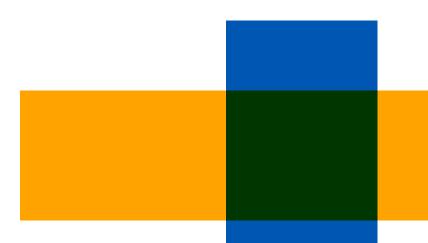




Informe de Lestión D Sostenibilidad 2019

50 años transformandovidas

Microempresas de Colombia



UBICACIÓN SEDE PRINCIPAL

Sector Villanueva – calle 57A No. 48-31 Medellín, Colombia.

SEDE ADMINISTRATIVA

Parque Bolívar – carrera 49 # 56-09 Medellín, Colombia.

CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Carrera 49 No. 53 - 19 oficina 402 Edificio Bancoquia Medellín, Colombia.

OFICINAS MUNICIPIOS

Para consultar la ubicación de nuestras oficinas en municipios ingresar a: www.microempresasdecolombia.com .

Contenido

	Carta de la Alta Gerencia	6
01	 Hechos relevantes 2019 Microfinanciera Innovadora del año. Medalla al mérito educativo grado oro. Certificación Microrate. 	8
02	 50 años transformando vidas Historia. Misión. Propósito superior. Promesa de servicio. Mega, bases y pilares. Valores. 	11
03	 Gobierno corporativo, ética y transparencia Órgano de Dirección Cooperativa. Órgano de Dirección Corporación. Comité Directivo. Junta de Vigilancia. Revisoría Fiscal. 	15
04	 Sostenibilidad organizacional Rentabilidad Corporativa: activos, pasivos, patrimonio y excedentes (Cooperativa y Corporación). Microempresas de Colombia en cifras: Dónde estamos Asociados. Ahorro. Cartera. Aportes sociales. Beneficios para nuestros asociados. 	19

05	 Gestión interna Nuestro talento humano. Fondo de Empleados. Proyectos y programas especiales. Gestión de riesgos. Riesgo de liquidez. Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT. Gestión de comunicaciones y marcadeo. Gestión de auditoría y control interno. 	33
06	• Desarrollo e inclusión de comunidades. Retos	48
07	Marco regulatorio y normativo	50
	Anexos: Estados financieros Cooperativa y Coorporación.	

Tecnología e innovación para la inclusión.Desarrollo empresarial.Impacto ambiental.



Sobre el informe

Microempresas de Colombia anualmente presenta a sus grupos de interés el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativa, con los resultados de la gestión social y económica correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

El presente Informe del año 2019 fue revisado y aprobado por los órganos de Dirección, la Gerencia y la Dirección Ejecutiva de Microempresas de Colombia.

Este informe fue elaborado siguiendo los lineamientos de reporte establecidos en el estándar GRI, en su opción esencial, e incluye los estados financieros consolidados, tanto de Microempresas de Colombia, Cooperativa de Ahorro y Crédito, como de la Corporación para el Desarrollo de la Microempresa en Colombia, Microempresas de Colombia. La periodicidad de esta publicación es anual y esta es la segunda versión que se elabora bajo esta metodología.

Este informe se encuentra publicado en la página web www.microempresasdecolombia.com y fue entregado a los delegados de la Cooperativa, socios de la Corporación y asociados. Cualquier inquietud respecto a su contenido, puede contactar a nuestro jefe de Comunicaciones, Ricardo Ramos Betancur (ricardo.ramos@microempresas.co)



Estimados delegados, socios, colaboradores y asociados,

Durante 50 años, Microempresas de Colombia ha contribuido con el emprendimiento y la competitividad de los empresarios, tanto en Antioquia como en otros departamentos del país, con un modelo integral de atención que combina servicios financieros como el crédito y el ahorro; y no financieros como el acompañamiento empresarial, la formación y la educación financiera.

Estamos comprometidos con el desarrollo de los microempresarios y la comunidad. Somos conscientes de que Colombia necesita transformar las condiciones de bienestar y buen vivir para la población. Durante estas cinco (5) décadas, nos hemos caracterizado por aportar al emprendimiento, a la creación de empresas y al desarrollo de la agricultura familiar. Nuestra preocupación ha sido mejorar la calidad de vida de las personas, ofreciéndoles servicios útiles, fáciles y cercanos que le aporten crecimiento y desarrollo.

Nos complace presentar a ustedes, nuestra razón de ser, el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativa del año 2019, donde se evidencia una gestión sólida, responsable y comprometida, con indicadores financieros importantes, convirtiéndonos en un referente de inclusión social y económica en el país.

En Microempresas de Colombia la innovación es una estrategia corporativa con productos que facilitan el acceso de nuestros clientes a los servicios financieros, especialmente en zonas rurales, sin costos adicionales, ni desplazamiento.



Nuestro objetivo es mejorar día a día las metodologías de atención rural y el entendimiento de las economías agropecuarias; dotar de conocimiento al equipo humano para ponerlo a disposición de la comunidad, todo esto para acompañar al asociado en su sostenibilidad empresarial.

En este informe exponemos no sólo los logros en materia social y financiera, sino los aprendizajes y retos que nos hemos propuesto alcanzar gracias al compromiso de ustedes que han creído en esta institución y en una sociedad más justa.

En el 2020, año de nuestro aniversario número cincuenta (50), esperamos unos excelentes resultados financieros y sociales que nos permitan contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades atendidas. Muchas gracias por confiar en Microempresas de Colombia y su personal.

Con sentimientos de consideración y aprecio,

GLORIA MARÍA JARAMILLO VILLEGAS Presidenta Consejo de Administración

SUID

DIEGO ZAPATA GÓMEZ Presidente Junta Directiva

Duyo Japat G.

PATRICIA PÉREZ GUERRA Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito MARÍA TERESA GÓMEZ GALLEGO Directora Ejecutiva Corporación para el Desarrollo de la Microempresa en Colombia



Microfinanciera Innovadora del año

Recibimos el máximo galardón en la categoría Microfinanciera Innovadora por el producto CrediFácil, modalidad de crédito digital a través de la aplicación móvil que permite a nuestros asociados obtener un crédito digital hasta por 10 millones de pesos. A la fecha, se han desembolsado alrededor de 10 mil millones de pesos en 3.000 prestatarios. El reconocimiento fue entregado por City Foundation con el apoyo de Emprender.





