

## INDICE

ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL.....	1
1. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	2
2. CONTEXTO NACIONAL.....	4
3. PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	11
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	19
5. GESTIÓN DE MERCADEO Y COMUNICACIONES .....	23
6. Gestión de Servicio.....	30
7. GESTIÓN OPERATIVA.....	32
8. GESTIÓN TECNOLÓGICA.....	34
9. GESTIÓN LEGAL .....	36
10. GOBIERNO CORPORATIVO .....	37
11. GESTIÓN DE RIESGO .....	39
12. GESTIÓN FINANCIERA.....	44

## ESTAMENTOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

### Consejo de Administración

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

### Junta de Vigilancia

Principal	Suplente
Luis Bayron Gil Londoño	Leidi 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

Ingryd Geovana Mora Jiménez

## 1. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

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

### 1.1 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.

### 1.2 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

### 1.3 Ángulos de Crecimiento



### 1.4 Ejes Estratégicos del Negocio



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.

## 1.5 Ejes Estratégicos de la Organización



## 2. CONTEXTO NACIONAL

### Entorno macroeconómico y sectorial

Según informes económicos de algunos bancos con actividad internacional el crecimiento global se desaceleró a lo largo del año 2019 hasta tasas de crecimiento algo por debajo del 3% en términos anuales en la segunda mitad del año, por debajo del 3,6% registrado en el 2018. Esto, según se explica, como consecuencia del aumento del proteccionismo comercial y de los riesgos geopolíticos aspectos que habrían tenido un impacto negativo sobre la actividad económica, principalmente sobre las exportaciones y la inversión a lo cual se añadió a la desaceleración estructural de la economía china y la moderación cíclica de la economía estadounidense y de la zona euro.

Lo anterior no obstante, las políticas contracíclicas anunciadas en el 2019, lideradas por los bancos centrales, junto con la reciente reducción de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China.

En términos de política monetaria, los principales bancos centrales tomaron más medidas de relajación durante el 2019. Así por ejemplo, en los Estados Unidos, la Reserva Federal recortó los tipos de interés en 75 puntos básicos entre julio y octubre hasta situarlos en el 1,75%,

mientras que el Banco Central Europeo anunció en septiembre un paquete de medidas de política monetaria para apoyar a la economía y al sistema financiero, incluyendo recortes en los tipos de interés de la facilidad de depósito y un nuevo programa de compra de deuda de 20.000 millones de euros al mes, entre otras medidas.

## **Situación económica de Colombia**

### **Crecimiento Económico**

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) la economía colombiana se expandió de manera preliminar el 3,3% durante el 2019 (2.5% en el 2018), con un avance del PIB de 3,4% en el último trimestre del año respecto al mismo periodo de 2018. De esta forma continúa el proceso de consolidación de la recuperación de la economía hacia niveles acordes con el potencial y que permitirán el cierre de la brecha negativa hacia finales de 2020 conforme a los analistas económicos. De esta forma y a pesar de una importante desaceleración de la economía global, la economía colombiana en el 2019 creció por encima de las seis economías más grandes de Latinoamérica.

Según el DANE, las actividades económicas que más contribuyeron al crecimiento del 2019 fueron las financieras y de seguros al 5,7%; comercio, transporte y almacenamiento, alojamiento y servicios de comida al 4,9%; la administración pública al 4,9% y las actividades profesionales al 3,7%.

Conforme a los análisis de la Dirección de Investigaciones Económicas, Sectoriales y de Mercados del Grupo Bancolombia el comportamiento de la economía en el 2019, configura una ratificación de que el país ha consolidado una fase de crecimiento cercano a su tasa potencial, gracias a la fortaleza de la demanda interna, en particular el consumo y la inversión privados.

Según este equipo de investigación económica, la mayor parte de los factores que han impulsado estas fuentes de gasto seguirán vigentes durante 2020: ciclo del crédito al alza y tasas de interés estables, incentivos tributarios a la inversión, consumo estimulado por el alza real de los salarios, el dinamismo de las remesas y el impacto positivo de la población venezolana, y mayor espacio de gasto familiar dados los menores precios relativos de la renta de vivienda.

### **Precios**

En términos anuales la inflación finalizó 2019 en 3,8%, es decir, 0,62 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo de 2018 cuando se situó en 3,18% pero dentro del rango de referencia del Emisor.

De acuerdo con el DANE, el comportamiento anual del IPC total en diciembre de 2019 (3,80%) se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones de Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas y Transporte. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,80%) y Educación (5,75%).

Esto quiere decir que, por segundo año consecutivo, la evolución de los precios se mantuvo gravitando dentro del rango de tolerancia del Banco de la República (2%-4%).

### **Mercado Monetario y Tasas de Interés**

La Tasa de Política Monetaria cerró el 2019 en 4,25%. La Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) mantiene estable la tasa de intervención desde abril de 2018 por lo que el panorama de estabilidad, en este frente, fue la constante durante todo el año.

La DTF inició el 2019 en 4,54% EA y cerró el año en 4,48% EA. Durante el 2019 el nivel más alto de la DTF se ubicó en el 4,64% EA lo cual tuvo lugar en la semana del 9 al 15 de diciembre de 2019. Por su parte, el nivel más bajo de la DTF durante el 2019 fue 4,32% y se produjo en la semana comprendida entre el 11 y el 17 de noviembre de 2019. Esto significa que durante el 2019 la DTF osciló en un rango entre el 4,32% y el 4,64%

El Indicador Bancario de Referencia (IBR) overnight se situó en el 4,255% el 30 de diciembre de 2019. Durante el 2019 el nivel más alto del IBR overnight fue de 4,271% EA y tuvo lugar en agosto 29 de 2019 y el más bajo de 4,244% EA ocurrido el 3 de enero de 2019.

De esta forma, entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2019, el IBR registró una caída de 44,6 puntos básicos.

### **Mercado Cambiario**

A diciembre 31 de 2019, la Tasa Representativa del Mercado (TRM) se ubicó en \$3.277,14 \$3.249,75, lo que representa un aumento de \$27,39 comparada con la tasa de cierre de diciembre de 2018, cuando se ubicaba en \$3.249,75; acumulando, de esta manera, un incremento anual de 0,84%. Durante el 2019 la TRM alcanzó su máximo pico histórico al establecerse en \$ 3.502,92 el día 28 de noviembre de 2019.

### **El Mercado de Valores**

El Índice de Capitalización COLCAP de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), cerró el 30 de diciembre de 2019 (último día hábil bursátil de 2019) en 1,662.42 unidades, al paso que a diciembre 28 de 2018 se situó en 1.325,93 unidades, lo que representa un aumento de 336,49 unidades durante el año completo y por consiguiente una valorización interanual del 25,38%

### **Petróleo**

Las cotizaciones WTI y Brent cerraron el 2019 en USD\$61,14 y USD\$67,77 respectivamente.

En el 2019 la referencia WTI se valorizó un 34% y la Brent alcanzó una valorización del 23%, las mayores ganancias para estas dos referencias desde 2016 apoyados por el reciente avance en las negociaciones entre Washington y Pekín y por recortes más profundos a la producción prometidos por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) y sus aliados.

### **Índice de Confianza del Consumidor (ICC)**

El Índice de Confianza del Consumidor (ICC) en el mes de diciembre de 2019 registró un balance de -9,5% lo cual representa un aumento de 4,9 puntos porcentuales frente al mes anterior (-14,4%) y de 1,25 pps en relación con diciembre de 2018 cuando se situó en -8,3%. Según la EOC de diciembre de 2019, el anterior resultado obedeció principalmente al aumento en el Índice de Expectativas del Consumidor y en menor medida al aumento en el Índice Condiciones Económicas.

El ICC registró en promedio un balance de -7,4% en 2019, lo que representa una reducción de 7,0 pps con respecto al balance promedio de 2018, el cual registró -0,5%. Se observa que el ICC moderó su senda de recuperación en 2019, pero su resultado es más alto comparado con el promedio de 2016, cuando se ubicó en -11,8% y de 2017, cuando alcanzó su mínimo histórico, -14,9%.

## **Principales Cifras Del Sistema Financiero Tradicional**

### **Activo Total**

A noviembre 30 de 2019 los establecimientos de crédito acumulan activos por valor de \$719,9 billones, \$67,7 billones más que a noviembre 30 de 2018 cuando registraron activos por \$652,3 billones. De esta forma entre noviembre de 2018 y noviembre de 2019 los activos de los establecimientos de crédito han aumentado el 10,36% en términos nominales anuales. En este mismo periodo el saldo de la cartera de crédito bruta pasó de \$427,7 billones a \$464,0 billones lo que denota un crecimiento de \$36,3 billones (8,49%) en términos nominales anuales.

En cuanto la cartera vencida se pasó de un saldo de \$22,4 billones en noviembre de 2018 a un saldo vencido de \$23,2 billones. Por su parte, el indicador de cartera vencida se redujo desde el 4,84% en noviembre de 2018 hasta el 4,62% en noviembre de 2019. Entre tanto el indicador de cobertura varió en este mismo lapso desde 127,6% en noviembre de 2018 a 134,46% en noviembre de 2019.

Los pasivos de los establecimientos de crédito a noviembre de 2019 se ubicaron en \$616,8 billones frente a un valor de pasivos totales de \$559,9 billones a noviembre de 2018 lo cual comporta una variación positiva de \$56,8 billones en términos absolutos y del 10,16% en términos relativos nominales anuales.

Del total del pasivo a noviembre de 2019, la suma de \$446,9 billones corresponden a depósitos y exigibilidades, así: (i) \$169,7 billones a CDT ; (ii) \$200,9 billones a cuentas de ahorro, (iii) \$62,8 billones a cuentas corrientes, y (iv) \$13,3 billones a otros depósitos. Por su parte, los créditos de bancos y otras obligaciones financieras totalizan \$54,6 billones. El saldo de los depósitos y exigibilidades a noviembre de 2019 es superior en \$40,5 billones (9,97%) al saldo de estas partidas a noviembre de 2018. A nivel desagregado el crecimiento relativo nominal anual de los distintos instrumentos de captación tuvo el siguiente comportamiento: los depósitos en cuentas corrientes crecieron el 14,92%, el saldo de las cuentas de ahorro lo hizo en el 12,08%, el de los CDT's en el 5,11% y el de los otros depósitos en el 22,35%.

### **Patrimonio y utilidades**

A noviembre de 2019 el patrimonio de estos establecimientos alcanza la suma de \$103,1 billones y las utilidades \$11,7 billones. Un año atrás el patrimonio de los establecimientos de crédito ascendía a \$92,3 billones y las utilidades se situaban en \$10,1 billones. De esta forma, el patrimonio acumulado de los establecimientos de crédito a noviembre de 2019 registra un avance del 11,60% frente a noviembre de 2018. Por su parte, las utilidades a noviembre de 2018 se situaban en \$10,1 billones al paso que a noviembre de 2019 se ubicaban en \$11,7 billones. En este orden, las utilidades de los establecimientos de crédito a noviembre de 2019 superan en el 16,17% nominal a las de noviembre de 2018.

### **Solvencia**

A de noviembre de 2018 y 2019, los establecimientos de crédito acreditaron un indicador de solvencia total según el siguiente detalle: (i) los bancos de 15,70% y 14,50%; (ii) las corporaciones financieras de 50,75% y 45,85%; (iii) las compañías de financiamiento de 13,30% y 12,98%, y (iv) las cooperativas financieras de 22,92% y 23,86%.

### **Principales Cifras Del Sistema Financiero Cooperativo**

A noviembre 30 de 2019, 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 \$15,4 billones, frente a \$14,0 billones en noviembre de 2018; lo que traduce en un crecimiento relativo de 10% en el periodo de comparación.

A noviembre de 2019, del total del activo, \$12,2 billones están representados en cartera de crédito, frente a \$11,3 billones a noviembre de 2018, de lo cual se deriva un aumento del 7,96% en términos relativos nominales anuales de tipo de activo en el periodo de comparación.

Por su parte, el pasivo de estas entidades se ubica en \$9,7 billones a noviembre de 2019, lo que supone un aumento de \$0,8 billones en relación con el monto del pasivo a noviembre de 2018, cuando se estableció en \$8,8billones. Esta variación implica un crecimiento del 10,22% nominal anual en el monto total del pasivo en el periodo indicado.

Del total del pasivo, a noviembre de 2019, corresponde a depósitos de asociados un valor de \$8,5 billones \$7,6 billones, monto superior en \$0,9billones (11,84%), comparado con el valor de estos depósitos en noviembre de 2018 (\$7,6 billones).

Ahora bien, a noviembre de 2019 el patrimonio de las entidades cooperativas con actividad financiera se sitúa en \$5,6 billones.

Un año atrás, este valor ascendía a \$5,2 billones, o cual significa que el patrimonio acumulado de las cooperativas con actividad financiera a noviembre de 2019 excede en 7,69% nominales el patrimonio de estas entidades a noviembre de 2018.

### **Expectativas 2020**

#### **Crecimiento mundial**

El Banco Mundial en las Perspectivas económicas de enero de 2020, estima que la economía mundial se expandirá al 2,5% durante el 2020 claro está siempre que las inversiones y el comercio se recuperen gradualmente de la significativa debilidad que mostraron en el 2019. Según el Banco Mundial el crecimiento de las economías avanzadas en su conjunto decaerá al 1,4% en 2020, debido a que persiste la debilidad en las manufacturas, entre otros aspectos al paso que en los mercados emergentes y las economías en desarrollo el Banco Mundial espera que en el 2020 el crecimiento se acelere hasta ubicarse en un 4,1%.

En cuanto a la Zona del Euro las previsiones sobre crecimiento fueron modificadas a la baja y se han establecido en un 1% para 2020 en un contexto de actividad industrial débil según el organismo multilateral.

## **América Latina y el Caribe**

En relación con América Latina y el Caribe, el Banco Mundial espera que en el 2020 el crecimiento de esta región aumente al 1,8 % a medida que se consolide el crecimiento en las economías más grandes y se eleve la demanda interna en toda la región. Respecto de Brasil en la edición de enero de 2020 de Perspectivas económicas mundiales se espera que el crecimiento se acelere al 2 % claro esta si aumenta la confianza entre los inversionistas y se flexibilizan de manera gradual las condiciones del financiamiento y el mercado laboral al paso que respecto de México se prevé un crecimiento del 1,2 % como consecuencia de la reducción de la incertidumbre normativa lo cual se espera contribuirá a que las inversiones repunten, mientras que se prevé que Argentina se contraiga a un ritmo más lento, del 1,3 %.

