla y que permite llegar a nuevos nichos de mercado. Para destacar, uno de los casos de éxito de haber implementado estas soluciones, ha sido la vinculación de un clientes de consumo masivo, se espera que el 2024 sea un año de potencial crecimiento.

Por otro lado, el servicio de pagos que permite a las empresas hacer la dispersión de pagos desde su encargo del Fondo Vista, llegó a procesar más de 180 mil pagos en el 2023.

Referente a Corresponsalía, la firma continuó desarrollando los contratos de corresponsalía internacional con EFG y LarrainVial. Obtuvo ingresos de 916 millones, el cual representa un crecimiento del 88% en comparación con el año anterior y un cumplimiento de presupuesto del 121%.

canales digitales aliados que tiene la firma: Trii, Tpage, Claro Pay e Inkoms. El caso más representativo corresponde a Trii, que tuvo ingresos superiores a 3 mil millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 21% en comparación con el año anterior. Por medio de Trii, más de 68 mil nuevos clientes se vincularon a través de este medio y consolidó a Acciones y Valores la comisionista líder en Colombia por número de operaciones de renta variable de clientes con un 24,2% de participación.

Renta Variable con Terceros por Cantidad de Operaciones

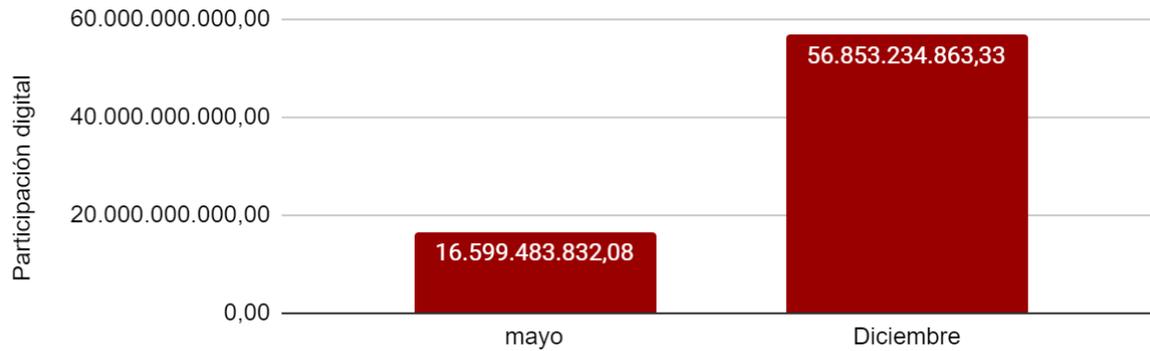


Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se continuó desarrollando la estrategia de venta cruzada con la base de clientes digitales para el crecimiento de los AUMs de

fondos a través de trii, al cierre del año 2023 cuentan con una participación de 9% dentro del total de AUMs en fondos.

Evolución digital de AUMs de fondos.



Fuente: Elaboración propia.

Trii ha experimentado un crecimiento significativo en 2023 al ampliar su oferta de activos, fortalecer su capacidad para atraer nuevos clientes y romper las

barreras de inversión, permitiendo que más personas accedan al mercado de capitales y desarrollen hábitos de inversión saludables.

## Iniciativas Estratégicas

Complementario a la actividad comercial, desde el área de Mercado Bursátil se siguieron trabajando iniciativas que son consideradas estratégicas y que serán esenciales para el crecimiento del área:

- API: Los API son fundamentales para facilitar la interacción entre sistemas y poder volver escalable los canales digitales. En ese sentido, desde el área de Soluciones Digitales y en trabajo con Tecnología se siguieron fortaleciendo los API. Por un lado, se continuó elevando los estándares de programación de estos pero por otro lado, se crearon nuevos API que permitirá seguir optimizando procesos dentro la firma. Hoy en día éstos API permiten que desde una aplicación de un tercero el inversionista pueda vincularse, hacer adiciones, retiros y consultar su saldo.
- Vinculación Digital: Se comenzó el desarrollo de la fase 2.0 de vinculación digital el cual cuenta

con mejoras en la experiencia de usuario, mejorar operativas y conectividad digital con otras plataformas tecnológicas. La vinculación digital se ha vuelto sumamente importante no solo para mejorar la experiencia del cliente sino para optimizar los procesos en las áreas de vinculación de cliente.

- DataLake: Con el apoyo de los equipos de TEI, se llevó a cabo el proyecto de implementar un datalake al interior de la firma. Esto permite gestionar el almacenamiento de los datos a partir de los diferentes sistemas operativos y las fuentes de información utilizadas, con el fin de ser empleados en la elaboración de dashboards en un nuevo sistema de inteligencia de negocio llamado QuickSight. Este proyecto impulsa la interacción entre las diferentes áreas de la firma que realizan procesos analíticos para el descubrimiento y exploración de datos.

## Equipo Comercial

El equipo comercial al cierre del año estuvo compuesto por 55 comerciales. Distribuidos de la siguiente manera:

- Posición Propia: 14
- Institucional: 9
- Distribución: 32

Durante el año 2023, se desarrollaron cursos desde los equipos comerciales para compartir el conocimiento con todos los miembros de la firma, con el objetivo de fortalecer el proceso de capacitación de la fuerza comercial. Los

cursos ofrecidos tuvieron una gran acogida y complementaron el proceso de formación.

Para el año 2024 se busca desarrollar cursos que describan el día a día en las áreas operativas los cuales deben ser aplicados como apoyo en el caso de que exista rotación en los equipos. Así como también, desarrollar cursos que muestren el flujo y la interacción entre las áreas que intervienen en los procesos.

El 2023 cierra como un año de importantes logros para el área de Mercado Bursátil. No solo se logró un importante incremento en los ingresos, sino que se pudo seguir avanzando en el

desarrollo del Plan estratégico 2022 - 2027 que debe llevar a la firma a continuar diversificando ingresos, fortaleciendo la oferta de productos y ampliando su huella digital.

## Mercado Masivo

---

De acuerdo con el informe del Banco Interamericano de Desarrollo, las remesas recibidas por los países de América Latina y el Caribe proyectan alcanzar un récord de US\$155 mil millones en 2023. Esto representa un aumento del 9.5% en comparación con los US\$142 mil millones recibidos en 2022, consolidando quince años consecutivos de crecimiento. Dentro del contexto mundial de igual manera se estiman unos volúmenes superiores a los USD\$ 647.000 millones. Unas cifras que no pararon durante la pandemia ni cesarán en los próximos años, según los análisis de organismos internacionales.

El crecimiento sostenido de las remesas refleja nuevos flujos migratorios intrarregionales y la contribución que los

migrantes hacen a sus países de origen. A pesar de un aumento moderado entre 2017 y 2019 y el crecimiento extraordinario en 2021 (26.7%) durante la pandemia de COVID-19, las remesas a los países de América Latina y el Caribe han mostrado un crecimiento sostenido de alrededor del 10% anual durante los últimos 10 años.

Este aumento en 2023 se explica principalmente por el crecimiento de las remesas que recibieron los países de Centroamérica (13,2%); las remesas que recibió México (9,8%) y el crecimiento de las remesas que recibió América del Sur (7,9%). En el caso de los países del Caribe el crecimiento en 2023 es más moderado (2,6%). La distribución por país es la siguiente:

PAIS	Millones de USD	% Part.	Crec.Vs 2022
MEXICO	63.739	41,1%	9%
GUATEMALA	20.334	13,1%	10%
REPUBLICA DOMINICANA	10.202	6,6%	4%
COLOMBIA	10.143	6,5%	10%
HONDURAS	9.399	6,1%	11%
SALVADOR	8.787	5,7%	4%
ECUADOR	5.044	3,3%	9%
NICARAGUA	4.878	3,1%	51%
BRASIL	4.381	2,8%	5%
VENEZUELA	4.198	2,7%	5%
PERU	4.122	2,7%	11%
JAMAICA	3.487	2,2%	-1%
HAITI	3.150	2,0%	-7%
ARGENTINA	777	0,5%	5%
COSTA RICA	614	0,4%	5%
PARAGUAY	591	0,4%	5%
PANAMA	560	0,4%	5%
GUYANA	444	0,3%	5%
URUGUAY	136	0,1%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>154.986</b>	<b>100,0%</b>	

De acuerdo con el BID, la mayor parte de los migrantes de la región: (59,5%) se encuentran en Norte América, en especial en Estados Unidos. Mientras el Segundo destino de esta migración (26,3%) se encuentra diseminado en los diferentes países de la propia región y el tercer destino es Europa (12,6%) sobre todo España. Durante el año 2023 se estableció un crecimiento importante de la migración de Latinoamericanos a Estados Unidos, en especial, y Europa con niveles menores.

Es importante tener en cuenta que los flujos migratorios no tienen efecto inmediato en las remesas, ya que los migrantes requieren instalarse y conseguir trabajo antes de poder iniciar el envío de remesas. De igual manera, los solicitantes de asilo en EEUU no pueden trabajar hasta que son aceptados, por lo que no tendrán capacidad de enviar remesas hasta que completen estos trámites, proceso que puede durar mucho.

Con relación al mercado laboral de los emigrantes latinoamericanos y caribeños en Estados Unidos, durante 2023 se

observa un retorno a los niveles previos a la crisis con tasas de empleo del 95,1%, ligeramente menor al observado un año antes (95,4%) y una tasa de desempleo del 4,9%, superior a la del mismo periodo del año anterior (4,8%), y con un crecimiento de la fuerza laboral del 3,4% para ese mismo periodo. Por su parte, el salario promedio semanal en el primer trimestre de 2023 alcanzó los 860 dólares, valor más alto observado en los últimos dieciocho años, y que significó una tasa de crecimiento del 3,9% respecto al valor observado al cierre del año anterior.

El crecimiento del salario promedio, así como el incremento de la fuerza laboral empleada, significó un crecimiento en el ingreso consolidado de todos los inmigrantes, lo que, aunado al crecimiento migratorio, explican en gran parte el crecimiento de las remesas que recibió la región de ALC en este periodo, originadas en Estados Unidos. En lo que hace referencia a España, la fuerza laboral migrante, en su mayoría trabajan: los hombres, en construcción y las mujeres en servicios, teniendo de acuerdo con el

BID, una leve reducción en el salario promedio en especial en la actividad de construcción.

Por otra parte, los recursos que envían los migrantes son utilizados principalmente para complementar el consumo diario de las familias que los reciben, valores que También están afectados por las variaciones en las tasas de cambio y la presión inflacionaria.