Medalla al mérito grado oro por la contribución a la educación

Recibimos la Órden al Mérito Educativo y Cultural Porfirio Barba Jacob categoría oro, gracias a nuestro compromiso económico por mejorar la educación de Medellín. El reconocimiento fue entregado por la Alcaldía de Medellín 2016 - 2019.

Certificación MicroRate

Obtuvimos por parte de MicroRate, calificadora internacional de desempeño financiero y social, una destacada calificación.

En lo económico la calificación fue B+, resultado que obtiene el 16% de las empresas evaluadas. Aspectos relevantes: sólida posición financiera de la mano con el fuerte enfoque social, destacado posicionamiento y buena cobertura en su área de atención; fuerte gobierno corporativo; buen balance entre los objetivos financieros y sociales, debidamente orientada al desarrollo de los micro y pequeños empresarios; elevada eficiencia y productividad; robustos resultados financieros.

La calificación social fue de 4 estrellas, resultado que obtienen sólo el 17% de las instituciones evaluadas. Aspectos relevantes: excelente enfoque social; oferta de productos adaptados al nicho objetivo, dado su mayor interés por atender las áreas rurales viene impulsando los créditos agrícolas; excelente balance entre los objetivos financieros y sociales; alta responsabilidad social corporativa; fuerte compromiso hacia el empleado, dando lugar a un adecuado clima laboral.





50 años trasformando vidas

Nuestra historia

1970

En 1970 nace en la Textilera Fabricato, la Corporación Fabricato para el Desarrollo Social, como un programa que buscaba apoyar a las familias de los trabajadores para desarrollar sus emprendimientos.

1980

Por voluntad de un importante grupo de empresas antioqueñas, en 1980 se continúa con esta iniciativa dándole vida a Microempresas de Antioquia como corporación privada, sin ánimo de lucro, la cual se especializa en metodología de microcrédito, siendo la institución pionera en otorgación de créditos con acompañamiento para la creación de empresa y la formación de empresarios.

2007

En el año 2007 se crea la Cooperativa de Aporte y Crédito, con aportes de Microempresas de Antioquia, Comfenalco, el Fondo de Empleados de Microempresas de Antioquia y empleados de la Corporación.

2009

En 2009 nos transformamos a Cooperativa de Ahorro y Crédito para promover el hábito del ahorro.

2012

Luego, en el año 2012 se aprueba el cambio del nombre por Microempresas de Colombia.



Misión

Consolidamos la cultura del emprendimiento y la competitividad mejorando la calidad de vida de nuestros emprendedores, empresarios y asociados, con servicios de formación, capacitación, asesoría y productos financieros, haciendo Empresarios de Verdad.

Propósito superior

En 2025 seremos un referente de inclusión social y económica, con enfoque diferencial y territorial para desarrollar Empresarios de Verdad.

Promesa de servicio

En Microempresas de Colombia garantizamos un servicio con devoción, oportuno, efectivo y simple, para contribuir al bienestar del asociado, el empleado y la comunidad.

Mega

En 2025 tendremos una cartera de 600 mil millones de pesos. Contaremos con 225 mil asociados; el 50% de ellos serán atendidos con nuestro portafolio integral y un fondeo que provendrá del 90% de nuestros ahorros y aportes.

Bases institucionales







Tecnología e información



Posición geográfica



Gestión de conocimiento



Talento Humano



Aliados

Pilares corporativos



Gobierno corporativo



Enfoque al cliente



Microcrédito



Valores

- > Respeto: cumplir lo prometido.
- ➤ Confianza: creer en lo que hacemos y en lo que somos.
- **Disciplina:** orden y rigor en el desarrollo de la cadena de valor.
- **Pasión:** energía y emoción positiva por la mejora continua.
- **Solidaridad:** conocer, comprender y actuar frente a las necesidades mutuas.
- ➤ Honradez: gestión responsable, transparente y eficiente.
- **Equidad:** darle a cada cual lo que se merece, en función de sus méritos y necesidades.
- **➤ Lealtad:** fidelidad y gratitud.



03

Gobierno corporativo, ética y transparencia

En Microempresas de Colombia contamos con Código de ética, transparencia y buen gobierno para promover una gestión responsable con nuestros grupos de interés.

Este es nuestro Consejo de Administración, Junta Directiva, Junta de Vigilancia y equipo directivo.

Órgano de Dirección Cooperativa - Consejo de Administración

Principales

- Jorge Vega Uribe.
- Gloria María Jaramillo Villegas.
- María Teresa Gómez Gallego.
- Caja de Compensación Comfenalco Antioquia.
- Fundación solidaria UPB.

Suplentes

- Javier Chica Molina.
- Francisco Mesa Jaramillo.
- · Amparo Arango Rincón.
- Didier Vélez Madrid.
- Fondo de Empleados Microempresas de Colombia.

Presidente: Gloria María Jaramillo Villegas.

Vicepresidente: Francisco Mesa Jaramillo.

Órgano de Dirección Corporación -Junta Directiva

Principales

- Juan David Urrego Restrepo.
- · Patricia Pérez Guerra.
- Diego Zapata Gómez.
- Raúl Zapata Walliser.
- Caja de Compensación Comfenalco.

Suplentes

- Norha Elena Salazar Molina.
- Esteban Posada Jaramillo.
- Luis Fernando Gómez Giraldo.
- · Caja de Compensación Comfama.
- Fabricato

Presidente: Diego Zapata Gómez.

Vicepresidente: Patricia Pérez Guerra.

Junta de Vigilancia

Principales

- Sandra Milena Valderrama Muñoz.
- Olga Stella Meneses García.

Suplentes

· Adriana Patricia Montoya Escobar.

Revisoría Fiscal

KRESTON RM S.A.