### **Expectativas con respecto a la economía colombiana**

El Banco Mundial proyecta para Colombia un crecimiento del PIB del 3,6% para 2020 y resalta que se trata de una de las economías con mejor desempeño en América Latina. De acuerdo con el Banco Mundial, los avances en los proyectos de infraestructura respaldan la expectativa de crecimiento para el 2020.

Por su parte en las bases del Plan Financiero de este año, el gobierno revisó a la baja su expectativa de crecimiento del PIB para 2019, de 3,6% hasta 3,3% y para 2020, de 4,0% a 3,6%.

Entre tanto, los participantes en la Encuesta de Opinión Financiera (EOF) de enero de 2020 mantuvieron su pronóstico de crecimiento del PIB para el 2020 en el 3,3%.

### **Inflación**

En cuanto a la inflación anual para el cierre de 2020, los participantes en la EOF de enero de 2020 prevén que la inflación para el cierre de 2020 se ubique en 3,5%. La Dirección de Investigaciones Económicas, Sectoriales y de Mercados del Grupo Bancolombia también espera que al cierre de 2020 la inflación se situé alrededor de 3,5%.

### **Tasa de Intervención**

La Dirección de Investigaciones Económicas, Sectoriales y de Mercados del Grupo Bancolombia estima que la JDBR realizará un ajuste de 25 pbs en la tasa de interés de intervención en abril de 2020, buscando contener los riesgos alcistas que permanecen latentes en la inflación básica, y por consiguiente mantener bajo control las expectativas de precios de los agentes

Por su parte, el BBVA Research estima que la JDBR no incrementará su tasa de interés hasta el primer trimestre de 2021 cuando lo hará en 25 pb así como que la tasa de intervención finalizará el año 2021 en 4,75% con un segundo ajuste en el segundo semestre del año, alcanzando su nivel de largo plazo

### **Mercado de Valores**

Los analistas participantes en la EOF de enero de 2020 de manera mayoritaria, esperan una valorización del COLCAP en los próximos tres meses.

### **Petróleo**

Según un sondeo de Reuters entre economistas y analistas internacionales, los precios del crudo cotizarían en torno a los 63 dólares por barril en 2020, gracias a mayores recortes al bombeo por parte de la OPEP y sus aliados, y por expectativas de que un acuerdo comercial entre Estados Unidos y China reactive el crecimiento económico. Para el WTI, la proyección es de un promedio de 57,70 dólares por barril para el 2020.

De acuerdo con Reuters, si bien la mayoría de los encuestados se sienten optimistas respecto a los precios del barril en el corto plazo, ninguno de los analistas consultados espera que el Brent supere el máximo de 2019 de 75,60 dólares que alcanzó en abril.

Los valores ahora están cerca de sus niveles más bajos desde octubre por el miedo a que la epidemia de coronavirus que se originó en China ahogue el crecimiento global y la demanda por el crudo. No obstante, el declive debería ser contenido por las medidas de recorte a la producción de la OPEP.

La mayoría de los expertos consultados espera que la OPEP extienda su pacto más allá de la fecha límite de fines de marzo.

Por otro lado, el gobierno en la actualización del plan financiero 2020 revisó a la baja la expectativa del precio del petróleo para 2020, desde US\$67,5 por barril de la referencia Brent en el MFMP 2019, hasta US\$60,5 en esta actualización.

### **Cartera de Crédito**

El presidente de Asobancaria en entrevista a una revista económica manifestó que el gremio bancario prevé que la cartera de crédito se expandirá el 5,5% en términos reales en el 2020. Así mismo, el presidente de Asobancaria considera que para el 2020 las carteras de consumo y vivienda registrarán un crecimiento de 8,7% y 7,0%, respectivamente al paso que las carteras comercial y de microcrédito exhibirán un crecimiento del 3,5% y 1,0%, respectivamente. Todo esto en consideración al ciclo económico expansivo que actualmente atraviesa el país y un contexto de mayor fortaleza de la demanda interna.

### **Tasa de Cambio**

Los analistas participantes en la EOF de enero de 2020 proyectan una TRM en un rango entre \$3.200 y \$3.320, con \$3.280 como respuesta mediana para los próximos tres meses y de 3.270 para el cierre de 2020.

### 3. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

#### 3.1 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 Financiera Progressa sobre este relevante Principio Cooperativo, desarrollaremos, a continuación, tres temas muy importantes: Base social, estratificación de nuestra base social y el libre retiro

##### 3.1.1 Base Social 2019

###### **Base Social 2019**

Al cierre del año 2019, la base social de Financiera Progressa se encontraba integrada por 35.476 asociados. En el 2019 se produjo la vinculación de 9.558 asociados.

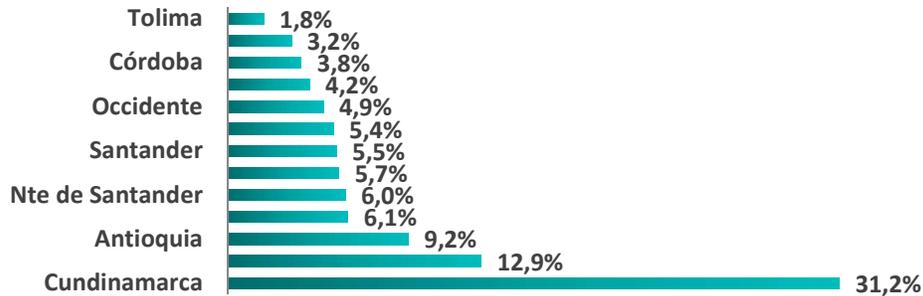
###### **Aspectos demográficos:**

En el 2019, en Financiera Progressa predominaron los asociados de género femenino (63.8%) y de la generación Millenials (39.3%), evidenciándose la mayor concentración de asociados en la regional Cundinamarca y Costa Atlántica. El 43% de nuestros asociados tienen una antigüedad de 0 a 23 meses..

###### **Asociados por regional:**

De acuerdo a la distribución de los asociados por regional, se evidencia que casi el 50% de nuestra base social se concentra en regional Cundinamarca (31.2%), Costa Atlántica (12.9%) y Antioquia (9.2%).

## Distribución de asociados por regional



### Género:

Según la distribución de género, el 64% de nuestros asociados son mujeres. Tendencia que se ha mantenido sobre el 60% en los últimos 3 años.

### Generación:

Teniendo en cuenta la distribución generacional de los asociados, el 39% se concentra en edades entre los 29 y 40 años pertenecientes a la generación Millenial, rango generacional en el que predomina el género femenino con una participación del 66.1%.

Generación	Mujeres	Hombres	Total
<b>Millenials</b> (40 - 29 años)	66,1%	33,9%	<b>39,3%</b>
<b>Generación X</b> (55 - 41 años)	67,1%	32,9%	<b>27,6%</b>
<b>Generación Z</b> (19 - 10años)	58,5%	41,5%	<b>25,6%</b>
<b>Baby boomers</b> (74 - 56 años)	58,4%	41,6%	<b>7,0%</b>
<b>Silent generation</b> (75 - 90 años)	60,1%	39,9%	<b>0,5%</b>

### Antigüedad:

El 43.0% de los asociados tiene una antigüedad en Financiera Progressa de hasta 2 años, seguido con un 39.2% del grupo de asociados que tienen una permanencia de hasta 5 años en la financiera; los asociados con una permanencia mayor a 6 años, concentran el 17.7%.

#### **Aspectos socioeconómicos:**

El 89.7% de los asociados se concentran en estratos 1, 2 y 3; de ellos el 61% habita en vivienda familiar, y en su mayoría tienen estudios hasta secundaria o cuentan con educación técnica/tecnológica. El 79.5% de los asociados cuentan con ingresos hasta 2 smmlv y el 97% no declara renta.

#### **Educación:**

El 31.9% de nuestros asociados cuentan con estudios hasta secundaria, seguidos de personas con educación técnica (30.2%) y profesionales (18.80%). Solo el 5% de los asociados cuentan con posgrados.

#### **Estrato:**

El 89.7% los asociados pertenecen a estrato 1, 2 y 3. De ellos el 12.9% vive en estrato 1, 43.6% en estrato 2 y 33.2% en estrato 3.

#### **Tipo de vivienda:**

El 61.10% de los asociados vive en vivienda familiar, el 18.35% cuenta con casa propia y el 18.11% vive en arriendo. El 0.34% de los asociados vive en inmueble con hipoteca.

### **3.2 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 Financiera 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.

- a. Asamblea general – la asamblea de delegados 2019 (2)
- b. Consejo de administración (12 sesiones)
- c. Junta de vigilancia (4 sesiones)
- d. Comité de solidaridad (11 sesiones)
- e. Comité de educación (4 sesiones)
- f. Comité Comercial (10 sesiones)
- g. Comité Riesgos (11 sesiones)
- h. Comité de Liquidez (12 sesiones)

### **3.3 Principio 3: Participación Económica de los Asociados**

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

### 3.3.1 Comportamiento de los Aportes

El saldo de aportes sociales presentó un crecimiento de \$5.796 millones, los cuales corresponden al 8%, pasando de un saldo de \$72.944 millones en el cierre del año 2018 a \$78.740 millones en el año 2019.

### 3.4 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 Financiera Progressa como una entidad autónoma e independiente.

El 65,67% del activo total, a 31 de diciembre de 2019, 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.

<b>RESERVAS Y FONDOS</b>		
<b>Cuenta</b>	<b>2,018</b>	<b>2,019</b>
<b>Reserva de protección de aportes</b>	\$ 13,322	\$ 13,322
<b>Otras Reservas</b>	\$ 44,278	\$ 31,278
<b>Fondo para amortización de aportes</b>	\$ 500	\$ 973
<b>Fondo especial Art. 10 Ley 79/88</b>	\$ 17,398	\$ 23,098
<b>Fondo para revalorización de aportes</b>	\$ 1,023	\$ 1,023
<b>Fondos sociales capitalizados</b>	\$ 250	\$ 250
<b>Total</b>	\$ 76,701	\$ 69,939

Cifras en millones

Las reservas y fondos, en 2019, presento un saldo de a \$69.939 millones, por lo cual se evidencia una disminución en estos fondos de \$ 6.762 millones, como efecto del traslado de las reservas al fondo de readquisición de aportes, sin embargo el fondo especial presento un incremento por efecto de la valoración de la inversión en la vinculada IAC-Acción y Progressa.

### 3.5 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 Financiera 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.

### 3.5.1 Ejecución Fondo de Educación

En el año 2019 se entregaron 107 subsidios educativos mediante renovaciones, por un valor de \$214,5 millones, otorgados de la siguiente manera:

Subsidios educativos otorgados año 2019		
Periodo	Cundinamarca	Otras Regionales
1S2019	33	35
	\$67.928.473	\$66.756.568
2S2019	20	20
	\$44.077.129	\$38.112.446

Adicionalmente, el comité autorizó apertura de nuevos cupos educativos para el año 2020.

#### 3.5.1.1 Distribución de Subsidios Educativos por Regiones

Valores otorgados en 2019 por regional				
Regional	Periodo 2019-1		Periodo 2019-2	
	Cant.	Valor	Cant.	Valor
Antioquia	8	\$17.807.908	6	\$17.709.160
Boyacá	4	\$7.620.626	2	\$4.968.696
Córdoba	1	\$2.484.348	0	\$-
Costa	3	\$5.187.398	1	\$1.800.250
Cundinamarca	34	\$67.928.473	20	\$44.077.129
Eje Cafetero	7	\$12.700.724	5	\$8.424.948
Huila	3	\$3.348.202	2	\$2.646.260
Llanos	0	\$-	0	\$-
Nariño	0	\$-	0	\$-
Norte de Santander	4	\$5.284.970	1	\$906.900
Occidente	2	\$4.968.696	1	\$1.656.232
Santander	1	\$2.385.000	0	\$-
Tolima	2	\$4.968.696	0	\$-
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>\$134.685.041</b>	<b>38</b>	<b>\$82.189.575</b>

### 3.5.2 Capacitación

En línea con el objeto social de la organización durante el 2019, y con base en las propuestas que resultaron de la Innovaton Progressa, se realizaron sesiones de “Progressa Financieramente” con empresas que actualmente tienen convenio de libranza y colaboradores de la Cooperativa, obteniendo los siguientes resultados: se impartieron 1.299 horas de capacitación, en las cuales participaron 306 asociados y/o potenciales asociados.

Así mismo, se realizaron sesiones del programa Líder Coach e Inteligencia Emocional, con la participación de 110 asociados y un total de 242 horas impartidas.

### 3.6 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”.*

#### 3.6.1 Cooperación entre Cooperativas

En el año 2019, Financiera Progressa continuó participando activamente en el sector solidario, lo que permitió, 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, Fecolfín, Cooperativas de las Américas y ACI mundial.

También mantenemos lazos de cooperación con:





### 3.7 Principio 7: Interés por la Comunidad

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

Desde el año 2008, Financiera Progressa le apuesta a la preservación del medio ambiente, siendo parte de Cooperación Verde, un proyecto que se constituyó por iniciativa del sector solidario colombiano, con el aporte de 18 cooperativas a nivel nacional, ubicado en el municipio de Puerto Gaitán (Meta).

Este proyecto contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible; en particular, en reducir la pobreza, la desigualdad, mitigar el cambio climático, así como generar progreso y desarrollo en una región antes afectada por cultivos ilícitos.

Hoy, Cooperación Verde ha contribuido a la mitigación de los efectos climáticos y la deforestación, mediante el cultivo de 2 millones de árboles, que han permitido la captura de más de 280.000 toneladas de CO2 certificadas por INCONTEC.

Como parte de su proceso sostenible, ha aportado al desarrollo de la apicultura y la polinización, produciendo cerca de 20 toneladas de miel al año a través de sus apiarios.

Recuperación de suelos y cuidado de la fauna

El proyecto ha recuperado 1.800 hectáreas de suelos degradados, conservando 1.000 hectáreas de bosque natural, con sus flujos hídricos y más de 40 nacederos, integrando así 2.800 hectáreas de bosques que fortalecen el refugio de especies como la abeja, el oso palmero y hormiguero, venado, danta, aves y monos, varios de ellos en vía de extinción.

Reducción de la Pobreza

Se han generado más de 100 mil jornales rurales contratados bajo el esquema laboral con todas las garantías de seguridad social, prestaciones sociales y con acceso al servicio de ahorro y crédito solidario, con mano de obra de las comunidades de la región, incluida la comunidad indígena Sikuani, que recibe acompañamiento en la promoción de sus productos artesanales.

Desarrollo Sostenible

La producción de madera legal mitiga la deforestación y garantiza la sostenibilidad económica de la entidad, produciendo y vendiendo 330 toneladas de carbón vegetal y 400 toneladas de tablilla, materia prima para mobiliario y construcción.

Bonos de Carbono o Verdes

Con la venta de estos bonos la entidad fortalece otros servicios ambientales y sociales que genera la Plantación en la región de la Altillanura Colombiana.

Adicionalmente, Financiera Progressa durante el 2019 midió la huella de carbono personal de sus colaboradores, con base en los resultados, se realizaron conversatorios de sensibilización se ha venido ajustando procesos para reducir, reciclar y reutilizar recursos como energía, papel, agua, entre otros.

## 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A diciembre 31 de 2019, la planta de colaboradores de Financiera Progressa contaba con 130 personas, presentando una disminución del 17% frente al 31 de diciembre de 2018.

Una de las prioridades de la es 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.

### 4.1 Inducciones

Uno de los grandes retos del año 2019 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.

Inducciones realizadas 2019	
Número de inducciones realizadas	44

Número de personas en inducción	
Fuerza Comercial	68
Colaboradores Progressa	40

### 4.2 Capacitaciones

El mayor esfuerzo de capacitación se centró en el fortalecimiento del conocimiento de los productos y procesos de la fuerza comercial y las habilidades blandas que apoyan la gestión diaria. A continuación se describen las actividades realizadas:

es	Tema	N° Asistentes	Grupo objetivo
Enero	Seguridad vial	204	Toda la organización
Febrero	Radicación PQRS	93	Fuerza comercial, Grupo 1
	CDAT, cuentas de ahorro, transacciones Coopcentral, CIFIN afiliación	98	Fuerza comercial
Marzo	Radicación PQRS	11	Fuerza comercial, Grupo 2
	Neuroliderazgo	14	Grupo Dirección Nacional
	Comunicación afectiva y efectiva servicio al cliente	8	Grupo Dirección Nacional
	Comunicación afectiva y efectiva servicio al cliente	19	Grupo Dirección Nacional
Abril	Retenciones y retiros	23	Fuerza comercial
	Retenciones y retiros	17	
	Retenciones y retiros	12	
Mayo	Nuevo proceso de afiliaciones	31	Fuerza comercial

	Nuevo proceso de afiliaciones	16	
	Nuevo proceso de afiliaciones	44	
	CDAT argumentación de venta	74	
Junio	Canales de recaudo	33	Fuerza comercial
Julio	Autenticidad de Billetes	51	Fuerza comercial
	SARO	212	Toda la organización
Agosto	Prevención de fraude documental	73	Fuerza comercial
Septiembre	Preferencia cerebral	18	Fuerza comercial
	Crédito de libre inversión	78	Fuerza comercial
	Sistemas de representación	20	Fuerza comercial
	Introducción al SARC - Crédito de vivienda	20	Fuerza comercial
	Conversatorio seguridad bancaria	30	Fuerza comercial
	Conversatorio seguridad bancaria	33	Fuerza comercial
	Rapport	20	Fuerza comercial
	Introducción al SARC - Crédito de vivienda	36	Fuerza comercial
Octubre	Sensibilización resultados evaluación de conocimientos	20	Fuerza comercial
	Matemática financiera	26	Fuerza comercial
	Adminfo	34	Fuerza comercial
	Resultado encuesta huella de carbono	150	Toda la organización
	Rapport	25	Fuerza comercial
	Seguridad Bancaria- tratamiento de datos	26	Fuerza comercial
	Socialización circular 140	32	Fuerza comercial
	Conversatorio finanzas personales	50	Fuerza comercial
Noviembre	Crédito educativo	21	Fuerza comercial
	Subsidio educativo	75	Fuerza comercial
	Estrategias de retención	19	Fuerza comercial
	Estrategias de retención	23	Fuerza comercial
	Taller manejo de estrés	87	Dirección nacional
	Fácil, ágil y seguro	21	Fuerza comercial
Diciembre	Nuevo formulario y autogestión de CDAT	102	Fuerza comercial
	Socialización Circular 145	53	Fuerza comercial
	Cupo rotativo	23	Fuerza comercial
	Prevención de riesgo público	169	Toda la organización
	CDATS proceso operativo	18	Fuerza comercial
	SARLAFT	121	Toda la organización

### 4.3 Actividades de Bienestar a Colaboradores

En esta vigencia se desarrollaron actividades en fechas especiales que buscaron fortalecer la relación de los colaboradores y sus familias, con la Cooperativa, incrementando así la productividad de los funcionarios y su amor por la empresa.

Entre otras actividades se celebró el, día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre y día de los niños.

#### 4.4 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

#### AVANCE DEL SGSST POR MEDIO DE LA EVALUACION AL CUMPLIMIENTO DE ESTANDRES MINIMOS RESOLUCION 0312/2019

Se Durante diciembre de 2019, se realizó la última medición de estándares mínimos establecidos en la resolución 0312/2019, con apoyo de la ARL Equidad Seguros; , como resultado se evidenció un cumplimiento del 86% de los estándares definidos, obteniendo una clasificación aceptable, así:

		<b>ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST - RESOLUCIÓN 312 DE 2019</b> <b>TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN</b>				
CICLO	ESTANDAR	ESTANDAR	% TOTAL DEL PARAMETRO	% ESTANDAR	% ALCANZADO POR PARAMETRO	% ALCANZADO POR ESTANDAR
PLANEAR 25%	Recursos (10%)	Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) (4%)	4%	10%	4%	10%
		Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)	6%		6,00%	
	Gestión Integral del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (15%)	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	1%	15%	1,00%	11%
		Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	1%		1,00%	
		Evaluación inicial del SG-SST (1%)	1%		1,00%	
		Plan Anual de Trabajo (2%)	2%		2,00%	
		Conservación de la documentación (2%)	2%		0,00%	
		Rendición de cuentas (1%)	1%		1,00%	
		Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2%		2,00%	
		Comunicación (1%)	1%		1,00%	
		Adquisiciones (1%)	1%		0,00%	
		Contratación (2%)	2%		2,00%	
		Gestión del cambio (1%)	1%		0,00%	
HACER 60%	Gestión de la Salud (20%)	Condiciones de salud en el trabajo (9%)	9%	20%	8,00%	19%
		Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	5%		5,00%	
		Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)	6%		6,00%	
	Gestión de Peligros y Riesgos (30%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	15%	30%	15,00%	25%
		Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	15%		10,00%	
	Gestión de Amenazas (10%)	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)	10%	10%	10,00%	10%
VERIFICAR 5%	Verificación del SG-SST (5%)	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	5%	5%	1,25%	1%
ACTUAR 10%	Mejoramiento (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	10%	10%	10,00%	10%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>
				<b>Clasificación</b>		<b>ACEPTABLE</b>

Tabla de valores y calificaciones estándares mínimos Financiera Progressa (diciembre 2019)

De acuerdo con la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos de la resolución 0312/2019, Financiera Progressa, a diciembre 2019, cumple con el 86% de los estándares mínimos, clasificación aceptable.

La variabilidad del porcentaje de cumplimiento fue del 1% teniendo en cuenta que de octubre a diciembre se ejecutaron las siguientes actividades:

- Designación del responsable del SGSST con soporte de aceptación de la empresa cliente (Financiera Progressa acepta el responsable del SGSST designado por parte de HCW)

- Mediciones ambientales de ruido e iluminación.
- Entrega de responsabilidades a colaboradores con personal a cargo.
- Registro de seguimiento de accidentalidad, inducciones, comunicación.

#### 4.5 Bienestar para Nuestros Asociados

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

##### 4.6.1 Plan Exequial Gratuito

El plan exequial 100% gratuita, que cubre a todos los asociados activos y su grupo familiar primario en caso de fallecimiento, tuvo una inversión de \$ 498 millones, para el año 2019. Este rubro presentó un incremento, con respecto a 2018, debido al aumento en el número de asociados.

MES	PAGO SEGURO	FUENTE
ENERO	37.336.000	FONDO DE SOLIDARIDAD
FEBRERO	37.245.520	FONDO DE SOLIDARIDAD
MARZO	37.604.320	FONDO DE SOLIDARIDAD
ABRIL	37.745.760	FONDO DE SOLIDARIDAD
MAYO	38.186.720	GASTO
JUNIO	38.355.200	GASTO
JULIO	38.570.480	GASTO
AGOSTO	39.319.012	GASTO
SEPTIEMBRE	39.218.150	GASTO
OCTUBRE	38.872.644	GASTO
NOVIEMBRE	38.993.893	GASTO
DICIEMBRE	77.210.716	GASTO
<b>TOTAL</b>	<b>498.658.415</b>	

##### 4.6.2 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 2019, fueron beneficiados 35 asociados divididos por tipo de calamidad y por regional:

MES	BENEFICIADOS	SUBSIDIO
FEBRERO	3	1.600.000
MARZO	4	5.500.000
ABRIL	3	1.800.000
MAYO	1	1.000.000
JUNIO	3	3.000.000
JULIO	1	800.000
SEPTIEMBRE	6	4.500.000
OCTUBRE	3	3.650.000
NOVIEMBRE	7	5.484.000
DICIEMBRE	4	4.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>31.334.000</b>

#### 4.6.3 Kit Escolar

Continuamos impactando a nuestros asociados con un kit escolar de excelente calidad. Logramos la entrega, con éxito, de 5.000 kits escolares a nivel nacional, con una ejecución total de \$ 232.890.926.

## 5. GESTIÓN DE MERCADEO Y COMUNICACIONES

### ESTRATEGIA DIGITAL

Con el fin de posicionar a Financiera Progressa en el universo web como una entidad confiable, sólida y segura, se implementaron estrategias enfocadas en conocimiento de marca, optimización de resultados y conversión. Asimismo, se fortalecieron los activos digitales de la cooperativa para afianzar la presencia digital de la marca, acercarnos a nuestro público objetivo y aumentar la accesibilidad a nuestros productos, servicios y beneficios.

### PLAN DE MEDIOS

Durante el 2019, se continuó con la puesta en marcha del Plan de Medios de la entidad. En esta medida, el enfoque de la estrategia apuntó al posicionamiento de marca y vinculación de asociados; para tal fin se delimitó el público objetivo y las plataformas que permitirían cumplir con la estrategia definida.

A nivel de conocimiento de marca, destaca el número de veces que nuestros anuncios fueron visibilizados en plataformas como Google, Facebook, Instagram y LinkedIn.

Con la integración de Free Press en el último trimestre, Financiera Progressa obtuvo 33 publicaciones orgánicas en medios como Noticias Caracol, RCN, RCN radio y Portafolio, potenciando los mensajes clave de la cooperativa.

Así mismo, la marca tuvo presencia especial a través de contenidos patrocinados en: El Espectador, El Tiempo, La República, Semana, Publimetro, Vanguardia, El País, entre otros.

### NUEVA PÁGINA WEB

Atendiendo a las necesidades de organización y en búsqueda de fortalecer su ecosistema digital, se dio inicio a finales del 2019 al rediseño y mejoramiento de la página web.

Intervenir el recurso digital más importante de Financiera Progressa, tuvo como fin posicionar la página web como el principal medio de comunicación de la entidad, además de convertirla en una de las cooperativas de ahorro y crédito más relevantes en el Universo Web.

Se integraron espacios nuevos e información relevante y precisa, para acompañar a los usuarios y generar interés por nuestros productos y servicios. Entre las novedades se destaca, el club de beneficios, sección empresas, sección seguros, sección educación financiera.

### GESTIÓN DE CANALES DIGITALES (EMAIL MARKETING, RRSS, PÁGINA WEB)

Adaptamos nuestros canales digitales para que el contacto con el asociado tuviese mayor control, asegurando mayor alcance y resultados eficientes.

#### **Email marketing**

Durante el 2019 se enviaron más de 1 millón de correos electrónicos a nuestros más de 35.000 asociados.

Implementando estrategias de segmentación de audiencias, alcanzando un índice de aperturas hasta del 37%. Asimismo, implementando buenas prácticas y mejorando la gráfica y los contenidos, conseguimos tasas de interacción hasta del 4%, aproximadamente.

#### **Social media**

La integración de redes sociales a la estrategia digital de Financiera Progressa, tiene como fin crear conversaciones alrededor de la marca, construir lealtad y atraer nuevos clientes o alianzas.

Actualmente, las plataformas en las que se registra mayor público potencial, son Facebook e Instagram. En este orden de ideas, la estrategia está enfocada en potenciar la interacción social, mediante la integración de contenidos relevantes para el usuario.

Durante el 2019 se efectuaron más 200 publicaciones entre las dos redes sociales, logrando impactar a más de 196.000 personas y obteniendo cerca de 11.000 interacciones por parte de nuestros usuarios, lo que impactó positivamente el engagement (nivel de interacción) percibido entre la marca y su comunidad.

A la fecha, Financiera Progressa cuenta con una comunidad digital de más de 13.000 personas, resultado del crecimiento en un 4% (Facebook) y 50% (Instagram).

Además de ser un canal informativo, nuestras redes sociales son percibidas por el asociado como un canal de comunicación directo y efectivo con la cooperativa. Así, en promedio 180 personas al mes se comunicaron con la entidad, vía Facebook o Instagram, solicitando –en su mayoría– información relacionada con crédito y requisitos para su solicitud. En segundo lugar de interés se ubicó el CDAT y, por último, encontramos solicitud de información sobre otros productos de ahorro.

## PATROCINIOS DEPORTIVOS

Durante el 2019 realizamos una gestión de promoción y comunicación de los patrocinios deportivos de Financiera Progressa a través de La Federación Colombiana de Patinaje y El Club Deportivo La Equidad, continuamos ejecutando diversas estrategias para dar a conocer la marca a más personas. Se realizaron frecuentes impactos en redes sociales, acompañamiento y revisión de marca en eventos locales, así como el desarrollo de boletines de prensa en medios de comunicación a nivel nacional.

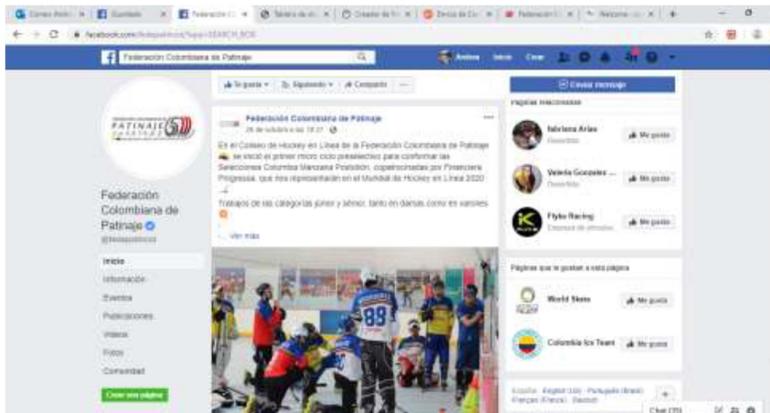
A continuación presentamos algunas evidencias de la presencia de marca de Financiera Progressa según acuerdos contractuales.

### Federación Colombiana de Patinaje

#### Página web



#### Redes Sociales

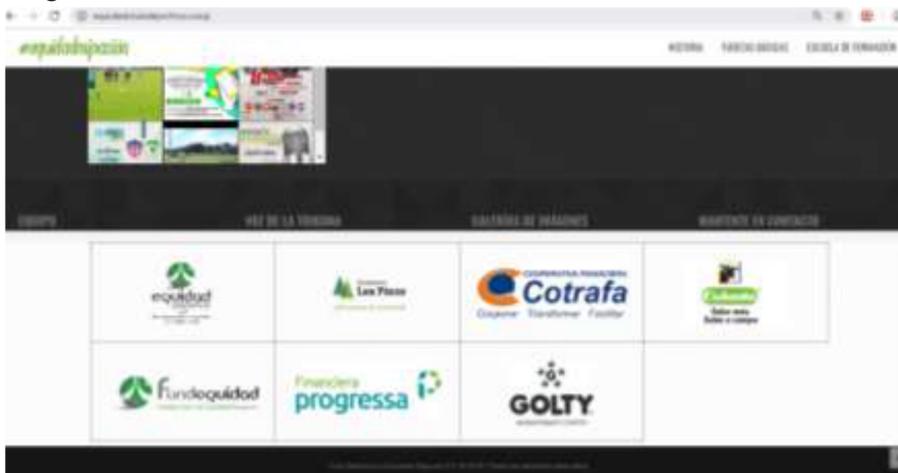


#### Eventos y/o actividades



## ***Club Deportivo La Equidad***

### ***Página web***



### ***Redes Sociales***



**Financiera Progressa**  
Publicado por Andrea Lozano [?] · 30 de octubre a las 11:12 · 🌐

Seguimos apoyando este sueño asegurador... 🙌 Gracias al Equipo profesional de Club Deportivo La Equidad Seguros por su grandiosa participación en la #LigaAguila2019-II 🏆🏆🏆 ¡Nos la jugamos por el deporte!



**Club Deportivo La Equidad Seguros**  
28 de octubre a las 20:40 · 🌐

Nos despedimos de la Liga y la consigna para mañana es clara: Ganar 📈🙌  
📍 Bucaramanga  
🕒 5:00 p.m.  
🏟️ Estadio Alfonso López

#### Rendimiento de tu publicación

**559** Personas alcanzadas

**4** Me gusta, comentarios y veces que se compartió 📊

<b>2</b> Me gusta	<b>2</b> En publicación	<b>0</b> En contenido compartido
<b>2</b> Comentarios	<b>0</b> En publicación	<b>2</b> En contenido compartido
<b>0</b> Veces que se compartió	<b>0</b> En publicación	<b>0</b> En contenido compartido

**6** Clics en publicaciones

<b>0</b> Visualizaciones de fotos	<b>0</b> Clics en el enlace 📊	<b>6</b> Clics de otro tipo 📊
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

**COMENTARIOS NEGATIVOS**

**0** Ocultar publicación      **0** Ocultar todas las publicaciones  
**0** Reportar como spam      **0** Ya no me gusta esta página

Puede haber un retraso en las estadísticas del informe con respecto a los datos de las publicaciones.

## Eventos y/o actividades





## Landing Page Patrocinios Deportivos

Se realizó la publicación de la landing page de los patrocinios deportivos, bajo el enlace: <http://campanadeportiva.progressa.coop/page/index?page=1#noticia> En este enlace se consolidó toda la información relacionada con los patrocinios y el objetivo de Progressa de relacionar el deporte en Colombia con la cooperativa. Con esta landing page, se espera recoger mensajes e interacciones de los seguidores frente a los mensajes de sus deportistas favoritos.

## Estrategia de Free Press

En el trabajo de difusión y prensa del copatrocinio que brinda la Cooperativa Financiera Progressa a la Federación de Patinaje y al Equipo de Fútbol Equidad Seguros, en el mes segundo semestre nos enfocamos en dar a conocer el World Skate América que se realizó en Colombia y el patrocinio que la entidad brinda a la Federación.

Si bien el objetivo principal es destacar el nombre de Progressa en los medios de comunicación, sea en imagen o texto, también queremos impactar en canales de radio que puedan tener un alcance significativo. Sin embargo, destacar los medios digitales es importante ya que en la red queda el nombre y las actividades reseñadas, lo que conlleva que la información y posicionamiento de marca repercuta y permanezca en el tiempo.

## CONVENIOS DE BIENESTAR

Con el fin de continuar mejorando el portafolio de beneficios para nuestros asociados a través de los convenios de bienestar, se cerró el 2019 con 31 convenios. Durante ese año, un total de 3.658 asociados fueron usuarios de los convenios de bienestar en las diferentes categorías, aportando mayoritariamente a este indicador la de recreación, apalancada a su vez en el beneficio de adquisición de boletería para salas de cine y parques recreativos.

## PRODUCTOS

En el 2019 se realizaron mejoras en la cuenta de ahorros a la vista y en el cupo rotativo, procurando una mayor profundización en el portafolio de productos.

#### **Cuenta Pro:**

La cuenta de ahorros a la vista se transformó en la nueva cuenta Pro, una cuenta de ahorros sin cuota de manejo (para saldos promedio mensuales desde \$300.000) y sin costo para las transacciones que realicen a través del botón de pagos PSE. Los asociados también podrán hacer uso de la zona transaccional habilitada en la página web y la app de Coopcentral desde sus teléfonos móviles.

#### **Cupo rotativo:**

Con el fin de cumplir las tendencias del mercado y ofrecer un producto de acuerdo a las necesidades de nuestros asociados, se habilitó la posibilidad de que el asociado decida cómo se aplicarán los pagos de la cuota del producto, eligiendo entre plazo o cuota fija.

### **CAMPAÑA DE CLIENTES POTENCIALES - LEADS**

Durante el 2019 se realizó una campaña de marketing digital, con el propósito de generar más oportunidades de negocio e incrementar nuestra base social, las colocaciones y captaciones, logrando la adquisición de 7.119 leads, que fueron distribuidos entre la fuerza comercial a nivel nacional. De esta campaña se lograron 538 operaciones exitosas, de las cuales 295 correspondieron a afiliación, 52 a CDAT por \$933'763.093 y 191 créditos por \$1.260'260.968.

#### **Captaciones**

El saldo de captaciones para el año 2019 presentó un incremento del 21% respecto al año anterior, equivalente a \$9.309 millones, pasando de un saldo de \$44.521 millones en 2018 a \$53.831. El producto CDAT es el que mayor aporte dio al crecimiento de los depósitos, evidenciando una transición de \$24.198 millones en el 2018 a \$37.739 millones en el último año, representando un crecimiento del 56%.

#### **Cartera**

A cierre de 2019 el saldo de cartera fue de \$164.982 millones, logrando un total de \$65.184 millones en colocaciones..

## **6. GESTIÓN DE SERVICIO**

### ***Comportamiento de Retiros de Asociados***

Las intenciones de retiro definitivo durante el 2019, presentaron un incremento del 12,4%, respecto al año inmediatamente anterior, pasando de 8.330 a 9.514, esta situación se presentó como consecuencia de la coyuntura de algunas patronales.

## Impacto de Fidelización

Para el 2019 se logró fidelizar 1.572 asociados, del total de intenciones de retiro, cuyo impacto en aportes y ahorros representan \$7.008.778.967. En promedio mensual, se fidelizó el 16,4% de los asociados que manifestaron su intención de retiro.

Este resultado se obtuvo gracias al trabajo efectuado por la fuerza comercial, identificando como principales estrategias de fidelización : el retiro parcial de ahorro, beneficios transversales y oferta de crédito.

## Gestión de Servicio

Continuando con la estrategia de mejorar la experiencia de servicio de nuestros asociados, durante el año 2019, Financiera Progressa trabajó en la identificación de la causa raíz de las situaciones que los afectan.

De esta forma, y en concordancia con el modelo de servicio esperado, se implementaron las siguientes mejoras en nuestros canales de atención

### Oficinas

- Implementación de protocolos de atención.
- Informe diario a las oficinas del uso de nuestro sistema de turnos
- Control al indicador de Satisfacción en las oficinas, con reporte y contacto con el asociado
- Automatización para la generación y entrega de Paz y Salvos

### Call Center

- Aumento del promedio de llamadas atendidas, pasando de un 80% a un 90%
- Implementación del indicador FCR (Solución en Primer Contacto), presentando un resultado inicial del 77%.

**Página Web:** Permitiendo la generación y descarga de los siguientes certificados:

- Obligaciones crediticias
- Todo concepto al día
- Saldo obligaciones crediticias
- Certificado de saldos para la Declaración de Renta

De esta forma, se busca que en nuestros diferentes canales de atención, el asociado pueda solucionar sus inquietudes y disminuir el tiempo de los trámites, generando una experiencia de servicio diferencial.

### Gestión de Reclamos

En el 2019, se continuó con la tendencia a la baja en el volumen de reclamos, presentando una disminución del 18,8%, correspondiente a 643 casos menos que en el 2018.

## 7. 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.

### 7.1 Evolución de la Cartera de Crédito

De acuerdo con el último informe de la Superintendencia Financiera “Resultados del Sistema Financiero Colombiano Noviembre de 2019” el saldo de la cartera bruta del sistema financiero crece al 7.98%, evidenciando una mejor tendencia frente al crecimiento registrado para el mismo periodo del 2018 (5.58%).

Financiera Progressa para el 2019 cierra el saldo total de la cartera de créditos en \$164.982 millones, con una disminución en el saldo total por \$11.605 millones (6,57%) frente al 2018 impulsada principalmente por la baja demanda de crédito, caída en la radicación de solicitudes, y el castigo de cartera efectuado como consecuencia de la materialización del riesgo producido por la cancelación de convenios de libranza durante el 2019, producto de la difícil situación económica que atraviesan las empresas, y las consecuentes medidas que terminaron afectando la capacidad de pago de los Asociados con créditos vigentes (despidos de personal, empresas que entran en liquidación, retraso en el pago de salarios, entre otros), generando el deterioro de la cartera.

Frente a este panorama, desde la Administración se tomaron diferentes medidas con el fin de contrarrestar la caída en el saldo total de cartera. A continuación resaltamos algunas de las acciones implementadas y más relevantes:

- Generación constante de campañas de créditos pre-aprobados con perfilamiento previo de Asociados, disminución de requisitos y tiempos de respuesta.
- Ajustes de Políticas de Crédito permitiendo un mayor acceso al crédito para empleados del sector oficial.
- Implementación del convenio con Garantías Comunitarias como aval de crédito permitiendo un mayor acceso a crédito para Asociados que no cuentan con codeudor u otro tipo de garantía. ( 2.876 operaciones de crédito por \$23.467MM desembolsado)
- Mejoramiento de procesos y herramientas tecnológicas.
- Penetración en nuevos sectores económicos (diferentes al sector salud).
- Firma de nuevos convenios de libranza.

### 7.2 Operaciones de Crédito

Durante el 2019 se entregaron 12.015 soluciones de crédito beneficiando a 8.292 asociados por un valor de \$65.573 millones, destacando como regionales de mayor participación a Cundinamarca 26%, Antioquia 9% y Costa Atlántica 9%.

Regional	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sept-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total	Part %
Antioquia	653	577	283	475	495	313	413	648	635	737	565	277	6.072	9%
Boyaca	255	155	230	238	402	57	97	111	270	97	214	77	2.201	3%
Cordoba	257	322	269	208	261	174	257	204	205	162	120	228	2.667	4%
Costa Atlantica	542	358	587	460	430	245	294	428	588	764	552	799	6.048	9%
Cundinamarca	1.900	1.661	1.909	1.542	1.127	774	1.344	1.914	1.200	1.417	1.018	1.246	17.052	26%
Direccion General		414	4.472	1.576		252		379			2.037	314	9.444	14%
Eje cafetero	378	213	304	324	209	127	140	159	196	133	208	295	2.686	4%
Huila	336	358	254	287	359	434	352	406	132	405	308	364	3.997	6%
LLanos	324	318	284	318	475	98	143	220	380	241	177	284	3.262	5%
Nariño	224	139	102	64	25		56	36	88	110	80	32	957	1%
Nte de Santander	245	243	337	230	266	85	176	221	342	224	210	102	2.681	4%
Occidente	252	253	323	358	111	254	171	228	342	308	239	242	3.080	5%
Santander	353	228	331	278	202	147	218	289	352	191	201	107	2.898	4%
Tolima	227	309	239	179	260	35	82	367	189	282	191	168	2.528	4%
<b>Total</b>	<b>5.945</b>	<b>5.547</b>	<b>9.926</b>	<b>6.536</b>	<b>4.623</b>	<b>2.995</b>	<b>3.742</b>	<b>5.612</b>	<b>4.919</b>	<b>5.071</b>	<b>6.121</b>	<b>4.535</b>	<b>65.573</b>	<b>100%</b>

### 7.2.1 Composición de Carteras por Línea

Se destacan Libre Inversión (56.2%), Compra de Cartera (18.8%) y Comercial Persona Jurídica (12.7%), como las líneas de crédito más relevantes para suplir las necesidades de nuestros asociados.

### 7.2.2 Composición de Cartera por Clasificación

Para el 2019, la cartera de consumo presentó una mayor participación sobre el total de la cartera de créditos con un 66,41%, seguida por Vivienda con el 17,55% y Comercial con el 16,04%.

### 7.2.3 Clasificación de Cartera por Medio de Pago

Forma de Pago	dic-18	dic-19
Libranza	43%	25%
Ventanilla	57%	75%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La modalidad de pago por libranza presentó en el 2019 una reducción en 18 pbs con respecto al 2018. Esta variación obedece principalmente a la cancelación de convenios, producto de la difícil situación económica que atraviesan las empresas, ocasionada por la coyuntura del sector económico en cual desarrollan su objeto social o realizan la oferta de sus servicios, y también a las diferentes decisiones adoptadas por entes control.

## 7.3 Garantías

Del total de la cartera, a cierre de Diciembre/2019, el 28,30% está respaldada con garantías admisibles (Hipoteca y Prenda), el 9% con codeudor, el 12,7% con aval (garantías comunitarias) y el 46,31% con garantía personal.

## 7.4 Calidad de Cartera

Con respecto al Indicador de Calidad de Cartera, se han adoptado acciones tendientes a mejorarlo; en particular, durante el año 2019 se dio continuidad a las acciones implementadas en 2018, robusteciendo la gestión mediante la tercerización de la cartera superior a 61 días a través de Agencias Externas especializadas, entregando focos de gestión y estrategias de normalización para mitigar el rodamiento de

cartera por consecuencia de la pérdida de empleo y/o disminución de ingresos que presentan nuestros Asociados.

Adicionalmente, se fortalecieron las políticas de otorgamiento para perfiles considerados con mayor riesgo para Financiera Progressa, siendo más exigentes en la evaluación de capacidad de pago, antigüedad laboral y tipo de contratación. Por otra parte se implementaron los nuevos canales de recaudo con cobertura a nivel nacional (Banco Davivienda y Efecty), ofreciendo más alternativas y facilidad a nuestros Asociados para el pago de sus obligaciones con la Cooperativa.

Las Acciones antes mencionadas permitieron mejorar el indicador de calidad de cartera, cerrando el 2019 en el 10,5%.

## 7.5 Seguros

En el 2019, 2.343 asociados estaban cubiertos a través de pólizas de seguros que se ofrecen a través de los diferentes convenios de la entidad. 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/o deudas con la Financiera.

## 7.6 Afiliaciones y Apertura de Productos de Ahorro

Durante el 2019 se tramitaron 9.578 afiliaciones; 2.854 aperturas de CDAT, lo que representa un crecimiento del 39% con respecto al año anterior. Se realizaron 461 aperturas de cuentas de ahorro y se asignaron 667 plásticos de TD, como medio transaccional para manejo de cuentas y cupos rotativos.

La mejora en la productividad en apertura de CDAT está fundamentada principalmente en las siguientes acciones:

- Ajuste de políticas y descentralización de procesos.
- Implementación de canal de venta freelance.
- Ajustes a políticas de tasas de interés.
- 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.

## 8. GESTIÓN TECNOLÓGICA

Financiera Progressa durante el año 2019, 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, posicionamiento y excelencia operacional, a saber:

#### *Actualización de la versión de Linux:*

Se actualizó la versión de la plataforma core, permitiendo aprovechar nuevas funcionalidades como: manejo de reglas de negocio por producto, alistamiento para nueva versión del autorizador lo que contribuye a mejorar el servicio hacia los asociados con el uso de tarjetas débito, entre otros.

#### *Atención al plan de continuidad de negocio:*

De acuerdo con el plan de trabajo, se ejecutó el cambio de proveedor de telecomunicaciones, implementando mejoras sustanciales en las agencias y dirección general, entre las mejoras tenemos: se cuadruplicó el ancho de banda, pasando de 2MB a 8MB, se implementó wifi a todas las agencias y se amplió en dirección general, se adecuó el centro de cómputo en las instalaciones del proveedor para trasladar allí los equipos.. Por otra parte se iniciaron pruebas tecnológicas de continuidad a través del directorio activo de la entidad, lo anterior, con el fin de asegurar el acceso de los usuarios a toda la red de Financiera Progressa.

#### *Implementación del modelo de Identidad:*

Para mejorar el esquema de seguridad de acceso a la plataforma transaccional de Financiera Progressa, se adoptó un mecanismo actualizado en componentes tecnológicos para ingreso al sistema, en ese orden de ideas, no hay grabación de contraseñas almacenadas en la plataforma, generando una conexión más segura.

#### *Seguridad de la Información:*

Frente a este aspecto tecnológico, se cambió y mejoró la prestación del servicio de seguridad a través de un firewall más actualizado y moderno permitiendo asegurar la infraestructura alojada en el datacenter de Financiera Progressa, integrando la seguridad con el acceso de cada funcionario desde su puesto de trabajo y la navegación y control hacia internet.

#### *Mejoramiento de formularios.*

Se continuó con el trabajo de desarrollar formularios digitales con el objetivo de que la fuerza comercial pueda realizar sus actividades con mayor precisión y en el menor tiempo posible, es así como se dio un giro a los formularios de: vinculación, ahorro programado y tramite de crédito, integrando la validación para el acceso a actualización de datos y aprobación del tratamiento de datos personales.

## 9. GESTIÓN LEGAL

Para la vigencia 2019, Financiera 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 y Asamblea Extraordinaria de Delegados.

### 9.1 Requerimientos de Asociados

En ejercicio de los derechos constitucionales y legales concedidos a los asociados, se atendieron todos los requerimientos dirigidos a la Junta de Vigilancia de la Cooperativa y remitidos a través de la Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia.

Se atendieron (75) acciones de tutela, fallando (71) a favor de la Cooperativa y (4) en contra. De la misma manera, se ha atendido incidente de desacato, que no se ha generado por acciones imputables a la Cooperativa.

#### **Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria**

Se atendieron 29 requerimientos de información formulados por este organismo de supervisión y vigilancia.

### 9.2 Estado Procesos Jurídicos

- **Proceso de Nulidad y Restablecimiento Del Derecho**

Demandado: Corporación Para El Desarrollo Sostenible Del Área De Manejo Especial Cormacarena.

Demandante: Progressa Cooperativa De Ahorro Y Crédito.

Procurador: Procurador 48 Delegado Ante Tribunal Administrativo del Meta

Despacho 000 - Tribunal Administrativo - Sin Sección - Villavicencio

- **Proceso Responsabilidad (notificación por aviso)**

La Contraloría Delegada para el Sector Social de la Contraloría General de la República profiere el auto 0417 del 22 de abril de 2019, ordenando la apertura de indagación preliminar, la que se cierra con el auto No. 0967 del 19 de noviembre de 2019. Al mismo tiempo el citado auto dispone la apertura del proceso ordinario de responsabilidad fiscal No. PRF-2019-01147UCCPRF-015-2019.

La anterior vinculación obedece a un contrato de cesión suscrito entre Progressa, la Corporación IPS SaludCoop en Intervención y Cafesalud EPS, en el 2015, mediante el cual Cafesalud asumió una obligación patronal que tenía la Corporación derivada de recursos descontados a los trabajadores y no trasladados a Financiera Progressa.

## 10. GOBIERNO CORPORATIVO

Los diferentes órganos de administración y control de la Cooperativa desarrollan sus funciones de manera independiente y coordinada, logrando un ambiente de armonía que ha permitido consolidar una cultura organizacional basada en los principios cooperativos.

El Consejo de Administración se reúne mensualmente de forma ordinaria, donde la administración y los diferentes comités, presentan informes sobre los distintos aspectos administrativos, comerciales, financieros, riesgos y servicios para evaluar la evolución y comportamiento de la entidad, con el fin de adoptar las decisiones que correspondan.

Con la expedición del Decreto 962 de junio de 2018, hoy incorporado en el decreto 1068 de 2015, normas de buen gobierno aplicables a las organizaciones de economía solidaria que prestan servicios de ahorro y crédito, la entidad actualizó el estatuto en la pasada Asamblea Ordinaria de Delegados de 2019, con lo cual se mejoró el perfil, competencias y requisitos de los aspirantes a delegados y a órganos de administración.

De la misma manera, los órganos de dirección, administración y vigilancia recibieron formación en temas de administración de riesgos, finanzas, mercados financieros, además de pasantías empresariales y sectoriales que contribuyeron al mejoramiento de sus competencias.

**Gestión de riesgos:** Financiera Progressa dispone de una adecuada estructura organizacional, tecnológica y operativa para la gestión y control de los riesgos que asume en desarrollo de las actividades que conforman su objeto social así como de una adecuada estructura de responsabilidades y límites, las cuales se encuentran contenidas en los manuales de principios, políticas, procedimientos y metodologías aprobados por el Consejo de Administración para la gestión y control de los riesgos.

Financiera Progressa se expone principalmente a riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional y de lavado de activos y financiación del terrorismo. La entidad es consciente de que una precisa y eficiente gestión y control de los riesgos supone optimizar la creación de valor para los asociados, garantizando un adecuado nivel de solvencia.

Durante el 2019 Financiera Progressa ha continuado fortaleciendo su marco corporativo de gestión de riesgos incorporando mejoras que lo sitúan en línea con las mejores prácticas del sector financiero tradicional y cooperativo.

En las notas a los estados financieros se hace una revelación detallada sobre las principales políticas y metodologías para la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sobre los montos de las exposiciones.

**Estructura organizacional:** De la Gerencia General dependen cinco (5) gerencias, cada una con responsabilidades definidas acorde con sus objetivos: Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Tecnología, Gerencia de Operaciones y Gerencia Administrativa y Financiera, así como la Secretaría General. A su vez la entidad cuenta con un área de auditoría interna, que reporta directamente al Consejo de Administración.

**Recurso Humano:** El personal de Financiera Progressa, cuenta con las competencias técnicas y personales para el desempeño adecuado de sus funciones.

**Políticas y división de funciones:** El Consejo de Administración, mediante sus manuales de políticas ha establecido las políticas generales que reglamentan los diferentes productos y servicios, así como la

administración de los distintos riesgos derivados de la gestión financiera, en los cuales se definen los objetivos, funciones, responsabilidades, facultades y procedimientos.

**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 Progresá con sus respectivas notas incluyen información sobre partes relacionadas y sobre operaciones y transacciones celebradas con las partes relacionadas.

**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 Financiera Progresá 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 Financiera Progresá no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Finalmente la entidad ha dado cabal cumplimiento a las disposiciones en materia de gobierno corporativo contenidas en el decreto 1068 de 2015 y demás disposiciones concordantes.

## 11. GESTIÓN DE RIESGO

Se ha logrado un fortalecimiento de la cultura de notificación de eventos de riesgo en los diferentes niveles de la organización, lo que ha permitido implementar controles orientados a una mayor efectividad, así como reconsiderar procesos y procedimientos haciéndolos más ágiles en pro del bienestar a nuestros asociados.

Así mismo, la gestión de riesgos ha estado presente en el análisis de nuevos productos, lo cual ha permitido que la salida de los mismos se haya dado en mejores condiciones operativas, con menores márgenes de error previniendo futuros y nuevos escenarios de riesgo que afecten el logro de los objetivos.

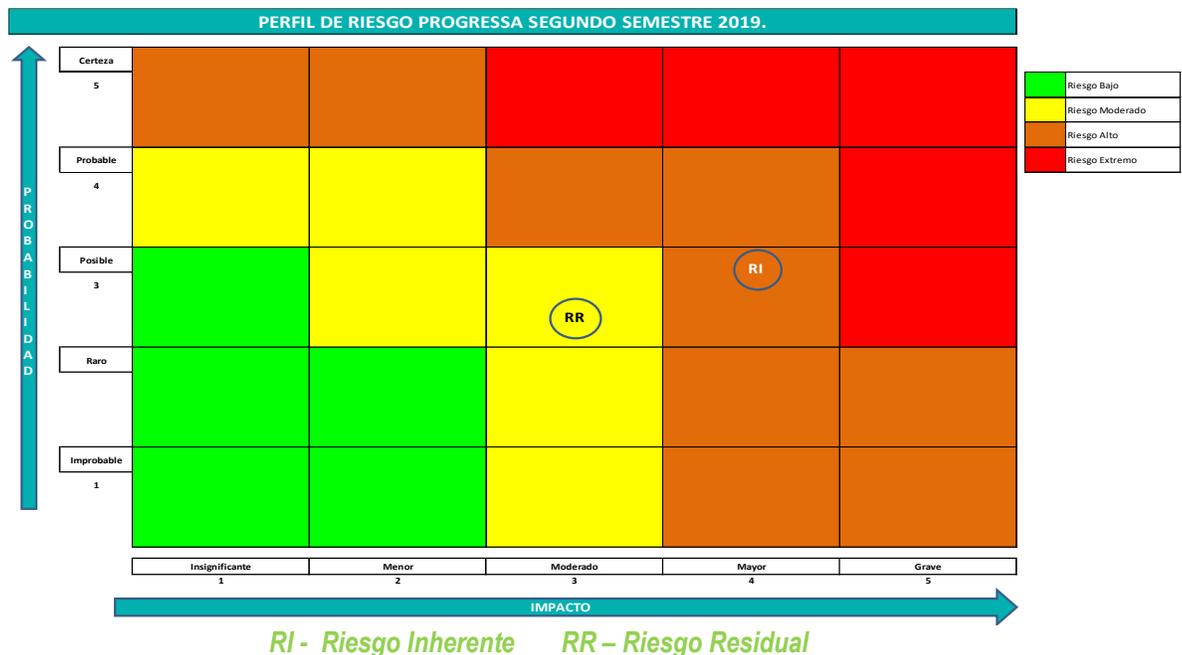
Los productos y procesos analizados fueron:

1. Cuenta AFC.
2. Ahorro Progressando.
3. Captaciones por medio de freelance.
4. Crédito educativo.
5. Cuenta de nómina.
6. Tratamiento de datos personales.
7. Vuelco al negocio.

### Actualización del perfil de riesgo operacional.

Se observa que el perfil de riesgo operacional de la entidad, para el segundo semestre se mantiene inherentemente en una zona Posible–Mayor y una vez identificados controles se ubica en zona moderada, pese a observarse que este perfil se encuentra en la tolerancia de la entidad, se identifican planes de mejora que permiten mitigar los escenarios de riesgo.

### Mapa de riesgo operativo inherente y residual – Diciembre de 2019.



## Capacitación.

En cumplimiento de las directrices normativas, en los meses de julio y agosto se realizó la capacitación anual de riesgo operacional a los colaboradores a nivel nacional, dichas sensibilizaciones se enfocaron a nivel de políticas, responsabilidades, casuística de eventos de riesgo y en general en el compromiso que tenemos todos frente a la cultura del riesgo operacional.

## Riesgo De Crédito

El indicador de calidad de la cartera se mantuvo relativamente constante durante el periodo 2019.

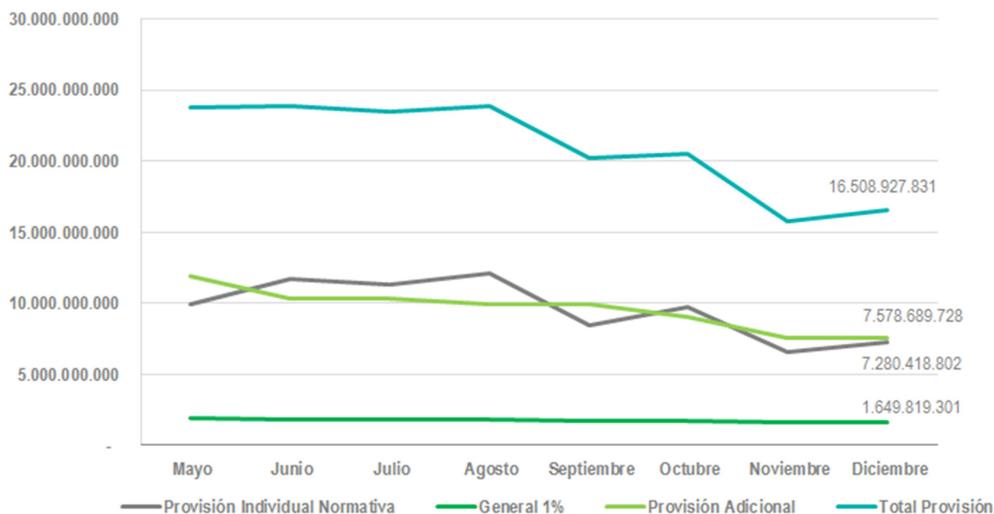
Se actualizó el manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, en aspectos relacionados con el seguimiento a convenios de libranza, puntaje mínimo en centrales de la información crediticia y políticas para asociados acorde a su forma de contratación laboral, fortaleciendo los mecanismos de otorgamiento.

Se fortalecieron las políticas y criterios para la evaluación y recalificación de cartera que se venían aplicando a partir de los modelos internos de scoring y se complementaron con metodología más robustas en variables como garantías y evaluación del endeudamiento externo. Dichos ajustes y metodologías fueron aprobados por el Consejo de Administración.

Con el fin de formalizar la toma de decisiones de provisiones adicionales de cartera de créditos y hacer el seguimiento a las mismas, se creó un comité especializado que se encarga de evaluar la necesidad de construcción de provisiones adicionales a las normativas, bajo la filosofía contracclica,

A pesar de la reducción del tamaño de la cartera de Financiera Progressa y pese a tener indicadores superiores a los reportados por el sector, durante el año 2019 este activo mostró un mejor desempeño en indicadores de cartera vencida y calidad, lo cual permite revelar adecuadamente el riesgo propio de la misma, no solo de acuerdo con la normatividad vigente, sino conforme a las buenas prácticas de mercado y a las adoptadas internamente en Financiera Progressa para su evaluación, llegando a un exceso de provisiones del 90% respecto de las requeridas normativamente.

## Provisiones de la Cartera de Créditos 2019



## RIESGO DE LIQUIDEZ

A lo largo de 2019, Financiera Progressa dio cabal cumplimiento a las exigencias regulatorias en materia de gestión de riesgo de liquidez, las cuales se destacan a continuación:

1. El importe del fondo de liquidez en todos los meses del año fue superior al monto exigido (requerido) según lo definido al respecto en el artículo 2.11.7.2.1 del decreto 1068 de 2015.

2. Durante el 2019, Financiera Progressa no se vio expuesta a una situación de “valor en riesgo por liquidez”, toda vez que en todas las fechas de evaluación, la brecha de liquidez acumulada para el plazo de tres meses (tercera banda) fue positiva. Esto de acuerdo con lo definido en el numeral 2.5.4. (Valor en riesgo por liquidez) del Capítulo XIV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

3. Financiera Progressa durante el 2019, en ninguna evaluación mensual, se vio expuesta a una situación de “Exposición significativa del riesgo de liquidez”, según los términos y entendimiento de esta, medida que se indica en el subnumeral 2.5.5 (Exposición significativa del riesgo de liquidez) del Capítulo XIV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

4. Antes del 20 de cada mes se realiza el reporte de Brechas de Liquidez a la Superintendencia de la Economía Solidaria, En este reporte se determina 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 2019.

5. En las fechas y según el mecanismo dispuesto se realizó el reporte sobre el monto y composición del fondo de liquidez obligatorio, el cual no obstante estar definido de manera regulatoria en el 10% del valor de los depósitos de asociados en Financiera Progressa se estableció como límite interno de este fondo el 10,5% de los depósitos de asociados. Durante toda la vigencia de 2019 se dio cumplimiento a este límite interno.

En adición a lo expuesto anteriormente, desde finales de 2018 y durante el transcurso de 2019, Financiera Progressa, como buena práctica, decidió empezar a utilizar una aproximación del modelo estándar establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para la gestión y medición del riesgo de liquidez, para los establecimientos de crédito.

De acuerdo con lo anterior, Financiera Progressa durante el 2019 calculó mensualmente una proyección semanal para el siguiente mes del Indicador de Riesgo de Liquidez [1] (IRL) para los plazos de 7, 15 y 30 días, según lo establecido en el modelo estándar de la SFC.

Cabe indicar que el IRL es un indicador de cobertura de liquidez, que tiene como objetivo medir el nivel de recursos líquidos en relación a las obligaciones de corto plazo de las entidades bajo inspección y vigilancia de la SFC. De acuerdo con la regulación vigente en materia de riesgo de liquidez, los establecimientos de crédito deben contar con activos líquidos iguales o superiores a sus requerimientos de liquidez[2], es decir, el valor del indicador[3] debe ser como mínimo del 100% o igual a los requerimientos de liquidez de corto plazo.

El resultado de la aplicación de la metodología estándar antes descrita permite sostener que Financiera Progressa durante el 2019 mantuvo un colchón de liquidez o fondo de activos líquidos suficiente para atender

con normalidad sus compromisos de pago, tanto en condiciones normales como de estrés, a tal punto que a lo largo de 2019 el IRL se situó de manera sostenida en niveles notablemente superiores al exigido por el modelo estándar de la SFC para los establecimientos de crédito el cual se encuentra definido en el 100%.

Lo anterior significa que durante el 2019 los activos líquidos disponibles de Financiera Progressa excedieron en todos los meses los Requerimientos de Liquidez Netos (RLN) hasta 30 días, bajo un escenario de estrés específico. De acuerdo con la metodología de la SFC, el RLN corresponde a la diferencia entre los egresos (proyección de los vencimientos contractuales y la proporción de depósitos demandados) y los ingresos proyectados en una banda de tiempo determinada, flujos a partir de los cuales se determinan las necesidades de liquidez a corto plazo.

Así las cosas, el resultado del IRL muestra de manera sostenida la holgada situación de liquidez de Financiera Progressa, alcanzando en todos los meses del ejercicio 2019 un valor del IRL muy superior al requerimiento regulatorio establecido por la SFC para los establecimientos de crédito (100%).

Así por ejemplo en el mes de febrero el IRL se situó en 736% siendo el valor más alto de este indicador durante el 2019 mientras que el IRL de diciembre de 2019 se ubicó en el 165% a la postre el nivel más bajo de IRL de 2019. Excepto los meses de noviembre y diciembre de 2019, el IRL de Financiera Progressa se mantuvo en niveles superiores al 200%.

Durante el año 2019, los recursos del fondo discrecional de Financiera Progressa se situaron por encima del límite LaR, el cual cuantifica la liquidez mínima necesaria, para asegurar la continuidad de la operación, es decir, hacer frente a las obligaciones contractuales y no contractuales, sin contemplar nuevas captaciones ni colocaciones durante 30 días, con el objetivo de prevenir la materialización del riesgo de liquidez.

## RIESGO DE MERCADO (SARM)

Financiera Progressa trimestralmente evalúa el riesgo de contraparte al que se encuentran expuestos los portafolios de inversión, mediante la aplicación del modelo CAMEL, el cual permite identificar la suficiencia de capital, la calidad de los activos, la eficiencia administrativa, la rentabilidad y liquidez, de entidades del sector financiero. Adicionalmente, incorpora variables cualitativas como la imagen frente al mercado, el relacionamiento comercial y la calificación de riesgo, con el objetivo de asignar un cupo de inversión por entidad, el cual es monitoreado diariamente, asegurando el cumplimiento de límites durante la vigencia de 2019.

Por otra parte, al inicio del año, se construyó el modelo Pricing, el cual permite identificar el costo de capital de Financiera Progressa con base en el presupuesto, determinando la rentabilidad de equilibrio, rentabilidad objetivo, crecimiento de la cartera y el portafolio de tasas que permitan lograr las rentabilidades esperadas. Este modelo, se actualiza mensualmente con los resultados de los estados financieros en cada corte, para hacer el control de tasas con el objetivo de asegurar el margen financiero de rentabilidad de la operación, estableciendo la rentabilidad mínima exigida entre tasas pasivas (Costo) y tasas activas (ingreso).

Durante 2019, se calculó la rentabilidad promedio ponderada por línea de crédito y de la cartera total, con el objetivo de monitorear el cumplimiento de la rentabilidad esperada para calzar las posiciones en el flujo de caja e incentivar al área comercial a concentrarse en las líneas de mayor rentabilidad.

Por otro lado, desde la Gerencia de Riesgos se hace un monitoreo a las condiciones del mercado, cifras económicas, volatilidades del mercado bursátil, noticias de medios confiables y entidades del gobierno, que puedan generar una exposición al riesgo de mercado en Financiera Progressa.

## Riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo

En materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo Financiera Progressa, durante el 2019 continuó realizando los controles previos, así como el proceso establecido para la vinculación de asociados, depositantes, ahorradores, deudores crediticios y proveedores. , permitiendo la trazabilidad de la plena identificación a través de preguntas y validaciones en las listas restrictivas que incluyen las vinculantes, las permitidas, de cautela, propias, entre otras.

A lo largo del año 2019 se estructuró el modelo de segmentación de los factores de riesgo, según los parámetros mínimos exigidos en la circular externa No. 14 de 2018 de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Los resultados han sido positivos en la medida que se mejoran las fuentes de información y se actualiza la base de datos, lo cual permite generar alertas tempranas por cada uno de los factores de riesgo identificados previamente con sus probabilidades e impactos desde la construcción de las matrices de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft). El modelo de segmentación fue revisado por la Superintendencia de la Economía Solidaria, no siendo objeto de ajustes y/o recomendaciones.

Para el segundo semestre del mismo año, se robustecieron los procesos de validación de información que permiten obtener un conocimiento ampliado de los proveedores, contrapartes y asociados identificados como Personas Públicamente y políticamente expuestas.

Como un aspecto importante están los reportes realizados a la unidad de información y análisis financiero UIAF los cuales se han ejecutado de manera periódica, informando todas las operaciones sospechosas que se detecten en la actividad ordinaria de la operación.

En cuanto al monitoreo transaccional diariamente son revisados los archivos consolidados de las operaciones por cada uno de los canales de recaudo como son las cajas propias, los bancos y los demás canales de recaudo dispuestos por Financiera Progressa para realizar operaciones con los asociados. Se complementan las políticas en el manejo de efectivo y se lleva un control minucioso en la consecución de las declaraciones de origen de fondos.

En general todo el sistema de administración de riesgos de LA/FT es auditado por los entes de control internos, como la revisoría fiscal, quien se pronuncia trimestralmente al respecto.

Finalmente, los indicadores descriptivos y prospectivos son evidencia acerca de que se lleva el control y monitoreo en los estándares aprobados por el Consejo de Administración.

## 12. GESTIÓN FINANCIERA

### Gestión Financiera

#### A. Resultados

Financiera Progressa generó un excedente neto de \$1.136,9 millones en el 2019, el 80,30% menos que el excedente neto de 2018. El resultado de 2019 se vio desfavorecido, en lo fundamental, por la reducción del margen neto de intereses, por el aumento en los gastos generales de administración y por un menor resultado de la valoración de la inversión en la Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progreso (IAC Acción y Progreso).

A continuación se describen los aspectos más destacados de la evolución de los resultados por líneas de la cuenta:

#### 1. Ingresos

Financiera Progressa obtuvo ingresos por \$47.356 millones en el 2019. De este valor, \$29.069 millones (82,40%) proceden de intereses de cartera de crédito de asociados y \$5.718,0 millones (15,84%) de otras fuentes dentro las cuales destacan \$3.255,9 millones con origen en la aplicación del método de participación patrimonial a la inversión en la IAC Acción y Progreso.

#### 1.1. Margen neto de intereses

El margen neto de intereses (ingresos por intereses de la cartera de crédito y valoración de inversiones menos los costos financieros por intereses de depósitos y obligaciones financieras) pasó de \$28.155,8 millones al cierre de 2018 a \$24.947,5 millones al cierre de 2019, con una disminución de \$3.208,3 (11,39%) respecto de 2018. Esto debido principalmente a los menores ingresos por intereses de cartera de crédito por la reducción en el volumen de operaciones activas de crédito y otros factores; al incremento en los costos de la financiación y por la acumulación de activos improductivos los cuales por sus características no contribuyen a la generación de ingresos.

Seguidamente se detalla la evolución del margen neto de intereses en la cual incidieron esencialmente los siguientes factores:

- La caída de los ingresos por intereses en cuantía de \$1.591,4 (5,19%) como consecuencia del beneficio de desplazamiento de los flujos de cuotas de créditos el cual fue otorgado a asociados que en su momento atravesaban por una situación económica adversa por la pérdida de su poder adquisitivo con origen bien en la pérdida de sus ingresos, de su empleo, de la reducción de sus ingresos o por una combinación de estos factores. Este beneficio se extendió de manera directa a 951 asociados en el 2019 e implicó unos menores ingresos por intereses de cartera de crédito por \$975 millones y se dio en aplicación de los valores y filosofía propios del modelo solidario cooperativo.

- La acumulación de activos improductivos en un monto superior al promedio del sector. Financiera Progressa a diciembre 31 de 2019 presenta una exposición bruta en deudores patronales<sup>1</sup> por \$12.901,2 millones. A diciembre 31 de 2018 esta exposición ascendía a \$15.076,0 millones. Esta situación tiene origen en los descuentos de nómina practicados por entidades patronales a asociados vinculados laboral o contractualmente a estas pero que permanecen retenidos por esas entidades y por ende pendientes de transferencia a Financiera Progressa.

Estos recursos cuya media simple mensual se ubica en \$13.990 millones aproximadamente, limitaron de manera importante la generación de ingresos adicionales durante el 2019. Es decir, en el supuesto de que dichos recursos hubiesen estado disponibles en Financiera Progressa para su colocación en cartera de crédito entre los asociados, la entidad habría podido obtener ingresos adicionales por intereses en un monto cercano a \$1.082,2 millones neto de provisiones, hecho que no ocurrió por las razones acá comentadas. Dentro de las entidades en situación de retención de descuentos de asociados podemos citar a Esimed S.A., Serviactiva SAS, Corporación Nuestra IPS, Cooperativa Epsifarma y Bioimagen Ltda., entre otras.

Ahora bien, la situación de dichas entidades tiene origen en las serias dificultades financieras por las que atraviesan las mismas como consecuencia de algunas medidas adoptadas en su contra por la Superintendencia Nacional de Salud y por otras entidades de vigilancia del sector salud lo cual no solo se ha traducido en el incumplimiento de sus obligaciones para con sus trabajadores, contratistas, prestadores de servicios y demás proveedores sino incluso con Financiera Progressa.

- La reducción de la demanda de productos de crédito por parte de los asociados dada la incertidumbre sobre el futuro de sus fuentes de ingresos, particularmente en el caso de aquellos asociados vinculados laboral o contractualmente con entidades que en su momento y por espacio de casi 18 años fueron el sustento de la base social.

- El aumento de los costos financieros lo cual está en línea con la estrategia de Financiera Progressa que impulsa y enfatiza la sostenibilidad y el crecimiento sobre la base de una estructura de financiación basada fundamentalmente en depósitos de asociados y en créditos de otras entidades financieras y no financieras y diversificada en términos de fuentes, plazos, productos y contrapartes. En este orden, el aumento en los costos financieros está directamente relacionado y en línea con el desempeño y comportamiento de las fuentes de fondeo lo cual ha conllevado al diseño e implementación de una estrategia de costos competitiva mediante la definición de una política de remuneración de los depósitos que ha implicado el ofrecimiento a sus asociados de unas tasas pasivas de interés atractivas y en todo caso superiores a las del promedio del mercado. Esto como respuesta a los cambios del entorno y a la necesidad de mayores volúmenes de financiación por la vía de depósitos de asociados circunstancias en las que las tasas de interés son un factor determinante tanto para afrontar la fuerte competencia del mercado como para la aplicación de la estrategia de retención de asociados y depósitos al igual

---

<sup>1</sup>Un deudor patronal mes a mes descuenta a sus trabajadores de su nómina lo correspondiente a los aportes sociales de nuestros asociados, así como también las cuotas por concepto de créditos vigentes. Estas sumas, por mandato legal, deben ponerse a disposición de Financiera Progressa una vez efectuados los descuentos correspondientes según lo establece la Ley 79 de 1988 en su artículo 142, en concordancia con lo previsto al respecto en la Ley 1527 de 2012 en su artículo 6.

que para atraer nuevas captaciones a través de las diferentes alternativas, instrumentos y canales.

De esta manera el incremento en los costos financieros en el 2019 es el reflejo de la estrategia del Consejo de Administración y la alta gerencia en materia de fuentes de financiación y tasas pasivas de interés según los avances del 2019 y 2018.

En efecto, los depósitos de asociados cerraron el 2019 y el 2018 con \$53.830,6 y \$44.521,3 millones, respectivamente de lo que se derivan crecimientos de \$9.309,3 millones (20,91%) y de \$5.086,9 millones (12,90%) en su orden. De los instrumentos de captación, resalta el comportamiento de los Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT), toda vez que entre el 2018 y el 2019 se incrementaron en \$13.540,4 millones (55,96%), 115 puntos básicos superior al crecimiento de esta modalidad de depósitos en el 2018 cuando crecieron el 54,81%. De esta manera, los depósitos de asociados pasaron de representar el 17,57% del total del fondeo en 2018 a significar el 21,24% del mismo en diciembre 31 de 2019.

Por su parte, el saldo de los créditos con entidades financieras y otras entidades no financieras se situó en \$26.976,2 millones a diciembre 31 de 2019, \$3.002,7 millones (12,69%) más que el saldo de estas obligaciones doce meses atrás cuando se situaron en \$23.937,5 millones. Esta alternativa de financiación representa a diciembre 31 de 2019 el 10,64% del total del fondeo de la entidad.

Como se observa, el incremento en el costo financiero por \$1.579,3 millones en el 2019 con respecto a 2018 está directamente relacionado con el comportamiento que se advierte en las principales fuentes de fondeo de Financiera Progressa cuáles son los depósitos de asociados y las obligaciones financieras. Esto en cumplimiento y desarrollo de uno de los ejes estratégicos definidos y trazados por la asamblea general de la entidad, su Consejo de Administración y la alta gerencia cual es el crecimiento sostenido y diversificado.

Ahora bien, en el supuesto de que Financiera Progressa no hubiese remunerado las captaciones en CDAT a las tasas a las que lo hizo en 2019, los costos financieros se reducirían en \$754 millones aproximadamente y derivado de este supuesto tanto el margen neto de intereses como el excedente neto de 2019 se incrementarían en este mismo valor. Esto significa que por la vía de mejores tasas de interés a las captaciones Financiera Progressa transfirió de manera directa beneficios a asociados por valor de \$754 millones durante el 2019.

## **2. Gastos totales**

Los gastos de personal, generales de administración, depreciación y amortización, financieros y otros pasaron de \$29.074,9 millones en el 2018 a \$30.162,0 millones en el ejercicio económico de 2019. Esto traduce en una variación en términos absolutos de \$1.087,1 millones equivalente al 3,74% en términos relativos, es decir, con un crecimiento anual por debajo del IPC de 2019.

### **2.1. Gastos de personal**

Los gastos de personal pasaron de \$13.838,7 millones en el 2018 a \$13.305,0 millones en el ejercicio económico de 2019 con una disminución de \$533,6 millones y una variación

interanual del 3,86% en términos relativos. El importe de los gastos de personal en el 2019 representa el 44,11% del total de los otros egresos (total gastos sin incluir costos por intereses) y el 53,33% del margen neto de intereses mientras que en el 2018 esto mismos gastos representaron el 47,59% del total de los otros egresos y el 49,15% del margen neto de intereses de 2018.

Los gastos de personal de la vigencia recogen el impacto del fortalecimiento de la estructura administrativa llevada a cabo en el 2018 como respuesta a lo establecido en el plan estratégico en sus que se fundamenta en el crecimiento, sostenibilidad, diversificación lo cual supone una estructura administrativa y operativa más competente y robusta y por ende mejor remunerada.

Ahora bien, los gastos de personal al cierre de 2019 incorporan \$4.575,6 millones por concepto de servicios temporales los cuales están relacionados con la remuneración de la fuerza de ventas tercerizada. Esto en línea con el plan estratégico vigente el cual, cabe resaltar, prevé la transformación del modelo comercial y red de distribución a fin de ofrecer mayor valor a los asociados y posibilitar la oferta de nuevos productos y servicios a los mismos y favorecer de esta forma las captación y colocaciones así como la vinculación de nuevos asociados y el dinamismo comercial. Estos mismos gastos ascendieron a \$2.171,5 millones en el 2018.

## **2.2. Gastos generales de administración**

Los gastos generales de administración finalizaron el 2019 en \$11.605,2 millones, esto es, \$2.122,1 millones (22,37%) por encima del monto de estos mismos gastos en el 2018 cuando se situaron en \$9.483,0 millones. Destacan por su peso relativo en este grupo, los gastos correspondientes a impuestos, honorarios, arrendamientos y publicidad y propaganda que exhiben incrementos en la vigencia de \$882,9 (48.73%); \$477,3 (33.70%); \$249,11 (26.18%) y \$597,2 (112.27%) millones, respectivamente. Se resalta que el importe total de los gastos generales de administración de 2019 representa el 38,48% del total de los otros egresos (total gastos sin incluir costos por intereses) y el 46,51% del margen neto de intereses mientras que en el 2018 estos gastos representaron el 32,62% del total de los otros egresos y el 33,68% del margen neto de intereses de 2018.

Por su parte, la evolución de los gastos de publicidad y propaganda responde a lo definido en el Plan Estratégico al respecto lo cual supone la inversión y ejecución de importantes recursos en posicionamiento comercial con miras a obtener no solo un mayor y mejor reconocimiento en el entorno sino la consecución de una mayor cuota de participación en el mercado financiero cooperativo.

## **2.3. Otros gastos**

Durante el 2019, Financiera Progressa incurrió en gastos por conceptos varios por valor de \$3.517,9 millones, monto inferior en \$474,1 millones (11,88%) frente al cierre de 2018 cuando estos gastos se situaron en \$3.992,0. De este monto, el componente de mayor peso relativo es el correspondiente a las condonaciones de cartera las cuales ascendieron

en 2019 a \$3.469,8 millones. Durante el 2018 el valor de las condonaciones de cartera registradas ascendió a \$3.674,5 millones.

Ahora bien, la política de condonaciones de saldos de cartera a asociados personas naturales se ejecutó en un contexto de crisis financiera, administrativa y jurídica de un número importante de entidades pagadoras a las cuales estos asociados estaban vinculados laboral o contractualmente. La situación de crisis de las entidades pagadoras repercutió de manera drástica sobre la capacidad de pago de los asociados vinculados laboral o contractualmente a estas pagadoras a tal punto que se tradujo en el incumplimiento por parte de dichos asociados de sus obligaciones crediticias para con Financiera Progressa. De cara a este entorno difícil de sus asociados, la entidad debió asumir parte del impacto de la falta de capacidad de pago de los asociados y por consiguiente adelantar la condonación parcial de saldos de cartera como mecanismo para aliviar la difícil situación económica de los asociados.

Cabe resaltar que de la política de condonación parcial de saldos de cartera de créditos se beneficiaron 2.545 asociados durante el 2019 con un valor per cápita de \$1,3 millones.

Pero dicho beneficio, que en la práctica se configura como un mecanismo de transferencia directa de excedentes a los asociados, impactó a la baja el resultado neto de la entidad de 2019 en \$3.469,8 millones.

Como resultado de todo lo expuesto anteriormente, el ejercicio 2019 concluyó con un excedente antes de deterioro de \$503,5 millones, frente a un excedente antes de deterioro de \$24.760,7 millones en el año 2018. De esta forma, el excedente antes de deterioro presentó una reducción interanual de \$24.257,1 millones (97,97%) en el lapso bajo comparación.

De esta forma, mientras el ejercicio de 2018 implicó el reconocimiento y registro neto de provisiones por \$18.990,0 millones, el ejercicio de 2019 se tradujo en una recuperación o liberación neta de provisiones por \$633,3 millones.

### 3. Excedente neto

Según el excedente neto, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) en el 2019 se situó 260 puntos básicos por debajo del ROE a diciembre 31 de 2018 cuando se ubicó en 3,30%, mientras que la rentabilidad sobre el activo (ROA) se estableció a diciembre 31 de 2018 en el 0,45%, porcentaje inferior en 183 puntos básicos en relación con el ROA al cierre del ejercicio de 2018, fecha en la que se situó en 2,28%.

Ahora bien, si al excedente neto de 2019, se adicionan el valor de los factores y situaciones que impactaron el margen neto de intereses y el resultado final del ejercicio (entre ellos los beneficios transferidos directamente a los asociados), el excedente neto total se situaría al cierre de 2019 en \$7.417,9 millones con un aumento de \$6.281,0 millones según el siguiente detalle:

Concepto	Valor
<b>Excedente neto contable 2019</b>	<b>1.136,9</b>
Ingresados dejados de percibir por desplazamiento de flujos	975,0

Ingresos dejados de percibir por activos improductivos (cartera patronales)	1.082,2
Recursos transferidos vía mejores tasas al ahorro	754,0
Alivio parcial de saldos de cartera de créditos de asociados	3.469,8
<b>Total:</b>	<b>7.417,9</b>

De acuerdo con lo anterior, el ROA y el ROE se elevarían a 2,93% y 4,55%%, respectivamente.

## **B. Balance y actividad**

### **1. Activo**

Al cierre del ejercicio 2019, los activos totales de Financiera Progressa alcanzaron un valor de \$253.422,8 millones, cifra levemente inferior en \$8,8 millones al valor del activo total al cierre de 2018, cuando el activo total se ubicó en \$253.431,7 millones. A continuación se presenta la evolución y desempeño de los principales componentes del activo:

#### **1.1. Efectivo y Equivalentes**

Financiera Progressa cerró el 2019 con efectivo y equivalentes por \$10.765,3 millones, saldo superior en \$2.723,5 millones (33,87%) al valor del efectivo y equivalentes al cierre de 2018 cuando se ubicó en \$8.041,8 millones. El efectivo y equivalentes está representado en saldos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y en participaciones en fondos de inversión colectiva.

#### **1.2. Activos Financieros de Inversión a Valor Razonable**

Los activos financieros de inversión a valor razonable cerraron el ejercicio 2019 con un saldo de \$7.662,0 millones. Este saldo es superior en el 59,76% al valor de este tipo de activos financieros al cierre de 2018 cuando su valor se situó en \$4.796,0 millones.

#### **1.3. Cartera de Crédito.**

La cartera de crédito bruta cerró el ejercicio de 2019 con un saldo de \$164.981,9 millones (\$176.587,3 millones en 2018). En términos interanuales, la cartera de crédito presenta una caída de \$11.605,4 millones (6,57%).

El componente con mayor peso dentro de la cartera de crédito bruta continúa siendo la modalidad de consumo la cual, a diciembre 31 de 2019 cerró con un saldo de \$109.566,5 millones representando el 66,41% del total de la cartera de crédito bruta. Esta modalidad vio disminuido su importe bruto en \$10.697,6 millones (8,90%) durante el 2019.

El segundo componente en participación dentro del saldo total de cartera es la modalidad de vivienda con \$28.957,8 millones y una participación del 17,55%. Este componente registro una disminución de \$3.660,5 millones (11,22%) en el 2019. El tercer y último componente es la cartera comercial con un saldo bruto al cierre de 2019 de \$26.457,5 millones y una participación del 16,03%. Al contrario de lo sucedido con las modalidades de consumo y vivienda, la cartera comercial registró un crecimiento de \$2.752,7 millones (11,61%) en el 2019.

Cabe señalar que el saldo total de la cartera de crédito al cierre de los ejercicios concluidos en diciembre 31 de 2019 y 2018 no incluye el saldo de las partidas surgidas de operaciones de adquisición de cartera de crédito celebradas por Financiera Progressa en desarrollo de un “Contrato Marco de Compraventa Cartera a Descuento y de Administración de Portafolios de Cartera”.

El comportamiento a la baja del total de la cartera de crédito durante el 2019 encuentra como explicación la desaceleración del crédito durante el ejercicio toda vez que si bien durante el ejercicio se realizó la colocación de recursos por cerca de \$66.554,9 millones el valor de estas nuevas colocaciones no fue suficiente para compensar el recaudo de cuotas de cartera que ascendió a \$83.438,7 millones. Aunado a esta situación durante el ejercicio se realizaron castigos de cartera por \$8.087,0 millones y condonaciones de cartera por \$3.833,6 millones.

#### **1.4. Cartera vencida**

En el 2019 se observó un mejor comportamiento de la cartera vencida pasando de un saldo de \$22.499,0 millones al cierre de 2018 a \$17.321,6 millones al cierre de 2019 lo que equivale a una reducción de \$5.177,4 millones durante el ejercicio, es decir, 23,01% 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 \$8.087,0 millones y, de otro, la condonación de capital por \$3.833,6 millones.