MES	2022	2023	% Crec. Vs. 22
ENERO	664,45	785,02	18%
FEBRERO	647,26	832,70	29%
MARZO	733,95	858,26	17%
ABRIL	754,84	736,74	-2%
MAYO	841,09	877,18	4%
JUNIO	821,59	783,48	-5%
JULIO	889,45	761,61	-14%
AGOSTO	769,44	887,76	15%
SEPTIEMBRE	750,95	881,47	17%
OCTUBRE	894,34	885,75	-1%
NOVIEMBRE	812,59	886,90	9%
DICIEMBRE	848,88	908,00	7%
<b>TOTAL</b>	<b>9.428,82</b>	<b>10.084,87</b>	<b>7%</b>

En Colombia, el origen de las remesas, se encuentra que Estados Unidos continua como el país líder originador con una participación del 54%. También se destaca Europa y en especial, España con el 13%. Dentro de Suramérica son importantes los montos que llegan a país desde Chile que es el líder de remesas interregionales con más del 6% de participación.

En cuanto hace referencia a los departamentos donde se reciben las remesas, el Valle del Cauca continúa encabezando los departamentos receptores con una participación del 26%, seguido de Antioquia con el 18%, Cundinamarca con el 17% y Risaralda con el

En lo que hace referencia a Colombia podemos estimar un crecimiento de cerca del 7% de los flujos recibidos por concepto de remesas, continuando así el crecimiento sostenido durante los últimos años. Se estima un valor cercano a los USD\$ 10.084 millones superior en el 7% a los registrados en el año anterior. La distribución mensual para los dos últimos años es la siguiente:

5%. Estas participaciones han permanecido relativamente estables durante los dos últimos años, lo cual podría cambiar en un mediano plazo determinado por el factor de origen de los migrantes colombianos.

En todo este contexto; Acciones & Valores como intermediario del mercado cambiario y agente de Western Union, desde hace más de 22 años, ha participado, muy activamente en el mercado de remesas en Colombia, consolidándose como un actor importante en este mercado. En el siguiente cuadro podemos ver la evolución mes a mes de la participación en el mercado, tanto para Acciones y Valores como para Western Union:

MES	2023							
	GLOBAL	WU	% PART. WU	ACVA	% PART. ACVA	VIGO	TOTAL ACVA + VIGO	% PART. ACVA + VIGO
ENERO	785,02	223,89	28,5%	72,84	9,3%	7,73	80,57	10,3%
FEBRERO	832,70	248,48	29,8%	77,49	9,3%	8,33	85,82	10,3%
MARZO	858,26	272,29	31,7%	85,30	9,9%	8,79	94,09	11,0%
ABRIL	736,74	255,65	34,7%	81,85	11,1%	8,20	90,05	12,2%
MAYO	877,18	278,12	31,7%	96,28	11,0%	9,15	105,43	12,0%
JUNIO	783,48	268,01	34,2%	92,37	11,8%	9,23	101,60	13,0%
JULIO	761,61	282,70	37,1%	96,96	12,7%	9,23	106,18	13,9%
AGOSTO	887,76	296,28	33,4%	101,63	11,4%	9,28	110,91	12,5%
SEPTIEMBRE	881,47	281,30	31,9%	99,06	11,2%	8,86	107,91	12,2%
OCTUBRE	885,75	301,86	34,1%	107,49	12,1%	9,92	117,41	13,3%
NOVIEMBRE	886,90	295,37	33,3%	107,37	12,1%	8,84	116,21	13,1%
DICIEMBRE	908,00	347,51	38,3%	131,42	14,5%	10,73	142,15	15,7%
<b>TOTAL</b>	<b>10.084,87</b>	<b>3.351,45</b>	<b>33,2%</b>	<b>1.150,05</b>	<b>11,4%</b>	<b>108,29</b>	<b>1.258,34</b>	<b>12,5%</b>

Se observa que Western Union finalizó con una participación en el mes de diciembre del 38% y Acciones y Valores para el mismo mes tuvo una participación del 15,7%. participación récord durante los últimos años. Estas se consolidaron de manera especial durante el segundo semestre, período en el cual se trabajó en la recuperación de nuestra participación mediante la realización de modelos adecuados de precios para los principales corredores, así como en la habilitación de nuevos sitios en los cuales nuestros clientes pueden recibir sus remesas.

Localmente, el sector bancario, en su totalidad, y como grupo, sigue siendo el líder del mercado, esto debido

principalmente a el fortalecimiento que ha tenido los últimos años con el Sistema de directo a cuentas. Sin embargo, según el Banco de la República, las operaciones en efectivo en el contexto global colombiano, continúan con una participación del 75%, el cual sigue siendo el método de pago preferido por los colombianos.

El total movilizado en dólares por Acciones y Valores en el año 2022 por concepto de pagos de remesas tanto de Western Union como de VIGO fue de USD\$ 1.258.3 millones de dólares. En el siguiente cuadro se puede ver la evolución de los volúmenes movilizados por cada línea de negocio, así como el total: (cifras en millones de USD)

TIPO TRX	2021	2022	2023
PAGOS	953,2	981,8	1.258,3
ENVIOS	112,7	158,1	182,8
DIVISAS	89,0	136,3	161,9
<b>TOTAL</b>	<b>1.154,9</b>	<b>1.276,2</b>	<b>1.603,0</b>

El monto de los envíos de para el año 2023 fue de USD 182.8 millones envíos , monto que incrementado en los 1.258.3 millones de dólares de pagos, significa que Acciones Y valores movilizo una cifra equivalente a 1.441 millones de dólares.

Respecto al volumen de las transacciones, para el año 2.023 se realizaron un total de 6.552.571 transacciones, esto incluye todos los pagos de Western Union, Vigo y envíos un crecimiento en transaccionalidad del 26.4% respecto de los volúmenes del año anterior.

Algo muy importante es el volumen de clientes que recibieron remesas y enviaron dinero al exterior; en su totalidad atendimos a un total de 4.177.144 personas con un promedio mensual de 278.754 personas atendidas y quienes en promedio hicieron 1,46 operaciones cada uno.

Los canales de distribución de Acciones & Valores se incrementaron al llegar a 7.471 locales

RED	ALIANZA	31 Dic. 23
RED PRIMARIA	A&V	207
CORRESPONSALES	BANCAMIA	200
	PAGAFACIL	276
	PUNTO DE PAGO	135
	REDY	62
	SUPERGIROS	6.591
<b>TOTAL</b>		<b>7.471</b>

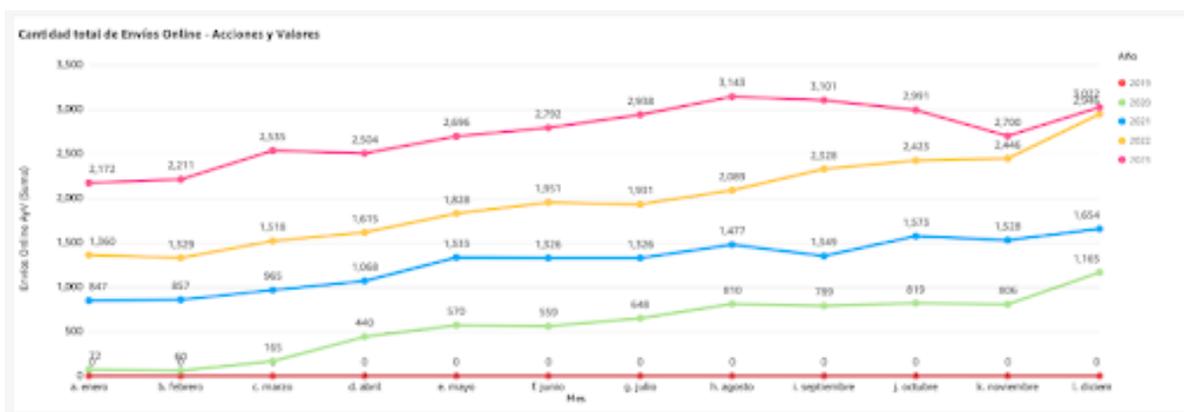
Uno de los principales temas dentro de la agenda estratégica para mercado masivo durante el 2.023, fue el crecimiento de la red de corresponsales. En este sentido en el año 2.023 se logró materializar la implementación de la alianza con Supergiros, llegando a un total de 6.591 oficinas que hicieron transacciones.

Por otra parte, el servicio de abono en cuenta nos ha permitido ofrecerle al beneficiario en Colombia la opción de abonar su giro a su cuenta bancaria y billeteras digitales, para este último punto en el 2.023 se logró adicionar a este servicio como billeteras aliadas a Movii , logrando completar el portafolio .

También durante el año, continuamos con nuestra estrategia de implementar el servicio de envío directo a billetera digital, en el que Acciones y valores tiene la exclusividad en la monetización de esta modalidad para Western Unión. Este nuevo

servicio representa una apuesta estratégica para el crecimiento del canal digital en los próximos años, permitiendo que de manera automática el remitente en más de 200 países pueda enviar a una billetera en Colombia las 24 horas al día y cualquier día de la semana. Las billeteras con las cuales hemos iniciado este servicio y que en este momento se encuentran activas son: Coink, Powwi, Payvalida y continuamos trabajando con otras billeteras a fin de ofrecer una capilaridad interesante para nuestros clientes.

De igual manera tenemos a disposición de nuestros clientes la plataforma de "envíos on line" con la cual se pueden hacer envíos de dinero a cualquier país del mundo utilizando la plataforma de Western Union. Durante el año 2023 se realizaron un total de 32.880 envíos en la plataforma de Acciones y Valores con un crecimiento superior al 40% respecto del año anterior, su evolución la podemos ver en el siguiente cuadro



Finalmente el total de ingresos de Mercado Masivo para el año 2023 fue de US\$16.835704, representando un

crecimiento del 17.85 % respecto al año 2022, tal como se puede apreciar en el cuadro final.

TOTAL ACUMULADO AÑO		
AÑO	USD	%Creci
2021	13.577.466	
2022	14.291.726	5,3%
2023	16.835.704	17,8%



# 3 | RESULTADO FINANCIERO

Acciones & valores, presentaron un resultado neto del año 2023 por valor de \$14.091 millones, cifra que representa continuidad

crecimiento en los resultados, siendo este año el máximo histórico de la compañía, colocándola en el 4° puesto del ranking de

Las Firmas Comisionistas, con un comportamiento estable con relación al año 2022 que fue de \$13.690 millones y con una rentabilidad del patrimonio de los accionistas del 21.77% al cierre del 2023. Este resultado fortalece la solvencia y solidez de la Firma consolidándose como la Primera Comisionista de Bolsa Independiente del país.