Comité Directivo

- Patricia Pérez Guerra
 Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito
- María Teresa Gómez Gallego Directora Ejecutiva Corporación
- Luz Adriana Palacio Betancur
 Directora Financiera y Administrativa
- Daniel Ruiz Osorio
 Director de Tecnología e Innovación
- Patricia Mejía Palacio
 Directora Jurídica y de Conciliación
- Diana Báez Fonseca
 Directora de Gestión Humana
- Luisa Arcila González Directora Comercial
- Paula Andrea Castañeda Contreras Directora de Auditoría y Control Interno
- Yetzenia Gómez Contreras Directora de Riesgos
- Adriana Montoya Escobar
 Jefe de Cooperación y Proyectos
- Samara Sánchez Cardona
 Jefe de Desarrollo Empresarial
- Jorge Escobar Gómez Jefe de Mercadeo
- Ricardo Ramos Betancur Jefe de Comunicaciones

Contribución de Microempresas de Colombia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

FIN DE LA POBREZA



I Otorgación responsable de créditos.
 I Habito del ahorro para la
 I materialización de sueños.
 I Educación financiera.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Programas con enfoque de género.
Promoción de la participación de la lumujer rural en el desarrollo local.
Impulso al sistema de protección de lumujer derechos.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Innovación y tecnología como base para la inclusión financiera.

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Promoción de condiciones de equidad.

Formación de derechos.

4 EDUCACIÓN CON CALIDAD



Formación, asesoría y acompañamiento.
Programas de formación técnica.

8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Formación y generación de empleo.
Creación de empresas.
Fortalecimiento empresarial.
Desarrollo económico rural.
Inclusión social y financiera.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



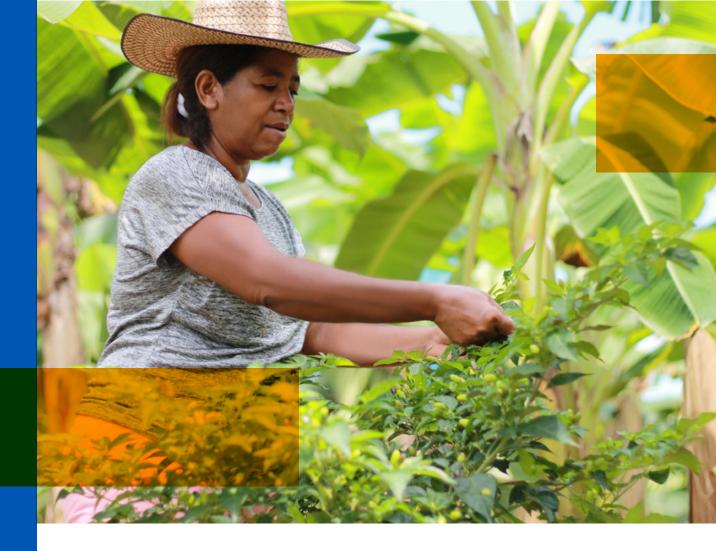
Inclusión a la banca tradicional de población marginada.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Alianzas y proyectos de cooperación nacional e internacional.





En Microempresas de Colombia diseñamos, revisamos y ajustamos nuestros objetivos estratégicos de interés social, económico, ambiental y de gobierno corporativo, garantizando una solidez financiera que nos permita ofrecer un portafolio integral de productos acorde a las necesidades de los emprendedores, empresarios y asociados.

Dimensión e impacto económico

Nuestro propósito es aportar a la sostenibilidad de las microempresas con la mejora de los ingresos, el empleo y la calidad de vida de las personas urbanas y rurales, con servicios financieros innovadores y desarrollo empresarial.

Hemos logrado un destacado desempeño financiero, lo cual nos permite ofrecer mejores beneficios a los asociados.

Resultados de la gestión financiera:

Rentabilidad corporativa: activos, pasivos, patrimonio y excedentes

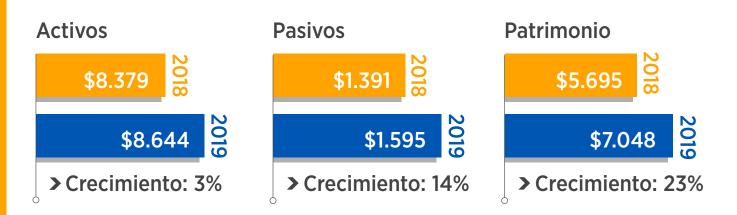
Cooperativa de Ahorro y Crédito



Excedentes

> \$16.320 millones de pesos en el 2019

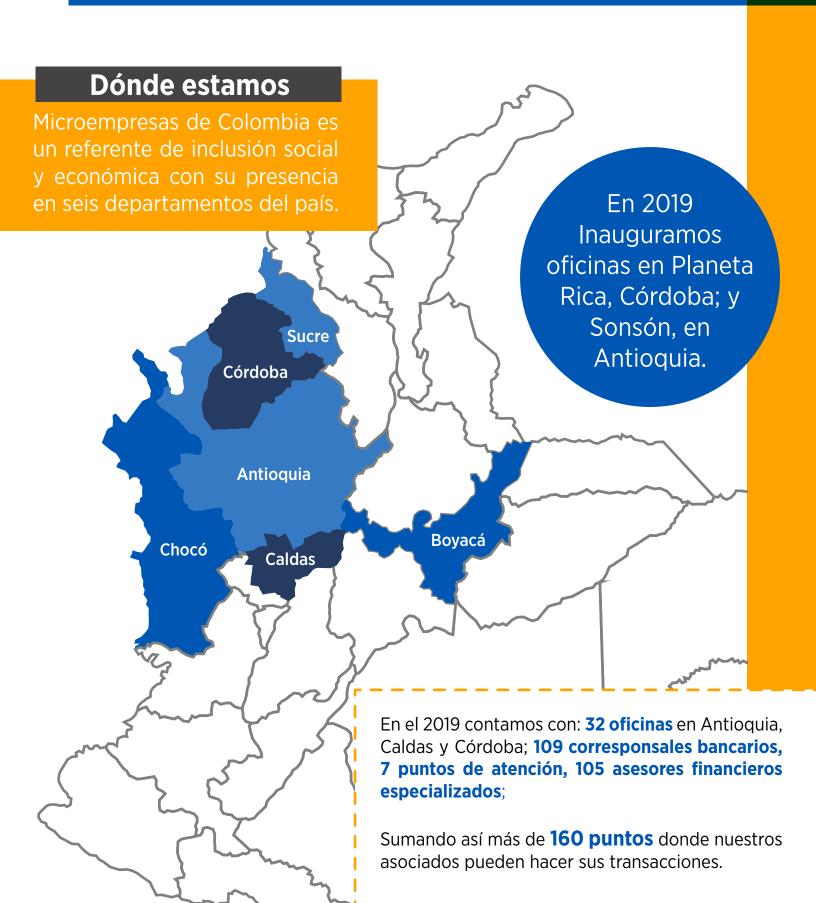
Corporación para el Desarrollo de la Microempresa en Colombia



Excedentes

> \$61 millones de pesos en el 2019

Microempresas de Colombia en cifras



Asociados

En el 2019, 109.212 asociados fueron parte de nuestra gestión.