Por otra parte, a diciembre 31 de 2019, el indicador de calidad de la cartera (ICC) se situó en el 10,50% frente al 12,74% del cierre de 2018 y al 16,25% del cierre de 2017. De esta forma, el ICC se redujo en el curso de 2019 en 224 puntos básicos en relación con el ICC del cierre de 2018 y 575 puntos básicos respecto del cierre de 2017. Entre tanto el indicador de cobertura se redujo en 6,98 puntos porcentuales al pasar de 98,56% al cierre de 2018 al 91,58% al cierre de 2019.

#### **1.5. Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar pasaron de un saldo bruto de \$22.465.2 millones en diciembre de 2018 a un saldo bruto de \$18.065,6 millones al finalizar el 2019. Este comportamiento traduce en una reducción del saldo de estas cuentas del 19,58% durante el último año.

Del saldo de las cuentas por cobrar hace parte el saldo de las operaciones de cartera de créditos adquiridas a una sociedad comercial en desarrollo de un “Contrato Marco de Compraventa Cartera a Descuento y de Administración de Portafolios de Cartera” y cuyo valor acumulado a diciembre 31 de 2019 y 2018 ascendía a \$5.060,5 y \$7.364,9 millones, respectivamente. Esta reclasificación se realizó en atención a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Economía Solidaria.

## 1.6. Inversiones en Subsidiarias

Las inversiones en subsidiarias (en la Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progreso -IAC Acción y Progreso) terminaron el 2019 con un saldo de \$73.732,1 millones frente a un saldo de \$69.860,4 millones en diciembre 31 de 2018 comportamiento del cual se deriva un crecimiento en el periodo de \$3.871,6 millones en valores absolutos y del 5,54% en términos relativos.

Sin embargo, el crecimiento de la inversión en subsidiarias tiene origen en la valoración efectuada a la misma, la cual se realizó de acuerdo con el método de participación patrimonial según lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.1.2 del decreto 2420 de 2015 adicionado por el artículo 11 del decreto 2496 de 2015 el cual señala que en los estados financieros separados las entidades controladoras *“...deberán registrar sus inversiones en subsidiarias de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 222 de 1995 por el Método de la Participación, tal como se describe en la NIC 28”*.

## 2. Pasivo

Al cierre del ejercicio de 2019 el pasivo total de Financiera Progressa se situó en \$90.293,7 millones, \$11.453,5 millones (14,53%) más que al cierre de 2018 cuando registró un saldo total de \$78.840,1 millones, incluido el saldo de los depósitos de asociados. A continuación se presenta la evolución y desempeño de los principales componentes del pasivo:

### 2.1. Depósitos de Asociados

Los depósitos de asociados cerraron el 2019 con un saldo total de \$53.830,6 millones. Al cierre de 2018 el saldo de los depósitos de asociados se situó en \$44.521,3 millones de lo que se deriva una subida neta de \$9.309,3 millones en valores absolutos y un crecimiento interanual del 20,91%. Este crecimiento es superior en 8,1 puntos porcentuales al crecimiento de los depósitos en 2018 con lo cual se consolida la recuperación de esta importante y significativa fuente de fondeo. Recuérdese que en los ejercicios económicos correspondientes a 2017 y 2016 los depósitos de asociados decrecieron 15,59% y 14,52%, respectivamente.

Los depósitos de asociados pasaron de representar el 17,57% del total del fondeo en 2018 a significar el 21,24% del total del fondeo en diciembre 31 de 2019.

En el comportamiento al alza de los depósitos de asociados resalta del saldo de los Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT). En efecto, entre el 2018 y el 2019 las captaciones a través de CDAT's se incrementaron en \$13.540,4 millones lo que comporta un aumento en el periodo de 55,96%, es decir, 115 puntos básicos superior al crecimiento de esta modalidad de captaciones durante el 2018 cuando crecieron el 54,81%. El saldo de esta modalidad de captaciones pasó de \$24.198,2 millones al cierre de 2018 a \$37.738,6 millones en diciembre de 2019.

Por su parte, el ahorro permanente y el ahorro a la vista, en este mismo periodo, registraron una caída de \$3.781,0 millones y \$469,0 millones, respectivamente lo que se traduce en una disminución en términos relativos de estos productos del 22,14% y 17,45% en su orden. Estos instrumentos de captación cerraron el 2018 en \$13.295,5 millones y \$2.218,4 millones, respectivamente.

Por su parte, el saldo de los depósitos de ahorro contractual se situó al cierre de 2018 en \$578,0 millones

## **2.2. Obligaciones Financieras**

Adicional a la captación de recursos en sus distintas modalidades, Financiera 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 \$26.976,2 millones a diciembre 31 de 2019, \$3.002,7 millones más frente al cierre de 2018 cuando estas obligaciones presentaron un saldo de \$23.937,5 millones. Este comportamiento equivale a un incremento del 12,69% en términos relativos. Esta alternativa de financiación representa a diciembre 31 de 2019 el 29,88% del total del pasivo y el 10,64% del total del fondeo de la entidad.

## **3. Patrimonio**

Al cierre de 2019, el patrimonio de Financiera Progressa se ubicó en \$163.129.1 millones lo cual comparado con el cierre de 2018 conlleva una caída en su importe de \$11.462.4 millones y un decrecimiento interanual de 6,57%. Al cierre de 2018, el patrimonio totalizó \$174.591.6 millones. Incide de manera significativa en el comportamiento del patrimonio, el menor valor del excedente neto obtenido en el periodo por \$1.136,9 millones registrando una variación negativa de \$4.633,5 millones (-80,30%) en relación con el excedente neto de 2018 cuando se situó en \$5.770,5 millones.

### **3.1. Aportes Sociales**

Los aportes sociales tuvieron una caída neta de \$648,3 millones al cierre de 2019. En efecto, el saldo de los aportes sociales pasó de un importe de \$79.388,7 millones en el 2018 a un valor de \$78.740,4 millones al cierre de 2019 lo que representa una disminución del 0,82% en el periodo.

### **3.2. Reservas y Fondos**

Las reservas y fondos terminaron el 2019 con un monto de \$69.938,5 millones frente a un importe de \$76.700,8 millones al cierre de 2018 lo cual comporta una caída de \$6.762,2 millones en este lapso. Este comportamiento 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 por \$5.770,5 millones y en el uso de recursos para la readquisición de aportes sociales individuales por \$13.000 millones.

### **3.3. Otros Resultados Integrales**

Esta partida registró un crecimiento de \$581,6 millones en el periodo y por lo mismo su saldo al cierre de 2019 se ubicó en \$13.267,3 millones frente a un importe de \$12.685,6 millones al cierre de 2018. Esta partida recoge la valoración de las inversiones en entidades subsidiarias a las cuales se les aplica el método de participación patrimonial.

## **C. Liquidez**

La gestión del riesgo de liquidez se realiza con el objetivo de que en todo momento Financiera Progressa mantenga unos suficientes niveles de activos líquidos que le permitan en todo momento atender holgadamente los compromisos de pago tanto en situaciones normales como en situaciones de tensión. Es este orden. Financiera Progressa ha tenido como uno de sus principios y pilares en esta materia dar estricto cumplimiento a las disposiciones emanadas al respecto, así como la puesta en aplicación de las mejores prácticas en materia de gestión y control del riesgo de liquidez,

A lo largo de 2019, Financiera Progressa dio cabal cumplimiento a las exigencias regulatorias en materia de gestión de riesgo de liquidez, las cuales se destacan a continuación:

1. El importe del fondo de liquidez en todos los meses del año fue superior al monto exigido (requerido) según lo definido al respecto en el artículo 2.11.7.2.1 del decreto 1068 de 2015.

2. Durante el 2019 Financiera Progressa no se vio expuesta a una situación de “valor en riesgo por liquidez”, toda vez que en todas las fechas de evaluación, la brecha de liquidez acumulada para el plazo de tres meses (tercera banda) fue positiva. Esto de acuerdo con lo definido en el numeral 2.5.4. (Valor en riesgo por liquidez) del Capítulo XIV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

3. Financiera Progressa durante el 2019 en ninguna evaluación mensual se vio expuesta a una situación de “Exposición significativa del riesgo de liquidez”, según los términos del subnumeral 2.5.5 (Exposición significativa del riesgo de liquidez) del Capítulo XIV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Por lo que se refiere a las mejores prácticas, Financiera Progressa tiene en aplicación un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL). Este sistema se diseñó y elaboró con el objetivo de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de liquidez al que está expuesta la entidad, permitiendo a la misma 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.

De hecho, Financiera 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 diariamente 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 LAR en \$ 6.700 millones. 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 entidad.

Además, se realizan escenarios de stress, en donde se proyectan escenarios adversos en el flujo de caja, con el objetivo de cuantificar el nivel máximo que soporta la operación en relación con requerimientos de liquidez, deterioro de la cartera, caída de los depósitos, aumento del costo de fondeo, entre otros supuestos que generen descalces.

Todo lo anterior, con el objetivo de establecer la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones contractuales y no contractuales de Financiera Progressa, calzando todas las operaciones en el flujo de caja.

Como se observa, Financiera Progressa tiene como política disponer de manera permanente de una liquidez adicional a la del fondo de liquidez obligatorio, la cual en ningún caso puede ser inferior al límite LAR antes mencionado.

En adición a lo expuesto anteriormente, desde finales de 2018 y durante el transcurso de 2019, Financiera Progressa como buena práctica decidió empezar a utilizar una aproximación del modelo estándar establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para la gestión y medición del riesgo de liquidez, para los establecimientos de crédito.

De acuerdo con lo anterior, Financiera Progressa durante el 2019 calculó mensualmente una proyección semanal para el siguiente mes del Indicador de Riesgo de Liquidez<sup>2</sup> (IRL) para los plazos de 7, 15 y 30 días, según lo establecido en el modelo estándar de la SFC.

Cabe indicar que el IRL es un indicador de cobertura de liquidez, que tiene como objetivo medir el nivel de recursos líquidos en relación a las obligaciones de corto plazo de las entidades bajo inspección y vigilancia de la SFC. De acuerdo con la regulación vigente en materia de riesgo de liquidez, los establecimientos de crédito deben contar con activos líquidos iguales o superiores a sus requerimientos de liquidez<sup>3</sup>, es decir, el valor del indicador<sup>4</sup> debe ser como mínimo del 100% o igual a los requerimientos de liquidez de corto plazo.

Ahora bien, el resultado de la aplicación de la metodología estándar antes descrita permite sostener que Financiera Progressa durante el 2019 mantuvo un colchón de liquidez o fondo de activos líquidos suficiente para atender con normalidad sus compromisos de pago, tanto en condiciones normales como de estrés, a tal punto que a lo largo de 2019 el IRL se situó de manera sostenida en niveles notablemente superiores al exigido por el modelo estándar de la SFC para los establecimientos de crédito el cual se encuentra definido en el 100%.

Lo anterior significa que durante el 2019 los activos líquidos disponibles de Financiera Progressa excedieron en todos los meses los Requerimientos de Liquidez Netos (RLN) hasta 30 días, bajo un escenario de estrés específico. De acuerdo con la metodología de la SFC, el RLN corresponde a la diferencia entre los egresos (proyección de los vencimientos contractuales y la proporción de depósitos demandados) y los ingresos proyectados en una banda de tiempo determinada, flujos a partir de los cuales se determinan las necesidades de liquidez a corto plazo.

---

<sup>2</sup>El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) es el equivalente en Colombia al Coeficiente de cobertura de liquidez (LCR) establecido en *“Basilea III: Coeficiente de cobertura de liquidez y herramientas de seguimiento del riesgo de liquidez”*

<sup>3</sup>Mediante la Circular Externa No. 9 de junio 05 de 2018, la SFC estableció e incorporó los factores de retiros netos segmentados por tipo de depositante los cuales según la SFC permiten la adecuada medición de los requerimientos de liquidez no contractuales y actualización de porcentajes de castigo al valor de algunos activos líquidos en el cálculo del IRL.

<sup>4</sup>Ver subnumeral 5.2.3 ( Límite de los Indicadores de Riesgo de Liquidez – IRL y CFEN) del Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia

Así las cosas, el resultado del IRL muestra de manera sostenida la holgada situación de liquidez de Financiera Progressa, alcanzando en todos los meses del ejercicio 2019 un valor del IRL muy superior al requerimiento regulatorio establecido por la SFC para los establecimientos de crédito (100%).

Así por ejemplo en el mes de febrero el IRL se situó en 736% siendo el valor más alto de este indicador durante el 2019 mientras que el IRL de diciembre de 2019 se ubicó en el 165% a la postre el nivel más bajo de 2019. Excepto los meses de diciembre y noviembre de 2019, el IRL de Financiera Progressa se mantuvo en niveles superiores al 200%.

#### **D. Patrimonio Técnico y Coeficiente de Solvencia**

Financiera Progressa acredita y mantiene unos niveles de patrimonio técnico adecuados a su tamaño, 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 Financiera Progressa se situó en \$146.861,6 millones a diciembre 31 de 2019, correspondiendo \$143.730,1 millones al patrimonio básico (neto de deducciones) y \$3.131,5 millones al patrimonio adicional. Este monto de patrimonio técnico es superior en \$12.272,1 millones al monto del patrimonio técnico total acreditado a diciembre 31 de 2018, cuando se situó en \$134.589,5 millones de los cuales \$132.750,5 millones correspondían a patrimonio básico (neto de deducciones) y el remanente, esto es, \$1.838,9 millones a patrimonio adicional.

Por su parte, los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) al cierre del período 2019 se sitúan en \$250.521,1 millones, lo que representa un incremento de \$4.899,5 millones (1,99%) respecto al período anterior, cuando se situaron en \$245.621,6 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 de los activos ponderados por nivel de riesgo de crédito, han permitido que Financiera Progressa, al cierre de 2019, alcance un coeficiente de solvencia de 58,62%, el cual presenta un valor muy por encima del estándar mínimo requerido por las regulaciones 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, Financiera Progressa a diciembre 31 de 2019 presenta un patrimonio técnico que excede en \$124.314,7 millones (6,51 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 durante el 2019 Financiera Progressa mantuvo una suficiente fortaleza financiera para asumir un crecimiento en su actividad financiera y capacidad para asumir una mayor exposición en su actividad crediticia.

#### **E. Financiera Progressa en el Contexto de Cooperativas de Ahorro y Crédito**

A noviembre 30 de 2019, en el contexto de las cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Financiera Progressa ocupa el 5 lugar por monto de patrimonio, el puesto 10 por monto de aportes, el puesto 14 por monto de activos y el puesto 21 por el saldo bruto en cartera de créditos.