Fuente: Elaboración propia

**Ingresos:** La sostenibilidad de los ingresos de la operación bursátil, la adecuada gestión

comercial y la recuperación de la operación de remesas, con el apoyo de las diferentes áreas de la compañía orientadas a la innovación digital permitió un crecimiento neto del 11%.

Los ingresos por el producto en comisiones / honorarios con el apoyo en los canales digitales y un comportamiento conservador en los portafolios en administración presentó un incremento del 9%, los ingresos por servicios, producto de las operación de remesas presenta recuperación logrando una variación del 19%, consecuencia del uso de nuevos canales digitales, medios de pagos bancarizados como abono en cuenta y los ingresos por utilidad en negociación de inversiones de renta fija con un crecimiento del 176%.

**Gastos:** Los gastos incurridos en el apoyo de la operación presentaron una variación del 11%, principalmente con incremento del 22% en beneficios a empleados, arriendos en un 29%, impuestos del 19%, financieros del 21%, otros gastos de administración con disminución del 11%.

## Activos

Los activos de la compañía se han consolidado de manera constante en los últimos años el valor de sus activos, ubicándose en el 3er puesto entre las firmas comisionistas del país. Los activos poseídos en el exterior corresponden a cuentas bancarias y depósitos los cuales al 31 de diciembre de 2023 contaban con un saldo de \$4.091.448 dólares.

Estos depósitos juegan un papel muy importante en la operatividad, para dar liquidez a la operación de divisas, para el año 2023 la variación está originada en el movimiento de la liquidez según requerimiento de la operación de remesas y bursátil.

# Inversiones en Sociedades Extranjeras y Nacionales

---

Las Acciones de la Bolsa de Valores de Colombia. A 31 de diciembre de 2023 posee una (1) acción en la bolsa de valores de Colombia de carácter permanente.

## Patrimonio

---

La evolución integral del patrimonio de la compañía a través del tiempo le ha permitido soportar el apalancamiento de la operación, la generación de sus propios recursos y el pago de dividendos, en dos cuotas a los accionistas como única operación durante el año 2023.

La adecuada gestión del patrimonio posiciona el ROE en el 21,77%, que frente a la industria se encuentra como el 4º más alto.

## Directivos

---

Acciones & Valores S.A, cuenta con una junta directiva, la cual se reúne periódicamente compuesta por los siguientes miembros:

### PRINCIPALES

Rafael Aparicio Escallón

Gustavo Adolfo Serpa Preciado

Gustavo Perry Torres

Juliana Vásquez Cañizares

### SUPLENTE

Jorge Eduardo Girón Lauro

Diana Serpa Preciado

Eduardo Jaramillo Cuervo

Carlos Alberto Forero

En su gobierno corporativo cuenta con una adecuada estructura que le permite, desarrollar la operación bursátil y de

mercado masivo, con un adecuado control interno.

# Pagos por trámites asuntos con entidades públicas

---

La administración de la Sociedad no realizó ninguna erogación por salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación en dinero y en especie, transporte y cualquier remuneración a favor de asesores o gestores, vinculados o

no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realiza consistía en tramitar asuntos ante entidades públicas privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar trámites.

# Responsabilidad Social

---

Acciones y Valores S.A. Con el objetivo de contribuir a la gestión social, para el año 2023 hizo donaciones apoyando a la población más vulnerable, es así como

hace aportes a la salud, educación juvenil, protección de niños y niñas y contribución a programas como el de Banco de alimentos, por un monto total de \$175 millones.

# Ley 603 de 2000

---

Con el fin de dar cumplimiento a Ley 603 de 2000, la administración instruyó el cumplimiento de la norma sobre propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado en las oficinas de Acciones & Valores S.A. y dentro del plan de auditoría se contempló este cumplimiento y así se confirma a la Asamblea General de

Accionistas que todos y cada uno del software utilizados por la sociedad, han sido verificados como lo establece el artículo 1 de la ley 603, sobre las normas de intelectualidad y derechos de autor, habiéndose constatado la existencia y originalidad de las respectivas licencias suministradas por los fabricantes.

# Decreto 1406 de 1999

---

De acuerdo con lo consagrado en los artículos 11 y 12 del decreto 1406 de 1999, Acciones & Valores S.A., cumple con la adecuada liquidación y los pagos de los aportes de la seguridad social.

# Ley 1676 de 2013

---

Se deja constancia que los administradores de la sociedad no entorpecen la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

## Hipótesis de Negocio en Marcha

---

La sociedad realizó una evaluación de los diferentes aspectos que pudiesen generar incertidumbre en la hipótesis de negocio en marcha para los estados financieros del corte diciembre 2023-2022.

Frente a todos los aspectos analizados la sociedad, presenta indicadores positivos al corte del 31 de diciembre de 2023; la solvencia y liquidez de la compañía mejoraron sustancialmente para este último periodo a causa del aumento de los ingresos ordinarios; los clientes de la sociedad se incrementaron significativamente y las cuentas por cobrar no tienen ningún tipo de deterioro.

Por lo anterior y de acuerdo con el párrafo 26 de la NIC 1 que establece: (...) "Cuando una entidad tenga un historial de operaciones rentable, así como un pronto acceso a recursos financieros, la entidad podrá concluir que la utilización de la hipótesis de negocio en marcha es apropiada, sin realizar un análisis detallado." (...) la gerencia acoge la hipótesis de que el negocio continuará en funcionamiento y si en algún momento se llegara a presentar incertidumbre sobre hechos que puedan afectar la continuidad serán revelados.



# 4 | TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

# Resumen Ejecutivo

---

Durante el año 2023 el área de tecnología se alineó estratégicamente con la compañía y enfocó sus esfuerzos en mejorar la experiencia del cliente. Es por este motivo que la mayoría de los proyectos de implementación tecnológica estuvieron enfocados en servicios que incrementan la satisfacción del cliente, como por ejemplo la unificación de base de datos de vinculación, el centro de contacto y

plataforma de atención de solicitudes de los clientes.

En 2023 también se lanzaron los proyectos de migración de página web y portal transaccional de clientes, los cuales se estarán desarrollando durante el año 2024, estos dos proyectos son parte fundamental de la estrategia de mejora en la experiencia al cliente.

# Modulo único de Clientes

---

El módulo único de clientes es un desarrollo que consta de apis e interfaz gráfica, y permite unificar en un solo lugar toda la información de vinculación de los clientes independientemente del producto o

servicio que éstos tengan. el software permite también integrar la vinculación de clientes por canales externos o desde aliados, así como su administración y generación de reportes

# Datalake

---

Datalake es un repositorio de datos de gran capacidad y excelente rendimiento que permite almacenar información de fuentes heterogéneas, así como diferentes tipos y formatos de información. Esta plataforma permite la construcción de dashboards personalizados para cada una de las necesidades de información requerida para la toma de decisiones, así como de

reportería táctica. Una de las premisas fundamentales de esta integración fué brindar capacidades de autogestión y auto generación de reportes y dashboards a cada una de las áreas de la compañía.

Actualmente el Data Lake cuenta con un amplio portafolio de datos de los diferentes sistemas transaccionales y operativos

# Migración a Freshdesk Omnicanal

---

Es un software de servicio al cliente que permite centralizar la atención de solicitudes quejas y reclamos de todos los clientes de la compañía en un solo lugar es omniChannel porque permite recibir las

comunicaciones de los clientes en una sola bandeja de entrada independientemente del Canal que se utilice para el contacto, resultando en una atención más rápida y de mejor calidad para los clientes.

# Implementación Amazon Connect

---

Se trata de una plataforma de centro de contacto omnicanal y en la nube, es uno de los líderes del mercado utilizado por los más grandes retailers en Estados Unidos y entidades financieras en todo el mundo. La implementación de este proyecto permitió reducir la pérdida de llamadas a cero, mejorando radicalmente la experiencia de nuestros clientes cuando llaman al contact Center.

Otra de las ventajas de Amazon Connect es que se encuentra completamente integrada con la plataforma Freshdesk omnicanal lo que le permite crear tickets automáticamente, cuando se reciben llamadas de los clientes y articularlas tras solicitudes que los clientes hayan realizado por cualquier otro canal

# API Broker

---

Continuando con el desarrollo de un ecosistema de finanzas abiertas por medio de apis se implementaron nuevos servicios enfocados en el Aliado estratégico Tri como cashin y cashout automático,

Interoperabilidad de fondos y saldo en caja y la habilitación de consulta de saldos en línea para aliados estratégicos del mercado bursátil.

## API FONDOS

---

Happy fondos también hace parte del ecosistema de finanzas abiertas durante el año 2023 se implementaron nuevos servicios que permiten la comercialización de cualquier fondo abierto con el que cuente

la comisionista, también se implementó la consulta de saldo de fondos de los clientes para mejorar el rendimiento y la experiencia de los clientes cuando consultan saldos desde el aplicativo de Trii.

## Abono En Cuenta

---

Producto estratégico que permite abonar los giros en una cuenta bancaria previa solicitud del cliente en el portal transaccional de acciones y valores. Este desarrollo incluye la integración con western union y el sistema contable de la compañía;

además del desarrollo de un módulo de reportería legal y el sistema de dispersión automática de fondos a bancos, incluyendo un servicio Host2Host en menos de 5 minutos con Bancolombia.

## Deber de Asesoría

---

Los requerimientos regulatorios para el año del 23 se destaca la implementación del proyecto de deber de asesoría, el cual consta de apis de arquitectura abierta y un Front para que el equipo comercial de la

compañía pueda llevar el registro de las asesorías prestadas a los clientes. También cuenta con interfaces de consulta para el monitoreo y control que debe hacer el área de riesgos por motivos regulatorios.

## Infraestructura

---

Durante el año 2023 se finalizó la migración a la nube de Amazon Web Services, actualmente el 100% de los servicios de procesamiento se ejecutan desde la nube, Siendo este modelo más robusto flexible Dinámico y de menor costo.

También se avanzó en la mejora de PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES, en 2023 se implementó un modelo de replicación de base de datos desde el log transaccional reduciendo el tiempo de recuperación

objetivo y el tiempo de restauración del servicio esta implementación se probó primero con el Software Makers que administra fondos con un resultado exitoso

KPIs de disponibilidad de los servicios de infraestructura tecnológica.