De ellos, el 62% (67.708) están ubicados fuera del Valle de Aburrá,



El 56% (61.664) son mujeres,



El 80% (87.365) pertenecen a los estratos 1 y 2,



El 76% (83.229) son ahorradores,



El 63% (68.800) tienen entre 26 y 55 años de edad.





Asociados 2018 102.166

> Crecimiento: 7%



Ahorro

En 2019 el crecimiento del ahorro fue del 6%, pasando de 59.245 millones de pesos en 2018 a 62.529 millones de pesos en 2019.

\$59.245.363.163

2018

\$62.529.121.752

2019

Crecimiento: 6%

La educación financiera es un elemento fundamental para desarrollar hábitos saludables de ahorro, lo que se traduce en que el 76% de nuestros asociados sean ahorradores.

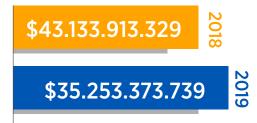


Cartera

Cartera Propia



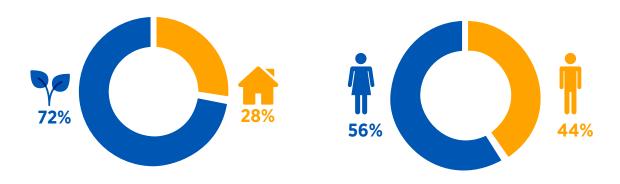
Cartera Administrada



191.667 millones de pesos fue el saldo de cartera en 2019, logrando un crecimiento del 6.5% con relación al 2018.

Cabe destacar que gracias al desarrollo de un modelo tecnológico propio y a cero costos, otorgamos créditos en zonas apartadas permitiendo así el crecimiento de la cartera vigente en óptimas condiciones.

El 72% de los créditos se otorgó en zonas rurales y el 56% de la cartera pertenece a mujeres.



El indicador de cartera fue del 5.43%

Aportes sociales

\$26.503.693.027

2018

\$30.718.234.733

2019

Es una de las cifras más representativas del fortalecimiento institucional, la cual creció en un 16% con relación al 2018.

> Crecimiento: 16%

Beneficios para nuestros asociados

3.165 millones de pesos entregamos en beneficios a nuestros asociados, resultado del buen desempeño financiero.

Se destinaron a apoyar la sostenibilidad de los microempresarios con asesoría y formación en buenas prácticas empresariales; auxilios económicos para calamidades personales y del negocio, apoyando la estabilización económica de los asociados urbanos y rurales; becas de educación superior en universidades públicas y privadas; dotación de computadores, kits escolares, deportivos, y laboratorios de química, entre otros. En total, se beneficiaron más de 10 mil personas con los excedentes institucionales.



Tecnología e innovación para la inclusión

La aplicación de nuevas tecnologías para acercar los servicios financieros con oportunidad a nuestros asociados, especialmente en la ruralidad, es nuestro gran reto.

Desarrollamos una aplicación móvil transaccional a través de la cual el asociado puede: consultar el estado de cuenta de sus productos en la Cooperativa; abrir cuentas de ahorro; pagar obligaciones de crédito o ahorro programado; trasladar dinero entre cuentas de asociados; hacer el pago de obligaciones a terceros (otros asociados). Para facilitar estas transacciones, nuestros asociados disponen de una clave única de 4 dígitos.

CrediFácil, línea de crédito integrada en la aplicación móvil, nos demostró como esta innovación simple, ágil y confiable es una solución de fácil manejo, sin costos de transacción ni de desplazamientos para los microempresarios, que genera inclusión y desarrollo. En esta modalidad se han desembolsado más de 3,000 créditos por un monto aproximado de 9 mil millones. Se destaca que el 54% de los prestatarios de esta línea son mujeres.

Creamos Retiro Fácil, transferencia de dinero (giro) que se le hace a una persona asociada o no asociada a la entidad. La persona que recibe el giro lo puede retirar en cualquiera de nuestras oficinas ó corresponsales. El giro se puede generar desde aplicación móvil transaccional.

Para evitar el desplazamiento de los microempresarios, nuestros asesores financieros hacen transacciones de crédito y ahorro a través de sus dispositivos móviles.

Se han realizado 12.579 transacciones por valor de 1,200 millones de pesos; y 6.100 operaciones de recaudo de ahorro por valor de 220 millones de pesos.

Sumado a lo anterior, hemos fortalecido nuestra red transaccional con soluciones tecnológicas desarrolladas al interior de la entidad y que tienen como objetivo mejorar la inclusión financiera de las personas.

En los 109 corresponsales bancarios operados a través de datáfonos, estas son algunas cifras relevantes:

- 34 mil millones de pesos por pago de obligaciones de crédito.
- 17 mil millones de pesos por retiros de ahorros.
- 3 mil millones en consignación a cuentas de ahorros.

Contamos con el sistema de audio respuesta donde se puede administrar la clave única para todos los canales transaccionales, consultar el saldo de los productos de ahorro y crédito, solicitar y desembolsar el CrediFácil.

Además, con una amplia red de oficinas para gestionar todo el portafolio.

Desarrollo empresarial

Microempresas de Colombia cuenta con un importante diferencial: servicios de desarrollo empresarial para emprendedores y empresarios. Es una fórmula ganadora que cierra el ciclo económico:

capacitación + financiación + ahorro

Para hacer empresarios de verdad apoyamos los emprendedores con diagnóstico, asesoría, formación y acompañamiento empresarial para la buena administración de sus unidades productivas.

En 2019 recibieron estos servicios **82,580 personas.**



Diagnóstico, asesoría y acompañamiento empresarial

Nuestros emprendedores y empresarios cuentan con una herramienta para diagnosticar su negocio y el diseño de un plan de acción a la medida que les ayuda a mejorar sus debilidades, apoyados con asesoría especializada.

16.330 personas recibieron este importante beneficio de sostenibilidad.

Adicionalmente contamos con un diagnóstico socio-familiar para conocer los asociados y sus familias; y un diagnóstico financiero personal para evaluar el estado de las finanzas y generar hábitos financieros saludables.

La asesoría y el acompañamiento tienen como objetivo fortalecer a los empresarios para que sean competitivos, eficientes y logren crecer en el mercado.

Formación

Uno de los pilares para el crecimiento de los emprendedores es la formación teórica - práctica, importante herramienta para lograr una adecuada planeación y administración de los negocios.

Con la metodología **CEFE Creación de Empresas y Formación de Empresarios** *se* formaron 66.250 personas.

Formación para el trabajo y el desarrollo humano

Contamos con 6 programas técnicos laborales que buscan formar en competencias del ser y del hacer.

En 2019 formamos **2.419 personas** en programas de media técnica con el propósito de que éstos logren una adecuada inserción en el mundo laboral y/o el desarrollo de una idea de negocio.

Como hecho destacable se obtuvo la certificación de dos nuevos programas técnicos laborales: Auxiliar en Gestión Humana y Auxiliar en Contabilidad y Finanzas. Así mismo se logró la certificación **NTC 5555 y 5581** y la recertificación de calidad de los programas técnicos laborales bajo la norma **ISO 9001:2015** por parte de Bureau Veritas.



Educación financiera

En el 2019, **13.018 asociados** aprendieron a tomar mejores decisiones financieras a través de herramientas lúdico-prácticas y talleres que ayudan a desarrollar hábitos saludables para el adecuado manejo de los ingresos y gastos.

La educación financiera la impartimos de manera transversal en todas las actividades que desarrollamos en Microempresas de Colombia, llegando a niños, jóvenes y adultos, con sensibilización sobre el manejo personal, familiar y empresarial de las finanzas.

Impacto ambiental

El cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y vigente, para la organización, dentro de la estrategia de sostenibilidad, se encuentra inmersa la preservación del medio ambiente, el control, mitigación y compensación de los impactos directos e indirectos en la sociedad.

A través de campañas de sensibilización, se promueve en los colaboradores una actitud de responsabilidad frente al medio ambiente que favorezca la adopción de costumbres de uso racional de recursos naturales, aportar cambios de hábitos y mejores prácticas ambientales al interior de la Organización.

Por otro lado, se contribuye a crear una cultura del uso responsable del papel para reducir costos y gastos, mitigar el impacto ambiental y cumplir con la legislación nacional vigente.

Fomentamos el crecimiento empresarial sostenible a través de financiación de unidades productivas y proyectos de fortalecimiento de capacidades que no atenten contra el medio ambiente. Es por esto que buscamos fomentar y asesorar de manera responsable e integra a nuestros microempresarios, evitando así apalancar iniciativas empresariales que a través de su labor causen daños ambientales. Mencionamos algunas de las actividades que Microempresas de Colombia no apoya por su impacto negativo con el medio ambiente:

- Producción o comercio de materiales radioactivos.
- Minería subterránea ilegal para extraer metales, carbón y otros minerales.
- Comercio de animales o productos de especies amenazadas de flora y fauna.
- Producción o comercio de sustancias que perjudican la capa de ozono.
- Actividades que pueden afectar adversamente yacimientos culturales o arqueológicos.
- Producción o comercio de juegos pirotécnicos.
- Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada ilegal por las leyes colombianas.
- Operaciones comerciales de tala forestal o compra de equipo de corte de madera para su uso en regiones selváticas tropicales húmedas; producción o comercio de madera, u otros productos forestales diferentes a los provenientes de bosques administrados de manera sostenible.
- Producción o comercio de productos como pesticidas/herbicidas y otras sustancias tóxicas.

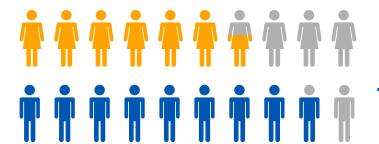






Nuestro talento humano

Somos 330 empleados. El 64% son mujeres y el 87% de nuestros colaboradores cuentan con contrato a término indefinido, lo cual demuestra la importancia de brindar condiciones laborales estables y duraderas. Nuestra contratación laboral cumple con los criterios de inclusión, diversidad, igualdad de género y equidad salarial.



Mujeres 64%

Término indefinido 87%

En el 2019 otorgamos beneficios a nuestros empleados por valor de 790 millones de pesos, para educación formal, planes de bienestar, jornadas de salud, recreación deportes y actividades de esparcimiento en familia.

El desarrollo personal, familiar y profesional de nuestros empleados es una prioridad, por ello contamos con un plan de formación y entrenamiento a la medida, en los cuales se fortalece el ser, el hacer y el saber.



El compartir experiencias y conocimientos es una práctica usual en Microempresas de Colombia, por ello promovemos las pasantías de nuestros colaboradores a nivel nacional e internacional, donde se identifican oportunidades, mejoras y buenas prácticas que nos ayudan a evaluar y ajustar de manera permanente lo que hacemos con una visión de mercado.

Participamos activamente en estos encuentros académicos, los cuales además del relacionamiento corporativo nos muestran nuevos panoramas para estar a la vanguardia en temas microfinancieros y de gestión social.

Anualmente realizamos una completa evaluación de desempeño para todo nuestro personal, con el fin de establecer acciones de mejora desde el quehacer individual, potenciar los equipos de trabajo y encaminarlos hacia el cumplimiento de la MEGA.

Para disminuir la frecuencia, la gravedad de los accidentes y el ausentismo laboral y para dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, que regula el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo SSGT, se contrató una consultoría externa que nos acompañó y asesoró para cumplir con los estándares exigidos por la ley.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Dada la importancia del tema se creó el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, responsable del acompañamiento integral para mejorar la salud y seguridad en el trabajo de nuestros colaboradores.

En la primera medición psicosocial quedamos en un nivel de riesgo adecuado comparativamente con el sector. Cabe destacar un clima organizacional sano y un plan de beneficios muy completo para empleados y sus familias, lo cual mejora la integración entre calidad de vida y trabajo.

Contamos con tres comités que promueven el cuidado de la salud, la prevención de enfermedades, de emergencias, así como la sana convivencia entre los colaboradores:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST).
- Comité de Emergencias.
- Comité de Convivencia Laboral.

Fondo de Empleados

212 son los afiliados al Fondo de Empleados quienes disfrutan de muchos beneficios, uno de los más importantes es el incentivo económico al ahorro que durante el 2019 fue de **74 millones de pesos** repartido entre los ahorradores; créditos agiles, a tasas muy por debajo del mercado; el disfrute familiar de la casa vacacional un lugar de esparcimiento con todo lo que se merecen nuestros asociados; formación financiera a través del hábito del ahorro y otras actividades de esparcimiento.

En 2019 se destaca el crecimiento del 10% frente al 2018 en los aportes de los asociados, pasando de 621 millones a 837 millones de pesos. Cerramos el año con un saldo de ahorros de 621 millones, creciendo un 20% con relación al año anterior. Se otorgaron créditos por un valor de 800 millones de pesos, en su mayoría, para vehículo, libre inversión y vivienda.

Aportes

\$621 millones

\$837 millones

> Crecimiento: 10%

Ahorro

\$621 millones

> Crecimiento: 20%

Crédito

\$800 millones



Vehículo

Libre Inversión Vivienda



Proyectos y programas especiales

En el 2019, acompañamos 33,546 personas, el 70% mujeres en condición de vulnerabilidad en 5 departamentos del país, a través del desarrollo de 22 proyectos y programas especiales con aliados, cooperantes y programas propios.



Gracias al modelo de actuación integral, al conocimiento de los territorios, a la reputación corporativa y a la confianza de nuestros socios y financiadores se movilizaron recursos por valor de 11 mil millones de pesos.

Con estas alianzas Microempresas de Colombia contribuye al desarrollo territorial sostenible, mediante el empoderamiento social, económico, productivo y organizativo.

El modelo de actuación de Microempresas de Colombia es integral, desde el ser, siendo imprescindible el reconocimiento de nuestros interlocutores como sujetos de derechos; desarrollamos competencias para el respeto, defensa, promoción y exigencia de los derechos humanos, porque entendemos el ejercicio y empoderamiento de estos como una garantía para la construcción participativa de escenarios de convivencia pacífica; desde la integración económica desarrollando capacidades para la generación de oportunidades, el fortalecimiento de las ya existentes y la inclusión financiera de los grupos más vulnerables. Así mismo impulsamos la construcción de redes sociales y empresariales que permitan la conectividad, el fortalecimiento de la cohesión social y la participación e intercambio en las dinámicas socioeconómicas de sus territorios.

Gestión de riesgos

Durante el año 2019 se desarrolló la gestión de riesgos tipo integral, entendiendo la importancia de enmarcar los riesgos en la planeación estratégica de la entidad, no sólo desde el punto de vista de mitigación de pérdidas, sino desde la perspectiva de maximizar oportunidades.

La gestión de los riesgos en la Cooperativa es considerada como un elemento fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos. Esta gestión es direccionada por el Consejo de Administración mediante la definición de políticas y directrices y desde la Administración se han diseñado las metodologías, los procedimientos y mecanismos de control, los cuales son ejecutados con la participación de todos los empleados, permitiendo así gestionar los diferentes tipos de riesgo dentro de un nivel tolerado y proporcionando un nivel de seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos.

La administración fortaleció el área de Riesgos, catalogándola como una dirección de segundo nivel con el fin de darle al riesgo de crédito una visión integral desde el otorgamiento hasta la recuperación.

Se elaboró una matriz integral de riesgos enfocando los esfuerzos en administrar por prioridades los niveles de impacto y probabilidad en materia de riesgos a los que se enfrenta Microempresas de Colombia en el corto y mediano plazo. Se ponderaron los cinco riesgos principales y por orden de calificación, así: Riesgo de Crédito, Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo y Riesgo de Mercado. Para cada uno se definieron los controles existentes y futuros, y se determinó un plan de acción con el fin de minimizar el riesgo residual encontrado.

Mediante la gestión de riesgos se contribuye de manera eficaz a la identificación, medición, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos del negocio, con el objetivo de preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y la capacidad operativa, así como la salvaguarda de los recursos que se administran del público.



Riesgo de liquidez

Mensualmente se hace un análisis del riesgo de liquidez a través del Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez, en donde se presenta la evolución de los principales indicadores de liquidez como el nivel de renovación de depósitos, indicadores de apalancamiento, evolución de las obligaciones financieras, flujos de caja mensuales, recaudo de cartera, etc. También se incorporó el análisis del indicador de riesgo de liquidez IRL, de acuerdo con la metodología impartida por la Superintendencia desde finales de 2015, haciendo un seguimiento a sus principales variables.

El 24 de octubre/19, la Supersolidaria expidió la Circular Externa 06 con las instrucciones para la implementación del sistema de administración de riesgo de liquidez SARL, mediante la cual adiciona el Capítulo XVII a la Circular Básica Contable y Financiera y determina los plazos para su implementación plena de acuerdo con el nivel de activos que tuviera la cooperativa a junio de 2019. De acuerdo con la Circular, la entidad debe tener implementado este sistema a abril de 2020.

Para la evaluación de la situación de liquidez de la entidad, se cuenta con el indicador de riesgo de liquidez IRL, definido en el Anexo 1 del Capítulo XVII, la brecha de liquidez (Anexo 3 del Capítulo XVII) y contar con un plan de contingencia de liquidez que cumpla con lo dispuesto en el Anexo 4 del citado capítulo.

La Cooperativa monitorea su nivel de exposición al riesgo con el indicador mensual IRL y la brecha de liquidez, ambos han estado por encima de lo requerido, por lo que se concluye que no hay una exposición significativa o señales de alerta que puedan afectar la liquidez al corto y mediano plazo.

