



Vamos **POR MÁS**

Informe | **2018**
de Gestión

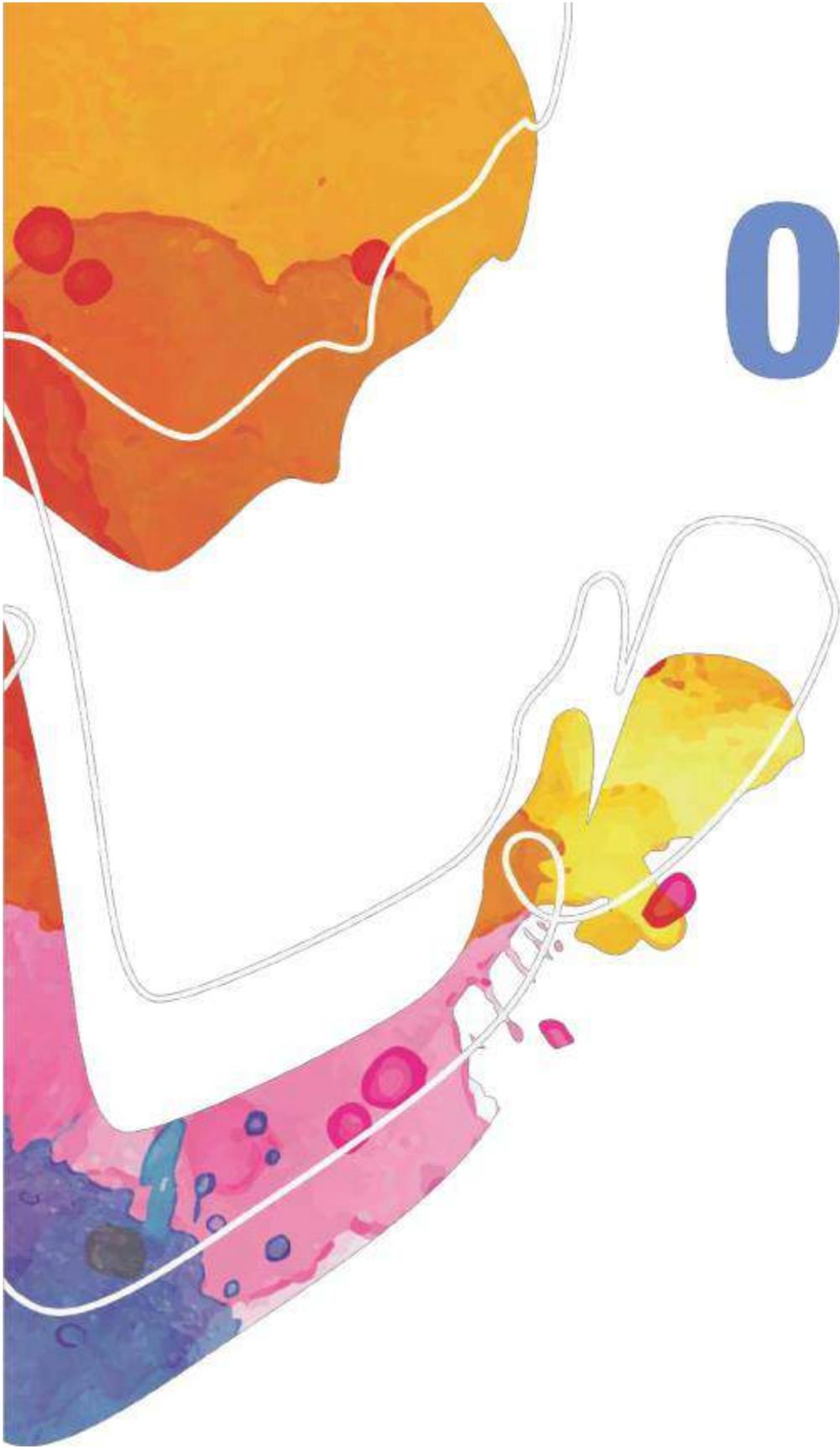


Contenido

1	ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL	5
2	CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	6
3	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	8
3.1	Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2	Visión.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3	Ángulos De Crecimiento.....	9
3.4	Ejes Estratégicos Del Negocio	9
4	INFORME ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL	11
4.1	Ejes Estratégicos De La Organización	11
5	CONTEXTO NACIONAL	13
5.1	Entorno Económico Y Macroeconómico Colombiano 2018	13
5.2	Principales Cifras Del Sistema Financiero Tradicional	16
5.3	Principales Cifras Del Sistema Financiero Cooperativo	17
6	PRINCIPIOS COOPERATIVOS	22
6.1	Principio 1: Membresía Abierta y Voluntaria.....	22
6.2	Principio 2: Control Democrático de los Miembros.....	25
6.3	Principio 3: Participación Económica de los Asociados	26
6.4	Principio 4: Autonomía e Independencia.....	27
6.5	Principio 5: Educación, Formación e Información	27
6.6	Principio 6: Cooperación entre Cooperativas	30
6.7	Principio 7: Interés por la Comunidad	31
7	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	33
7.1	Inducciones	33
7.2	Capacitaciones.....	33
7.3	Actividades de Bienestar a Colaboradores	34
7.4	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	35
7.5	Informe Sistema de Gestión de Calidad.....	35
7.6	Bienestar para Nuestros Asociados	37
7.7	Convenios de Bienestar	39
8	GESTIÓN DE MERCADEO Y COMUNICACIONES	42
8.1	Rediseño del Crédito Educativo	42
8.2	Campañas.....	42



9	GESTIÓN COMERCIAL Y POSTVENTA	48
9.1	Captaciones	48
9.2	Convenios de Libranza 2018.....	48
9.3	Gestión de Servicio	49
10	GESTIÓN OPERATIVA	52
10.1	Evolución de la Cartera de Crédito.....	52
10.2	Operaciones de Crédito	52
10.3	Garantías.....	54
10.4	Calidad de Cartera	54
10.5	Seguros	55
10.6	Afiliaciones y Apertura de Productos de Ahorro	55
11	GESTIÓN TECNOLÓGICA	57
12	GESTIÓN LEGAL	60
12.1	Requerimientos de Asociados.....	60
12.2	Estado Procesos Jurídicos	60
13	GESTIÓN DE RIESGO	63
13.1	Gestión SARL y SARM.....	63
13.2	Riesgo Operacional Saro	64
13.3	Gestión SARC 2018	66
14	GESTIÓN FINANCIERA	70
14.1	Balance General.....	70
14.2	Estado de Resultados	73
14.3	Liquidez	74
14.4	Patrimonio Técnico y Coeficiente de Solvencia	75
14.5	Progressa en el Contexto de Cooperativas de Ahorro y Crédito	76
15	INFORME DE JUNTA DE VIGILANCIA	78



01

UJd
UJd
-oN
o



1 ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

Consejo de Administración

Principal	Suplente
Miguel Alexander Sáenz Herrera	Oscar Andrés Mendoza Montaña
Nubia Maritza Guerrero Romero	Giovanna Alexandra Romero Morales
Reynaldo Moreno Bayona	Olga Lucia Machado Moncayo
Álvaro Meléndez Grau	Oscar Mauricio Martínez Nieto
Martha Elena Quintero Pérez	Elizabeth Cabezas Jurin
Diana Achury Rodríguez	Helio Leonardo Beltrán Suavita
Anna Zamorano Calvo	María Alexandra Burgos Mendoza

Junta de Vigilancia

Principal	Suplente
Luis Bayron Gil Londoño	Leidy Moreno Riaño
Jaime Castillo Carrillo	Patricia Araujo Monterrosa
Diana Casanova Soto	Edgar Pava Ricaurte

Comité Directivo

Presidente del Consejo de Administración

Miguel Alexander Sáenz Herrera

Primer Vicepresidente del Consejo de Administración

Nubia Maritza Guerrero Romero

Segundo Vicepresidente del Consejo de Administración

Reinaldo Moreno Bayona

Revisoría Fiscal

Planeación y Organización Empresarial S.A.S

Gerencia General

Ingyrd Geovana Mora Jiménez



2 CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Señores

Asamblea General Ordinaria de Delegados

PROGRESSA

Bogotá D.C.

Señoras y Señores Delegados:

El Consejo de Administración durante la vigencia de 2018, orientó su gestión en los diferentes ejes estratégicos de la organización, la estabilización financiera de la entidad, el fortalecimiento comercial, desarrollo del cliente interno, crecimiento y posicionamiento de la marca, la disciplina financiera, y el cuidado de las relaciones interinstitucionales.

Dados los grandes esfuerzos, al cierre de la vigencia 2018 la Cooperativa cuenta con 36.030 asociados, base social vinculada mediante nómina y ventanilla, la consecución de nuevos e importantes convenios en la vigencia que termina, se suman hoy al modelo solidario de Progressa, con el cual nos proponemos apoyar el desarrollo de los proyectos de vida de los asociados. Las políticas definidas por el consejo para la fidelización de la base social mitigaron los retiros, permitiendo apoyar de manera solidaria situaciones coyunturales de los asociados, derivadas de la realidad del sector salud.

Con la estrategia de mercadeo y comercial, la cooperativa alcanzó cifras importantes en comparación con los últimos años, así estimuló el ahorro en su base social con unas captaciones en CDAT's que alcanzaron un crecimiento del 341% comparadas con el saldo del año 2015, lo anterior, a pesar del contexto del país, del mercado y de las empresas relacionadas con el sector salud.

A su vez, se logró contraer la caída del activo con un crecimiento del 5,73% con respecto a 2017, resaltando que durante el 2018 la gestión nos permitió cerrar con un indicador de calidad de cartera del 12,23% frente al 15,78% al cierre del 2017, presentando una reducción de 355pb.

A noviembre de 2018 Progressa está posicionada como la Cooperativa de Ahorro y Crédito N°4 por patrimonio y No.13 por total de activos en Colombia, según datos de la Superintendencia de Economía Solidaria, armonizando este crecimiento con el apoyo de la gestión de riesgos como un componente estratégico en la gestión, el cual no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que brinda apoyo para que la toma de decisiones se ejecute en un ambiente de riesgo controlado.

Grandes expectativas vienen para la organización solidaria, con el plan de crecimiento y posicionamiento de marca, mediante el cual se hace cada vez más visible a la entidad en el país. La automatización de los procesos de la organización es más notoria, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación y el plan de medios apalancado en el modelo cooperativo.

Por último, vale la pena mencionar que impactamos positivamente a nuestros asociados mediante 25.748 soluciones en crédito; así mismo rentabilizamos los ahorros de más de 5.542 asociados por medio de productos diferentes al ahorro permanente; de igual manera beneficiamos a 14.940 asociados con nuestros fondos sociales y el plan de bienestar de la cooperativa.

Para el 2019 seguiremos trabajando para crecer con responsabilidad social, y apoyar los proyectos de vida de miles de asociados y sus familias que creen en Progressa y confían en el modelo cooperativo.

Cordialmente,

Miguel Sáenz Herrera

Presidente del Consejo de Administración

03





3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Fruto del ejercicio de planeación estratégica de Progressa y coherente con nuestro espíritu de innovación y progreso, nace la nueva filosofía institucional proyectada al 2020.

3.1 MISIÓN

Lo que somos: Apasionados por el Progreso

Somos una organización basada en la filosofía cooperativa que incentiva el ahorro y brinda soluciones de crédito para que nuestros asociados y sus familias cumplan sus sueños, generando bienestar y progreso con responsabilidad social.

3.2 VISIÓN

Lo que seremos:

Para el 2020 seremos un modelo cooperativo sólido patrimonialmente, reconocido por su eficiencia operacional y excelencia en el servicio, orientado a la felicidad financiera para mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias. Continuaremos aportando al desarrollo social y económico de nuestro país, posicionándonos en el corazón de los colombianos.

Principios:

- Responsabilidad Social Cooperativa
- Calidad en el servicio
- Equidad e igualdad
- Mejoramiento continuo
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva

Valores:

- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad y transparencia
- Justicia



3.3 ÁNGULOS DE CRECIMIENTO



3.4 EJES ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO





04

INFORME ESTAMENTOS
DE DIRECCIÓN Y CONTROL



4 INFORME ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

Tenemos la visión de crecer y consolidarnos como una entidad pionera en el sector, triplicar nuestro activo en 5 años a 600.000 millones, tanto en ahorro como en cartera.

4.1 EJES ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Alcanzar la rentabilidad establecida en la planeación financiera.
- Crecimiento sostenido de la base social.
- Gestión de continuidad del negocio.
- Mejorar la administración de la cartera de crédito.
- Desarrollar proyectos de Responsabilidad Social y Medioambiental.

Sostenibilidad



- Penetrar en nuevos mercados diferentes al sector salud.
- Profundización del portafolio de productos y servicios.
- Diversificación de productos y servicios.
- Fortalecer la gestión de relacionamiento con el cliente CRM.
- Posicionamiento de marca y generar recordación de la misma.

Posicionamiento



- Implementar un modelo de gestión soportado en un cuadro de mando integral.
- Optimizar el sistema de información para gestionar el servicio al asociado.
- Implementar iniciativas de mejora y/o optimización de procesos.
- Implementar modelo de Seguridad Bancaria.

Excelencia Operacional



- Implementar sistema de evaluación por desempeño.
- Implementar programa de Gestión del Conocimiento.
- Implementar Plan de Cultura Progressa.

Desarrollo del Talento Humano





05

CONTEXTO NACIONAL



5 CONTEXTO NACIONAL

5.1 ENTORNO ECONÓMICO Y MACROECONÓMICO COLOMBIANO 2018

5.1.1 Crecimiento Económico

Según el Fondo Monetario Internacional, la economía mundial se habría expandido en un 3.7% en el 2018, revelando índices de estabilidad y recuperación.

La expansión de la economía mundial se atribuye a un mejor desempeño de las economías de la Zona Euro y Estados Unidos, como consecuencia de menores índices de desempleo, aumento del consumo e inversión empresarial. Lo anterior, en un contexto de fortalecimiento del dólar y con las condiciones de liquidez menos expansivas de los últimos seis años.

Para América Latina y el Caribe, el Banco Mundial pronostica un crecimiento de 1,7% para el 2018, un nivel inferior al proyectado anteriormente, debido al estancamiento de estas economías en razón al debilitamiento del comercio mundial y el endurecimiento de las condiciones de financiamiento externas.

En cuanto a Colombia, el Banco Mundial estima que la economía habría tenido un crecimiento de 2,7% para el 2018, expansión que, en lo fundamental, se explica por el aumento de los precios internacionales del petróleo.

Además, este buen desempeño de la economía colombiana se habría favorecido por las dinámicas positivas de crecimiento mundial, los mayores precios del petróleo, las menores tasas de interés locales y la estabilidad de la inflación¹

En este orden, el 2018 puede ser considerado como un año de estabilización y transición de la economía colombiana. Así, por ejemplo, para el Gremio Industrial², el 2018 finalizó con indicadores que reflejan la solidez de su economía a saber: una tasa de desempleo de un dígito, un entorno macroeconómico estable, un déficit en cuenta corriente del orden del 3%, un buen desempeño del comercio exterior, y un aumento de la inversión extranjera directa petrolera y no petrolera.

Hasta el tercer trimestre de 2018, la economía colombiana crecía 2,7% respecto al mismo periodo de 2017. Los participantes de la Encuesta de Opinión Financiera³ (EOF), correspondiente al mes de enero de 2019, mantuvieron su pronóstico de crecimiento para el cuarto trimestre de 2018 en 2,8%, pero redujeron del 2,7% al 2,6% su pronóstico de crecimiento para el 2018 en general.

Para el primer trimestre de 2019 pronostican un crecimiento de 3,0%.

¹ Davivienda. De Liquidez y Oportunidades. El Libro Informe Anual 2019

² ANDI. Colombia: Balance 2018 y Perspectivas 2019

³ Encuesta de Opinión Financiera Fedesarrollo-BVC. Enero de 2019 No 165



5.1.2 Precios

Durante el 2018, la inflación presentó un desempeño favorable al pasar de 4.09%, al cierre del 2017, a 3.18% en diciembre de 2018, es decir, 91 *pbs* por debajo del cierre de 2017. De esta manera, se registra por primera vez, desde agosto de 2015, el regreso de este indicador al rango meta, siendo uno de los niveles más cercanos desde que se adoptó el Sistema de Inflación Objetivo.

Esta es una de las cifras más cercanas a la meta del emisor desde el 2000, y se constituye como una noticia positiva para el proceso de recuperación de la economía del país. Por su parte, la inflación sin alimentos continuó en retroceso y finalizó el año en 3,5%. Una cifra similar no se observaba desde 2015.

Si, además, se excluyen los servicios regulados, la lectura resulta ser inferior al 3.0%, lo que refleja la alta participación que tienen estos últimos sobre la inflación total.

5.1.3 Mercado Monetario y Tasas de Interés

La Tasa de Política Monetaria inició el 2018 en 4,75% y durante el año presentó dos reducciones de 25 puntos básicos; la primera, en la sesión del 30 de enero, y la segunda; en la sesión del 27 de abril de 2018, durante la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR).

De esta manera, la Tasa de Intervención se situó en 4,25% en abril de 2018, manteniéndose en este nivel hasta diciembre, por lo que el panorama de estabilidad, en este frente, fue la constante durante el año.

La DTF⁴ inició el 2018 en 5,29% EA y cerró el año en 4,54% EA, el nivel más alto de la DTF se ubicó en el 5,29% EA, hecho que tuvo lugar en la primera semana de enero.

Por su parte, el nivel más bajo fue de 4,35% y se produjo en la semana comprendida entre el 12 y el 18 de noviembre de 2018. De esta forma, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, la DTF registró una caída de 75 puntos básicos.

Ahora bien, para el 28 de Diciembre de 2018, el Indicador Bancario de Referencia⁵ (IBR) overnight se situó en el 4,242% EA. En efecto, el nivel más alto del IBR overnight fue de 4,75% EA, y tuvo lugar el 22 de enero de 2018; mientras que el más bajo se ubicó en el 4,093% EA, ocurrido el 13 de diciembre del mismo año.

Al cierre de diciembre de 2017, el IBR overnight se situó en 4,688% EA. De esta forma, entre el 1 de enero y el 28 de diciembre de 2018, la IBR registró una caída de 44,6 puntos básicos.

⁴ Tasas de captación semanales DTF, CDT 180 días, CDT 360 días y TCC. Disponible en www.banrep.gov.co

⁵ El IBR es una tasa de interés de referencia de corto plazo denominada en pesos colombianos, que refleja el precio al que los bancos están dispuestos a ofrecer o a captar recursos en el mercado monetario. El IBR se calcula a partir de las cotizaciones de los participantes del esquema.



5.1.4 Mercado Cambiario

A diciembre 31 de 2018, la Tasa Representativa del Mercado (TRM) se ubicó en \$3.249,75, lo que representa un aumento de \$265,75 comparada con la tasa de cierre de diciembre de 2017, cuando se ubicaba en \$2.984; acumulando, de esta manera, un incremento anual de 8,90%.

5.1.5 Mercado de Valores

El Índice de Capitalización COLCAP de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), cerró el 28 de diciembre de 2018 en 1.325,93⁶ unidades, al paso que, a diciembre 31 de 2017, se situó en 1.513,65 unidades⁷, lo que representa una caída de 187,72 unidades durante el año completo.

En este orden, durante el 2018, el Índice de Capitalización COLCAP acumuló una desvalorización de 12,40%.

5.1.6 Petróleo

El precio del petróleo WTI, en 2018, promedió los 64,98 dólares por barril, y el Brent los 71,76 dólares por barril; sin embargo, las cotizaciones WTI y Brent cerraron el 2018 en USD \$44,86 y USD \$52,75 respectivamente⁸.

Este comportamiento supone una caída de 25,28% y 20,58%, frente al cierre de diciembre de 2017, cuando las cotizaciones WTI y Brent cerraron en \$60,04 USD/ barril y \$66,42 USD/barril, respectivamente⁹. De esta manera, el 2018 cerró con los precios del petróleo a la baja, fenómeno que no se presentaba desde el 2015, y representa la mayor caída desde el cuarto trimestre de 2014.

La explicación de este comportamiento puede encontrarse en un exceso de oferta, temores en torno a una desaceleración de la economía mundial y señales dispares sobre las sanciones de Estados Unidos contra Irán.

5.1.7 Índice de Confianza del Consumidor (ICC)

Entre diciembre de 2017 y diciembre de 2018, el Índice de Confianza del Consumidor (ICC) se redujo en 2,3 puntos porcentuales. En efecto, de acuerdo con los resultados de la Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC), el ICC¹⁰ en el mes de diciembre de 2018, registró un balance de -8,3%, mientras que, este mismo índice en el mes de diciembre de 2017, registró un balance de -6,0%.

⁶ Los mercados hoy, BVC diciembre 28 de 2018

⁷ BVC Informe Mensual de Índices, diciembre de 2017

⁸ PrecioPetroleo.Net. Disponible en www.preciopetroleo.net

⁹ Dólar Web. Disponible en <http://dolar.wilkinsonpc.com.co/commodities/petroleo>

¹⁰ El Índice de Confianza del Consumidor (ICC) es un indicador que mide las expectativas de los hogares a un año vista y la percepción que estos tienen frente a la situación económica actual.



5.2 PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA FINANCIERO TRADICIONAL¹¹

5.2.1 Activo Total

A noviembre 30 de 2018, los establecimientos de crédito¹² acumulan activos por valor de \$652,3 billones, es decir, \$43,8 billones más que a diciembre 31 de 2017 cuando se registraron activos por \$608,5 billones. De esta forma, entre diciembre de 2017 y noviembre de 2018, los activos de los establecimientos de crédito han aumentado el 7,20% en términos nominales.

Por otra parte, en el mismo intervalo de fechas, el activo total de los establecimientos de crédito registra un crecimiento de \$43,61 billones, equivalente a un crecimiento nominal anual de 7,16%.

En este mismo periodo, el saldo de la cartera de crédito bruta pasó de \$430,5 billones a \$456,1 billones, lo que denota un crecimiento de \$25,6 billones en términos absolutos y de 5,95% en términos relativos.

En cuanto a cartera vencida, se pasó de un saldo de \$19,4 billones, en noviembre de 2017, a un saldo vencido de \$22,1 billones, con lo que el indicador registra un incremento de 4,5% a 4,8% en noviembre de 2018. Por su parte, el indicador de cobertura varió de 126,8% a 128,4%, en el mismo periodo de tiempo, es decir, de noviembre de 2017 a noviembre de 2018.

Los pasivos de los establecimientos de crédito se ubicaron en \$559,9 billones, a noviembre de 2018, frente a un valor de pasivos totales de \$525,9 billones a noviembre de 2017, lo cual indica una variación positiva de \$34,0 billones en términos absolutos y del 6,47% en términos relativos nominales.

La suma del total de pasivos a noviembre de 2018 es de \$407,7 billones, los cuales corresponden a depósitos y exigibilidades, así: (i) \$162,4 billones en CDT¹³; (ii) \$179,7 billones a cuentas de ahorro, (iii) \$54,7 billones a cuentas corrientes, y (iv) \$10,9 a otros depósitos. Por su parte, los créditos de bancos y otras obligaciones financieras totalizan \$51,1 billones.

Así las cosas, entre noviembre de 2017 y noviembre de 2018, el saldo de los depósitos y exigibilidades de los establecimientos de crédito, presentaron un crecimiento de \$21,4 billones, equivalente a un crecimiento relativo nominal de 5,54%.

5.2.2 Patrimonio y Utilidades

A noviembre de 2018, el patrimonio de estos establecimientos alcanza la suma de \$92,3 billones y las utilidades de \$10,1 billones. Un año atrás, el patrimonio de los establecimientos de crédito ascendía a \$82,8 billones, mientras que las utilidades se situaban en \$6,7 billones. De esta forma, el patrimonio acumulado de

¹¹ Actualidad del Sistema Financiero Colombiano, Superintendencia Financiera de Colombia, noviembre de 2018

¹² A 30 de noviembre de 2018 participan de la actividad de intermediación financiera tradicional cincuenta (50) establecimientos de crédito de los cuales 25 son bancos, 5 corporaciones financieras, 15 compañías de financiamiento y 5 cooperativas financieras.

¹³ Según la SFC, el saldo de los CDT con vencimiento superior a un año es de \$103.8b, del cual \$74.6b correspondieron a depósitos con plazo mayor a 18 meses, lo que equivale a 45.9% del total.



los establecimientos de crédito a noviembre de 2018 registra un avance del 11,57% frente a noviembre de 2017.

Por su parte, las utilidades a noviembre de 2017 se situaban en \$6.7 billones, al paso que a noviembre de 2018 se ubicaban en \$10,1 billones. En este orden, las utilidades de los establecimientos de crédito a noviembre de 2018 superan en el 50,10% a las de noviembre de 2017.

5.2.3 Solvencia

A noviembre de 2017 y 2018, los establecimientos de crédito acreditaron un indicador de solvencia total según el siguiente detalle: (i) los bancos de 15,98% y 15,70%; (ii) las corporaciones financieras de 62,39% y 50,75%; (iii) las compañías de financiamiento de 13,31% y 13,30%, y (iv) las cooperativas financieras de 20,72% y 22,92%.

5.3 PRINCIPALES CIFRAS DEL SISTEMA FINANCIERO COOPERATIVO¹⁴

A noviembre 30 de 2018, en el segmento del cooperativismo con actividad financiera, bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, participan 182 entidades; de las cuales 146 son cooperativas de ahorro y crédito, y 36 multiactivas con sección de ahorro y crédito.

A dicho corte intermedio, el activo total de las entidades cooperativas con actividad financiera asciende a \$14,0 billones, frente a \$12,9 billones en noviembre de 2017; lo que traduce en un crecimiento relativo de 8,5% en el periodo de comparación.

A noviembre de 2018, del total del activo, \$11,3 billones están representados en cartera de crédito, frente a \$10,5 billones a noviembre de 2017, de lo cual se deriva un aumento del 7,61% de tipo de activo en el periodo de comparación.

Por su parte, el pasivo de estas entidades se ubica en \$8,8 billones a noviembre de 2018, lo que supone un aumento de \$0,8 billones en relación con el monto del pasivo a noviembre de 2017, cuando se estableció en \$8,0 billones. Esta variación implica un crecimiento del 10% en el monto total del pasivo en el periodo indicado.

Del total del pasivo, a noviembre de 2018, corresponden a depósitos de asociados un valor de \$7,6 billones, monto superior en \$0,73 billones (10,65%), comparado con el valor de estos depósitos en noviembre de 2017 (\$6,8 billones).

Ahora bien, a noviembre de 2018 el patrimonio de las entidades cooperativas con actividad financiera se sitúa en \$5,2 billones.

Un año atrás, este valor ascendía a \$4,8 billones, lo cual significa que el patrimonio acumulado de las cooperativas con actividad financiera a noviembre de 2018 excede en 7,22% el patrimonio de estas entidades a noviembre de 2017.

¹⁴ Superintendencia de la Economía Solidaria, Disponible en www.supersolidaria.gov.co



5.3.1 Expectativas 2019

5.3.1.1 Crecimiento

El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI) coinciden en que el crecimiento mundial, en el 2019, será menor al inicialmente previsto. Entre los factores de riesgo, se identifican el posible recrudescimiento de las tensiones comerciales (disputa comercial entre EEUU y China), la salida del Reino Unido de la Unión Europea sin acuerdo, una desaceleración de China mayor a la prevista y el endurecimiento de las condiciones de financiamiento.

Según las proyecciones, el crecimiento económico mundial se reducirá al 2,9%, en este difícil contexto, se espera que en 2019 el crecimiento de las economías en desarrollo y de mercados emergentes se mantenga estable. El repunte de las economías, que dependen en gran medida de los productos de exportación, probablemente sea mucho más lenta de lo esperado. Se prevé que el crecimiento de muchas otras economías se desacelerará.

El FMI estableció en el 3,3% sus previsiones de crecimiento de la economía colombiana para el 2019, pronóstico coincidente con el del Banco Mundial y con el de algunos equipos de investigación de entidades financieras, quienes esperan una aceleración del crecimiento en un rango entre 3.0% y 3.4% en 2019, con 3.2% como escenario más probable.

5.3.1.2 Inflación

El equipo de Investigaciones Económicas¹⁵ del Grupo Bancolombia, definió la expectativa de inflación anual, para el 2019, en 3,4%; mientras que, los participantes en la EOF redujeron sus expectativas de 3,61% a 3,50%.

Estas expectativas se fundamentan en la depreciación cambiaria, el alza del salario mínimo y los efectos del fenómeno del niño.

Finalmente, la JDBR, en su pasada reunión del 30 de noviembre, reiteró que su meta de inflación para el 2019 es 3.0%, en un rango entre 2.0% y 4.0%.

5.3.1.3 Tasa de Intervención

El equipo de Investigaciones Económicas del Grupo Bancolombia, en su reporte de proyecciones económicas ¹⁶ de 2019, correspondiente al mes de octubre de 2018, estima que en un contexto de recuperación suave y de la inflación dentro del rango meta, la JDBR mantendrá la tasa de intervención estable hasta el primer semestre de 2019. Así que, probablemente, se harán dos incrementos de 25 pb en junio y septiembre de 2019, por lo cual la tasa de intervención finalizaría el 2019 en 4,75%.

¹⁵ Investigaciones Económicas Bancolombia. Observador Semanal, 11 de enero de 2019

¹⁶ Investigaciones Económicas Grupo Bancolombia. Proyecciones Económicas Colombia 2019. Octubre de 2018



No obstante, en el Informe Semanal de Mercados del 14 de enero, el equipo de investigaciones económicas proyecta que los ajustes a la tasa de intervención se darían en las reuniones de septiembre y diciembre de 2019.

Entre tanto, la mayoría de los analistas participantes en la Encuesta de Opinión Financiera¹⁷ (EOF) del mes de enero de 2019, esperan que la tasa de intervención se incremente en 50 pbs por lo que cerraría el 2019 en 4,75%.

5.3.1.4 Mercado de Valores

Los analistas participantes en la Encuesta de Opinión Financiera (EOF) de enero de 2019, de manera mayoritaria, esperan una valorización del COLCAP en los próximos tres meses.

5.3.1.5 Petróleo

Los estudios realizados por analistas de Bloomberg, la Energy Information Administration (EIA), el FMI y el Banco Mundial, pronostican un precio promedio de USD 67.8 por barril para el 2019. La EIA estima que, para el 2019, el precio promedio será superior en USD 1.2 por barril al registrado en 2018.

Finalmente, el FMI prevé que la oferta de crudo aumentará gradualmente en el 2019, por lo que el precio del petróleo promediará, para el 2019, USD 68.8 por barril. Sin embargo, se pronostica que la volatilidad en el mercado petrolero y otros productos básicos continuará durante el año.

El comportamiento de los precios internacionales del petróleo reviste especial importancia para el país si tenemos en cuenta que, de acuerdo con la exposición de motivos de la Ley de Financiamiento, por cada dólar que el precio del Brent cierre por debajo de la proyección del Gobierno, se dejan de percibir recursos por \$394 mil millones (\$227 mil millones por concepto tributario y \$168 mil millones por dividendos de Ecopetrol¹⁸).

De otro lado, teniendo en cuenta las exportaciones actuales de petróleo, un aumento en US\$1 en el precio, se traduce en un aumento de US\$ 215 millones en las exportaciones.

Entre enero y diciembre de 2018, el total de las exportaciones¹⁹ se ubicó en 41.831,4 millones de dólares. De este total, 24.709,9 millones de dólares corresponden a exportaciones de combustibles y productos de las industrias extractivas, es decir, el 59,1%.

¹⁷ Encuesta de Opinión Financiera Fedesarrollo-BVC. Enero de 2019 No 165

¹⁸ Exposición de motivos ley proyecto de ley por el cual se expiden normas de financiamiento de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto nacional y se dictan otras disposiciones

¹⁹ DANE. Exportaciones diciembre de 2018



5.3.1.6 Cartera de Crédito

El pronóstico de Asobancaria indica un crecimiento real del 4.5% para el cierre de 2019, asimismo, el indicador de cartera vencida se reducirá del 4.6% actual, hasta el 4,1% al cierre de 2019. Entre los factores que pueden atenuar esta expectativa, se menciona la sobretasa del impuesto de renta que deben pagar las entidades financieras de 4 puntos porcentuales para el 2019, y de 3 puntos porcentuales para el 2020 y el 2021.

En este orden, el crecimiento de la cartera podría reducirse al 3,7% real anual, según este organismo.

5.3.1.7 Tasa de Cambio

Los analistas participantes en la EOF de enero de 2019, proyectan para los próximos tres meses una tasa de cambio entre \$3.060 y \$3.180, con \$3.100 como respuesta mediana. Para el cierre de 2019, la mediana de proyecciones aumentó levemente de \$3.100 a \$3.150.



06

PRINCIPIOS
COOPERATIVOS



6 PRINCIPIOS COOPERATIVOS

6.1 PRINCIPIO 1: MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociadas sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo”.

Para visibilizar la gestión de Progressa sobre este importante Principio Cooperativo, desarrollaremos, a continuación, tres temas muy importantes: Base social, estratificación de nuestra base social y el libre retiro/salida voluntaria.

6.1.1 Base Social 2018

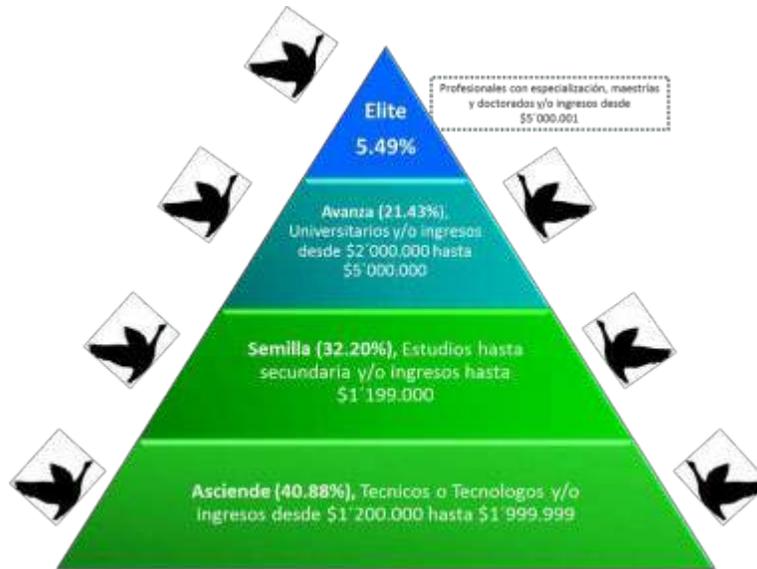
Durante el 2018, continuamos nuestros esfuerzos por mantener estable la base social, pese a persistir el contexto en algunas entidades del sector salud.

Pese a lo nombrado anteriormente, a cierre del año 2018, la base social se consolidó con 36.030 asociados, evidenciando un crecimiento de 1.265 nuevos asociados, lo que representa un incremento porcentual del 4.0%, con respecto al año inmediatamente anterior.

Por otra parte, honrando el eje estratégico de diversificación, logramos la apertura de 47 convenios de libranza enfocados en el crecimiento de sectores diferentes al de salud.

6.1.1.1 Segmentación Base Social

En el año 2018, se desarrolló la segmentación de los asociados, la cual fue dada por 2 variables principales: ingresos y/o nivel de educación. Lo anterior, debido a que de manera general existe una correlación entre ellas; asimismo, el nivel de educación nos permite proyectar a nuestros asociados e incentivar el estudio como eje principal para lograr una movilidad social e incentivar el progreso. En la siguiente gráfica, se mencionan las características de cada segmento y el porcentaje de participación de los mismos en nuestra base social.



Esta segmentación nos ha permitido tener un mayor conocimiento de nuestros asociados, mejorando nuestra oferta de valor según los intereses de la base social.

6.1.1.2 Antigüedad de Nuestros Asociados

El 42.51% de los asociados, se concentra en el rango de antigüedad entre 2 y 5 años, categoría que disminuyó 19.4%, con respecto al año anterior, cuando se situó en 61.91%.

El segundo cambio más evidente se dio en el rango de asociados con antigüedad menor a un año, en el que se pasó de 18.15%, en el año 2017, al 38.08% en el año 2018. Este aumento en la concentración obedeció al ingreso de nuevos asociados a Progresra.

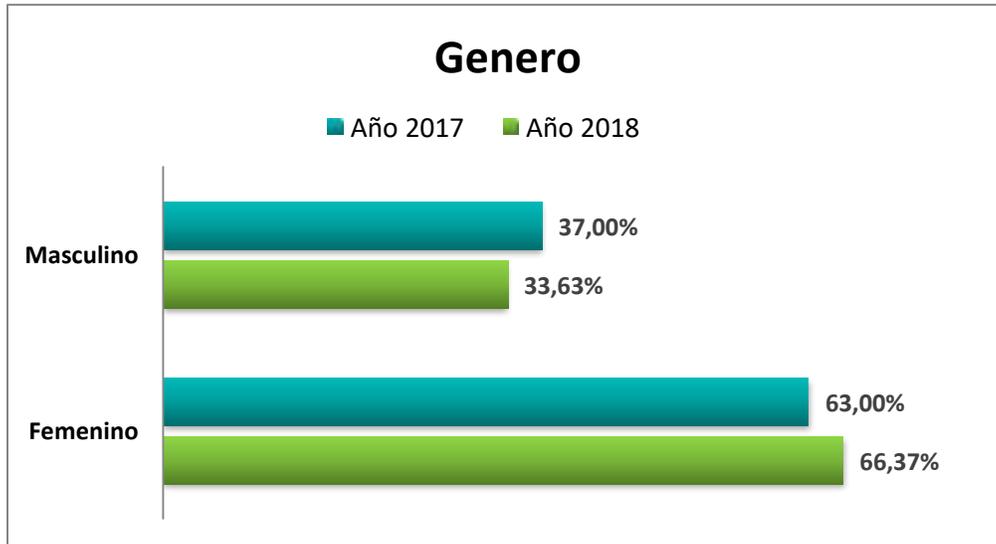
Los otros dos rangos de antigüedad no presentaron cambios significativos de un año a otro, lo que evidencia el grado de confiabilidad que tiene los asociados más antiguos con Progresra.





6.1.1.3 Distribución de Género de los Asociados

La mayor participación de asociados de Progressa se concentra en el género femenino con un 66.37%, y un 33.63% restante, en el género masculino.

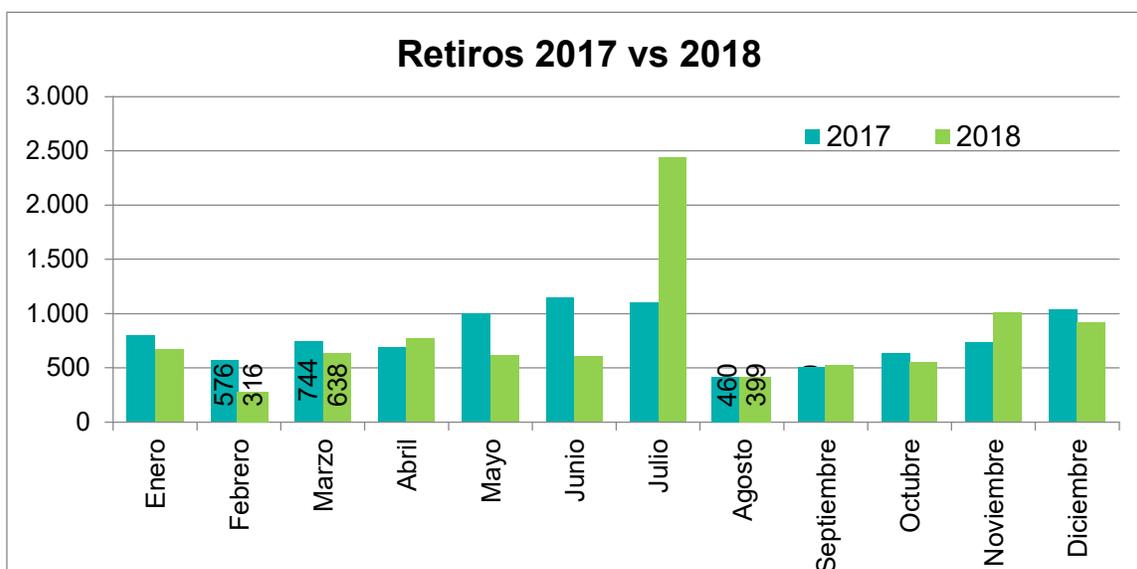


6.1.1.3.1 Porcentaje de asociados por generaciones

La base social de Progressa, se concentra en 4 generaciones: Centennials (nacidos a partir del 2000), Millenials (nacidos entre 1980 y 1999), Generación X (nacidos entre 1965 y 1979) y Baby Boomers (nacidos entre 1946 y 1964).

6.1.1.4 Comportamiento de Retiros de Asociados

Los retiros en el 2018 mantuvieron la misma tendencia presentada durante el año inmediatamente anterior, con una variación negativa del 0,52% pasando de 9.448 retiros en el 2017 a 9.497 en el 2018, esto se debe a la coyuntura de algunas patronales y, por ende, nuestros esfuerzos y planes comerciales están encaminándose a la búsqueda de nuevos convenios de libranza en sectores que nos den respaldo, reconocimiento y garantía para seguir creciendo en base social.



6.1.1.5 Impacto de Fidelización

Para el 2018 se logró fidelizar 1.196 asociados, cuyo impacto en aportes y ahorros representan \$6.929.486.151. En promedio mensual, se fidelizó el 15% de los asociados que manifestaron su intención de retiro.

Este resultado se obtiene producto del trabajo efectuado por la fuerza comercial, identificando que las principales estrategias de fidelización son: el retiro parcial de ahorro, beneficios transversales y el crédito.

6.2 PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

“Las cooperativas son organizaciones administradas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los asociados”

En Progressa tenemos claro este principio, por lo que llevamos a cabo con rigurosidad todas las actividades propias que permitan vigilar, controlar y garantizar nuestra gestión, con la participación activa de cada uno de los estamentos que conforman nuestro gobierno corporativo.

ESTAMENTO	NÚMERO DE SESIONES
Asamblea General – La Asamblea de Delegados 2018	1 Sesión
Consejo de Administración	12 Sesiones
Junta de Vigilancia	5 Sesiones
Comité de Solidaridad	6 Sesiones
Comité de Educación	4 Sesiones
Comité Comercial	8 Sesiones
Comité Riesgos	9 Sesiones
Comité Liquidez y Cartera	12 Sesiones

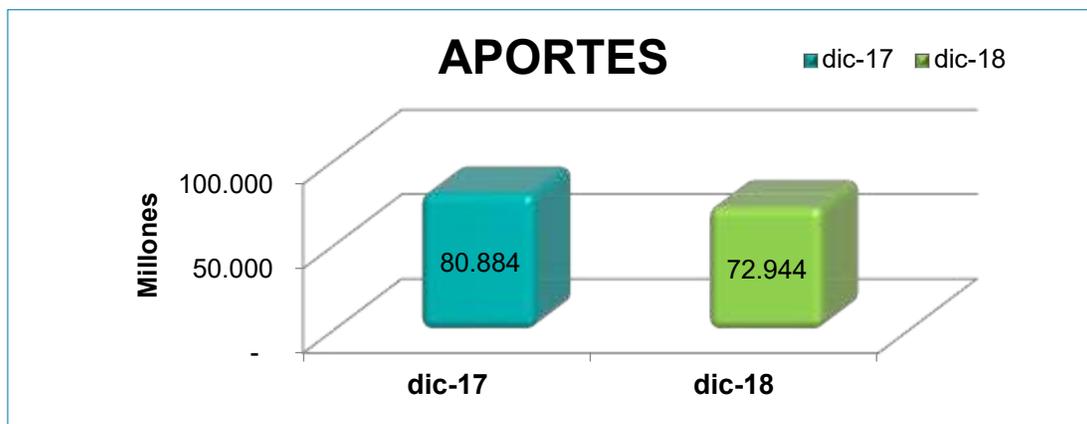


6.3 PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

“Los asociados contribuyen equitativamente a la conformación del patrimonio de la cooperativa y lo gestionan democráticamente”

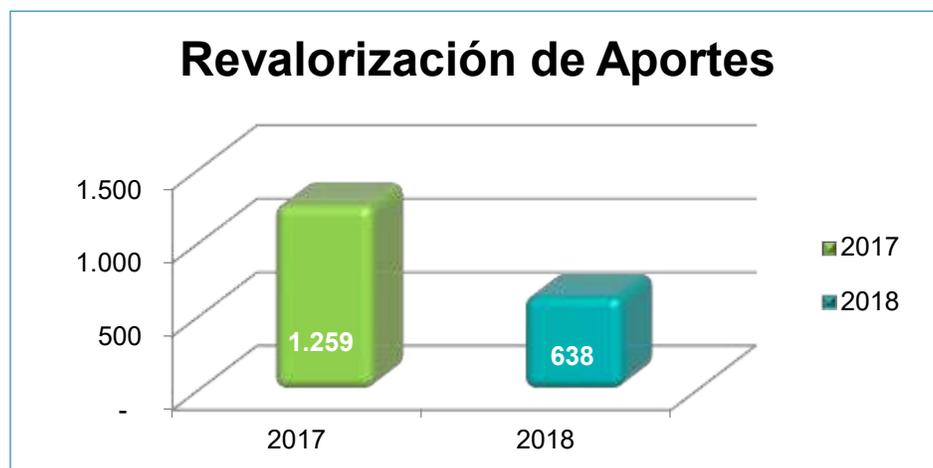
6.3.1 Comportamiento de los Aportes

El capital social de Progressa pasó de 80.884 millones, en diciembre de 2017, a 72.944 millones, en diciembre de 2018. Este impacto en los aportes obedece a los retiros de asociados, como consecuencia de la situación de algunas patronales relacionadas con el sector salud, esta situación se tradujo en una disminución en los aportes sociales de \$7.940 millones.



6.3.1.1 Revalorización de Aportes

Durante el 2018 se ejecutaron los excedentes netos obtenidos en el 2017, conforme lo aprobado en la asamblea general de delegados. Por concepto de revalorización de aportes, se abonaron 638 millones a las cuentas individuales de aportes de los asociados.





6.4 PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si se consiguen recursos externos, lo hacen en términos que aseguren su control democrático y mantengan su autonomía cooperativa.”

En este capítulo encontraremos los principales criterios que permiten a nuestros asociados ver a Progressa como una entidad autónoma e independiente.

6.4.1 Autonomía Financiera

El 65,67% del activo total, a 31 de diciembre de 2018, se financia con el patrimonio de la entidad.

A continuación, se muestra la composición de las reservas y fondos de la entidad, las cuales en conjunto conforman el capital institucional.

RESERVAS Y FONDOS		
Cuenta	2,017	2,018
Reserva de protección de aportes	\$ 13,067	\$ 13,322
Otras Reservas	\$ 44,278	\$ 44,278
Fondo para amortización de aportes	\$ 7,605	\$ 6,945
Fondo especial Art. 10 Ley 79/88	\$ 1,802	\$ 17,328
Fondo para revalorización de aportes	\$ 919	\$ 1,023
Fondos sociales capitalizados	\$ 250	\$ 250
Total	\$ 67,921	\$ 83,145

Las reservas y fondos, en 2018, ascendieron a \$83.145 millones, por lo cual se evidencia un incremento en estos fondos de \$15.224 millones, como efecto de la valoración de la inversión en la vinculada IAC-Acción y Progreso.

6.5 PRINCIPIO 5: EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

“Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, administradores y empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de las mismas. Informan a la comunidad, especialmente a los jóvenes y líderes de opinión, sobre la naturaleza y beneficios de la cooperación.”

En Progressa permanentemente estamos pensando en el bienestar de los asociados, es así como estimulamos la capacitación en temas cooperativos y financieros, que aportan al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias.



6.5.1 Ejecución Fondo de Educación

En el año 2018 se entregaron 298 subsidios educativos por un valor de \$409 millones, otorgados de la siguiente manera:

Subsidios educativos otorgados año 2018		
Periodo	Cundinamarca	Regionales
2018-1	74 subsidiados	112 subsidiados
	\$104.889.327	\$153.612.587
2018-2	49 subsidiados	63 subsidiados
	\$67.232.518	\$83.738.363

6.5.1.1 Distribución de Subsidios Educativos por Regiones

Subsidios educativos otorgados en el año 2018				
Antioquia	20	\$ 26,834,378	12	\$ 15,255,522
Boyacá	6	\$ 8,691,317	5	\$ 7,128,833
Córdoba	4	\$ 6,115,452	3	\$ 4,552,968
Costa	12	\$ 17,156,190	6	\$ 7,697,458
Cundinamarca	74	\$ 104,889,327		\$ 67,232,518
Eje Cafetero	10	\$ 14,019,104	8	\$ 10,894,136
Huila	6	\$ 7,614,021	6	\$ 7,360,864
	11	\$ 15,580,360	6	\$ 7,880,784
Nariño	4	\$ 5,583,052	3	\$ 4,020,568
Norte de Santander	9	\$ 9,162,926	4	\$ 4,099,958
Occidente	14	\$ 20,648,892	5	\$ 7,812,420
Santander	4	\$ 6,095,452	1	\$ 1,562,484
Tolima	12	\$ 16,111,444	4	\$ 5,472,368

Como consecuencia de la reforma tributaria del año 2016, el rubro que se apropiaba para el fondo de educación se debe destinar al pago del impuesto de renta a la DIAN. Por lo tanto, este fondo no recibirá nuevos recursos.

6.5.2 Capacitación

En línea con el objeto social de la organización durante el 2018, y con base en las propuestas que resultaron de la Innovatón Progressa, se realizaron sesiones de “Progressa Financieramente” con empresas que



actualmente tienen convenio de libranza y colaboradores de la Cooperativa, teniendo los siguientes resultados:

Ítem	Total horas
Horas impartidas	246
Total horas de capacitación vs asistentes	1373
Total de participantes	286

Empresas aliadas a las que se llevó el programa:

Progressa financieramente 2018		
Empresa	Promedio participantes	Total horas
Financiera Progressa	73	599
La Equidad Seguros	51	287.5
Heón	15	192.5
Efectiva	51	102
Gimnasio Los Pinos	96	192

También, en casos especiales, llevamos el programa de Líder Coach a los directivos de empresas aliadas:

Progressa financieramente 2018		
Empresa	Promedio participantes	Total horas
Heón	9	10.5
Alsea	38	3

Ítem	Total horas
Horas impartidas	13.5
Total horas de capacitación vs asistentes	206
Total de participantes	47

6.5.3 Escuela Cooperativa

Con el ánimo de mejorar la comunicación con nuestros asociados y unificar las principales noticias de la cooperativa en un solo documento, se creó el "Infogressa". Un boletín digital compuesto por varias secciones que tienen como fin capacitar en informar a nuestros asociados, mediante noticias de interés.



En nuestra “Escuela Cooperativa” mostramos la historia, las características y ventajas del modelo cooperativo, y su impacto en la sociedad; todo esto a través de comunicaciones vía correo electrónico dirigidas a toda nuestra base social y la creación de la sección en nuestro sitio web.

6.6 PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

“Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, regionales, nacionales e internacionales.”

6.6.1 Cooperación entre Cooperativas

En el año 2018, Financiera Progressa continúa participando activamente en el sector solidario, lo que permite, no solo estar al tanto de la dinámica política, jurídica y académica del sector, sino también hacerse visible como una marca presente y activa.

La cooperativa hace parte de gremios importantes como: Ascoop, Confecoop, Fecolfin, Cooperativas de las Américas y ACI mundial.

También mantenemos lazos de cooperación con las siguientes entidades:





6.7 PRINCIPIO 7: INTERÉS POR LA COMUNIDAD

“La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”

6.7.1 Fundación FER

Durante el 2018 la cooperativa apoyo las actividades de la fundación FER mediante un aporte mensual como extensión a la comunidad, que sirvió para incentivar proyectos sociales.

Por otra parte, el día 27 de diciembre de 2018, en el centro comercial Gran Plaza Soacha, en el Teatro Cinemark, tuvimos un día de sonrisas y diversión con 250 niños de la Fundación FER.

Recibieron entradas a cine, combo con perro caliente, crispetas, gaseosa, globos y agendas de Progressa, además de todo el cariño y reconocimiento a la gestión liderada por el padre Fernando, de igual manera, se hizo entrega de más de 150 regalos donados por los colaboradores de Progressa.



07

GESTIÓN
ADMINISTRATIVA



7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A diciembre 31 de 2018, la planta de colaboradores Progressa contaba con 157 personas, presentando una disminución del 18,6% frente al 31 de diciembre de 2017, lo anterior, debido a la nueva estructura comercial (outsourcing) y el no cubrimiento de algunas vacantes.



La Cooperativa tiene como objetivo formar al colaborador Progressa en las actividades propias de la operación diaria, y en el desarrollo de habilidades de carácter técnico y humano, que hacen parte de los procesos de la cooperativa y del cargo específico.

Como evidencia y proceso de esa formación se realiza la evaluación por módulos desarrollados según el tema tratado (capacitación, inducción, reinducción y el desarrollo del curso Progressa Financieramente).

Dando cumplimiento a este objetivo, en el 2018 desarrollamos diferentes actividades que se describen a continuación:

7.1 INDUCCIONES

Uno de los grandes retos del año 2018 fue el continuo seguimiento y mejora al proceso de inducción, para facilitar la apropiación del conocimiento y sentido de pertenencia de los nuevos colaboradores, disminuyendo las curvas de aprendizaje según el cargo.

7.2 CAPACITACIONES

El mayor esfuerzo de capacitación se centró en el fortalecimiento en conocimientos de los productos y procesos para la fuerza comercial, y las diferentes campañas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

A continuación, se describen las actividades realizadas:



Mes	Tema	No de asistentes	Grupo objetivo
Enero	SARO	193	A nivel nacional
Febrero	Aplicativo Arqueo de caja	24	A nivel nacional
	SG SST	238	A nivel nacional
Junio - julio	Seguro Cuota Protegida	116	A nivel nacional
Julio	Subsidio educativo	43	A nivel nacional
Septiembre	Conversatorio recaudo en cheque-CDAT-Módulo tesorería	39	A nivel nacional
	Conversatorio seguro cuota protegida	21	Cundinamarca
Octubre	CIFIN	71	A nivel nacional
	Generalidades de Crédito	26	Cundinamarca
	Crédito de vehículo	63	A nivel nacional
	Capacidad de pago	56	A nivel nacional
	Higiene postural y autocuidado	189	A nivel nacional
	Pausas activas	207	A nivel nacional
Octubre / Noviembre	Convenio Seguros la Equidad I - II	58	A nivel nacional
	Convenio Seguros la Equidad	49	A nivel nacional
Noviembre	Crédito Educativo	49	A nivel nacional
	Presentación comercial	26	Regional Cundinamarca
Diciembre	Conversatorio socialización campaña de agendamiento empresarial Call center	4	Dir. Nacional

7.3 ACTIVIDADES DE BIENESTAR A COLABORADORES

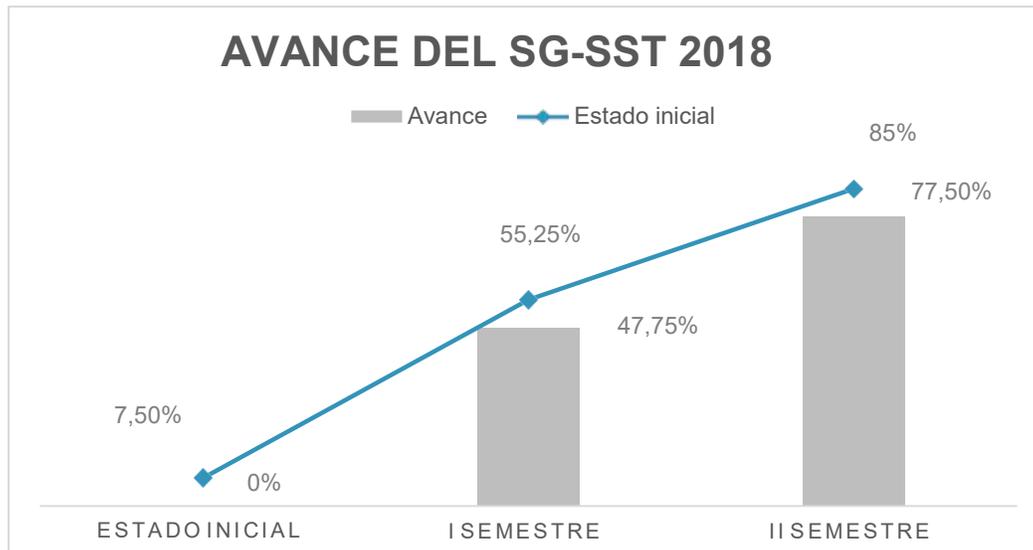
En esta vigencia se desarrollaron actividades en fechas especiales que buscaron mejorar la relación de los colaboradores y sus familias, con el fin de incrementar la productividad de los funcionarios y el amor por la empresa.

Festividad	Actividad
DÍA DE LA MUJER:	Serenata y desayuno
DÍA DEL HOMBRE:	Comediante
DÍA DE LA MADRE:	Serenata
AMOR Y AMISTAD:	Videos juegos y mesa de ping pong
PREMIOS HALLOWEEN 2017:	Pasadía Lagosol, bolos y cabalgata
HALLOWEEN:	Concurso de disfraces por pisos y actividad con hijos de funcionarios
DESPEDIDA FIN DE AÑO:	Integración corporativa.



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

7.4.1 Avance 2018



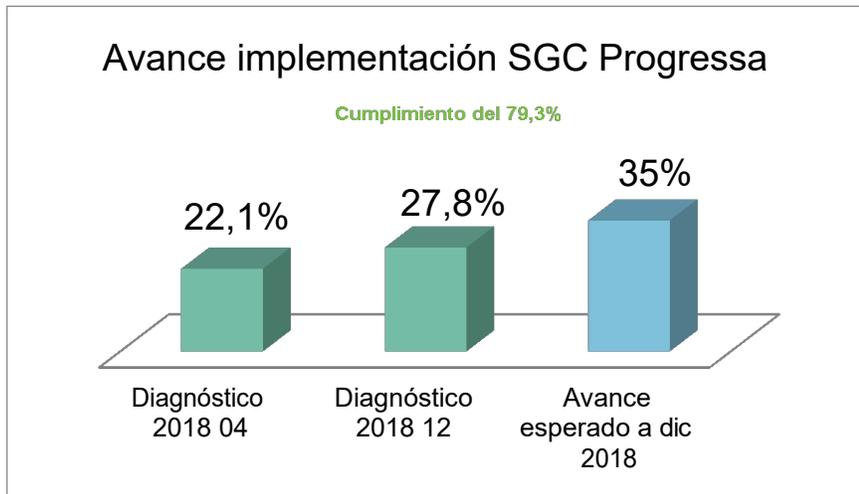
A diciembre de 2017, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encontraba en un cumplimiento del 7,5%. El primer semestre de 2018, cerró con un cumplimiento del 55,25%, evidenciando un avance de implementación del 47,75%; y para el segundo semestre del 2018, cerró con un cumplimiento del 85%, evidenciando un avance de implementación del 77,5% para el cierre del año.

Financiera Progressa cerró el 2018 con un cumplimiento del 85%, interpretándose este valor como un Sistema de Gestión “moderadamente aceptable” según los criterios de la Resolución 1111 de 2017.

7.5 INFORME SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con la entrada en operación de la Dirección de Calidad en la estructura de la empresa, a partir de marzo de 2018, se inició un plan de trabajo que tuvo los siguientes hitos, y que dio continuidad a lo realizado anteriormente:

- Se inició la adecuación del SGC de Progressa, bajo los criterios definidos en la norma ISO 9001:2015. El Plan de trabajo, incluyó dos autoevaluaciones de cumplimiento, realizadas en abril y en diciembre de 2018, en las cuales logramos un cumplimiento del 79,3% frente a la meta esperada.



- Reingeniería de la estructura de procesos, pasando de 33 a 11 procesos organizados en los niveles estratégicos, misionales y de apoyo. Orientado a optimizar la implementación, seguimiento y control de los procesos, asegurando su articulación y valor agregado al cumplimiento del direccionamiento estratégico de Progressa.



- Adecuación de la base de conocimiento documental de Progressa, que se inició con reuniones conjuntas entre líderes y colaboradores de las áreas para identificación de actividades y funciones, obteniendo la información que, a la fecha, nos ha permitido actualizar cerca de 280 documentos, lo cual equivale a un 76% de los documentos del SGC.

Con el compromiso, participación y trabajo conjunto de colaboradores, líderes de proceso, gerencia general y de la alta dirección, continuamos avanzando en la implementación y adecuación del SGC bajo los criterios de la norma ISO 9001, el cual proyectamos presentar a auditoría de certificación en el tercer trimestre de 2019, previo cumplimiento de los siguientes hitos:



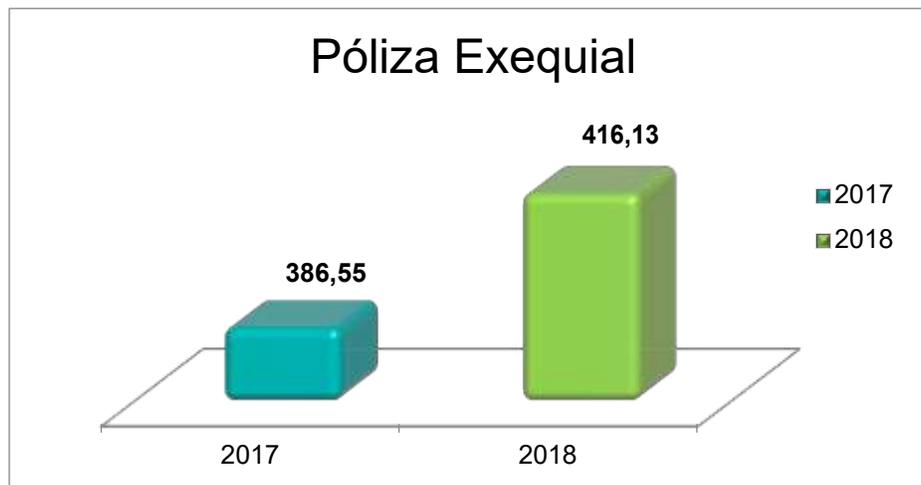
- Junio 2019: Auditoría interna al SGC bajo la norma ISO 9001, proyectada en el mes de julio.
- Septiembre 2019: Pre-auditoría externa al SGC bajo la norma ISO 9001, realizada por el ente certificador.
- Diciembre 2019: Auditoría de Certificación para la oficina Bogotá.

7.6 BIENESTAR PARA NUESTROS ASOCIADOS

En concordancia con el modelo cooperativo en Progressa trabajamos continuamente para brindar más y mejores beneficios para nuestros asociados y sus familias, es por esto que generamos diferentes alternativas de bienestar que aporten en el mejoramiento de su calidad y contribuyan en el posicionamiento de la cooperativa como el socio estratégico para el desarrollo de sus proyectos de vida.

7.6.1 Póliza Exequial Gratuita

La póliza exequial 100% gratuita, que cubre a todos los asociados activos y su grupo familiar primario en caso de fallecimiento, tuvo una inversión de \$416 millones, para el año 2018. Este rubro presentó un incremento, con respecto a 2017, debido al aumento en el número de asociados.



7.6.2 Fondo de Solidaridad

A través de la ejecución del fondo de solidaridad, la cooperativa acompañó a los asociados en situaciones de calamidad, de conformidad con las políticas del mismo. En 2018, fueron beneficiados 39 asociados divididos por tipo de calamidad y por regional:



Regional	Cantidad de Auxilios de solidaridad	Valor Girado
Antioquia	3	\$ 1.900.000,00
Costa	10	\$ 6.850.000,00
Cundinamarca	12	\$ 8.650.000,00
Eje Cafetero	5	\$ 1.450.000,00
Huila	1	\$ 250.000,00
Llanos	2	\$ 500.000,00
Occidente	2	\$ 550.000,00
Santander	3	\$ 1.400.000,00
Tolima	1	\$ 500.000,00
Total	39	\$ 22.050.000,00
Tipo de calamidad	Cantidad	Valor Girado
Afectación por el invierno	10	\$ 3.700.000,00
Enfermedad tipo B	13	\$ 6.200.000,00
Enfermedad Tipo A	13	\$ 9.650.000,00
Fallecimiento	3	\$ 2.500.000,00
Total	39	\$ 22.050.000,00

7.6.3 Kit Escolar

Innovamos en el diseño de los cuadernos y continuamos impactando a nuestros asociados con un kit escolar de excelente calidad. Logramos la entrega, con éxito, de 5.631 kits escolares a nivel nacional, con una ejecución total de \$359.081.100.

A continuación, se indica el detalle de entrega por regional:

No	Regional	Inscritos	Entregados	Asociados	% Base Social	% Entrega
1	Antioquia	548	195	3658	15%	36%
2	Boyacá	522	427	1419	37%	82%
3	Córdoba	87	62	791	11%	71%
4	Costa Atlántica	795	686	3571	22%	86%
5	Cundinamarca	1647	1304	11753	14%	79%
6	Eje cafetero	486	330	2149	23%	68%
7	Huila	620	487	1728	36%	79%
8	Llanos	506	306	1918	26%	60%
9	Nariño	404	211	1059	38%	52%
10	Norte de Santander	444	420	1864	24%	95%
11	Occidente	334	282	1763	19%	84%
12	Santander	751	480	1862	40%	64%
13	Tolima	417	441	1585	26%	106%
	Total	7561	5631	35120	16%	74%



7.6.4 Prograssa al Cine

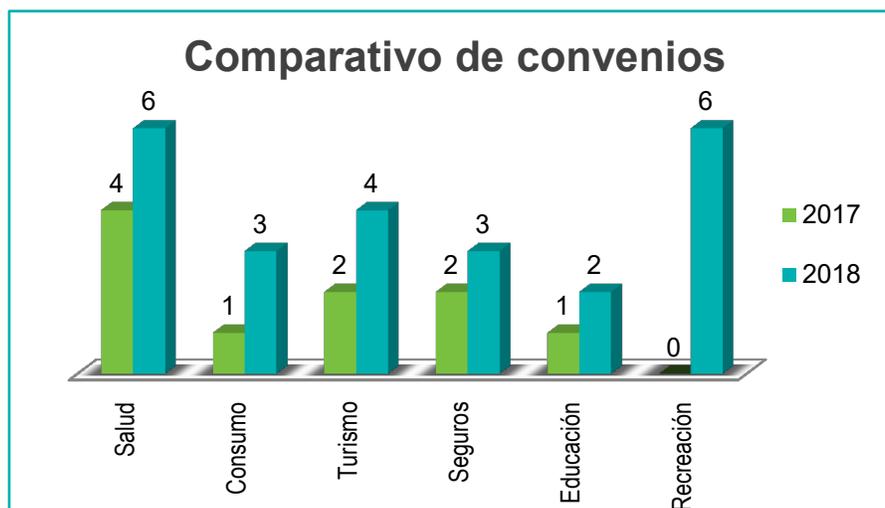
Durante dos fines de semana del mes de noviembre de 2018, logramos sonreír junto a nuestros asociados y sus familias, en nuestro tradicional evento Prograssa al Cine. En total se beneficiaron 6.809 asociados y un total de 16.058 asistentes, quienes pudieron disfrutar de excelentes películas de cartelera y deliciosos combos de confitería.

El programa tuvo un costo total de \$200.205.056 y nos permitió tener una cobertura en 13 departamentos del país, con el siguiente detalle:

Regional	Detalle
Antioquia	Medellín, Apartadó, Bello, Itagüí y Caucaasia.
Boyacá	Tunja, Sogamoso y Duitama.
Córdoba	Montería y Sincelejo.
Costa Atlántica	Barranquilla, Soledad, Cartagena, Santa Marta, Valledupar, Riohacha y Magangué.
Cundinamarca	Bogotá: C.C. Floresta, C.C. Colina, C.C. Plaza Imperial, C.C. Antares y C.C. Multiplaza La Felicidad. Fusagasugá: Cinema Los Ángeles.
Eje cafetero	Pereira, Armenia, Manizales y Dos Quebradas.
Huila	Neiva, Pitalito y Florencia.
Llanos	Villavicencio y Yopal.
Occidente	Cali, Tuluá, Popayán y Palmira.
Nariño	Pasto e Ipiales.
Norte de Santander	Cúcuta y Pamplona
Santander	Bucaramanga, San Gil, Floridablanca y Barrancabermeja.
Tolima	Ibagué y Girardot.

7.7 CONVENIOS DE BIENESTAR

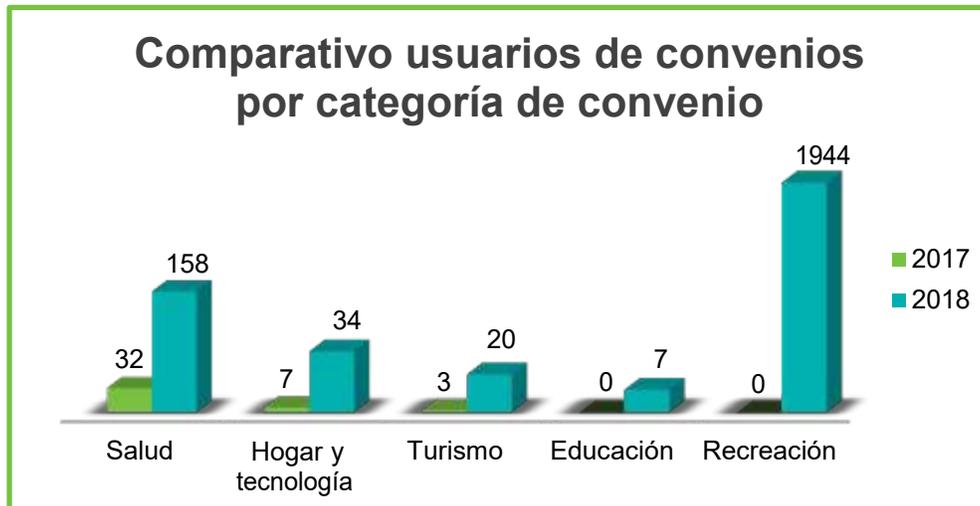
Con el fin de continuar mejorando la calidad de vida de nuestros asociados a través del bienestar, en el 2018 logramos realizar la negociación de 14 nuevos convenios a nivel nacional, entregando por medio de estas negociaciones descuentos y beneficios tangibles a 2.163 asociados.





Las 14 empresas nuevas con las que generamos convenios son: Emermédica, Univer, Mac Center, Nintendo, Parque Panaca, Parque del Café, Axa Colpatría, Open English, Paracaidismo Xielo, Escuelas Club Deportivo La Equidad, Salitre Mágico, Mundo Aventura, Teatro Nacional y Cinemark.

De los asociados beneficiados, 94 solicitaron crédito con Progressa para acceder a los servicios y descuentos de los convenios por un valor total de \$45 millones, lo que nos sirvió para apoyar nuestros objetivos de fidelización y colocación de créditos.



08

GESTIÓN DE
MERCADERO Y
COMUNICACIONES





8 GESTIÓN DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

Entre las principales decisiones estratégicas que se ejecutaron en el año 2018, está la incorporación en la estructura organizacional de la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, con el objetivo de ajustar el modelo de negocio, permitiendo alinear los objetivos estratégicos de crecimiento, posicionamiento y satisfacer las expectativas de nuestros asociados. Es por esto, que la empresa viene realizando reingeniería de productos y servicios, con el fin de penetrar nuevos mercados y vincular nuevas empresas para convenios de libranza.

Por tal razón, en el 2018, se realizaron múltiples acciones en *pro* de cumplir dichos objetivos, posicionando al área como parte estratégica de las decisiones de negocio.

A continuación, enunciamos las acciones más relevantes:

8.1 REDISEÑO DEL CRÉDITO EDUCATIVO

Partiendo del entendimiento del mercado y de nuestro eje estratégico de diversificación de productos, se realizó un análisis detallado al producto de crédito educativo, teniendo como conclusión cambios en los plazos, montos y tasas que se venían ofreciendo. Adicionalmente, se ajustó el modelo comercial del producto, por medio de una negociación con la Universidad de la Sabana, donde se logró tener presencia directa en sus instalaciones durante la época de matrículas y reuniones con estudiantes y padres de familia.

Dicha gestión nos permitió posicionar nuestra marca entre los estudiantes, empleados y padres de familia de la Universidad de la Sabana, una de las instituciones educativas más importantes del país, y lograr una colocación de \$100 millones.

8.2 CAMPAÑAS

8.2.1 Call Center

En el segundo semestre de 2018 se dio inicio al desarrollo de campañas digitales enfocadas en captación, se obtuvo un alcance a todas las regionales, logrando la apertura de 234 Planes de Ahorro Programado y CDAT's. Dichas campañas se manejaron a través de comunicaciones por medio de email y mensajes de texto; los cierres de ventas se desarrollaron mediante el Call center, unidad de negocios que demostró su importancia en la organización gracias a los buenos resultados obtenidos.

8.2.2 Pre-aprobados de crédito

Se integraron diferentes áreas de la organización para generar campañas de colocación, por medio de estudios de crédito logramos gestionar una base de asociados con pre-aprobados en las líneas: libre inversión, Crediexpress y cupo rotativo, logrando una colocación de \$2.983 millones en 459 créditos a nivel nacional, y un indicador de efectividad del 19,5% sobre el total de los pre-aprobados.



8.2.3 Rediseño Página Web

Después de varios meses de desarrollo tecnológico, elaboración de contenidos, diseño y planeación, en el mes de noviembre de 2018 logramos realizar el lanzamiento de nuestra nueva Página web.

Un proyecto que busca mejorar la comunicación digital con nuestros asociados actuales y potenciales, en donde, a través de WordPress, el nuevo administrador de contenidos, podremos mostrar nuestra marca y comunicados mucho más claros, modernos y sencillos de entender. Además de permitirnos direccionar nuestras acciones digitales a diferentes *url's*, incentivando la generación de intereses a los visitantes de la página y mejorando la experiencia de uso y navegabilidad del sitio, a continuación, el informe de Google Analytics del año 2018.



Como se evidencia en el anterior informe, se puede destacar el aumento en el número de visitantes a la Página Web llegando a 68.229 usuarios únicos y 295.903 visitas, cabe aclarar que dicha medición se inició en el mes de julio de 2018.

8.2.4 Infogressa asociados

Nuestro boletín “Infogressa” se crea con el ánimo de mejorar la comunicación con nuestros asociados, capacitar en temas cooperativos y financieros, y unificar las principales noticias de la cooperativa en un solo documento. A continuación, se relacionan las diferentes secciones del boletín digital:

Campaña del Mes	Informamos las diferentes actividades de mercadeo o comerciales que llevan consigo un beneficio para nuestros asociados.
Producto del Mes	Buscamos comunicar de manera sencilla a los asociados un producto en particular con todas sus características y ventajas.



Beneficios	Contamos cómo acceder a uno o dos de todos los beneficios/convenios que reciben nuestros asociados por ser parte de la familia Progressa.
Historias que Alegran	Entrevistamos a uno de nuestros asociados para que nos comparta su experiencia con la cooperativa y los objetivos o proyectos obtenidos en el cual lo apoyamos.
Progressa Financieramente	Es nuestro espacio de educación financiera, en donde de manera sencilla y lúdica entregamos información útil que mejore los comportamientos financieros de nuestros asociados y, por ende, su calidad de vida.
Escuela Cooperativa	Mostramos la historia, las características y ventajas del modelo cooperativo y su impacto en la sociedad.

8.2.4.1 Infogressa Colaboradores

En busca de mejorar la comunicación entre nuestros colaboradores, se creó el Boletín Digital “Infogressa”, un espacio creado por y para nuestros colaboradores, donde se comparte toda la información que se genera mes a mes en nuestra compañía. Contiene las siguientes secciones:

Novedades	Informamos todos los ascensos, graduaciones, nacimientos o logros de nuestro personal.
Nuestra Gente	Entrevistamos a uno de nuestros funcionarios y con sus propias palabras nos cuenta el impacto que ha tenido la empresa en su vida y en su entorno.
Nuestros Eventos	Informamos los eventos venideros y los resultados de los eventos realizados.
Nuestras Metas	Socializamos con todo el personal los retos que tenemos en el área comercial, en el área de cartera y en las diferentes áreas de la organización, con el fin de alinear nuestros esfuerzos en objetivos comunes.

8.2.5 Plan de Medios

Con el fin de impulsar el eje estratégico de “posicionamiento” que se encuentra plasmado en nuestra planeación, desde el mes de septiembre y hasta el mes de diciembre de 2018, ejecutamos nuestro primer Plan de Medios, el cual tuvo una etapa previa de planeación que, entre otras cosas, nos entregó los insumos para definir el tono de comunicación que queríamos establecer y la parrilla de medios más acorde al perfil de personas a las que queríamos llegar.

Entre los principales resultados se destaca el alcance que tuvimos en el tema digital, llegando a 44 mil visitas a nuestro sitio web, cumpliendo en un 110% el objetivo inicial de 40 mil visitas.

Proyección click		Clicks visitas a la web de Progressa					Avance %
Proyección 4 meses		Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
El Tiempo y Portafolio digital	972						
VC CHANNEL	2528						
Semana	1528						
Emotions	16800						
La República.co	268						
El País.com	11829						
El País.com	2788						
El Meridiano.com	3328						
Vanguardia	224						
Total	40265					44173	110%
El Tiempo y Portafolio digital		245	603	301	403	1552	160%
Tu history.com		380	560	669	435	2044	81%
Semana		173	413	843	126	1555	102%
Emotions		2092	5953	5,478	3265	16788	100%
La República.co		69	66	38	48	221	82%
El País.com notas		797	3840	136	842	4637	110%
El País.com banner		1294	100	2616	5718	12971	146%
El Meridiano.com		729	982	1201	1155	4067	122%
Vanguardia		29	108	102	99	338	151%
Total						44173	110%



En cuanto a la proyección de visitas a los contenidos digitales creados logramos un cumplimiento del 97% ya que llegamos a generar 707 mil visitas y se tenían presupuestadas 727 mil.

Proyección Visitas artículos		Visitas Artículos					Avance %
Proyección 4 meses		Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Canal 1	19360	0	7990	4067	9943	21000	114%
El Tiempo y Portafolio digital	15962	3626	4155	28000	2807	36588	235%
Semana	35940	3513	10546	12243	4288	30590	85%
La República.co	7428	2394	1320	2274	1980	7968	107%
El Espectador Plaos	333695	0	126466	126373	42296	295135	88%
Vochannel Playground	315514	0	315514	0	0	315514	100%
Total	\$ 727.406					\$ 707.625	97%

En lo que tiene que ver con redes sociales logramos innovar en formatos que tuvieron un alto impacto en las comunidades digitales, particularmente queremos rescatar lo realizado con Play Ground con quienes desarrollamos un video que logró 315.514 reproducciones y 4.115 reacciones.

Así mismo, con el Espectador y su formato “Pelaos” desarrollamos 5 capítulos de diferentes temas que lograron 295.131 reproducciones de los videos y 4.376 reacciones a los mismos.

En relación con los contenidos digitales destacan por su impacto “El Tiempo.com - Portafolio.co”: 36.588 Visitas, “Semana”: 3.590 Visitas, “Canal 1”: 22.030 Visitas y “La República”: 7.968 Visitas.

Adicionalmente enunciaremos las principales acciones tácticas que tuvieron un aporte importante en la estrategia de medios:

8.2.5.1 Foro La República

El día martes 27 de noviembre de 2018, en el Hotel Hilton de la ciudad de Bogotá, se llevó a cabo el Foro: ¿En qué invertir en 2019? Evento organizado por el importante periódico La República y patrocinado por Financiera Progressa.

En dicho evento se generó un espacio de conocimiento sobre cuáles son las mejores alternativas de inversión para el año 2019, nuestra Cooperativa y el sector solidario tuvo una excelente representación académica por medio de Sandra Mateus, nuestra Gerente de Riesgos, quien expuso las ventajas del modelo cooperativo y las diferentes posibilidades de inversión que tenemos en nuestra organización.

Al evento asistieron alrededor de 300 personas e instituciones relacionadas con el sector financiero del país, líderes del sector cooperativo, líderes empresariales, inversionistas, entidades gubernamentales, profesionales, funcionarios de organizaciones e instituciones de los sectores públicos y privados, la academia, miembros de la sociedad civil, estudiantes, emprendedores, entre otros; con quienes logramos posicionar nuestra marca y generar relaciones comerciales. Asimismo, se logró generar interés en más de 50 invitados por nuestro Programa de Educación Financiera “Progressa Financieramente”. Además de todo esto, contamos con el despliegue total del evento en los medios de comunicación impresos y digitales del diario La República.



8.2.5.2 Patrocinio Club Deportivo La Equidad

Gracias al apoyo de nuestro socio estratégico, el Gimnasio los Pinos, en el año 2018 iniciamos el patrocinio al Club de Fútbol Profesional la Equidad. Esta alianza nos permitió llegar a miles de colombianos mediante la presencia de nuestra marca en la parte posterior de la camiseta del equipo, en los *backing* que se muestran detrás de las ruedas de prensa y, a través de vallas ubicadas en el estadio de Techo. Fue así que este patrocinio se convirtió en apoyo estratégico para el objetivo de posicionamiento planteado, mostrando a Financiera Progressa como socio de uno de los deportes con más seguidores en Colombia: el fútbol.

8.2.5.3 Patrocinio Federación Colombiana de Patinaje

El patinaje en Colombia es el deporte que tiene más campeones mundiales para nuestro país, y los patinadores colombianos son reconocidos a nivel mundial como un referente de excelencia y competitividad, razones que nos incentivaron a iniciar una relación con La Federación Colombiana de Patinaje.

Gracias al patrocinio acordado, logramos posicionar a Financiera Progressa en las diferentes competencias oficiales de la federación a nivel nacional, pues contamos con la presencia de nuestra marca en los uniformes de la Selección Nacional de Patinaje, quienes estuvieron en Holanda durante el Campeonato Mundial y se coronaron campeonas. Este hecho nos permitió participar como Financiera Progressa en la rueda de prensa de recibimiento, donde se contó con la participación de más de 20 medios de comunicación, y dejamos a la marca como referente del sector cooperativo en el país brindando apoyo al deporte en Colombia.





09

GESTIÓN
COMERCIAL Y
POSVENTA



9 GESTIÓN COMERCIAL Y POSTVENTA

Basados en el direccionamiento estratégico de la entidad, durante el 2018 se redefinió el modelo comercial de la cooperativa, cuyo propósito principal está encaminado al crecimiento, diversificación y posicionamiento.

Tal como ha sido mencionado a lo largo del presente informe, durante esta vigencia se alcanzaron resultados que nos permitieron mantenernos como una empresa estable y rentable, a pesar de las circunstancias ya conocidas de las empresas patronales relacionadas con el sector salud, asimismo logramos resultados nunca antes vistos en captaciones.

9.1 CAPTACIONES

En **captaciones** se evidencia un incremento del **58%** en el saldo de **CDAT** y del 10% en saldo de **Ahorros Programados (PAP)**, resaltando que con el apoyo de nuestro nuevo modelo comercial se logró obtener la mayor captación en la historia de la cooperativa, obteniendo un saldo al cierre del ejercicio de \$24.757 millones en CDAT's y ahorros programados.

9.2 CONVENIOS DE LIBRANZA 2018

En el año 2017 Prograssa contaba con 101 Convenios de Libranza, de los cuales, el 34% hacía parte de empresas relacionadas con el sector salud; para el año 2018, se evidencia un crecimiento y diversificación en diferentes sectores de la economía colombiana, incursionando en el sector oficial, litográfico, industrial, transporte y automotor, entre otros; logrando 47 nuevos convenios de libranza, y evidenciándose una disminución de 10 puntos porcentuales en la participación de convenios asociados al sector salud.

El porcentaje de participación por asociado en estos convenios de libranza ha ido aumentando, consolidándonos como una cooperativa que brinda soluciones rápidas y eficaces para sus asociados, y un aliado estratégico para los 148 convenios a cierre del año 2018.

En el año 2019 el reto de la Gerencia Comercial y Posventa es lograr aumentar la profundización en cada uno de estos 148 convenios y cerrar el año 2019 con la vinculación de nuevos convenios de libranza.

A continuación, se detallan los sectores y porcentajes de participación en la empresa para cierre del año 2018:

SECTOR	CANTIDAD CONVENIOS POR SECTOR	% PARTICIPACIÓN SECTORES
SALUD	52	35,14%
SERVICIOS	29	19,59%
OFICIAL	24	16,22%
ALIMENTOS	7	4,73%
FARMACEUTICA	5	3,38%
VIGILANCIA	5	3,38%
CONSTRUCCIÓN	4	2,70%
TRANSPORTE	4	2,70%
EDUCACIÓN	3	2,03%
INSUMOS	3	2,03%
FINANCIERO	3	2,03%
AUTOMOTOR	2	1,35%



LITOGRAFIA	2	1,35%
SEGUROS	1	0,68%
TECNOLOGIA	1	0,68%
INDUSTRIAL	1	0,68%
RIESGOS	1	0,68%
PLASTICOS	1	0,68%

Gracias al fortalecimiento de nuestros procesos el porcentaje de participación de asociados por ventanilla, de nuestra base social, cerró al 58%, disminuyendo 5 puntos porcentuales comparado con el cierre del año 2017, donde la participación era del 63%.

9.3 GESTIÓN DE SERVICIO

Comprometidos con la mejora continua de la experiencia de servicio de nuestros asociados, durante el año 2018, Financiera Progressa continuó trabajando en la mejora de los procesos y procedimientos.

Así mismo y con el fin de fortalecer la gestión de experiencia de nuestros asociados, Financiera Progressa fortaleció el área de servicio, con el objetivo de lograr movilizar a la cooperativa hacia una cultura centrada en los asociados.

De esta forma, se busca que, a través de nuestros diferentes canales de atención, el asociado pueda resolver sus inquietudes, supla sus necesidades de productos y servicios, y se le brinde una atención diferencial que genere un impacto positivo y lo fidelice con la cooperativa.

Dentro de los principales componentes del modelo de servicio, se contemplan las siguientes mejoras en cada canal de interacción:

Oficinas

- Implementación de protocolos de atención.
- Mejora y seguimiento al sistema de turnos.
- Capacitación sistemática en uso de herramientas de gestión, productos y servicios.
- Automatización de solicitudes, que permitan la atención inmediata de las mismas.

Call Center

- Centralización del procedimiento de referenciación en el área de crédito.
- Mejora del menú del IVR (respuesta de voz interactiva), para incentivar el uso del canal.
- Monitoreo de calidad del servicio.
- Gestión de tele mercadeo.

Página Web

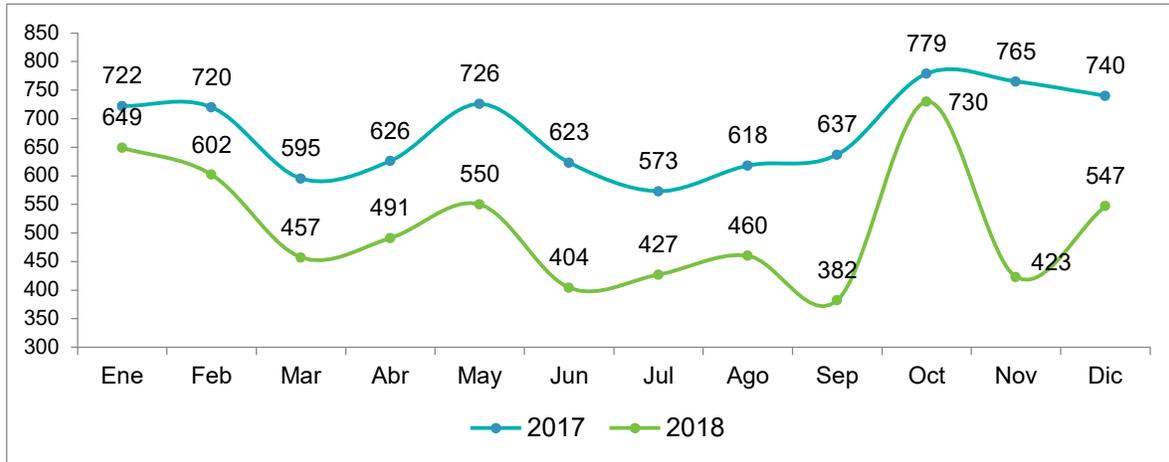
- Generar herramientas de autogestión para la emisión de certificaciones.

Con estas actividades y planes de trabajo, se consolidará al interior de la cooperativa una cultura de servicio.



Gestión de PQR'S

En el 2018 se evidencia una disminución en las PQR's del 25%, correspondiente a 2.002 casos menos que en el 2017. A continuación, se presenta el detalle por mes, comparando el año 2017 con el año 2018:





10

GESTIÓN
OPERATIVA



10 GESTIÓN OPERATIVA

El área de operaciones, alineada con los objetivos estratégicos de la organización, generó acciones que fueron fundamentales en el manejo, control del negocio y cumplimiento de nuestra oferta de servicios; a continuación, relacionamos los principales frentes atendidos durante la vigencia 2018.

10.1 EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La desaceleración en la demanda de créditos durante el 2018, se reflejó directamente en la dinámica de crecimiento de la cartera de créditos del sector financiero, que, de acuerdo con el último informe de la Superintendencia Financiera para establecimientos de crédito, presentó un crecimiento a noviembre de 2018 del 5.58% frente al 6.21% observado en 2017. Esta situación no es ajena para la cartera de créditos del sector solidario (Cooperativas de Ahorro y Crédito) que a noviembre de 2018 presentó un crecimiento del 6.81% frente al 7.88% registrado en 2017.

La cartera de créditos de Progressa cierra el 2018 con una disminución en el saldo de \$338MM (-0.18%), reflejando un mejor comportamiento frente al 2017, cuando se presentó una disminución de \$26.541MM (-12.35%).

A continuación, resaltamos algunas de las acciones implementadas, más relevantes, con el fin de contrarrestar la caída en el saldo total de cartera:

- Fortalecimiento de la estructura del equipo comercial.
- Seguimiento y acompañamiento a la fuerza comercial.
- Ajuste de Políticas de Crédito.
- Mejoramiento de procesos y herramientas tecnológicas
- Penetración en nuevos sectores económicos (diferentes al sector salud)
- Firma de nuevos convenios de libranza

10.2 OPERACIONES DE CRÉDITO

Durante el 2018 se entregaron 10.903 soluciones de crédito a 8.298 asociados por un valor de \$93.271MM, destacando como regionales de mayor participación a Cundinamarca 22.9%, Antioquia 7.6% y Costa Atlántica 8.6%.

Concepto	2018
No de Créditos	\$ 10.903
Monto Otorgado	\$ 93.271
No de Asociados	\$ 8.298

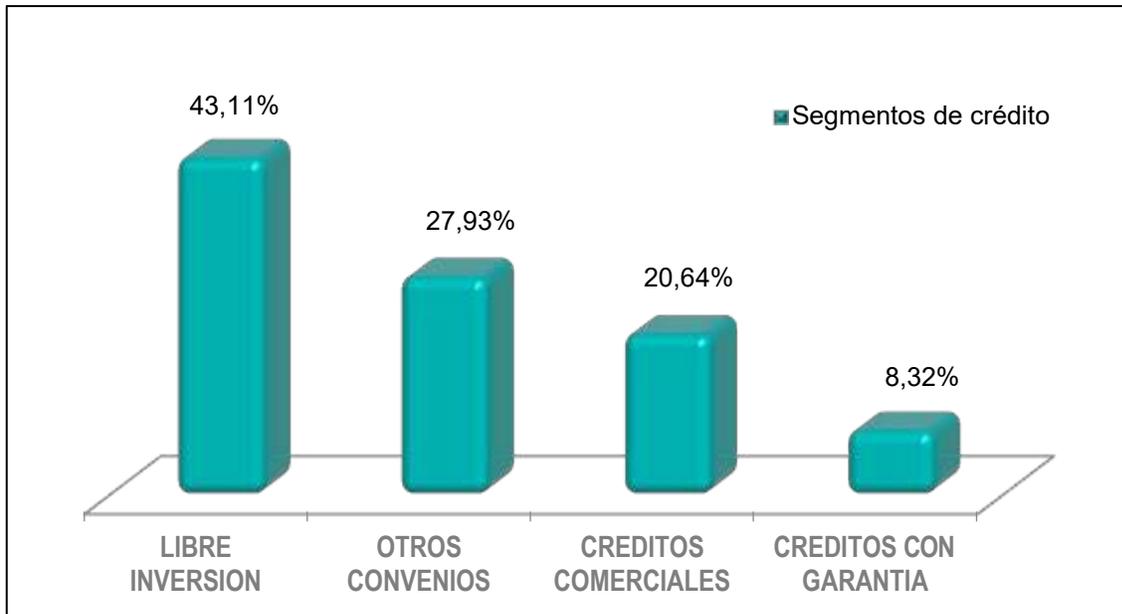
Cifras expresadas en miles

Lo anterior permitió que, al cierre de 2018, 14.182 asociados cuenten con operaciones de crédito vigentes.



Base social asociados	Asociados con crédito	No de operaciones crédito
36.030	14.182	20.270

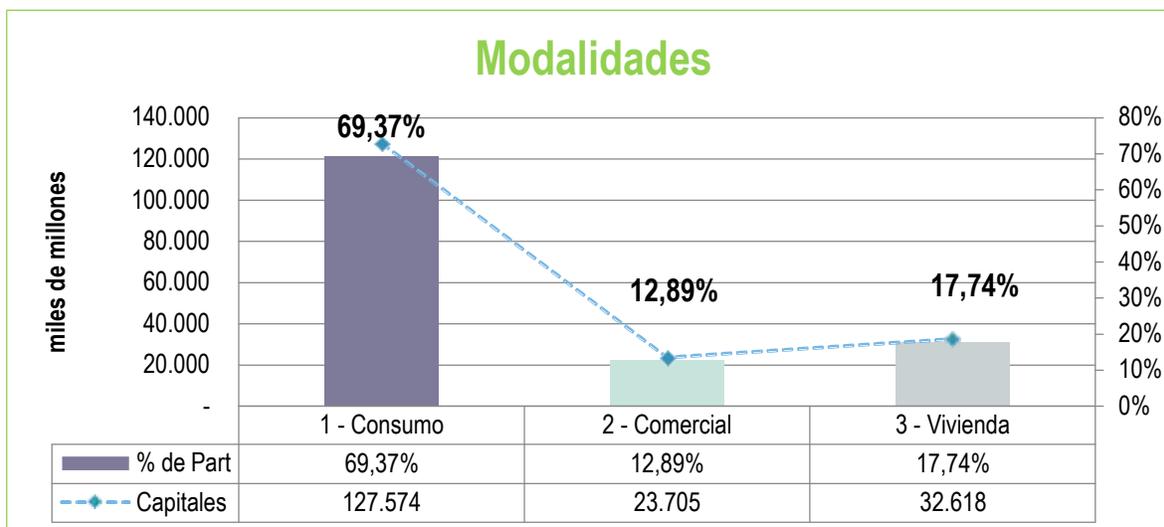
10.2.1 Composición de Cartera por Línea



Se destaca Libre Inversión (69.8%) y Comercial (21.8%) como las principales necesidades para las cuales Financiera Progressa entregó solución de crédito y logró contribuir a la realización de los sueños de nuestros asociados.

10.2.2 Composición de Cartera por Modalidad

Para el 2018, el Crédito de Consumo fue la modalidad con mayor participación del total de la cartera de créditos con el 69.37%, seguida por Vivienda con el 17.74% y Comercial con el 12.89%.



10.2.3 Clasificación de Cartera por Medio de Pago

Forma de Pago	dic-17	dic-18
Libranza	39%	45%
Ventanilla	61%	55%
Total	100%	100%

Para el 2018 la modalidad de pago por libranza se incrementó con respecto al 2017 en 6%, al pasar de 39% en 2017, a 45% en 2018. Resultado de la gestión de diversificación de portafolio, firma y penetración de nuevos convenios de nómina, que permite mejorar la perspectiva de calidad en la colocación de créditos.

10.3 GARANTÍAS

El 19.91% de la cartera colocada está respaldada con garantías admisibles (Hipoteca y Prenda), mientras que el 62.18% está respaldada con garantía personal, el 14% con codeudor y el 3.91% con aportes sociales.

10.4 CALIDAD DE CARTERA

Con respecto al Indicador de Calidad de Cartera, se han adoptado acciones tendientes a mejorarlo; en particular, durante el año 2018 se avanzó en la automatización de procesos, se segmentó la cartera vencida por alturas de mora y perfil de riesgo, diseñando una metodología de cobro apropiada para cada segmento.

Adicionalmente se fortalecieron las políticas de otorgamiento, en el entendido de que desde la colocación se debe propender por garantizar la calidad de la cartera, aunado al fortalecimiento del área de cartera y cobranzas, a través de procesos de capacitación y segmentación de funciones, y especialización del Call de



cobranza. Tales acciones, nos han permitido mejorar el indicador, cerrando el mes de diciembre de 2018 en el 12,23%.

10.5 SEGUROS

Para el 2018, 1.916 asociados se encuentran cubiertos a través de las diferentes pólizas de seguros que ofrece la Cooperativa. A continuación, se muestra el detalle de las diferentes alternativas de seguros que han sido utilizadas por nuestros asociados, otorgándoles tranquilidad con respecto al cubrimiento de sus activos y deudas con la Financiera.

Tipo de Póliza	N° Pólizas	Valor	Part %
Póliza Auto	627	\$ 757,8	74,2%
Póliza de Responsabilidad Civil Medica	692	\$ 98,9	9,7%
Póliza Exequial	836	\$ 73,6	7,2%
Póliza Motos	64	\$ 29,9	2,9%
Póliza seguro Hipotecario	30	\$ 5,3	0,5%
Póliza vida	184	\$ 56,0	5,5%
Seguro Mascotas	2	\$ 0,7	0,1%
Seguro cuota protegida (Desempleo)	29	\$ 0,2	0,0%
Total	2.464	\$ 1.021,6	100%

10.6 AFILIACIONES Y APERTURA DE PRODUCTOS DE AHORRO

Durante el 2018 se tramitaron 10.674 afiliaciones, un 48% más que en el año 2017; 2.055 aperturas de CDAT, lo que representa un crecimiento del 21% con respecto al año anterior. Se realizaron 768 aperturas de cuentas de ahorro y se asignaron 1.058 plásticos de TD, como medio transaccional para manejo de cuentas y cupos rotativos.

La mejora en la productividad está fundamentada principalmente en las siguientes acciones.

- Ajuste de políticas y procesos.
- Fortalecimiento de modelos de capacitación en el área de gestión de operaciones.
- Acompañamiento continuo a las regionales en el entrenamiento y capacitación de políticas y procedimientos.

11

GESTIÓN TECNOLÓGICA





11 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Durante el año 2018, Financiera Progressa, a través de su área de tecnología desarrolló diferentes actividades encaminadas a mejorar el servicio hacia sus asociados y colaboradores por medio de la implementación de nuevos desarrollos y mejoras que impactaron los siguientes ejes estratégicos crecimiento y posicionamiento y excelencia operacional, a saber:

- *Implementación de la Nueva página Web:*
Bajo una nueva plataforma tecnológica, actualizada y de última tendencia, Financiera Progressa abre la posibilidad de ampliar el espectro de cobertura a través de la habilitación de nuevos servicios que se pueden ofrecer a través de este nuevo portal.
- *Implementación del multiportal (portal transaccional):*
Financiera Progressa pone a disposición de sus asociados la posibilidad de generar transacciones interbancarias a través del uso de la red del banco Coopcentral, permitiendo la realización de pagos y transferencias y ampliando así la disponibilidad de canales transaccionales sumado a los ya existentes.
- *Implementación del formulario para Diversionistas:*
Se puso a disposición de la fuerza comercial un formulario de afiliación único para Diversionistas, de esta forma, se mejora los tiempos de atención en la afiliación y se reducen los inconvenientes generados por devoluciones o por reprocesos.
- *Mejora e implementación de validaciones para los formularios de afiliación, solicitud de crédito, y consulta inmediata de información*
Luego de realizar un diagnóstico sobre los inconvenientes y quejas expuestos por los gestores comerciales, se procedió a realizar ajustes en más del 90% de los campos de recolección de información en los formularios de vinculación, dado que son la fuente primaria de acceso de información al sistema de financiera Progressa, mejorando así la calidad de datos que ingresan al sistema.
- *Mejora en los tiempos de respuesta en el diligenciamiento de los diferentes formularios*
Para obtener este importante beneficio, se reconfiguraron servicios de tipo tecnológico y de programación, entre los cuales se cuenta como la asignación de mayor capacidad técnica.
- *Diagnóstico y plan de trabajo para la plataforma tecnológica*
El diagnóstico sobre la plataforma tecnológica desde la visual de hardware, centro de datos, telecomunicaciones, seguridad y procesos, permitió establecer brechas y oportunidades de mejora para definir un plan de trabajo cuyo objetivo no es solo subsanar las deficiencias encontradas, sino, alinear la plataforma tecnológica al cumplimiento de exigencias regulatorias, entre otros.
- *Mejora en la documentación de procesos*
Se inició una labor tendiente a documentar y dejar evidencia sobre los procedimientos que debe ejecutar el área de TIC.
- *Diagnóstico y plan de trabajo para seguridad informática*
Se desarrollaron dos diagnósticos, uno a través de la gerencia de tecnología y otro a través de un asesor externo. La conclusión de estos diagnósticos reflejó que Financiera Progressa debe desarrollar un plan de mejoramiento y acople a mejores prácticas de seguridad informática. Se generó el plan de trabajo que se encuentra en desarrollo.
- Diagnóstico y plan de trabajo para mejora el registro y manejo de información en las bases de datos.
- *Actualización del directorio activo a versión 2016*



Dado que el directorio activo es la herramienta por excelencia que permite el ingreso de los funcionarios a los sistemas de Información, se llevó a cabo la nueva implementación de este servicio a fin de obtener mejoras.

- *Creación de servidores virtuales a través de la plataforma VMWare Workstation*
Con el fin de obtener un mejor aprovechamiento de la plataforma instalada y de tener un margen de maniobra y capacidad, se implementó bajo las nuevas tendencias de transformación digital, el concepto de virtualización de servidores, con lo cual se brindó mayor capacidad a la plataforma y en consecuencia a los servicios prestados de cara al asociado.
- *Implementación del esquema de agencias en el Core Linux.*
Dando cumplimiento a los requerimientos del consejo de administración, y en aras de mejorar el manejo de información tanto financiero como operativo, se implementó la figura de “agencias”, con lo que hoy se obtienen los informes financieros por agencia generando la posibilidad de analizar la información de otra manera.
- *Implementación del esquema de cobranzas para cálculo de comisiones.*
Para evitar la manualidad en el cálculo de comisiones y cobros que se venía presentando, se configuro el sistema y se realizaron pruebas para que este tipo de actividades operacionales en adelante fueran automáticas.
- *Reformas para la captura de información y actualización de datos en campañas como Progressa al cine y Kit escolar*
Desde la óptica tecnológica, se presentó de una forma más clara la inscripción y gestión de los asociados que acudieron a estas campañas, obteniendo beneficios adicionales como la actualización de datos y mejor registro de información.



12

GESTIÓN LEGAL



12 GESTIÓN LEGAL

En esta vigencia, Progressa atendió de manera oportuna los diferentes requerimientos formulados por los entes de control y otras entidades gubernamentales.

De conformidad con lo que establece la ley, se presentó ante la Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia el control de legalidad de la Asamblea Ordinaria de Delegados, el control de la reforma estatutaria aprobada y la posesión de los nuevos integrantes del consejo de administración.

12.1 REQUERIMIENTOS DE ASOCIADOS

En ejercicio de los derechos constitucionales y legales que la Constitución Nacional concede a los asociados, se han atendido 77 requerimientos dirigidos a la junta de vigilancia de la Cooperativa y remitidos a través de la Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia.

De acuerdo a lo anterior, a continuación, se detallan las quejas ante el ente Supervisor por regional, observándose que, de conformidad con la composición de la base social, la zona en la que se registra mayor volumen es la zona centro (Cundinamarca) explicado por el volumen total de la base, con menor porcentaje para este periodo se registran quejas en la zona norte. La junta de vigilancia en su función de máximo órgano de control social ha dado respuesta oportuna a los requerimientos del ente supervisor.

ZONA	REGIONAL	No. PQR	No. PQR POR ZONA	PORCENTAJE
ZONA NOROCCIDENTE	Antioquia	7	15	19%
	Eje cafetero	8		
ZONA CENTRO	Boyaca	2	43	56%
	Cundinamarca	40		
	LLanos	1		
ZONA SUROCCIDENTE	Tolima	4	4	5%
ZONA SANTANDERES	Santander	2	2	3%
ZONA NORTE	Cordoba	1	13	17%
	Costa Atlantica	12		
TOTAL		77	77	100%

12.2 ESTADO PROCESOS JURÍDICOS

Contraloría Distrital - Proceso Responsabilidad Fiscal Convenio aporte construcción Colegio No 1701000075/13

Investigación Administrativa Ambiental iniciada en el mes de noviembre de 2013, por CORMACARENA Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial la Macarena Ambiental, por aporte construcción colegio, en marzo de 2017 se condenó a Progressa al pago de una sanción pecuniaria, contra la providencia se interpuso recurso de reposición, para que se revoque la medida y el 29 de mayo de 2018 se presentó derecho de petición solicitando que se resolviera el recurso.



El recurso presentado no prosperó, se debe proceder al pago de la sanción por \$ 280.000.000 y agotar los trámites para la demanda.

Información a revelar sobre las partes relacionadas: Dando cumplimiento al numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio y la NIC24 con respecto a la información a revelar sobre partes vinculadas, los estados financieros de Progressa con sus respectivas notas incluyen información de: Miembros del Consejo de Administración, miembros de la Junta de Vigilancia, personal clave de la gerencia, entidades subordinadas y compañías asociadas.

Derechos de autor: la cooperativa ha acatado y vigilado permanentemente el cumplimiento de las normas, recomendaciones, leyes y mejores prácticas que deben guiar las relaciones entre la entidad y los proveedores de software, de modo que sean respetados los derechos de autor y de propiedad intelectual de aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y utilidades informáticas requeridas para el desarrollo de su objeto social.

Aportes seguridad social y parafiscales: En cumplimiento del decreto 1406 de 1999 informamos que Progressa ha cumplido durante el periodo con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.

Factoring: Dando cumplimiento al párrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013 nos permitimos informar que Progressa no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.



13

GESTIÓN DE RIESGO



13 GESTIÓN DE RIESGO

Financiera Progressa reconociendo la gestión de riesgos dentro de su componente estratégico y en procura de la implementación y aplicación de las mejores prácticas para gestión de riesgos, garantizando no solo el cumplimiento normativo de las instrucciones emanadas de la Superintendencia de la Economía Solidaria, sino también la continuidad a su estrategia de implementar modelos y metodologías de reconocido valor técnico, ha continuado con el fortalecimiento de cada uno de los sistemas de administración de riesgos, SARC, SARL, SARLAFT, SARO y SIAR.

A continuación, se presenta en detalle los avances y principales resultados logrados en esta vigencia, en materia de gestión de riesgos dentro de la organización.

13.1 GESTIÓN SARL Y SARM

El sistema de administración de riesgo de liquidez tiene el objetivo de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de liquidez al que está expuesta Progressa, permitiendo a la Financiera cumplir de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad.

Durante el año 2018, Progressa aceleró la implementación de los elementos contemplados en la normativa. La cooperativa cuenta con un modelo interno para la cuantificación del riesgo de liquidez, construido a partir de simulación de Montecarlo, con el cual se hace una estimación de la liquidez mínima que debe mantener la entidad para soportar requerimientos de liquidez ante escenarios estresados para cubrir el 95% de los eventos históricos. Este modelo se viene aplicando y calibrando desde 2017 y durante 2018 fue ajustado, debido a los cambios en el contexto en el que se desarrolla la operación y en las condiciones administrativas y financieras de Financiera Progressa, ubicando el límite en \$6.000 millones para mayo; en \$ 6.400 millones, para junio; en \$ 6.700 millones, para julio hasta diciembre del 2018.

El seguimiento al cumplimiento de ese límite se hace diariamente y se tienen establecidas alertas en cuanto hay aproximaciones al valor del mismo, las cuales han permitido generar las acciones oportunas para contar con los esquemas de liquidez adecuados que protejan la operación de la Financiera. La liquidez discrecional siempre estuvo por encima del límite establecido.

Mensualmente, se realiza el proceso de identificación de tendencias en base a valores históricos de diferentes variables, como el valor del fondo discrecional, captaciones, desembolsos, retiros, prepagos, saldos entre otras. Con el objetivo de identificar ciclos, cambios estructurales que pueden ser internos o externos, concentraciones en productos, efectividad y eficiencia de políticas comerciales, de recaudo y financieras, que afectan las condiciones de liquidez de Financiera Progressa.

De igual manera, dentro del modelo de gestión de riesgo de mercado quincenalmente se realiza el informe de liquidez en donde se hace el monitoreo y control de límites por tipo de activo financiero y por administrador, con base en el cálculo trimestral del Modelo CAMEL.

Se realizó la evaluación y reporte de Brechas de Liquidez a la Supersolidaria, estableciendo el grado de exposición al riesgo de liquidez mediante el análisis de la maduración de las posiciones activas, pasivas y fuera de balance. Dicha transmisión se realizó oportunamente durante todos los meses de 2018, sin generar alertas por riesgo de liquidez y en ningún mes se presentó incumplimiento normativo.



A inicios del mes de junio, se empezó a calcular el indicador de riesgo de liquidez bajo el modelo Fogacoop, para evaluar la liquidez de Financiera Progressa. Dicho modelo se usa como referencia varias entidades del sector cooperativo. El modelo tampoco arrojó alertas en riesgo de liquidez.

Los resultados del monitoreo de escenarios, metodologías y análisis son presentados mensualmente en el comité de liquidez, del cual hacen parte miembros del Consejo, quienes participan activamente en las recomendaciones y seguimiento al comportamiento de la liquidez de la Financiera, tomando el liderazgo de presentar dichos resultados y conclusiones en las plenarios del Consejo de Administración.

13.2 RIESGO OPERACIONAL SARO

Eventos De Riesgo

Se registraron un total de 139 eventos de riesgo los cuales han sido evaluados en conjunto con los líderes de proceso de acuerdo a la afectación presentada, así mismo periódicamente se viene realizando el seguimiento a los planes de acción con el fin de establecer acciones de mejora continua, las cuales permitan mitigar el impacto en los procesos, la calidad en el servicio, el cumplimiento normativo y la reputación de Financiera Progressa.

Actualización De Matrices De Riesgo En Línea A Las Actualizaciones De Procesos

Alineados a la metodología de actualización de datos, se realizó el levantamiento de la matriz de riesgo de 12 procesos bajo el nuevo esquema de evaluación de riesgos

Gestión De Planes De Acción Alineada A Metodología Del Sistema De Gestión De Calidad

En conjunto con la Dirección de Calidad se planteó realizar el seguimiento de los planes de acción tomando como enfoque la metodología enmarcada en el Sistema de Gestión de Calidad la cual requiere de una serie de información y responsables para realizar dicho seguimiento.

1. De acuerdo a los planes de acción identificados por el área de Riesgos, los mismos serán compartidos al área de Calidad para que en conjunto realicen el seguimiento.
2. Se establecen indicadores de seguimiento y tiempos de seguimiento de dichos planes de acción.
3. Se definen responsables de su ejecución y mantenimiento.
4. Se realizan informes periódicos en cuanto al estado de los planes de acción, efectividad y mejoras que se requieran sobre los mismos.
5. Los mismos serán comunicados a la Auditoría Interna para que sean tenidos en cuenta dentro de los procesos inherentes a la gestión de auditoría.



Esquema propuesto Dirección de Calidad.

Capacitación

Se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación a todos los niveles de la organización en temas relacionados con las estrategias, herramientas y metodologías diseñadas para la gestión del riesgo operacional al interior de la entidad. Así como la obligatoriedad y necesidad de usarlas.

Estas capacitaciones llegaron a los miembros de Consejo de Administración, Alta gerencia y demás colaboradores internos e incluso los que se encuentran vinculados por Outsourcing, dejando los debidos soportes y registro de las evaluaciones aplicadas.

Documentación Y Reportes De Eventos De Riesgo

La cultura de documentación, actualización y optimización de procesos ha sido favorable para poner a Progressa en mejores estándares y la información reportada a través de nuestra herramienta interna de eventos de riesgos ha favorecido y contribuido con este propósito.

Mensualmente en el comité de riesgos, del cual hacen parte miembros del Consejo de Administración se hace la presentación de avances en materia de actualización de procesos y por lo tanto de las matrices y mapas de riesgo, así como un balance de los reportes de eventos de riesgo. La definición y seguimiento a los planes de mitigación y las acciones tomadas. Así mismo, las conclusiones, compromisos y tareas definidas y asignadas por este comité son informados al Consejo en sus sesiones ordinarias.

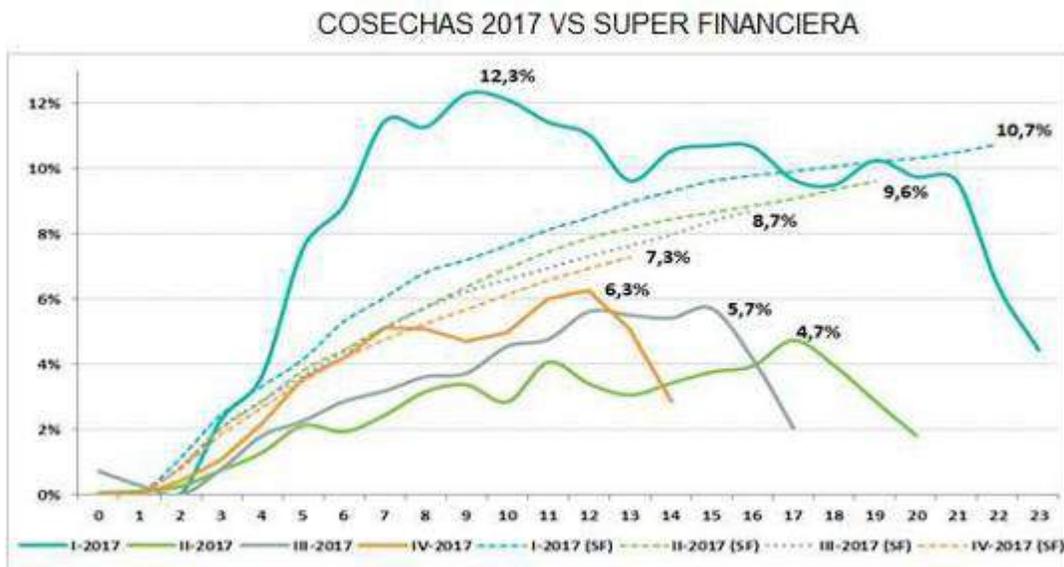


13.3 GESTIÓN SARC 2018

Para lograr centralizar de forma ejecutiva el comportamiento y desempeño de los principales indicadores en la gestión del riesgo de crédito, se construyó el cuadro de mando, con el cual es posible monitorear aspectos como: desembolsos, indicadores de cartera vencida y calidad, provisiones, tamaño de la cartera por modalidad de crédito, cobertura en provisiones, entre otros.

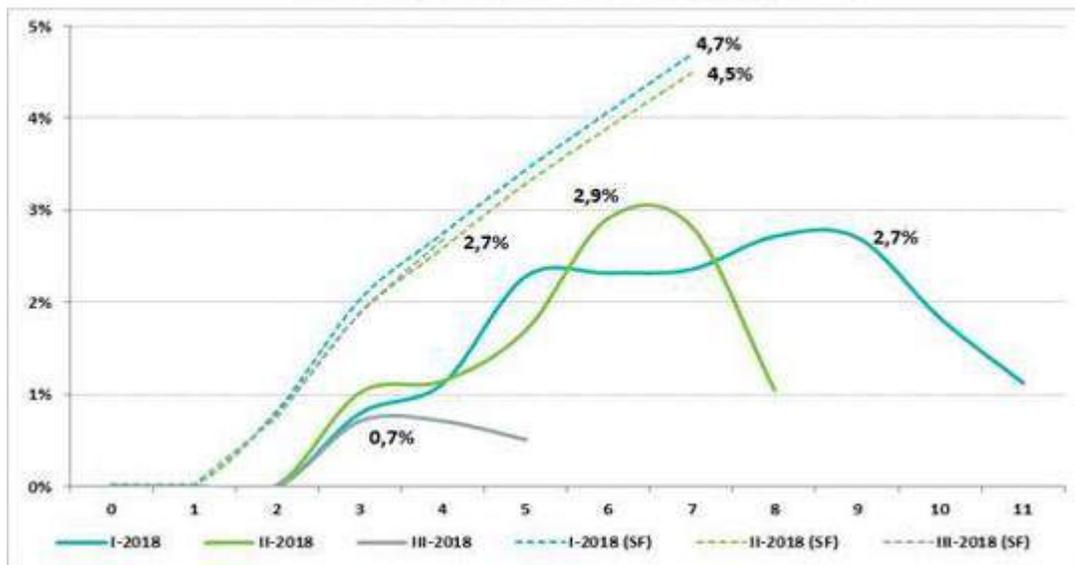
Durante el 2018 se fijaron unos límites en cuanto a concentración de reestructuraciones, los cuales se han venido respetando, mostrando así que la normalización de cartera no se ha concentrado en la flexibilización de condiciones de crédito con los asociados sino, que se ha enfocado en buscar alternativas definitivas y una gestión personalizada para lograr el recaudo de la misma.

Se han implementado además metodologías más rigurosas en el análisis de cosechas de la Financiera, los cuales adicional a permitir el análisis interno, también nos permiten comparación con el sector financiero. Fruto de este análisis ha sido posible concluir que las colocaciones logradas desde el II semestre de 2017 en adelante han venido comportándose mucho mejor en comparación con cosechas internas anteriores, e incluso mejor que los resultados obtenidos por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.





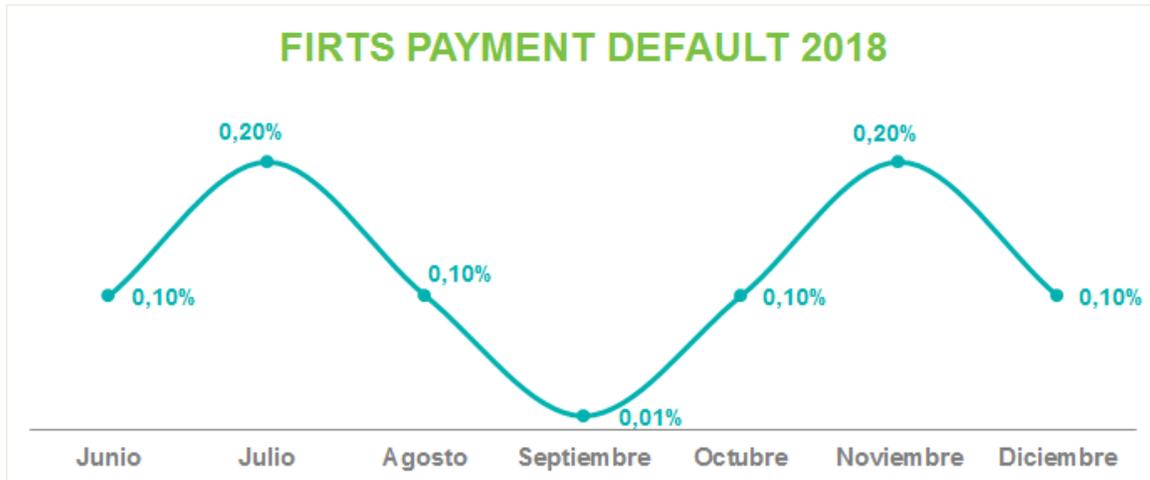
COSECHAS 2018 VS SUPER FINANCIERA



Los análisis de riesgo de crédito también se acompañan mensualmente por las matrices de transición, las cuales se construyen para las modalidades de vivienda y consumo, en comercial no se hacen, dado que el indicador de cartera vencida casi a lo largo del año fue cero.

Se hace un monitoreo especial a los créditos que no han pagado la primera cuota, con el fin de diseñar estrategias a la medida, este análisis se hace con el indicador de First Payment default, el cual también ha mejorado durante el año, mostrando un valor bajo (0,1%) para el mes de diciembre de 2018.

FIRTS PAYMENT DEFAULT 2018



Durante el año 2018 también se construyó un nuevo modelo de captura de estados financieros para el análisis de personas jurídicas, con el objetivo de estandarizar y hacer eficiente el análisis financiero, con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). La estructura de la plantilla facilita la interpretación de indicadores y logra como resultado una radiografía completa de la situación económica de la



compañía, permitiendo emitir un concepto claro y con fundamentos de la viabilidad de otorgar créditos empresariales y/o convenios de libranza.

Los ajustes en las políticas y los resultados de los indicadores y la aplicación de las metodologías construidas se presentan mensualmente en el comité de riesgos, del cual hacen parte miembros del Consejo. Las conclusiones y compromisos son presentados en el Consejo de administración en sus sesiones ordinarias, así mismo, las aprobaciones de ajustes o cambios en las políticas relacionadas con la gestión del riesgo de crédito son aprobadas por el Consejo de Administración.



14

**GESTIÓN
FINANCIERA**



14 GESTIÓN FINANCIERA

Conforme a los objetivos planteados para la organización de acuerdo al plan estratégico, la gestión financiera en Progressa se ha enfocado en el manejo y control de los flujos de la operación (captación y colocación), manejo óptimo de gastos, costos y rentabilidad en inversiones, buscando la generación de valor para la entidad, la cual al cierre del 2018 dio como resultado una utilidad positiva, lo cual alineado con el objetivo de proteger los recursos de nuestros asociados, permitió realizar un incremento en las provisiones sobre la cartera de crédito y generar un mayor cubrimiento sobre lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

14.1 BALANCE GENERAL

14.1.1 Activo

Al cierre del ejercicio 2018, los activos totales de Progressa alcanzaron un valor de \$257.085,1 millones, cifra superior en \$13.932,0 millones al valor del activo total al cierre de 2017 cuando el activo total se ubicó en \$243.153,1 millones. Este comportamiento significa un crecimiento en términos relativos de 5,73% frente al cierre de 2017. A continuación, se presenta la evolución y desempeño de los principales componentes del activo:

14.1.1.1 Efectivo y Equivalentes

Progressa cerró el 2018 con efectivo y equivalentes por \$8.041,8 millones, saldo inferior en \$2.517,3 millones (-23,84) al valor del efectivo y equivalentes al cierre de 2017 cuando se ubicó en \$10.559,2 millones. El efectivo y equivalentes está representado en saldos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y en participaciones en fondos de inversión colectiva.

14.1.1.2 Activos Financieros De Inversión A Valor Razonable

Los activos financieros de inversión a valor razonable cerraron el ejercicio 2018 con un saldo de \$4.796,0 millones. Este saldo es superior en el 2,10% al valor de este tipo de activos financieros al cierre de 2017 cuando su valor se situó en \$4.697,1 millones.

14.1.1.3 Cartera de Crédito

La cartera de crédito bruta cerró el ejercicio de 2018 con un saldo de \$183.897,4 millones (\$184.235,9 millones en 2017). En términos interanuales, la cartera de crédito presenta una ligera disminución del -0,18%.

El componente con mayor peso dentro de la cartera de crédito bruta son los créditos de consumo, que a 31 de diciembre de 2018 cerró con un saldo de \$127.574,2 millones representando el 69,37% del total de la cartera de crédito bruta habiendo aumentado su importe bruto en \$7.883,2 millones durante el 2018. Le sigue la cartera de vivienda con \$32.618,4 millones y una participación del 17,73% con una disminución de \$4.705,7 millones en el 2018 y la cartera comercial con \$23.704,7 millones con una participación del 12,89% y una disminución en el 2018 de \$3.516,0 millones



En el transcurso del año 2018 se observó una reducción de la cartera de crédito vencida pasando de \$29.079 millones al cierre de 2017 a \$22.499 millones al cierre de 2018 lo que significa que, durante el ejercicio 2018, se redujo en \$6.580 millones el saldo de los créditos vencidos, es decir 23% en términos relativos. En la reducción del monto de cartera vencida incidió, de un lado, el importe de capital castigado durante el ejercicio el cual ascendió a \$3.385 millones y la condonación de capital por \$3.674 y, de otro, en la rigurosa aplicación de una estricta política de concesión crediticia, la adecuada gestión del riesgo de crédito y en el fortalecimiento de la gestión de cobranza.



La condonación de capital tiene origen y explicación en las campañas autorizadas y adelantadas para la regularización, normalización y recuperación de cartera durante el 2018.

Por otra parte, a diciembre 31 de 2018, el indicador de calidad de la cartera (ICC) se situó en el 12,23% frente al 15,78% al cierre del ejercicio anterior. De esta forma, el ICC se redujo en el curso de 2018 en 355 puntos básicos mientras que el indicador de cobertura se incrementó en 37 puntos porcentuales al pasar de 61,56% al cierre de 2017 al 98,56% al cierre de 2018.

14.1.1.4 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pasaron de un saldo bruto de \$7.779, 9 millones en diciembre de 2017 a un saldo bruto de \$15.100, 3 millones al finalizar el 2018. Este comportamiento traduce en un aumento del saldo de esta cuenta del 94,09% durante el último año.

14.1.1.5 Inversiones en Subsidiarias

Las inversiones en subsidiarias (en la Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progreso -IAC Acción y Progreso) terminaron el 2018 con un saldo de \$69.860,4 millones frente a un saldo de \$47.958,5 millones en diciembre 31 de 2017 comportamiento del cual se deriva un crecimiento en el periodo de \$21.901,9 millones en valores absolutos y del 45,67% en términos relativos. Sin embargo, este crecimiento no se explica por el desembolso de recursos adicionales, es decir, no implicó el uso de efectivo, sino que el mismo aumento fue como consecuencia de la valorización de estas inversiones durante el periodo.



14.1.2 Pasivo

Al cierre del ejercicio de 2018 el pasivo total de Progressa se situó en \$78.559,5 millones, \$12.875,8 millones (19,60%) más que al cierre de 2017 cuando registró un saldo total de \$65.683,7 millones, incluido el saldo de los depósitos de asociados. A continuación, se presenta la evolución y desempeño de los principales componentes del pasivo:

14.1.2.1 Depósitos de Asociados

En cuanto al comportamiento de los depósitos de asociados se tiene que al cierre de 2018 estos presentan un saldo de \$44.521,3 millones. Al cierre de 2017 el saldo de los depósitos de asociados se situó en \$39.434,3 millones de lo que se deriva una subida neta de \$5.086,9 millones en valores absolutos y un crecimiento interanual de 12,90%. Este comportamiento reviste una importancia significativa toda vez que se revierte la tendencia decreciente observada en monto de los depósitos de asociados en los dos ejercicios económicos inmediatamente anteriores cuando decrecieron 15,59% en 2017 y 14,52% en 2016.

Así mismo, revisado el detalle de los productos de captación resalta el comportamiento al alza del saldo de los Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT). En efecto, entre el 2017 y el 2018 las captaciones a través de CDAT's se incrementaron en \$8.419,2 millones lo que comporta un incremento en el periodo de 54,81% en términos relativos. El saldo de esta modalidad de captaciones pasó de \$15.362,1 millones al cierre de 2017 a \$23.781,3 millones en diciembre de 2018.

Por su parte, el ahorro permanente y el ahorro a la vista, en este mismo periodo, registraron una caída de \$2.703,2 millones y \$889 millones, respectivamente lo que se traduce en una disminución en el importe de estos productos del 13,67% y 24,88% en términos relativos.

14.1.2.2 Obligaciones Financieras

Adicional a la captación de recursos en sus distintas modalidades, Progressa considera estratégico mantener una política de fondeo con entidades financieras y otras entidades no financieras. Al respecto, el saldo de los créditos con entidades financieras y otras entidades no financieras se situó en \$23.973,5 millones al 31 de diciembre de 2018, \$6.715,6 millones más frente al cierre de 2017 cuando estas obligaciones presentaron un saldo de \$17.257,8 millones. Este comportamiento equivale a un incremento del 38,91% en términos relativos. Esta alternativa de financiación representa a 31 de diciembre de 2018 el 30,51% del total del pasivo y el 8,91% del total del fondeo de la entidad.

14.1.3 Patrimonio

Al cierre de 2018, el patrimonio de Progressa se ubicó en \$178.525,6 millones lo cual comparado con el cierre de 2017 conlleva un aumento en su importe de \$1.056,2 millones y un crecimiento interanual de 0,60% en términos relativos. Al cierre de 2017, el patrimonio totalizó \$177.469,3 millones. Incide de manera significativa en el comportamiento del patrimonio, el excedente neto obtenido en el periodo por \$9.704,4 millones registrando una variación negativa de \$7.219,2 millones (-42,66%) en relación con el excedente neto de 2017 cuando se situó en \$16.923,7 millones.



14.1.4 Aportes sociales

Los aportes sociales tuvieron una caída neta de \$7.939,6 millones al cierre de 2018. En efecto, el saldo de los aportes sociales pasó de un importe de \$80.883,8 millones en el 2017 a un valor de \$72.944,2 millones al cierre de 2018 lo que representa una disminución del 9,82% en el periodo. Aun así, el comportamiento de los aportes de asociados durante el 2018 mejoró de manera sustancial pues la salida de recursos por retiro de aportes se desaceleró en relación con los dos años inmediatamente anteriores.

De hecho, el importe de los aportes sociales presentó una reducción neta de \$15.824,9 millones en el 2017 mientras que en el 2016 la reducción neta del saldo de los aportes sociales se estableció en \$12.735,1 millones.

14.1.5 Reservas y Fondos

Las reservas y fondos terminaron el 2018 con un monto de \$83.145,3 millones frente a un importe de \$67.920,7 millones al cierre de 2017 lo cual comporta un aumento de \$15.224,6 millones en este lapso. Este aumento encuentra explicación en la apropiación a fondos especiales de las utilidades generadas en operaciones con terceros no asociados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 79 de 1988.

14.1.6 Otros Resultados Integrales

Esta partida registró un crecimiento de \$990,5 millones en el periodo y por lo mismo su saldo al cierre de 2018 se ubicó en \$12.685,6 millones frente a un importe de \$11.695, 1 millones al cierre de 2017. Esta partida recoge la valoración de las inversiones en entidades subsidiarias a las cuales se les aplica el método de participación patrimonial.

14.2 ESTADO DE RESULTADOS

Progressa en el ejercicio 2018 generó un excedente neto de \$9.704,4 millones, lo que representa una caída de \$7.219,2 millones en términos absolutos y del 42,66% en relación con el excedente neto de 2017. En el resultado del periodo incidió de manera significativa tanto la valoración de la inversión en la IAC Acción y Progreso por \$21.931 millones como el monto de las provisiones constituidas en el periodo por \$15.336,7 millones con el propósito de mejorar y fortalecer la cobertura del deterioro de la cartera de créditos, deudores patronales y otras cuentas por cobrar.

De acuerdo con el monto del excedente neto, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) en el 2018 se situó 410 puntos básicos por debajo del ROE a diciembre 31 de 2017 cuando se determinó en 9,54% mientras que la rentabilidad sobre el activo (ROA) se ubicó al 31 de diciembre de 2018 en el 3,77% porcentaje inferior en 319 puntos básicos en relación con el valor alcanzado al cierre del ejercicio de 2017 fecha en la que se situó en 6,96%.

A continuación, se describen los aspectos más destacados de la evolución de los resultados entre el 2018 y el 2017:

Durante el 2018, Progressa obtuvo ingresos por intereses de la cartera de crédito y rendimiento de inversiones por \$31.383,7 millones, y \$25.679,7 millones por otros ingresos, de los cuales destacan \$20.911,3 millones que tienen origen y explicación en la aplicación del método de participación patrimonial a la inversión en la Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progreso (IAC Acción y Progreso).



De esta manera, los ingresos por intereses de cartera representan el 54,99% del total y conllevan un aumento de 0,48% en relación con el ejercicio 2017, mientras que el rubro de los otros ingresos registró un incremento de \$6.690,1 millones, es decir, del 35,23% con respecto al 2017.

Ahora bien, el margen de intereses (ingresos por intereses de la cartera de crédito y valoración de inversiones menos los costos por intereses de depósitos y obligaciones financieras) pasó de \$26.258,5 millones al cierre de 2017 a \$28.155,8 millones al cierre de 2018, aumentando de esta forma un 7,22% en el periodo 2018. Lo anterior, no obstante que entre el 2017 y el 2018 las fuentes de fondeo con costo presentaron un aumento de \$11.802,6 millones equivalente a un incremento relativo de 20,82%.

Los gastos de personal, generales de administración, ventas, depreciación y amortización, financieros y otros pasaron de \$21.292,3 millones en el 2017 a \$28.794,3 millones en el ejercicio económico de 2018. Esto traduce en una variación en términos absolutos de \$7.502, millones equivalente al 35,23% en términos relativos. Explican esta variación significativa de los gastos en el 2018 la combinación de una serie de factores dentro de los que cabe destacar el proceso de crecimiento y posicionamiento en el que se encuentra inmersa Progressa lo cual ha requerido del fortalecimiento de las áreas comercial, mercadeo y publicidad, entre otras.

Los gastos por las provisiones constituidas para cubrir el deterioro de la cartera de créditos, inversiones, deudores patronales y otras cuentas por cobrar ascendieron a \$15.336,7 millones en el 2018, con un incremento de \$8.034 millones frente al importe de las provisiones al cierre de 2017 cuando su valor ascendió a \$7.032,0 millones lo cual equivale a una variación del 118,09% en el periodo.

El monto de las provisiones constituidas durante el 2018 tuvo en consideración el efecto e impacto de la decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca sobre la exposición crediticia de Progressa con Esimed S.A., Serviactiva CTA, Serviactiva SAS y Bioimagen Ltda. como respecto de las exposiciones crediticias con asociados personas naturales vinculados laboral o contractualmente a las citadas entidades pagadoras.

Como resultado de todo lo expuesto anteriormente, el ejercicio 2018 concluyó con un excedente antes de deterioro de \$25.041,2 millones, frente a un excedente antes de deterioro de \$23.955,7 millones en el año 2017. De esta forma, el excedente antes de deterioro presentó un incremento interanual de \$1.085,5 millones en valores absolutos y del 4,53% en términos relativos en el lapso bajo comparación.

14.3 LIQUIDEZ

En los últimos dos años, la actividad de financiación de Progressa se ha apoyado fundamentalmente en los depósitos de asociados y en créditos de entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y de otras entidades no financieras.

Para la gestión de la liquidez, Progressa se apoya en el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) el cual tiene como propósito la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez, entendido como la contingencia de no poder cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes.

Como parte del SARL, Progressa cuenta con un modelo interno para la cuantificación del riesgo de liquidez, construido a partir de simulación de Montecarlo, con el cual se hace una estimación de la liquidez mínima (límite LAR) que debe mantener la entidad para hacerle frente a eventuales necesidades de liquidez ante escenarios estresados. El límite LAR permite cubrir hasta el 95% de los eventos históricos. Este modelo se viene aplicando y calibrando desde 2017 y durante 2018 fue objeto de ajuste en razón a los cambios observados en el contexto en el que se desarrolla la operación y actividad de Progressa y de cara a las nuevas condiciones administrativas y financieras de su entorno.



El límite LAR para mayo se fijó en \$6.000 millones, para junio en \$ 6.400 millones y desde julio de 2018 en \$ 6.700 millones. El LAR está representado en un portafolio de activos líquidos de alta calidad crediticia. El monto y composición del límite LAR se monitorea con una frecuencia diaria y durante el 2018 no se reportaron incumplimientos al mismo y muy por el contrario en todos los casos Progressa registró exceso de LAR.

Al cierre de 2018, la liquidez de Progressa ascendía a \$12.837,8 millones, de los cuales \$4.774,9 millones corresponden al fondo de liquidez obligatorio el cual se encuentra regulado por lo previsto en el artículo 2.11.7.2.1. Y siguientes del Capítulo II, Título 7, Parte 11 del Libro 2 del decreto 1068 de 2015, incorporado por el artículo 1 del decreto 961 de 2018 (antes artículo 6° y siguientes del decreto 0790 de 2008) y \$8.062,9 millones al límite LAR (fondo de liquidez discrecional).

Finalmente, el indicador de cartera de crédito neta sobre el importe de los depósitos de asociados se situó al cierre de 2018 en el 363,24%, frente al 428,87% en diciembre 31 de 2017.

14.4 PATRIMONIO TÉCNICO Y COEFICIENTE DE SOLVENCIA

Progressa acredita y mantiene unos niveles de patrimonio técnico adecuados a su tamaño, y suficientes para respaldar los diferentes riesgos financieros que asume y, derivado de esta situación, presenta una estructura de capital fuerte y de buena calidad; por lo mismo, da apropiada y suficiente cobertura a los riesgos de crédito que asume en desarrollo de sus actividades de intermediación e inversión. Esta posición otorga confianza para afrontar la expansión y crecimiento futuro.

En el anterior contexto, el patrimonio técnico total de Progressa se situó en \$120.900,3 millones a diciembre 31 de 2018, correspondiendo \$119.061,3 millones al patrimonio básico (neto de deducciones) y \$1.838,9 millones al patrimonio adicional. Este monto de patrimonio técnico es superior en \$6.410,4 millones al monto del patrimonio técnico total acreditado a diciembre 31 de 2017 cuando se situó en \$114.489,9 millones de los cuales \$111.913,3 millones correspondían a patrimonio básico (neto de deducciones) y el remanente, esto es, \$1842,3 millones a patrimonio adicional.

De esta forma, el patrimonio básico (neto de deducciones) representa el 98,4% del total de recursos computables como patrimonio técnico. Las deducciones están compuestas principalmente por el valor de los aportes sociales en otras organizaciones solidarias.

Por su parte, los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) del período se sitúan en \$247.732,4 millones, lo que representa un incremento de \$33.325,9 millones (15,54%) respecto al período anterior cuando se situaron en \$214.406,5 millones. Explican esta variación la mayor valorización alcanzada por las inversiones en subsidiarias y el incremento en las cuentas por cobrar de deudores patronales.

En el orden expuesto, el comportamiento del patrimonio técnico total como el monto de los activos ponderados por nivel de riesgo de crédito, han permitido que Progressa al cierre de 2018 alcance un coeficiente de solvencia de 48,80% el cual presenta un valor muy por encima del estándar mínimo requerido por la regulación de carácter prudencial de obligatoria observancia por las cooperativas de ahorro y crédito, el cual se encuentra definido en el 9%. De acuerdo con estas regulaciones prudenciales Progressa a diciembre 31 de 2018 presenta un patrimonio técnico que excede en \$98.604,4 millones (5,42 veces) el mínimo requerido para cubrir la exposición crediticia a esta fecha medida a partir del valor acumulado de los activos ponderados por nivel de riesgo de crédito.



Lo anterior traduce que Progressa tiene suficiente fortaleza financiera para asumir un crecimiento en su actividad financiera y capacidad para asumir una mayor exposición en su actividad crediticia.

14.5 PROGRESSA EN EL CONTEXTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

A noviembre 30 de 2018, en el contexto de las cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Progressa ocupa el 4 lugar por monto de patrimonio, el puesto 9 por monto de aportes, el puesto 13 por monto de activos y el puesto 16 por el saldo bruto en cartera de créditos.

15

INFORME DE
LA JUNTA DE
VIGILANCIA





15 INFORME DE JUNTA DE VIGILANCIA

Progressa Entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito

Informe de la Junta de Vigilancia a la Asamblea General Ordinaria de Delegados 2019

Señores Asambleístas:

Reciban cordial saludo de la Junta de Vigilancia de Progressa, organismo de control social responsable ante la Asamblea General, que les da la bienvenida a todos nuestros Delegados.

Durante el último año la junta de vigilancia sesionó en 4 oportunidades, sus actividades se ejecutaron enmarcadas dentro las directrices dadas por Ley 79 de 1988, la Ley 454 de 1998, la Circular Básica Jurídica y la normatividad interna de la Cooperativa, velando porque los actos de los órganos de administración se ajustasen a las prescripciones legales, y en especial a los principios cooperativos.

Los miembros de la junta, participaron en algunas sesiones del Consejo de Administración, con voz, pero sin voto, lo que permitió conocer las decisiones y apoyar la gestión de manera objetiva, responsable y con sentido solidario, para dar cumplimiento a sus funciones, en todo caso validando que las decisiones fueran acordes al Estatuto, principios cooperativos y el objeto social de Progressa.

La administración, atendió las peticiones, quejas y reclamos de los asociados, gestionando cada una de ellas, conforme con la normatividad y las disposiciones estatutarias y reglamentarias de la organización.

La gestión comercial de la cooperativa, al cerrar el año 2018 muestra un crecimiento importante de la base social, con 36.030 asociados, por lo cual cada vez más personas gozan de los beneficios del ahorro y crédito que les brinda Progressa. La consolidación de Progressa en el sector, cada vez ofrece mayores ventajas a la economía solidaria del país.

Queremos agradecer la confianza depositada por todos ustedes en la junta, y de manera especial el apoyo del consejo y la disposición permanente de la administración.

Finalmente, la invitación es a continuar respetando el proyecto y sueño de Progressa y del sector Cooperativo, red integrada para el crecimiento y el desarrollo social de las organizaciones solidarias.

Los invitamos a que, con su participación activa, contribuyan con el crecimiento de nuestra cooperativa y con el propósito del sector solidario.

Atentamente,

LUIS BAYRON GIL LONDOÑO

Presidente Junta de Vigilancia