Datacenter	Disponibilidad
TOCANCIPÁ (10%)	99,90%
AWS (85%)	99,94%
CALLE 72 (5%)	99,96%
<b>TOTAL, PONDERADO</b>	<b>99,94%</b>

## Ciberseguridad

---

El año 2023 fue especialmente retante en términos de ciberseguridad a nivel nacional e internacional recibimos noticias de ataques a entidades conocidas y entes de gobierno que causaron grandes pérdidas y daños en la reputación. En acciones y valores durante el año 2023 implementamos nuevas herramientas de control como un escudo DDoS, que permite controlar y detener ataques de denegación de servicio altamente elaborados. A diciembre 31 de 2023 el 100% de las vulnerabilidades críticas

y media detectadas fueron tratadas y cerradas.

Así mismo mejoramos nuestra calificación de seguridad frente a la superintendencia financiera de Colombia y continuamos por encima de la media del mercado en comparación con otras entidades vigiladas en Colombia.

A diciembre 31 de 2023 el 100% de las vulnerabilidades críticas y media detectadas fueron tratadas y cerradas.



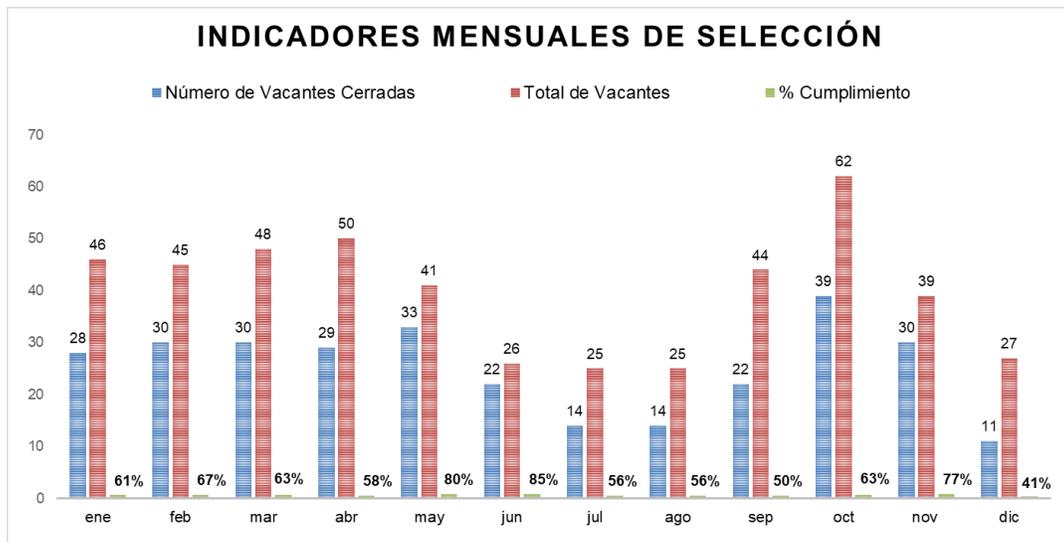
# 5 | TALENTO HUMANO

Durante el 2023, el área de Talento Humano continuó enfrentando retos derivados de las nuevas modalidades de contratación a partir de la pandemia, las modalidades híbridas o de teletrabajo se han vuelto un factor esencial dentro de los planes de atracción y retención; no obstante, esto ha llevado a mejorar los procesos de capacitación, seguimiento y desarrollo al personal. Por esta razón, durante el año

2023, se inició trabajo de desarrollo y acompañamiento a los líderes, así como se enfatizó en el proceso de capacitación del personal a partir de herramientas virtuales y sincrónicas

A continuación, se presentará cada uno de los subprocesos del área de Talento Humano y sus principales logros y gestión durante el año 2023.

SELECCIÓN



Mes	% Cumplimiento	Interpretación del Resultado
Septiembre	50	Dadas ampliaciones de planta y vacaciones de personal de Selección frente al número de vacantes del mes.
Octubre	63	Aumento de solicitudes, dadas las ampliaciones de planta en mercado masivo
Diciembre	41	En diciembre la participación de candidatos es mínima frente a los procesos de selección, esto dado a las festividades de la época, adicionalmente es un mes corto.
Observaciones:		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Respuesta oportuna de los involucrados en el proceso "Candidato, Líder de Proceso, CIFIN, Cumplimiento".</li> <li>* Perfil vs Condiciones contractuales frente al sector Financiero.</li> <li>* Existen meses donde los cierres de las vacantes se dan en las que vienen de meses anteriores y durante el mismo no se dan muchas vacantes.</li> <li>* Existen regional o áreas en donde los perfiles y procesos son más eficientes que otros.</li> <li>* Cuando el candidato ya es seleccionado y no pasa el proceso de contratación, este proceso se retoma nuevamente desde el inicio de la fecha inicial.</li> <li>* No están relacionados los procesos de los practicantes SENA y Universitarios.</li> </ul>

# CONTRATACIÓN

Durante el 2023 se gestionaron 248 contrataciones de personal directo para las dos líneas de negocio en los diferentes niveles de la organización; así mismo se contrataron 52 aprendices tanto en etapa lectiva como en etapa productiva, para un

total de 300 contrataciones. Adicional a ello se formalizo mediante firma de otrosí la modalidad de trabajo en casa por parte de 262 personas vinculadas a firmada y 28 nuevos ingresos.



# SEGURIDAD SOCIAL

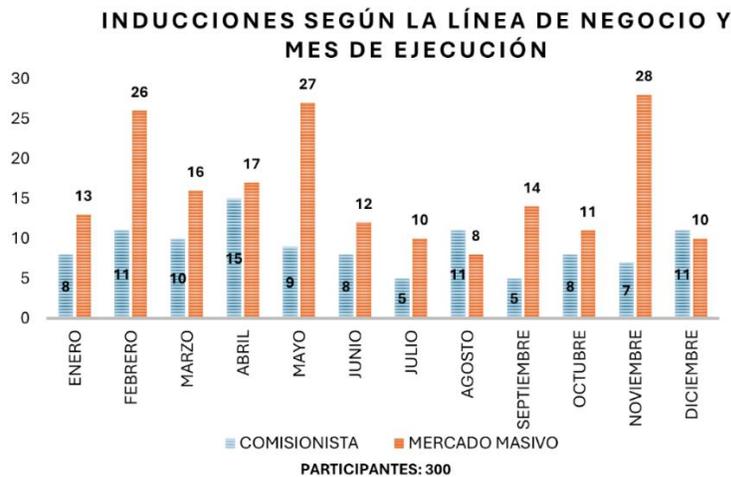
El proceso de recobro de incapacidades ante las diferentes EPS del país, permitió durante el 2023 la recuperación de \$262.977.474, dicha gestión se derivó del recobro de 454 procesos y 31 procesos adicionales emitidos con derecho de petición; estos recursos corresponden a incapacidades generadas en diferentes años que se relacionan a continuación.

AÑO PAGO	2023
AÑO	VALOR PAGADO
2020	\$ 1.843.968
2021	\$ 7.804.824
2022	\$ 49.519.364
2023	\$ 203.809.318
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 262.977.474</b>

# INDUCCIÓN

El 2023 trajo consigo la implementación del proceso de inducción por medio del Campus Virtual, el cual permitió integrar en un solo espacio las dos líneas de negocio, mediante sesiones sincrónicas y potenciando la autogestión desde el mes

de abril se dio inicio a esta nueva estrategia de formación. Este nuevo sistema permitió eliminar la operatividad y hacer del proceso de evaluación un proceso innovador, práctico y objetivo.



# FORMACION Y DESARROLLO

---

De acuerdo a la evaluación de necesidades realizada durante el 2022, se estructura y diseña el cronograma de capacitación, el cual es la ruta para apoyar el desarrollo del personal tanto en habilidades técnicas como habilidades blandas. A partir de lo programado, se tiene que el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación del 2023 es del 93%

El fortalecimiento de habilidades blandas fue un aspecto considerado durante el 2023, por esta razón se inició con el grupo de Gerentes, directores y Coordinadores de las dos líneas de negocio (84 participante), el fortalecimiento de la competencia de Liderazgo, mediante el Modelo Situacional Consensuado. Para ello se realizó un estudio sobre el estilo de liderazgo en diferentes situaciones cotidianas; dicho estudio estuvo compuesto de cuatro fases: sensibilización, diagnóstico, análisis de resultados y práctica.

Como resultado de la aplicación se obtiene que el estilo de liderazgo predominante se

basa en el Entrenamiento con un 48%, es decir, los líderes de la firma se caracterizan por presentar un comportamiento alto en apoyo a la ejecución de la tarea, este estilo de liderazgo se caracteriza por una tendencia a la escucha activa, supervisión y verificación de las acciones del funcionario, la motivación en el rol se basa mediante el reconocimiento.

Como conclusión de este proyecto se tiene que los líderes podrán desarrollar la capacidad para ajustar o modificar su estilo de liderazgo de acuerdo con la situación, tarea asignada o adaptación del funcionario al rol; así como fortalecer el estilo de liderazgo relacionado con delegar tareas (0%). Este estilo se puede ejecutar en la medida en la cual se transfiera al colaborador la oportunidad de tomar decisiones (en la medida en la cual lo permitan los procesos y/o situaciones) así como controlar, motivar y apoyar con moderación.

# EVALUACION DE DESEMPEÑO

---

Para el 2023, se cambia la herramienta y metodología de evaluación para el grupo de Gerentes, Directores y Coordinadores, la cual es un instrumento entregado por THT (Proveedor de las pruebas psicotécnicas por competencias) que permitió iniciar un proceso de evaluación basado en competencias; los resultados de esta evaluación fueron el insumo principal para el proceso de capacitación en Liderazgo adelantado con este grupo de funcionarios.

Las evaluaciones de desempeño fueron realizadas en el mes de febrero de 2023 y contaron con la participación de 718 personas de diferentes cargos de la compañía, logrando un cumplimiento del 94%. Frente a los resultados se evidencian resultados favorables en todos los ejes evaluados; sin embargo, se continuará trabajando en fortalecer las competencias en servicio al cliente, orientación al resultado, liderazgo y en aspectos técnicos

(reentrenamiento anual) que permitan mejorar el desempeño del rol.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

---

Durante el 2023 en la gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizaron reuniones y gestión del Comité de Convivencia, COPASST y brigada de emergencia, dichos comités continúan su funcionamiento acorde a los parámetros establecidos en el Decreto 1072 de 2015. Además, el COPASST, realizó el acompañamiento en la investigación del accidente de trabajo ocurrido en la ciudad de Cali en el mes de diciembre, sugiriendo medidas de prevención y autocuidado para evitar la ocurrencia de un nuevo accidente, realizó inspecciones a algunos puestos de trabajo en diferentes ciudades.