De acuerdo con el cronograma establecido, la Cooperativa cumplirá con el plazo para tener implementado el SARL en los términos solicitados por el ente de control.

Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT

La Cooperativa cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, que cumple con todos los requerimientos normativos exigidos por la Superintendencia de Economía Solidaria y con las mejores prácticas internacionales en la materia.

En 2019 se actualizó el Manual SARLAFT, de acuerdo con las últimas disposiciones emitidas por el ente de control, que surgieron a raíz del estudio de debida diligencia realizado para Colombia a finales de 2018.

Incorporamos de manera automática a nuestro software principal la consulta en listas restrictivas nacionales e internacionales, lo que nos permite garantizar que ninguna persona reportada en estas listas puede ingresar como asociado o tercero de Microempresas de Colombia.

Se tuvo un adecuado control de las señales de alerta y operaciones inusuales detectadas y en coordinación con las agencias se mejoró el control de las declaraciones de operaciones en efectivo

Se hizo inducción de forma presencial a todo el personal vinculado. Se cumplió con la capacitación anual para todo el personal la cual se hizo virtual, siendo muy satisfactorio el resultado de dicha evaluación.

La Cooperativa cumplió con todos los reportes mensuales y trimestrales a la UIAF y dio respuesta a todos los requerimientos de las autoridades competentes

Gestión de comunicaciones y mercadeo

Implementamos estrategias de comunicación para compartir con nuestros grupos de interés las acciones más relevantes que realizamos en materia económica y social.

Tenemos identificados nuestros grupos de interés y los priorizamos según su grado de influencia. Asimismo, contamos con un protocolo de administración y seguimiento, que señala las personas responsables del relacionamiento, metodologías para el diálogo y canales de comunicación e interacción con los mismos.

El relacionamiento con nuestros grupos de interés permite construir relaciones efectivas basadas en el conocimiento y la confianza. La participación activa de los grupos genera una comunicación fluida y sana, que anticipa los momentos y situaciones de crisis.

Grupos de interés



Asociados







Empleados

Entidades, organismos e instituciones de cooperación nacional e internacional

La comunidad



Usuarios de bienes y servicios



Organismos y dependencias del Estado



Los competidores



Los acreedores



Proveedores

Para gestionar el relacionamiento de manera estratégica con los grupos de interés, Microempresas de Colombia cuenta con diferentes mecanismos de comunicación que permiten mantenerlos informados.

Mensualmente realizamos una encuesta de satisfacción a nuestros asociados indagando sobre si recomendarían o no a Microempresas de Colombia, la cual, en el 2019, arrojo un SI en el 91% lo que refleja la calidad en el servicio y la confianza de nuestros asociados.

Presencia y participación en ferias y eventos

En alianza con diferentes entes públicos y privados, en el año 2019 dimos apertura a 15 corresponsales bancarios y a 2 oficinas, generando mayor cercanía e inclusión social y económica en los territorios.

Oficinas inauguradas

- · Planeta Rica, Córdoba.
- Sonsón, Antioquia.

Corresponsales bancarios

- Venecia, Santo Domingo, Maceo, El Retiro, San Roque, La Estrella, Anzá, San José de la Montaña y Belmira en Antioquia.
- Ayapel, Los Córdobas y Puerto Escondido en Córdoba.
- Cimitarra, Santander.
- · Marmato, Caldas.
- · Quinchía, Risaralda.

Como aliados importantes para el desarrollo de los territorios, apoyamos y participamos en algunas iniciativas de las administraciones municipales como mercados campesinos, ferias comerciales, foros, celebración de días especiales y fiestas patronales, entre otros.

En el 2019 participamos en 73 eventos, realizados en 91 municipios de los departamentos de Antioquia, Caldas y Córdoba.



Oficina móvil transaccional

Nuestra oficina móvil transaccional, en sus dos años de operación, ha logrado atender a 4.515 personas en 100 municipios de los departamentos de Antioquia, Caldas, Córdoba y Risaralda, transando una cifra cercana a los 2.300 millones de pesos en operaciones de ahorro y crédito.

Redes sociales y sitio web

Unas de las herramientas de comunicación para tener permanente interacción y comunicación con los grupos de interés son las redes sociales y el sitio web. Dentro de la estrategia de marketing digital de Microempresas de Colombia, se encuentra la gestión de social media, la cual se implementa a través de Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y el sitio web: www.microempresasdecolombia.com

Una de las estrategias a rescatar es la línea de Whatsapp corporativa, que al cierre del año había recibido más de 30 mil mensajes. Esta herramienta permite mantener una constante comunicación con nuestros asociados.

Nuestras redes sociales fueron visitadas por 1.270.637 personas, creciendo en un 150% con relación al 2018.

1.270.637

> Crecimiento: 150%

> Crecimiento: 25%

El crecimiento de las visitas en nuestro sitio web fue del 25% con relación al año 2018, pasando de 48 mil a 60 mil visitas en 2019.

48.000 2019

Se destaca que el 61% de la comunidad son mujeres,



el promedio de edad de los seguidores está entre los 25 y 34 años.

Boletín institucional Micronotas

Publicamos el boletín virtual institucional Micronotas que se envía más de 70 mil personas, con los hechos noticiosos más relevantes de nuestra gestión económica y social.



Relación con medios de comunicación

Durante el año se gestionan estratégicamente los medios de comunicación, uno de los grupos de interés más importantes de la organización. Para ello, se realizan diferentes actividades que permiten mantenerlos informados.

Producto de esta relación con medios y periodistas, se lograron publicaciones por valor de 123 millones de pesos en medios Nacionales como El Colombiano, El Tiempo, Periódico Ecosolidario, RCN, El Palpitar, Notas Confidenciales, entre otros.

Comunicación interna

Contamos con varios mecanismos de comunicación interna que permiten tener contacto permanente con los empleados para informar temas de interés, facilitar el diálogo entre la Alta Dirección y demás colaboradores, potenciar el sentido de pertenencia e involucrar a todos los miembros de la organización.

Algunos de los mecanismos de comunicación interna son:

- Comité primario.
- Comunicados internos.
- · Café con la Gerencia.
- Chat institucional (WhatsApp).
- Correos internos.
- Carteleras.