Por su parte la Brigada de emergencias, dio cumplimiento a la ejecución del simulacro nacional de evacuación programado anualmente por el IDIGER, realizó la actualización del procedimiento de emergencias en todas las agencias a nivel nacional, así mismo recibió capacitación en primeros auxilios, evacuación, manejo de extintores y control de incendios.

Así mismo de acuerdo a los parámetros establecidos, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se realizó la aplicación de la Encuesta de Riesgo Psicosocial, la cual contó con la participación del 90% (583 funcionarios) de los convocados (645 funcionarios). El 10% sin participar obedeció a motivos como vacaciones, incapacidades, licencias de maternidad; sin embargo, al tener una muestra significativa permite evidenciar

aspectos de los factores de riesgo psicosocial tanto laborales como extralaborales que más afectan a los funcionarios de la firma.

A partir de la encuesta se tiene como resultados que los funcionarios tienen una buena percepción del liderazgo, dado que consideran que sienten apoyo al equipo de trabajo, planeación en la tarea, buenas relaciones interpersonales. Es valorado como muy favorable, las posibilidades de desarrollo, la inducción y capacitación recibida, así como la consistencia en el rol al identificar políticas y procedimientos claros. Las oportunidades de mejora están orientadas a los funcionarios con tareas repetitivas dado que sienten pocas posibilidades de aprendizaje, las altas demandas emocionales derivadas de la atención a los clientes y los trayectos que deben recorrer de su lugar de residencia al puesto de trabajo.

La semana de la Salud, la cual se realiza anualmente, tuvo su espacio durante el mes de junio, con el apoyo de la ARL, algunas EPS y AFP se realizaron actividades virtuales y presenciales enfocadas en los ejes fundamentales como: alimentación saludable, bienestar físico, bienestar psicológico, cuidado de la salud, hábitos saludables y prevención de riesgos mecánico y psicosocial. Para esta jornada se contó con una participación del 60% en las actividades realizadas a nivel nacional.

# NOMINA

---

Desde febrero del 2022 se ha recibido un auxilio monetario por parte del Banco de Occidente, el cual se recibe como incentivo

por la contratación de primer empleo formal de jóvenes hasta los 28 años. Durante el 2023 se recibieron \$88.793.314.

SUCURSAL	MES PAGO	VALOR INCENTIVO	PERSONAL CON INCENTIVO
COMISIONISTA	Enero	1.560.000	3
	Abril	1.189.040	3
	Julio	7.634.250	16
	Septiembre	5.873.511	13
	Noviembre	2.746.714	6
<b>TOTAL COM</b>		<b>19.003.515</b>	<b>41</b>
MERCADO MASIVO	Enero	2.340.000	5
	Abril	3.686.024	8
	Julio	18.661.500	40
	Septiembre	28.621.989	62
	Noviembre	16.480.286	36
<b>TOTAL MM</b>		<b>69.789.799</b>	<b>150</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>88.793.314</b>	<b>191</b>

# AUDITORIAS

---

Para el 2023 se realizaron las siguientes auditorias al proceso de Talento Humano

- **KPMG:** Se realiza evaluación del proceso de Gestión de Talento Humano conforme a la normatividad señalada en el objetivo y políticas internas, se evaluaron los procesos de Selección y contratación: Convocatoria, preselección de candidatos, validación de documentos para la contratación, ascensos y/o promociones del personal; Nómina: Proceso de

liquidación, reporte de novedades; Evaluación y desempeño: Método de evaluación de desempeño, análisis de resultados, planes de acción frente a resultados; Desarrollo y formación: Cronograma de capacitaciones, seguimiento al cumplimiento del cronograma, mecanismos de evaluación de actividades realizadas; Matriz de riesgos y controles del proceso: Revisión del diseño y eficacia operativa sobre una muestra de controles.

A partir de lo anterior las observaciones dadas por la auditoría señala la importancia de fortalecer la documentación (políticas e instructivos) de los procesos de evaluación de desempeño y selección y contratación, así como realizar el ajuste de algunos controles definidos por el área; es por ello que para el 2024 el plan de mejoramiento se encaminará en la documentación de los procesos alineados al Sistema de Control Interno y oportunidades de mejora señaladas por la auditoría.

- **Acuerdo de Formalización Laboral (AFL) – MINTRABAJO:** Durante el 2023 se llevo a cabo el seguimiento semestral al Acuerdo de Formalización Laboral, firmado en el 2021. En estos seguimientos se revisó el cumplimiento a lo pactado por parte de la compañía frente a la contratación directa del personal

y al cumplimiento en las obligaciones laborales exigidas por la normatividad vigente (afiliaciones a EPS, AFP, ARL, CCF) así como el pago oportuno de sus salarios, prestaciones y seguridad social. De acuerdo al último seguimiento se tienen vinculadas 232 personas bajo dicho acuerdo, ubicadas en las diferentes regionales de la firma; adicional a ello y dado que se ha evidenciado el cabal cumplimiento al mismo, se deja establecido que a partir del 2024 el seguimiento será anual por los próximos tres años.

- **Auditoría del SGSST:** De acuerdo con auditoría realizada para el cierre del año 2023 frente al cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, con relación al cumplimiento de los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se obtiene como resultado final el cumplimiento en 95%, 4 puntos adicionales a la auditoría del año inmediatamente anterior.

# ENCUESTA DE SERVICIO TALENTO HUMANO

---

Durante el 2023, se realizó por segundo año consecutivo la encuesta de servicio al área de Talento Humano, con el fin de evaluar algunos factores respecto a la percepción de los funcionarios frente al servicio que presta dicha área; para esta encuesta participaron todas las áreas de la compañía. Dentro de los puntos evaluados en la encuesta encontramos: respeto, conocimiento, profesionalismo, confianza, claridad en la información, información brindada de manera oportuna, información brindada de forma concreta, información brindada de forma veraz, comunicación, empatía, actitud

de servicio, cumplimiento de políticas, efectividad y agilidad.

A partir del análisis de las respuestas obtenidas se encontró que la percepción de servicio que tienen los funcionarios del área de Talento Humano es buena con una calificación del 93% en el promedio general. Ahora bien, frente a las oportunidades de mejora se encontraron que se puede optimizar los tiempos de respuesta, claridad y precisión de la información suministrada al cliente interno.



# 6 | GESTIÓN DE RIESGOS

# Gestión de Riesgos Financieros

---

La Gerencia de Riesgos Financieros tiene principios de brindar siempre un valor agregado a la empresa a partir del desarrollo de metodologías y herramientas que le permitan cumplir con su rol de área de apoyo y de control normativo, además de generar información que permita apalancar el desarrollo de nuevos negocios y productos, permitiendo fortalecer la promesa de valor y la confianza con nuestros clientes, además de ser un apoyo para la toma de decisiones de tipo estratégico.

Por dicha razón, el constante desarrollo de la gerencia, en el marco del proceso de valor se plantearon y desarrollaron varias metodologías, procesos y herramientas, cuyo objetivo estuvo enmarcado en el cumplimiento de las necesidades del negocio en términos de gestión de riesgos financieros y a la par de la innovación que el mercado solicita, con eso esperamos aumentar las sinergias con los usuarios de la información que son, en este sentido el área comercial para que permita como entidad estar a la vanguardia en innovación frente al sistema financiero colombiano.

En el 2023, la Gerencia de Riesgos Financieros logró consolidar varios proyectos en curso, fortaleciendo la medición y control de riesgos:

- Implementación en su totalidad del Sistema de Administración de Riesgo (SIAR) (Manuales, Metodologías Internas, Nuevos modelos y herramientas).
- Fortalecimiento de los sistemas de control frente a conductas manipulativas y prácticas defraudatorias. Aspecto que fue resaltado por la Superintendencia Financiera en varias de sus inspecciones.
- Actualización constante de los Manuales de la Gerencia, para fortalecer el cumplimiento de la normativa vigente asociado a las tareas asignadas a la Gerencia (SARM, SARL, SARiC, LEO, Asesoría Nuevo y SIAR Nuevo).
- Fortalecimiento en los monitoreos de las operaciones de las mesas, aumentando la cantidad de elementos a monitorear, así como de operaciones en términos de cantidad y calidad. (Fondos de Inversión Colectiva, Administración de Portafolios de Terceros - APT's, OTC registrados por seteador, Posición Propia, derivados sobre TES).
- Fortalecimiento de herramientas Ex ante de riesgo de liquidez para fondos.
- Desarrollo de modelos internos de riesgo de liquidez mas robustos.
- Robustecimiento en el modelamiento de escenarios de Estrés para el VaR y el IRL.
- Fortalecimiento del proceso de administración y creación de usuarios transaccionales.
- Creación de la metodología de clientes preferenciales, que permite crear una relación comercial más robusta con clientes que tienen operaciones frecuentes en Acciones y Valores.

## Entes de Control

La cambiante regulación de las actividades de intermediación en el mercado de valores y divisas en Colombia liderada por los diferentes entes reguladores, repercute directamente en las diligencias de control que las mismas hacen a entidades como Acciones y Valores; en particular durante el año 2023, la Gerencia de Riesgos Financieros atendió a satisfacción los requerimientos y diferentes inspecciones Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores. Así mismo, la Auditoría interna efectuó las siguientes evaluaciones a los sistemas de administración de riesgos:

**Auditoría SARIC:** Durante el 2023 se evaluó el Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte (en adelante SARIC) conforme con lo establecido en el Capítulo XXXI, Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de los controles significativos establecidos por la administración para minimizar los riesgos asociados al sistema. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad

**Auditoría SARL:** Durante el 2023 se evaluó el Sistema de administración de riesgo de

liquidez (en adelante SARL) conforme con lo establecido en el Capítulo XXI, Parte I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de los controles significativos establecidos por la administración para minimizar los riesgos asociados al sistema. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad

**Auditoría SARM:** Durante el 2023 se evaluó el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado acorde conforme con lo establecido en el Capítulo XXI, Parte I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de las políticas establecidos por la administración. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad.

Finalmente, la revisoría fiscal efectuó la revisión según el cronograma establecido al cumplimiento normativo de los diferentes sistemas de riesgos administrados por la Gerencia de Riesgos Financieros

## Balance de la Gestión

En la gestión de la Gerencia de Riesgos Financieros en los Sistemas de Administración de Riesgo de Mercado, de Liquidez, Contraparte y País, se evidenció que los modelos de medición de riesgos atendieron a las altas volatilidades del mercado y a los cambios en las operaciones de la compañía, donde no

se materializaron escenarios de alto o moderado impacto para la compañía y los clientes. Así mismo, se efectuó las evaluaciones de backtesting donde se evidenció que los parámetros de los modelos se encuentran acordes a la exposición de riesgo de la compañía. El monitoreo de operaciones estuvo por

encima del 90% del total de las operaciones, donde más del 50% de las novedades presentadas se da por aspectos relacionados con Asesoría y ejecución de operaciones, sin presentarse escenarios de riesgo alto materializados para la compañía y gestionadas en su totalidad.

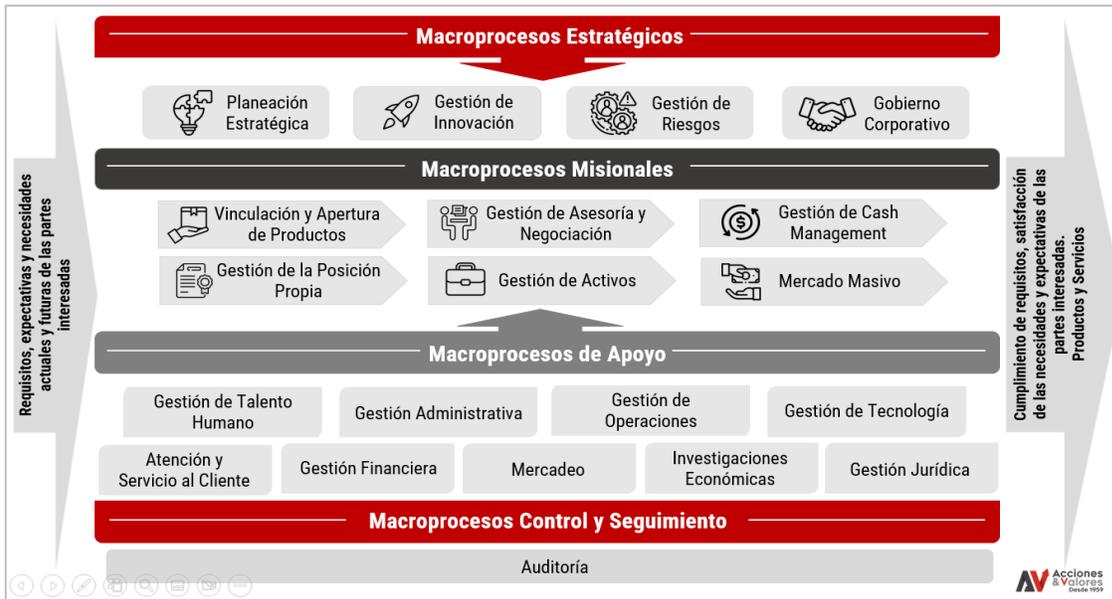
Finalmente, en la medición de los escenarios de estrés se pudo identificar escenarios donde se podrían a prueba los modelos de medición de riesgos, concluyendo que los mismos actúan acorde en los escenarios leves y moderados.

## Gestión de Riesgos no Financieros

---

Acciones & Valores S.A., cuenta con mecanismos que le permiten tener un adecuado Sistema de Control Interno, para esto, cuenta con políticas, segmentación adecuada acorde con las necesidades de la compañía, el cumplimiento normativo y las tendencias de la industria. Actualmente contamos con una estructura de procesos que ayuda a fortalecer la cadena de valor de Acciones & Valores S.A. a través de la

identificación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de control y supervisión se alinean al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y las líneas de negocio; se actualizó la estructura, dando como resultado el siguiente mapa de procesos:



**Gestión de Situaciones Potenciales de Conflictos de interés:** En el año 2023 se realizaron sensibilizaciones a todos los colaboradores de Acciones y Valores S.A., a través del envío de 4 boletines relacionados con:

**RECOMENDACIONES CONFLICTO DE INTERÉS**

¡Recordemos!

Un conflicto de interés tiene lugar cuando los intereses propios y los de terceros, o los intereses de terceros entre sí, resultan contrarios e incompatibles en la medida en que se tenga la posibilidad de tomar decisiones, o incidir en la adopción de estas.

**TIPS PARA REVELAR UNA SITUACIÓN QUE PUEDE GENERAR UN POSIBLE CONFLICTO DE INTERÉS**

**INVERSIONES PERSONALES DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS**

Se les recuerda algunas Políticas de Inversiones Personales PNV

**CONFLICTO DE INTERÉS**

¡RECORDEMOS!

Un Conflicto de Interés tiene lugar cuando una persona se enfrenta a la necesidad de tomar una decisión frente a opciones que reflejan uno o más intereses incompatibles, de tal modo que no puede satisfacer uno sin afectar el otro.

**RECORDEMOS ALGUNOS EJEMPLOS**

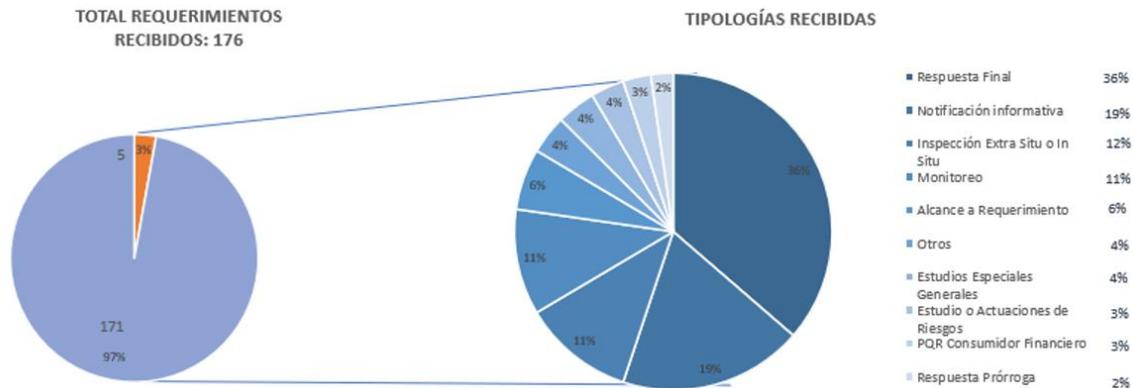
**INVERSIONES PERSONALES-PNV**

Recordemos algunos conceptos

¿QUÉ ES UN CONFLICTO DE INTERÉS?

Para el mismo periodo, se realizó el proceso de revelación de información financiera donde se analizó la información revelada y se realizaron las actividades necesarias que permitieron garantizar la gestión ante una posible situación de conflictos de interés.

**Requerimientos de Órganos Externos.** Durante el año 2023 Acciones & Valores S.A. recibió y gestionó los requerimientos recibidos por la Superintendencia Financiera, con relación a las siguientes tipologías:



### Órganos de Gobierno Corporativo

**Comités Empresariales:** Con el objetivo de promover que los procesos de la entidad se realicen de manera eficiente y segura, buscando apoyar a la alta gerencia, así

como el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias. Acciones y Valores cuenta con los siguientes comités:

#### COMITES EMPRESARIALES

<b>Comité Empresarial</b>	Gerencia y Control Interno Riesgos Financieros SARLAFT Inversiones <u>FIC's</u> Riesgo Operacional Proyectos de TI Auditoría
<b>Sesiones Celebradas</b>	Gerencia y Control Interno: 36 Riesgos Financieros: 10 SARLAFT: 4 Inversiones <u>FIC's</u> : 12 SARO: 4 Proyectos de TI: 4 Auditoría: 4
<b>Agendas y Reuniones de los Comités</b>	Las agendas periódicas de cada comité son preparadas por el líder del respectivo comité y se preparan como punto de referencia para las reuniones, de estas se conserva como evidencia acta firmada.

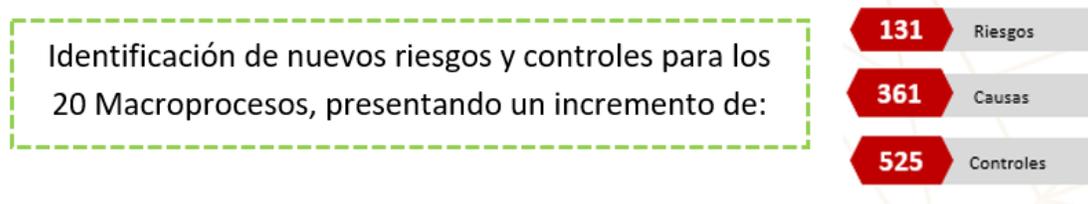
**Junta Directiva:** Para el año 2023, la Junta Directiva dio cumplimiento a sus funciones enmarcadas dentro del Código de Buen Gobierno Corporativo:

<b>Composición de la Junta Directiva</b>	Rafael Aparicio      Miembro Principal Gustavo Perry Torres      Miembro Principal Gustavo Serpa Preciado      Miembro Principal Juliana Vásquez      Miembro Principal Mauricio Vélez      Miembro Principal Jorge Girón Leuro      Miembro Suplente Eduardo Jaramillo Cuervo      Miembro Suplente Carlos Forero      Miembro Suplente Diana Cristina Serpa      Miembro Suplente Camilo Vélez Richard      Miembro Suplente
<b>Cambios en la Junta</b>	Durante el 2023 no se presentaron cambios en la composición de la Junta Directiva.
<b>Situaciones de conflicto de interés gestionadas y administradas por Acciones y Valores S.A.</b>	Para el año 2023 fueron reveladas y administradas 3 situaciones que generan conflicto de interés, para las cuáles se definieron e implementaron las acciones para su gestión. Dentro de dichas acciones se encuentran: notificación de abstenerse a suministrar información confidencial y notificación de garantizar la independencia de las funciones.