Durante el 2019, se rescata la campaña interna de lanzamiento del producto CrediFácil, para divulgar y posicionar el producto en la fuerza comercial, para que lograran establecer relaciones duraderas de confianza con los asociados, gracias al previo conocimiento del producto.

45

Gestión de auditoría y control interno

La alta gerencia identificó que las áreas como Control Interno, Auditoría y Riesgos eran fundamentales en la óptima operación del negocio y las que, a su vez, garantizaban la transparencia y el adecuado manejo de los bienes y confianza de los asociados, razón por la cual deberían contar con personal calificado para garantizar la documentación y actualización de los procesos.

Se realizó auditoría a 22 procesos misionales y transversales.

Se visitaron oficinas para realizar seguimiento a los procesos con el fin de mejorar la aplicación de las metodologías y políticas internas.

Hechos destacados

- Recertificación por tres años del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.
- Certificación bajo la NTC 5555:2011, para los programas de la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Certificación bajo la NTC 5581:2011 para. el programa técnico laboral en Auxiliar Administrativo.

Fomentamos la cultura de control por medio de inducciones al personal nuevo y reinducción. Se aplica la evaluación al sistema de Control Interno bajo la metodología COSO 2013, obteniendo una puntuación de 8.9, lo cual indica la efectividad, seguimiento y ejecución a los planes de acción.

A través del Comité de Auditoría, se verifica la efectividad del control interno y el sistema de gestión de riesgos; a través de la supervisión al cumplimiento de su planeación y el monitoreo de su desempeño.

Desarrollo e inclusión de comunidades

Semilla Rural Cooperativa: programa de inclusión financiera que atiende a la población rural, con servicios de ahorro, crédito y formación.

Contamos con 274 grupos y 3.730 asociados en los departamentos de Antioquia, Caldas y Córdoba, quienes son atendidos por asesores que poseen dispositivos móviles en los cuales se pueden ahorrar, desembolsar crédito, y realizar otras transacciones sin necesidad de que los asociados se desplacen hacia la zona urbana, con los costos y tiempo que esto acarrea.

El 55% de los asociados de Semilla Cooperativa son mujeres y el 17% niños. Cabe destacar que se tienen 9.978 cuentas de ahorro con un saldo total de 4.855 millones de pesos y una cartera de 10.469 millones de pesos.

Cadenas de valor: Con este modelo atendemos integralmente nuestros asociados con servicios financieros y no financieros.

Una vez identificadas las asociaciones, se aplica un diagnóstico y se diseña un plan de fortalecimiento empresarial, el cual busca desarrollar capacidades para la adecuada administración de la asociación.

En Microempresas definimos las rutas de atención, tanto para la empresa ancla (asociación) como para su base (productores), esto incluye fortalecimiento técnico, de producto y comercial, educación financiera, ahorro y financiamiento.

En 2019, primer año de implementación del modelo, firmamos 22 convenios de colaboración con empresas anclas, beneficiando 300 personas con formación empresarial y educación financiera; 127 personas accedieron a créditos por valor de \$1.160 millones y ahorros por 30 millones.

Por nuestra aplicación móvil transaccional, las asociaciones hacen el pago a sus productores de forma rápida, segura y a cero costos.



2020 un año de retos

Colombia continúa un proceso de transición y es allí donde la consolidación del modelo cooperativo en los territorios es determinante para su desarrollo social y económico. Por ello trabajaremos en:

- Identificar la vocación productiva / económica del territorio, para convertirnos en un aliado estratégico en la articulación y generación de oportunidades de inclusión social y económica, a través de productos, servicios y tecnología.
- Integrar en una plataforma tecnológica los canales para mejorar los tiempos de respuesta.
- Modelar un sistema de información integral para gestión, monitoreo y atención del cliente.
- Desarrollar y potenciar las competencias del personal mediante la apropiación, estandarización, implementación, escalamiento y seguimiento de modelos de intervención para generar valor institucional.
- Diseñar e implementar modelos de atención en capacitación rural.
- Visibilizar y posicionar el modelo de inclusión social y económica que Microempresas de Colombia desarrolla en las zonas rurales de Colombia
- Fortalecer la gestión de riesgo con el fin enfocar la administración desde el punto de vista prospectivo del negocio, y así estar en capacidad de anticiparse a los hechos o circunstancias que puedan representar una oportunidad o una amenaza.
- Identificar riesgos emergentes y su mitigación, y poner en marcha un plan de continuidad de negocios integral, que abarque no solamente el componente tecnológico si no también la estructura general de funcionamiento de la entidad, garantizando la sustentabilidad del negocio en el tiempo.
- Inaugurar 5 oficinas y 13 corresponsales bancarios.



Todas las actividades que desarrolla Microempresas de Colombia se encuentran dentro del marco legal existente en el país. Los programas de cómputo, el manejo de licencias y la adquisición, tanto de software como de hardware utilizado en sus operaciones, se ajustan a la normatividad vigente. De igual manera damos cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Ley de Protección de Datos Personales y Derechos de Autor

Damos estricto cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, que hace referencia al tratamiento de la información suministrada por los clientes a través de los diferentes medios.

Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF -

Durante 2019 Microempresas de Colombia cumplió con lo establecido en la Ley 1314 de 2009 y con el cronograma determinado por la Superintendencia de Economía Solidaria según la Circular Externa 005 del 27 de febrero de 2014 y las disposiciones contenidas en el Decreto 3022 del 27, donde se incluía el ámbito de aplicación de las NIIF. Microempresas de Colombia Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad que pertenece al Régimen Tributario Especial y tributa sobre sus beneficios netos o excedentes a la tarifa única especial del veinte por ciento (20%).

El impuesto será tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988. La Cooperativa realizará el cálculo de este beneficio neto o excedente de acuerdo con la ley y la normativa Cooperativa vigente. Las reservas legales a las cuales se encuentran obligadas estas entidades no podrán ser registradas como un gasto para la determinación del beneficio neto o excedente.



Elaboró. Dirección de Comunicaciones **Aprobó.** Gerencia y Dirección Ejecutiva. Consejo de Administración y Junta Directiva.