### Órganos de Gobierno Corporativo

Acciones & Valores dando cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 018 de 2021, tiene implementado y mantiene un **Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)** de manera tal que le permite a la

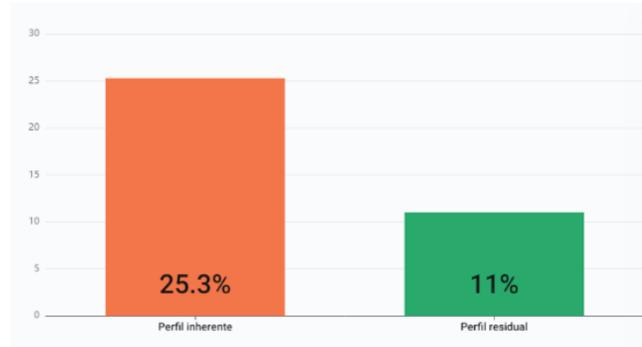
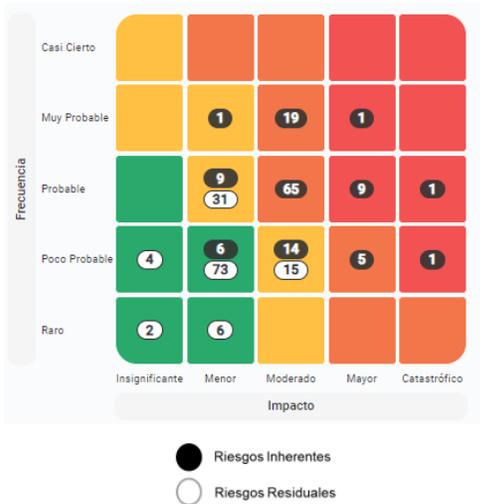
organización preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y de su capacidad operativa. Durante el año 2023 Acciones & Valores continuó fortaleciendo su SARO y dentro de la gestión realizada se destacan los siguientes resultados:



Al cierre del año 2023 la identificación, revisión y valoración de los riesgos asociados a riesgo operacional dio como resultado que todos los riesgos residuales

se encuentren en el nivel de tolerancia definido y aprobado por la Junta Directiva:

### Riesgo Residual 2023



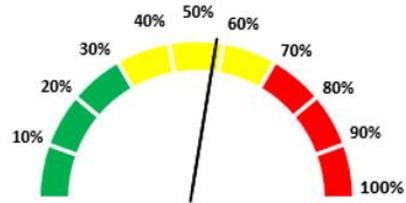
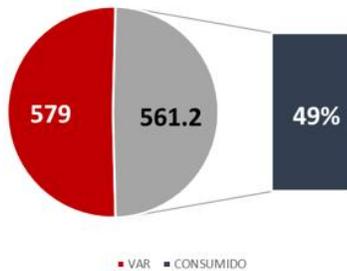
NIVEL DE RIESGO	PROMEDIO RI	PROMEDIO RR
Medio	17.1%	14.3%
Bajo	9.8%	9.3%
Extremo	32%	0%
Alto	27.8%	0%

### Eventos de Riesgo Operacional

Durante el año 2023 se definieron planes de acción generados por la materialización de eventos cuya frecuencia y/o impacto se consideró muy significativo para la organización, la gestión de estos planes permitió mejorar o complementar la efectividad de los controles y llevar los riesgos a niveles

6 Planes

Se materializaron un total de 697 eventos de riesgos operacional generando una pérdida residual de 561 millones que corresponde al 49% del VaR de Riesgo Operacional:



### Gestión de Continuidad del Negocio

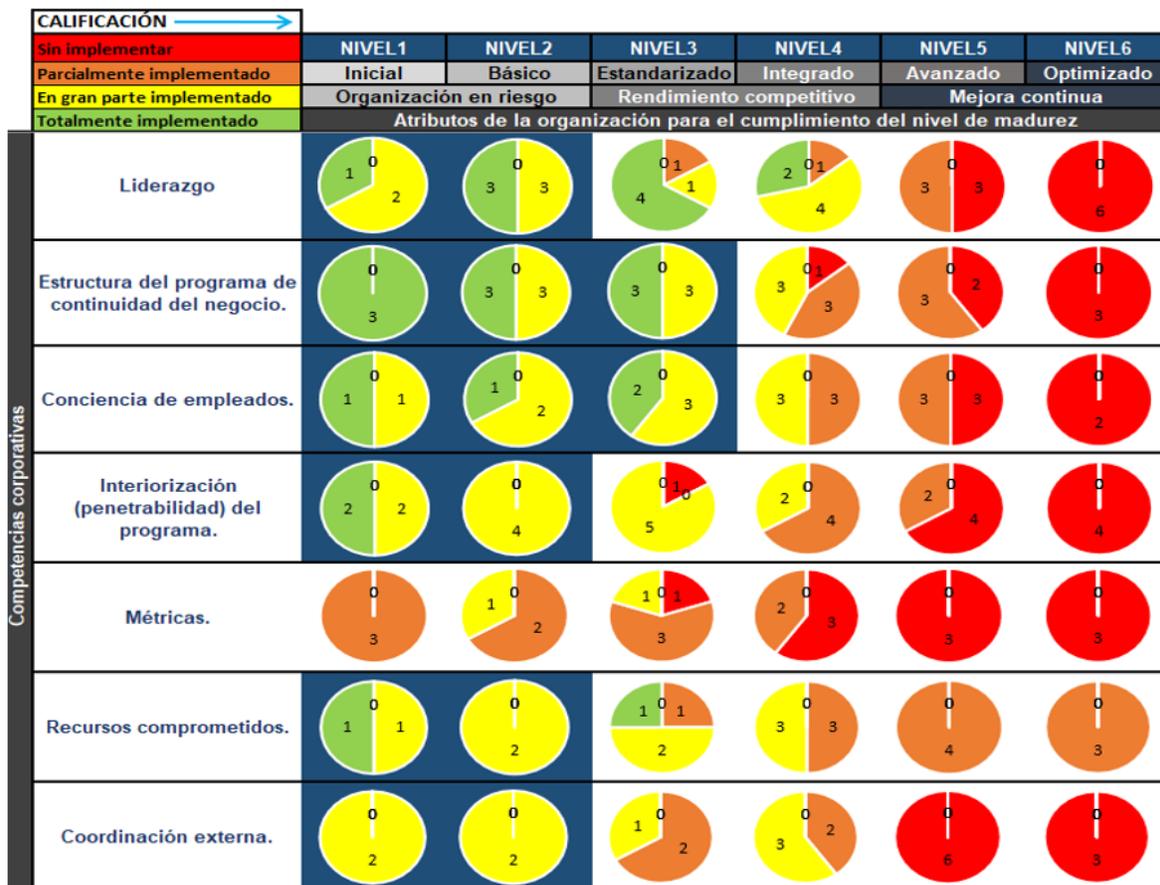
En el proceso de actualización y mejoramiento del sistema de gestión de continuidad de negocio, durante el año 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Como parte de las mejoras al Sistema de Continuidad de Negocio, se definió el Modelo de Madurez del BCP el cual cuenta con 7 competencias corporativas que son calificadas en 6 niveles y con 4 criterios de calificación:

Niveles		Resumen
NIVEL1	Inicial	Reconocimiento, Preparación, Alistamiento de cada competencias.
NIVEL2	Básico	Identificación, Definición de responsables, Conciencia Individual del programa de CN.
NIVEL3	Estandarizado	Definición de Equipos, Conciencia colectiva, Participación activa de responsables.
NIVEL4	Integrado	Compromiso con el desarrollo del programa CN, mejoras a los procesos.
NIVEL5	Avanzado	Pruebas efectivas sin observaciones de mejora, Conciencia colectiva.
NIVEL6	Optimizado	Automatización, Sinergia en todos los procesos.



Para el cierre del 2023 el modelo arrojó el siguiente resultado:



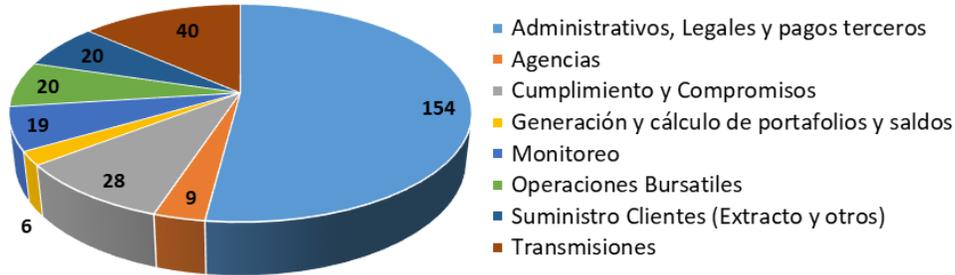
- Cómo parte del proceso de mejora continua se actualizaron con todos los procesos, donde se identifican las principales actividades cada una con sus características de criticidad y de

diferentes tiempos de restauración, dichas actividades son consignadas en el Análisis de Impacto al Negocio BIA, donde se identificaron 296 actividades de las cuales 38 tienen un tiempo de

recuperación de 4 a 6 horas, 19 actividades de 6 a 12 horas, 52 actividades para recuperar en 1 día y las

restantes en periodos superiores a 2 días. La totalidad de actividades se clasifican en grupos que permiten identificarlas, así:

**RESUMEN BIA**



• Cómo parte del proceso de mejora continua se actualiza la Matriz de Escenarios y Estrategias, tomando

como referencia los cambios asociados a la infraestructura actual con la que cuenta Acciones y valores.

Al seleccionar el Checkbox se puede generar la consulta según escenario a visualizar <input checked="" type="checkbox"/>		MATRIZ DE ESCENARIOS Y ESTRATEGIAS	
ESCENARIOS	INDISPONIBILIDAD	ESTRATEGIAS	
 Físico	Piso 11 <input type="checkbox"/>		
	Piso 12 <input type="checkbox"/>		
	Edificio <input type="checkbox"/>		
	Agencia <input type="checkbox"/>		
 Fluido eléctrico	Piso 11 <input type="checkbox"/>		
	Piso 12 <input type="checkbox"/>		
	Edificio <input type="checkbox"/>		
	Agencia <input type="checkbox"/>		
 Comunicación	C&W @ fibra <input type="checkbox"/>	< Canal de fibra alternativo de Claro configurado como activo y en dado caso de interrupción de C&W o Claro un canal suplir el otro. < Desplazar a aliado amigo para ejecutar las actividades de cumplimiento y compensación	
	Union tem BVC <input type="checkbox"/>		
	C&W Brep fibra <input checked="" type="checkbox"/>		
	Internet Agencias <input type="checkbox"/>		
 Centro de procesamiento de datos	Piso 11 CPD <input type="checkbox"/>		
	AWS <input type="checkbox"/>		

• Plan de pruebas de Continuidad de Negocio y de Recuperación de Desastres:

**Ejecución** de pruebas BCP y DRP:

- ✓ 1 implementación canal de contingencia con Banco de la Republica.
- ✓ 1 técnica y Funcional de replicación de aplicación crítica.

Exitosas

**Participación** en pruebas:

- ✓ 2 contingencia BVC.
- ✓ 1 Centro alternativo BVC.

Exitosas

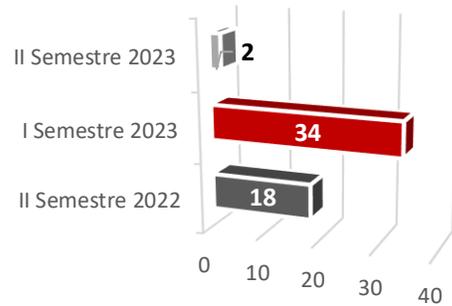
## Seguridad de la información y ciberseguridad

En el transcurso del año 2023 la unidad de seguridad de la información y ciberseguridad actualizó e implementó estrategias y mecanismos para la mitigación de riesgos a los que se

pueden ver expuestos los activos de información de la compañía. A continuación, se describen los resultados de la gestión realizada durante este periodo:

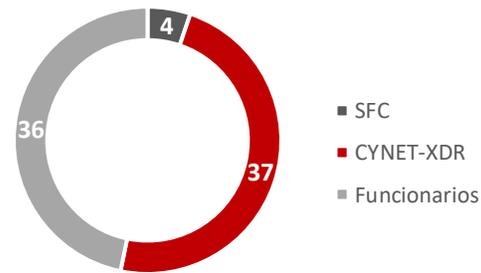
- **Gestión de Vulnerabilidades.**

Durante el año 2023 se realizó la gestión para la identificación, análisis y remediación de 54 vulnerabilidades halladas en el periodo comprendido entre 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2023 logrando así, cerrar las brechas de seguridad en los activos de información afectados.



- **Gestión de Alertas, Eventos e Incidentes.**

Dentro de la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad se realizó la atención de 77 eventos de seguridad que fueron contenidos por las herramientas de seguridad o fueron reportados a tiempo por los funcionarios, lo cual evito que se materializaran y generaran incidentes sobre los activos de información de la compañía.



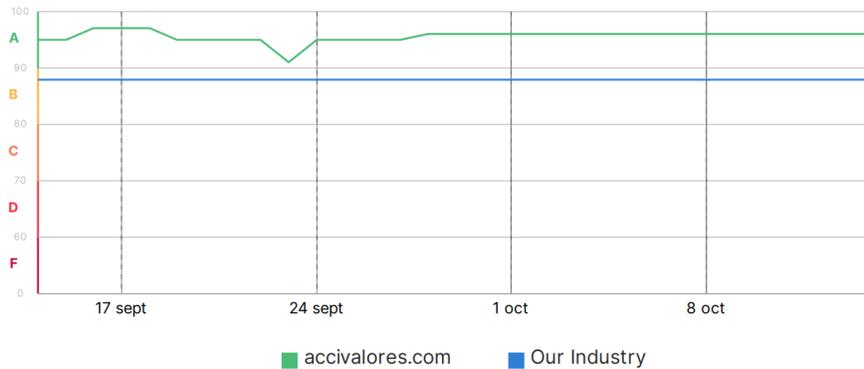
- **Postura de Ciberseguridad.**

Durante el año 2023 se recibió por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, 2 informes sobre la postura de ciberseguridad de Acciones y Valores, donde la compañía obtiene un puntaje de 96/100 (A), superior al que registra la industria en general. En el resultado se exponen 31 hallazgos de los cuales se implementaron 5 y 26 no aplican.



**Accivalores**

Puntuación de seguridad: 96



### Actualización de Manual y Políticas Específicas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Dentro de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se realizó la actualización de las políticas específicas y procedimientos anexos al Manual.

- Procedimiento de gestión de activos de información.

- Procedimiento de gestión de la prevención de fuga de información.
- Procedimiento de gestión de vulnerabilidades.
- Lineamientos Gestión de SICBS Nuevas Tecnologías.
- Lineamientos de SICBS en el Ciclo de Vida de Desarrollo de Software.
- Procedimiento Administración Usuarios Privilegiados.

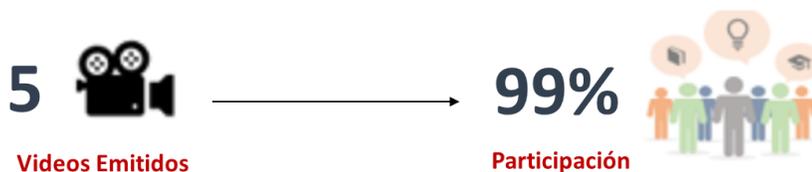
### Plan de capacitación y sensibilización riesgos no financieros

Para el 2023, se continuó fortaleciendo los conocimientos, habilidades y destrezas de nuestros colaboradores sobre diferentes temas de interés en cuanto a: Gobierno Corporativo, Control Interno, SARO, SICBS y BCP, a través de:

- ✓ **Un plan de sensibilización** por medio del envío de boletines:



- ✓ **La capacitación anual transversal** por medio de videos dinámicos:



- ✓ **Inducción a nuevos colaboradores** por medio de sesiones virtuales:

**12**   
Sesiones Virtuales



**99%**  
Participación



## ÓRGANOS DE CONTROL

Durante el 2023 la auditoría interna realizó la revisión del sistema de SICBS, basándose en sus respectivos criterios

y para el cual se generaron los planes de acción requeridos para remediar los hallazgos identificados:

### Evaluación de Seguridad Informática Interna y Externa

SICBS – Julio / Septiembre 2023		
Riesgo	Descripción	Hallazgos
<b>Crítico</b>	La situación podría ocasionar daños financieros y/o de reputación extremos, y debe ser remediada inmediatamente, aun si esto implica el sacar de línea algún sistema de producción.	<b>2</b>
<b>Alto</b>	La situación es grave y puede generar daños financieros y/o de reputación y debe solucionarse de inmediato.	<b>2</b>
<b>Medio</b>	La situación es relevante y puede causar daños financieros y/o e reputación y debe solucionarse en el próximo ciclo de actualizaciones y correcciones de seguridad.	<b>1</b>
<b>Bajo</b>	Es poco probable que la situación cause daños financieros y/o de reputación y se podría remediar a largo plazo o aceptar el riesgo debido a controles mitigantes existentes.	<b>1</b>
<b>Sin Riesgo</b>	Sin observación.	<b>10</b>
<b>Total, aspectos evaluados</b>		<b>16</b>

# Gestión Riesgo Antifraude y SARLAFT

---

La Gerencia de Cumplimiento SARLAFT, durante el año 2023, bajo los lineamientos de la normatividad colombiana en relación a la prevención de Lavado de Activos, la financiación del terrorismo y el desarrollo de procesos Antifraude, efectuó y lideró de forma competente, las diferentes actividades para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, entre ellas se informa las actividades más destacadas:

- ✓ Como proceso antifraude, la Gerencia de cumplimiento revisó en todas las áreas de la sociedad comisionista, los distintos procesos, estructurando así un inventario de controles descentralizados en pro de elaborar el Manual de Prevención del Riesgo de Fraude Interno y Externo.
- ✓ Ejecución y revisión de la segmentación de clientes por medio de herramientas estadísticas, lo que permite identificar parámetros atípicos de acuerdo con la historia transaccional de los clientes de Acciones y valores S. A. y así desarrollar el proceso de debida diligencia ampliada en caso que así lo requieran.
- ✓ Mejoras aplicadas en la metodología implementada, evolucionando así, las técnicas en las etapas Identificación, medición y control, lo que traduce en un efectivo y oportuno análisis de los riesgos, sus causas, consecuencias y efectos ubicados dentro de los contextos de la sociedad comisionista de acuerdo con el desarrollo de sus operaciones diarias, ampliando así las reglas de detección de señales de alerta y complementando tipologías LA/FT, administrando el riesgo LA/FT de manera integral y eficiente.
- ✓ Derivada de los oportunos análisis, los monitoreos transaccionales ya automatizados y parametrizados en las herramientas K-NIME y PHYTON han tenido cambios en su estructura y reglas de alertamiento, complementando y generando mejora continua en la oportunidad y eficiencia, abarcando un número superior de clientes que permiten mayor cobertura, minimizando la materialización de riesgos para la Sociedad Comisionista, alineados a señales de alerta, tipologías y situaciones identificadas en el día a día de la gestión realizada, permitiendo así una constante evolución y ajustes de alertamiento que se lleguen a requerir.
- ✓ En la revisión de los diferentes productos que ofrece la sociedad comisionista, se busca identificar situaciones transaccionales de clientes que se salen del giro normal de las operaciones o que por su naturaleza y características sean atípicas a la forma de operación del cliente tanto en transacciones de inversiones realizadas en el mercado de capitales, como también clientes y usuarios que utilicen los productos de Western Unión y aquellos clientes que sean vinculados por medio de canales digitales de Acciones &

Valores S.A., resultado de los monitoreos, algunas personas se ingresaron a procesos de debida diligencia ampliada, con el fin de fortalecer el conocimiento del cliente y contar con información objetiva el desarrollo de los análisis SARLAFT, sí la alerta es concluyente de no confiabilidad, se desvincula el cliente como medida de control.

- ✓ Como resultado de la revisión de procesos, la optimización de procedimientos, la implementación de controles y las recomendaciones recibidas de la Superintendencia Financiera de Colombia apoyadas por Auditoría y Revisoría Fiscal, Acciones & Valores S.A., adoptó correctivos generados, alineado a las mejores prácticas internacionales y locales tendientes a la prevención de riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.
- ✓ Durante el año 2023, en los procesos de Vinculación y actualización de clientes, proveedores y funcionarios, se aplicaron los controles y políticas establecidas dentro del Sistema de Administración de Riesgo LA/FT, tales como, la debida diligencia ampliada, validación de listas restrictivas, revisión de posibles antecedentes y análisis de la documentación soporte, verificación y análisis de la información registrada y también controlando el adecuado registro de los datos en los sistemas de información.
- ✓ Resultado de lo anterior se rechazaron algunas personas naturales y jurídicas que no cumplieron con los filtros y perfiles

según las directrices y parámetros de vinculación adoptados por Acciones & Valores S.A., en otros casos se solicitó debida diligencia ampliada para confirmar la confiabilidad de los clientes.

- ✓ Se revisa de manera periódica los procedimientos de control implementados dentro del SARLAFT, con el objetivo de fortalecerlo y prevenir que la Sociedad Comisionista de Bolsa sea utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- ✓ Continuamos realizando las campañas de capacitación y sensibilización a los funcionarios de la sociedad comisionista, recalcando la importancia de garantizar la calidad de data en la compañía, relevancia de la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, donde capacitamos un 99,6% de los funcionarios durante el año 2023 y de igual manera se realizó proceso de inducción al 100% de los funcionarios nuevos.
- ✓ El Área de Cumplimiento, en el transcurso el año 2023 recibió y dio oportuna respuesta a la totalidad de las solicitudes de las distintas autoridades que ejercen vigilancia y control, así como de requerimientos realizados por diversos entes del Estado que en cumplimiento de sus obligaciones legales solicitaron información de Clientes y usuarios, por último la Gerencia de Cumplimiento trabajó en conjunto con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los transversales con el fin de evolucionar la administración del riesgo LA/FT para el año 2024.





Acciones & Valores S.A.

Accivaloreswestern

@AcciValores

Miembro de:



**VIGILADO** SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA