



INFORME DE GESTIÓN 2020





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (Miembros corporativos):

PRINCIPALES

Cooperativa Financiera de Antioquia
Coproceva
Banco Cooperativo Coopcentral
Banco Cooperativo Coopcentral
Crediservir
Coop. De Ahorro y Crédito Colanta
Coomuldesa

SUPLENTE

Cobelen
Coonfie
Banco Cooperativo Coopcentral
Banco Cooperativo Coopcentral
Coofisam
Coopetrol
Coocreatam

JUNTA DE VIGILANCIA (Miembros corporativos):

PRINCIPALES

La Equidad Seguros Generales
Coopantex

SUPLENTE NUMÉRICO

Banco Cooperativo Coopcentral

REVISORIA FISCAL:

Luis Humberto Ramírez Barrios
A&C Consultoría y Auditoría Empresarial Entidad Cooperativa

ADMINISTRACION:

Gerente General: Luís Santiago Gallego Vanegas

Director Administrativo y Financiero: Oscar Martínez Giraldo

Director de Operaciones y T.I: Libardo Velasquez Posada

Directora de Transformación Digital: Angela Maria Bernal Jaramillo

Director Comercial: Luis Miguel Sierra Peña



INFORME DE GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACION Y GERENCIA GENERAL VISIONAMOS

El Consejo de Administración representado por: Jorge Andrés López Bautista, Eduardo Carreño Bueno, Jorge Alberto Corrales Montoya, Camilo Botero Botero, Robinson Albeiro Vargas Cristancho, José de los Reyes Ahumado B., Hector Fabio López Buitrago, Jaime León Varela Agudelo, Jaime Hernández Bohorquez, Francisco Sánchez Mota, Nestor Bonilla Ramírez, Melva Rojas Paladinez, Aura Elisa Becerra Vergara y Myriam Shirley Aristizábal L. y el Gerente General de Visionamos Luis Santiago Gallego Vanegas; dando cumplimiento a las obligaciones adquiridas con Visionamos, nos permitimos presentarles los resultados de la gestión del año 2020, la misma que se resume de la siguiente manera:

ENTORNO:

DESEMPEÑO DE LA ECONOMIA DURANTE 2020. PERSPECTIVAS PARA 2021

(Enero 18 de 2021)

(Tomado de Asobancaria – Banca y Economía)

El 2020 será recordado como un año atípico y de grandes dificultades en múltiples dimensiones económicas y sociales. Un año en el que la irrupción de una pandemia generó un choque económico sin precedentes que trastocó la dinámica de la actividad productiva a nivel global. Organizaciones como el Banco Mundial han señalado que el grado de afectación, solo comparable con episodios como el de la Gran Depresión, se habría traducido en una contracción de la economía mundial de 4,3%, con caídas más pronunciadas para Latinoamérica (6,9%) y la Zona Euro (7,4%).

En Colombia, las medidas de aislamiento obligatorio implementadas para mitigar el ritmo de propagación del SARS-CoV-2, aunadas a la caída de la demanda externa de bienes y servicios locales, habrían llevado a que la economía se haya contraído entre 6,8% y 7,2% real en 2020, cifra que evidenciaría que el país enfrentó la crisis más severa en al menos 90 años. Dicho lo anterior, es oportuno mencionar que el registro para el año sería menos negativo que el observado en el acumulado a septiembre de 2020 (-8,1%), gracias a la mayor normalización de actividades, pese a la adopción de medidas de restricción a la movilidad a finales de diciembre.

El balance del comportamiento de la economía colombiana durante 2020 es preocupante desde la óptica de la actividad productiva y el empleo. No obstante, el repunte económico esperado en 2021 debería empezar a encarrilar las expectativas hacia una nueva senda de crecimiento. Ahora, dicho repunte

dependerá, por un lado, de la incertidumbre asociada a la evolución de la pandemia y la celeridad con la que se implementen los programas de vacunación y, por otro, de las reformas estructurales que se implementen en medio del clima político que enfrentará el país en 2021.

Como bien Asobancaria lo ha señalado en ediciones anteriores, Colombia presenta importantes desafíos en el ámbito laboral, fiscal y de competitividad, aspectos que, dado su impacto en los diferentes eslabones del sector productivo, de no abordarse prontamente podrían socavar el proceso de reactivación económica.

En efecto, aun cuando las métricas del mercado laboral han exhibido una importante recuperación en los últimos meses, se estima que la tasa de desempleo estructural permanecerá en dos dígitos durante 2021, evidenciando así las rigideces que enfrenta este mercado en Colombia. Por ello, desde Asobancaria hemos venido señalando la necesidad de i) buscar fuentes de financiación alternativa a los costos laborales no salariales, ii) establecer esquemas flexibles de contratación, iii) reformular los lineamientos sobre estabilidad laboral reforzada y iv) evaluar la posibilidad de adoptar esquemas de salario mínimos por regiones.

En materia de finanzas públicas, si bien se había plasmado en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) de 2020 la necesidad de realizar una reforma fiscal, esta resulta más apremiante actualmente, considerando que, según los resultados de la más reciente reunión del Comité Consultivo de Regulación Fiscal (CCRF), el déficit del GNC podría bordear el 8,9% del PIB en 2020 y 7,6% en 2021, debido a un menor recaudo tributario y a un mayor gasto público, mientras que la deuda se acercaría al 66% del PIB. Esto será fundamental para conservar el grado de inversión luego del compás de espera que las calificadoras de riesgo nos dieron en 2020.

En este sentido, resulta fundamental implementar una reforma que aumente de manera significativa los ingresos tributarios a través de estrategias como la i) reducción de las exclusiones, exenciones y tarifas diferenciales de IVA; ii) la menor entrega de beneficios tributarios a personas y empresas y iii) el aumento del recaudo con impuestos verdes. Sumado a lo anterior, se deberá mejorar la eficiencia del gasto público y asegurar la consecución de recursos de capital previstos en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) 2020.

Finalmente, en materia de competitividad, aplaudimos la puesta en marcha de la Misión de Internacionalización y consideramos fundamental que a partir de esta se materialicen avances en cuanto a la revisión de la pertinencia de medidas de protección arancelaria y no arancelaria, se adopten disposiciones en aras de reducir los costos de transporte y se dé una mayor protección a la estabilidad jurídica de los inversionistas. Estos avances permitirán tanto (i) dinamizar la actividad productiva y recuperar los otrora niveles de crecimiento potencial en



torno a 4,0% - 4,5%, tan necesarios para acotar las brechas económicas y sociales que ha dejado esta pandemia, como (ii) incrementar de forma sostenida los niveles de crecimiento de la productividad multifactorial, niveles que, según el DANE, bordearon el -0,4% en el último lustro.

A. ORGANIZACION

Con el fin de dar respuesta a requerimientos internos de estructuración organizacional y atender las necesidades de nuestros Participantes, durante el año 2020 las diferentes áreas de Visionamos desarrollaron las siguientes actividades, buscando elevar su nivel de eficiencia operativa:

1. ÁREA ADMINISTRATIVA

1.1. Gestión Talento Humano

La Gestión de personas en Visionamos es un conjunto integrado de procesos de la organización para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener el Capital humano, contribuyendo al desarrollo integral los colaboradores en la Entidad, asegurando la gestión adecuada de los procesos, mediante el fortalecimiento y desarrollo de las competencias, buscando obtener los mejores resultados en Visionamos, con el fin de lograr y generar una cultura organizacional y un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral de los colaboradores en sus dimensiones personal, profesional, laboral y social.

INDICADOR DE ROTACIÓN

El año 2020 cierra con un total de 116 colaboradores vinculados y cuatro (4) aprendices, comparado con el año 2019 que cerró con un total de 94 colaboradores, se observa un crecimiento de la planta de personal del 23%. Cabe destacar que el área con mayor crecimiento fue Tecnología e Informática. En este año se implementó la selección virtual, debido a la situación de pandemia generada por el covid-19

En el año 2020 el índice de rotación de personal fue del 19%, representado en 42 ingresos y 20 retiros.



ACTIVIDADES DEL PROCESO GESTIÓN HUMANA

Programas de Bienestar Laboral: Buscando siempre que Visionamos sea un lugar ideal para trabajar, se fortalece la atracción, retención y fidelización del Capital humano. El año 2020 fue un año atípico para Visionamos debido a la situación presentada por el Covid-19, sin embargo, se llevaron a cabo actividades de Bienestar que permitieron generar Calidad de Vida Laboral para los Colaboradores, mediante la realización de actividades virtuales que aportaron al crecimiento personal, profesional y laboral. Algunas de estas actividades se hicieron extensivas a sus familias lo que hace que el Sentido de pertenencia de los empleados por Visionamos se conserve a pesar del distanciamiento generado por la pandemia.

Las actividades que se desarrollaron e impactaron positivamente a los colaboradores, fueron: auxilio de lentes, entrega de los kits escolares, flexibilidad de horarios, patrocinio para realizar capacitaciones externas virtuales, día de la Familia y celebraciones de fechas especiales.

Se inició con el gran proyecto de **TELETRABAJO**, siendo una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TIC– para el contacto entre el colaborador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. Este proyecto ha generado un impacto muy positivo en los empleados y se iniciará el plenamente el 01 de febrero de 2021.

Se selecciona el comité responsable de este proyecto en cabeza de la Dirección Administrativa y Financiera, la Coordinadora de Gestión de Personas, la Líder de Procesos, Oficial de Seguridad y Analista Administrativa.

Visionamos implementó las tres modalidades de Teletrabajo:

TELETRABAJO AUTÓNOMO: Colaboradores independientes o que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.

TELETRABAJO SUPLEMENTARIO: Colaboradores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar



fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

TELETRABAJO MÓVIL: Colaboradores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Se continúa con el plan de formación de líderes para Visionamos, iniciando con el Plan de sucesión por parte de la Gerencia General quien fue la persona que acompañó este proceso durante el año.

Se culmina la actividad del vuelo 2020 que estaba totalmente enfocado en el logro y cumplimiento de objetivos de la Organización en base a la Planeación estratégica 2017-2020.

Se inicia con el diseño de la Planeación Estratégica 2021-2024, donde participa un selecto equipo de líderes acompañado por el equipo de Gerencia para llevar a cabo todo su desarrollo y ejecución de los objetivos, estrategias y proyectos allí planteados.

Se realizaron celebraciones como día de la mujer y del hombre, día de la madre y del padre, día del ingeniero, día del Contador, amor y amistad, Halloween (hijos colaboradores), Quinquenios una celebración privada y en navidad se le dio a cada empleado un bono debido a que la pandemia limitó todos los encuentros presenciales.

Actividades de Cultura Organizacional: En el año 2020, en Visionamos se continúa fortaleciendo la Cultura Organizacional como un proceso que se hace de manera permanente, se realizaron actividades que permitieron que los colaboradores se sintieran identificados con el direccionamiento estratégico, los valores, las competencias, políticas y normas institucionales y el sistema de gestión integral, siendo las directrices fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales.

Evaluación Clima Organizacional: Basamos nuestro modelo en identificar y definir las competencias que requiere la Entidad en sus colaboradores para alcanzar y superar las metas a mediano y largo plazo, generando una transformación de la cultura organizacional que se basa en desarrollar el **Ser** para el **Saber Hacer**, además permite a la Organización conocer el nivel de



satisfacción y motivación de los colaboradores y cómo se puede llegar a ser una Entidad más eficiente, rentable y con excelente resultados.

Esta evaluación de clima se realizó en abril de 2020 de manera anónima, virtual y simultánea, a 86 de los 101 colaboradores vinculados a esta fecha, de los cuales la participación fue de un 86%, se obtiene un nivel de satisfacción del 83,31%.

Las dimensiones que se midieron fueron:

- ✓ Aceptación de liderazgo (Conexión, actitud, rectitud)
- ✓ Objetividad (Igualdad, parcialidad, ecuanimidad)
- ✓ Consideración con la gente (formación, capacitación, entre otros)
- ✓ Confianza
- ✓ Sentido de equipo (compañerismo, acogida, familiaridad)
- ✓ Satisfacción con el entorno (El trabajo, el equipo, la Entidad)
- ✓ Motivación (Felicidad, Engagement)
- ✓ Bienestar (Satisfacción, sentido de equipo, motivación)
- ✓ Gestalt (Percepción general de la Entidad)

Seguridad y Salud en el Trabajo: Consiste en implementar un Sistema de Gestión que se enfoque en la Seguridad y la Salud de los colaboradores de la Entidad, basado en una cultura de autocuidado, promoción y prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

En el año 2020 se realizaron las siguientes actividades: Reuniones mensuales del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, se consolidó la Brigada de emergencias, se continuó con el trabajo del comité de convivencia como años anteriores, realizando reuniones trimestrales y capacitaciones requeridas. Además, se llevó a cabo la Jornada de la salud, contando con la participación del 98% de los colaboradores, en esta jornada se realizaron por dos (2) días actividades para la promoción y prevención de enfermedades, estilo de vida saludables y buenas prácticas laborales.

Este año se logra un resultado bien importante en la medición de los estándares de cumplimiento del 96%, este porcentaje hace que en caso de que nos audite ministerio de trabajo, no incurramos en sanciones monetarias y refleja que en la Entidad se viene cumpliendo de manera satisfactoria con los programas de promoción y prevención, el cual permite que los colaboradores tengan una muy buena calidad de vida laboral.



Capacitación y formación: El proceso de capacitación y formación en la Entidad está enfocado en fortalecer las competencias, capacidades, habilidades y conocimientos técnicos de los colaboradores de Visionamos, orientado a lograr la productividad individual y grupal y al mejoramiento en la gestión diaria, enfocado en el cumplimiento de los objetivos.

En el año 2020 se realizaron 110 capacitaciones internas con una intensidad horaria de 197 horas donde se fortalecieron aspectos propios del cargo y retroalimentación en temas que incrementan el desempeño de los colaboradores en la Entidad, 21 capacitaciones externas con una intensidad horaria de 49 horas. Se trataron temas de formación para las competencias conductuales y técnicas que permiten el desarrollo y proyección de las personas en la Entidad, temas relacionados con los comités de SST, temas tecnológicos y de innovación. Se realizaron las capacitaciones de estricto cumplimiento de SARO Y SARLAFT. Otros temas fueron: ISO 27001, temas relacionado con los proyectos reglamentarios, internos y de negocio, productos y servicios, temas legales ofrecidos por la ARL, entre otros.

Se realizaron capacitaciones externas para los colaboradores donde Visionamos fue quien la patrocinó en temas de Teletrabajo, Ciberseguridad, Hacking ético, Certificaciones en Bases de Datos, Análisis Financiero, entre otras.

En el año 2020 ha contribuido a que los colaboradores se familiaricen con temas relacionados con sus cargos, roles y funciones y conozcan otros cargos dentro de su misma área para integrar y fortalecer el crecimiento integral de las personas en la Entidad.

Los temas que se destacan, entre otros son:

- Teletrabajo
- Actualizaciones en el sistema tributario y financiero
- Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Sistema de Administración del Riesgo Operativo.
- Productos y servicios de Red.
- Hacking Ético y Ciberseguridad.
- Sistema de Gestión de SST.
- Sistema de Gestión Integral.



1.2. Sistema Gestión de la Calidad

Durante el año 2020, desde el Sistema de Gestión de la Calidad estuvimos trabajando en el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y/o servicios. Se realizó acompañamiento al mantenimiento del SGI a través de auditorías internas y externas con el propósito de verificar el cumplimiento de políticas internas, objetivos corporativos y procedimientos, bajo la filosofía de autogestión (Ciclo PHVA), demostrando eficacia y eficiencia, lo cual nos permitió continuar con los certificados de seguridad de la información y cumplimiento del decreto 1072.

Se realizó apoyo a la ejecución de nuevos proyectos tales como: Teletrabajo, Virtual Credit, Integración Linux, códigos QR, entre otros.

En la revisión realizada por parte de la dirección se abordaron todas las entradas que indica la norma ISO 9001 e ISO 27001, donde se pudo concluir que el Sistema de Gestión Integrado ha mantenido un nivel aceptable de adecuación conforme a los requisitos de las normas.

2. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

El año 2020 se consolidó el equipo humano destinado a fortalecer la operación de la Red, al tiempo que se han revisado los procesos y procedimientos, logrando unos resultados muy satisfactorios, teniendo en cuenta las expectativas de los participantes y las exigencias de eficiencia interna. Los logros más importantes del período:

2.1 IMPLEMENTACIONES:

Durante el período se han realizado algunas implementaciones de desarrollos y adecuaciones para beneficio de las entidades participantes, las cuales se reportan en este mismo informe como implementaciones tecnológicas, para lo cual se dio de parte del área de operaciones todo el apoyo para su implementación y despliegue.

Se ha trabajado en forma coordinada con diferentes casas de software para poner a disposición de las entidades los diferentes servicios ofrecidos por la Red; se avanzó en los acuerdos para que las entidades con core Linux puedan tener acceso a los servicios completos de la Red en los diferentes canales. Se vienen haciendo algunos desarrollos para que las entidades utilicen el Outsourcing de



Visionamos con lo cual se garantiza un mayor tiempo con los canales disponibles para sus clientes y una mayor facilidad para acceso a los nuevos servicios que se están ofreciendo. Se habilitó la opción de prender/apagar las tarjetas por parte de los ahorradores con lo cual se brinda un elemento adicional de seguridad, se habilita la opción de activar en forma remota las tarjetas débito con lo cual las entidades pueden atender a sus ahorradores a lo ancho y largo del país sin necesidad de la presencialidad, aspecto muy importante para las circunstancias de movilidad y confinamiento. Se habilitó el uso del QR interno de la Red y el uso del Código de producto, con lo cual se facilita a los usuarios de la Red realizar sus operaciones internas. De igual forma, se implementó un nuevo aplicativo y sus procedimientos para el Monitoreo transaccional que permite una mayor asertividad en la identificación de alertas y prevención del fraude; de igual forma se fortaleció el equipo humano dedicado a su seguimiento y monitoreo. Se viene desarrollando con el Banco Coopcentral un trabajo continuo y coordinado buscando brindar apoyo en las diferentes iniciativas que tiendan a fortalecer y mejorar los servicios hacia las entidades Participantes.

Se han realizado múltiples capacitaciones a las diferentes entidades tanto en los nuevos servicios como en la retroalimentación de los ya existentes, de forma tal que se pueda garantizar su permanente actualización

2.2 SERVICIO AL CLIENTE:

Nuestro propósito es mejorar cada día el servicio que prestamos a todas las entidades Participantes que hacen uso de los diferentes productos / servicios que ofrece la Red Coopcentral, por lo que en el 2020 y dando continuidad al proceso de mejoramiento continuo, se implementaron dos nuevos canales de atención; el primero es un CHAT de la mesa de servicio el cual es el medio de comunicación alternativo entre un Asesor de la Mesa de Servicio y los Usuarios de las entidades Participantes y el segundo medio de comunicación implementado, es un *servicio Callback* el cual permite identificar las llamadas que no son atendidas por los agentes de la Mesa de Servicio logrando realizar la devolución de la llamada y de esta manera lograr la comunicación y atención a la necesidad o requerimiento de las entidades.

Adicionalmente, se implementa el protocolo de atención para los medios de comunicación verbal y escrita en cuanto a llamadas de entrada, llamadas de salida y devolución de estas; así mismo, para fortalecer el conocimiento del equipo de trabajo de la Mesa de Servicio se llevaron a cabo capacitaciones internas de



productos y servicios de la red Coopcentral, y se realizó curso y certificación externa con la universidad EAN, en Atención y Servicio al Cliente.

2.3 ADMINISTRAR DISPOSITIVOS, CAJEROS Y TARJETAS:

Como parte fundamental del servicio ofrecido a las entidades participantes, durante el año se ha fortalecido el control de los cajeros que se tienen en convenio con Servibanca y se ha procurado optimizar el tiempo disponible para los usuarios de común acuerdo con Servibanca y las entidades participantes. Se tiene a disposición de las entidades un informe periódico de la disponibilidad de cada cajero con un número superior de variables que permiten a cada entidad visualizar su evolución.

Durante el año se han realizado mejoras significativas en los dispositivos datafonos y pin pad que se tienen disponibles para las entidades, de forma tal que se facilite la atención de los diferentes usuarios.

Se ha dado el acompañamiento a las entidades participantes para el diseño y fabricación de las tarjetas acorde a las normas legales vigentes y con el interés de ofrecer un servicio de la mayor calidad a los menores precios posibles, en beneficio de las entidades participantes.

2.4 MONITOREO TRANSACCIONAL:

Como parte del compromiso asumido por Visionamos para contribuir en la seguridad de la transaccionalidad de la Red, para el año 2020 se migró a una nueva herramienta de monitoreo transaccional que permite un mayor asertividad en la identificación de alertas y prevención del fraude; de igual forma se fortaleció el equipo humano dedicado a su seguimiento y monitoreo. Se viene desarrollando con el Banco Coopcentral un trabajo continuo y coordinado buscando brindar apoyo en las diferentes iniciativas que tiendan a fortalecer y mejorar los servicios hacia las entidades Participantes.

Se ha continuado realizando gestiones para las alertas que se generen en las operaciones y que están relacionadas con tarjetas débito emitidas con los bins de las entidades Participantes; así mismo, se tienen parametrizadas alertas para las transacciones realizadas en canales presenciales y en la Web, abarcando desde el monitoreo transaccional todas las operaciones disponibles en los diferentes canales. Se continúa en forma permanente revisando las diferentes reglas y



parametrizaciones del aplicativo y la afinación de los procedimientos para brindar a los participantes una mayor tranquilidad en la transaccionalidad de sus clientes/ahorradores.

3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

A continuación, se presenta un resumen de la gestión, mejoras e implementaciones sobre la plataforma tecnológica realizadas durante el año 2020.

3.1 MONITOREO DE LA RED

Durante el año se mantuvo una disponibilidad de 99.98, se presentan novedades con el servicio de PSE y para el mes de diciembre se presenta una novedad importante en con una tabla en base de datos; novedad que genera una afectación total de los servicios de la red y no cumpliendo con el indicador de disponibilidad para este mes.

Disponibilidad Red

MES	DISPONIBILIDAD
Enero	99.98%
Febrero	99.99%
Marzo	99.99%
Abril	99.99%
Mayo	99.99%
Junio	99.99%
Julio	99.99%
Agosto	99.99%
Septiembre	99.99%
Octubre	99.99%
Noviembre	99.99%
Diciembre	99.89%
PROMEDIO	99.98%



3.2 SOPORTE

Durante el año 2020 se atendieron en 2117 tickets para el proyecto de TI que se dividen así

- Requerimientos: 1672
 - Terminados: 1672
 - En proceso: 0
- Incidentes: 445
 - Terminados: 445
 - En proceso: 0

3.3 INFRAESTRUCTURA

Datacenter producción

Se realiza ampliación de las capacidades de almacenamiento en los recursos que se tienen en la figura IASS.

Datacenter Monterrey

Se realiza la renovación del servidor de almacenamiento (NAS) por temas de obsolescencia tecnológica, el nuevo servidor se toma en modalidad de arrendamiento.

Datacenter Sitio Alterno

Se realizan mejoras en la parte de enrutamiento de manera que el paso a sitio alternativo sea más ágil sin necesidad de realizar cambios en los DNS, se aplican ajustes en reglas de firewall acordes a los cambios de enrutamiento.

3.3.1 BASE DE DATOS

Se inicia proceso controlado de migración a SQL Server 2017 instalado en servidores Linux, en ambientes de desarrollo y calidad todas las bases de datos de VirtualCoop se encuentran migradas, en producción se ha migrado el 50% de las entidades; adicional todas las bases de datos del ZCore en producción se encuentran migradas. Se tiene pendiente realizar pruebas con el ECGTS, Multiportal y Bancamovil además de todas las bases de datos de los microservicios.

3.3.2 MONITOREO DE LA CAPACIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

En este sentido se mantienen una gestión continua de la capacidad de los sistemas con las herramientas Nagios para el monitoreo de memoria, procesador y disco duro de los servidores; permitiendo que se tomen las acciones necesarias para mantener la capacidad de la infraestructura en niveles adecuados.



4. SEGURIDAD

4.1 Seguridad y calidad para la realización de operaciones (Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica)

Visionamos cumple las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia específicamente en lo relacionado con la Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica “Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones”. Durante el año 2020 se mantiene el cumplimiento dejando el registro de las evidencias de cada punto y realizando un seguimiento continuo a los nuevos requerimientos y modificaciones emitidas por la SFC en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.

4.2 Cumplimiento las Circulares 029 de la SFC: Se llevó a cabo la implementación de las obligaciones de las etapas de cumplimiento de la circular 029, requerimientos para la gestión del riesgo de ciberseguridad.

4.3 Proceso para la Certificación en el Estándar PCI DSS V 3.2: En el año 2020 se trabajó de forma conjunta con las entidades participantes de red logrando llevar a feliz término la migración de seguridad del protocolo TLS 1,2; paso seguido la entidad certificadora realiza las validaciones para obtener la Certificación PCI DSS en la versión 3.2. Siendo PCI-DSS un estándar de seguridad de los procesos y la tecnología que se debe cumplir para el almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos sensibles de tarjetas. Se gestionó la documentación y la infraestructura se mantenga actualizada y de cumplimiento de este estándar.

Esta certificación se obtuvo el 29 de Mayo del 2020 después de no tenerla pasado ya 2 años, lo cual nos llenó de mucha satisfacción para la entidad.

Se continuó desarrollando el plan de análisis de vulnerabilidades y las pruebas de intrusión previsto para el año 2020, en el que se contó con el proveedor de servicios contratado para estas actividades, obteniendo así análisis más profundos y resultados con mayor capacidad de respuesta.

4.4 Certificación ISO 27001: Visionamos obtiene la certificación ISO 27001:2013, la cual nos fortalece como organización para ser un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información seguro y confiable, consolidando a los empleados y



entidades participantes las buenas prácticas y fomentar la cultura de la Seguridad de la Información. Para este año la entidad Certificadora no encontró “No conformidades ni menores, ni mayores, dando unas felicitaciones por nuestra fuerte gestión en el SGI.

4.5 Ley de protección de Datos: A finales del 2020, se realizó una auditoría externa de la ley 1581 del 2012, con el objeto de cumplir la normativa vigente en materia de protección y tratamiento de datos personales.

4.6 Otras actividades del área de Seguridad:

- Se culminó la tarea con las 64 entidades para el proceso de cambio de llaves de encriptación llamado “Cripto-periodo” esta actividad que es requerida por nuestro estándar de seguridad de PCI- DSS.
- El WAF fue instalado y puesto en marcha, como un equipo avanzado de seguridad para nuestras entidades participantes y Visionamos
- Reinducción al todo el personal de Visionamos en las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Se realizan de forma remota las visitas a nuestros proveedores Externos Críticos
- Realización de plan operativo del Área de Seguridad y Ciberseguridad para el 2021.
- Realización de presupuesto para el Área de Seguridad para el 2021
- Realización del plan de formación del Área de Seguridad y Ciberseguridad para el 2021
- Revisiones e informes de los proyectos que se están implementando en la red con el equipo Interdisciplinario.
- Revisión, y continuo proceso para los lineamientos de PCI-DSS (ASV, CDD, APT)
- Puesta en marcha para los teletrabajadores la herramienta de EMS y los lineamientos de Seguridad.
- Revisión de pagos a proveedores críticos de la Organización.
- Instalación y migración de 3 nuevas máquinas para nuestro proveedor Control Cases para los nuevos lineamientos y revisiones de PCI-DSS.
- Integración del WAF al SOC para generar los alertamientos y revisiones contantes.
- Realización de la segunda prueba de Intrusión (En esta oportunidad se realiza al Multiportal)
- Realización de la revisión de accesos.



- Revisión por parte de Riesgos y Seguridad la nueva circular 033, para su implementación.
- Realización de Inducción del nuevo personal que ingresa a la organización.
- Realización de Boletines semanales para concientización de Seguridad y Ciberseguridad.

5 GESTION COMERCIAL

5.1. Estructura del área Comercial y de Mercadeo

El área Comercial y de Mercadeo como responsable de parte de los procesos Misionales de la Red Coopcentral, desarrolla actividades propias del ciclo productivo y por tanto su línea de acción se centra en atraer clientes, lograr una rentabilidad adecuada de los mismos e impactar directamente en su satisfacción, construyendo relaciones de largo plazo. Es por ello que para el año 2020 se fortalece aún más, con la creación de una nueva línea de Acción: Gestión de convenios, que se orienta a generar valor y de nuevas fuentes de ingresos, para las entidades participantes. Paralelamente se va estructurando un área que tiene como función principal la implementación integral de los Corresponsales Cooperativos, implementación que nace con la asesoría para el otorgamiento de la autorización del canal, por parte del ente de control y toda la asesoría para la preparación operativa y comercial de las entidades. Esta área se terminará de estructurar para el año 2021.

Los enfoques que gestiona el área comercial y de mercadeo se enmarcan en las siguientes dimensiones:

- Dimensión financiera
- Dimensión de venta
- Dimensión de comercialización
- Dimensión de fidelización.

5.2 Resumen Transaccional general

De acuerdo con información gestionada a través del sistema de pago; en la Red Coopcentral, durante el año 2020, se realizaron 6.864.108 operaciones; por un monto de 3.4 billones.



Canal	Cantidad	Número total de operaciones	Monto de operaciones
Cajeros Automáticos	16.506	3.168.424	795.420.328.042
Oficinas	561	1.254.071	1.720.887.825.912
POS en comercio	618.346	986.624	137.074.453.026
Portal y APP	-	923.711	627.994.754.205
Corresponsales Solidarios	138	345.256	38.826.005.187
Audio Respuesta - IVR	-	94.713	-
Intercooperativas	-	91.309	123.906.157.015
Total		6.864.108	3.444.109.523.387

Por número de operaciones los primeros lugares lo ocupan los siguientes canales: cajeros electrónicos, oficinas y Pos en Comercio. Es importante destacar el número de transacciones realizadas a través del Portal y APP, transacciones digitales que los usuarios empiezan a adoptar.

Por montos transados, es el canal de oficinas quien ocupa el primer lugar, seguido de las transacciones realizadas a través de los cajeros electrónicos y del Multiportal y APP.

5.2 Entidades Participantes

Al 31 de diciembre de 2020 la Red opera con 144 entidades participantes, de ellas 124 están en producción, 20 en proceso de conexión; el crecimiento en este ítem es del 26% respecto a las cifras del año 2020, 113 entidades.

5.3 Usuarios vinculados a la Red Coopcentral.

El número de usuarios activos con corte al 31 de diciembre del 2020 fue de 452.803, lo que representa un crecimiento del 24.4% con respecto a esta cifra de diciembre de 2019. La cifra de crecimiento neto, corresponde a 88.789 usuarios nuevos.

Al analizar el detalle de crecimiento por cada uno de los tipos de usuarios se puede observar el siguiente comportamiento:

- **Usuarios integrales (con tarjeta):** 425.647 con un crecimiento del 21%, respecto al mismo corte del año anterior.
- **Usuarios con multiportal (sin tarjeta) que solo consultan:** 23.467, con un crecimiento del 133% respecto al mismo corte del año anterior.
- **Usuarios con multiportal (sin tarjeta) que realizan transacciones:** 1.904, con un crecimiento de 186.3%, respecto al mismo corte del año anterior.
- **Usuarios de Transferencias Interbancarias:** 1.785. Es la entidad Utrahuilca quien gestiona principalmente este tipo de transacciones.

5.3.1. Colocación de tarjetas debito

La colocación de tarjetas durante el año 2020 fue de 113.904. Sin embargo, la cancelación de tarjeta durante este mismo año fue de 38.843, que respecto al año 2019 decreció en un 7.75%. Significa esto que el valor neto de colocación de tarjeta durante el año 2020 fue de 75.071, decreciendo en un 24%, respecto al mismo periodo del año 2019, obedeciendo este decrecimiento a las condiciones mismas del mercado, restricciones en movilidad y encierros obligatorios.

Mes	Nuevas colocadas mes	Canceladas mes	Netas mes
Enero	11.700	4.828	6.872
Febrero	11.628	3.870	7.758
Marzo	8.718	3.344	5.374
Abril	3.444	1.353	2.091
Mayo	5.649	2.900	2.749
Junio	7.997	1.621	6.376
Julio	13.139	2.916	10.223
Agosto	10.574	2.444	8.130
Septiembre	10.707	3.497	7.210
Octubre	10.205	3.364	6.841
Noviembre	9.475	3.731	5.744
Diciembre	10.668	4.975	5.693
Total	113.904	38.843	75.061

5.3.2. Usuarios en canales Web.

Atendiendo las condiciones de salubridad del año 2020 y la situación de pandemia que se originó al inicio de este año, la Red Coopcentral y las entidades participantes reaccionaron de manera inmediata, implementando estrategias para alcanzar el posicionamiento de los canales web, ofreciendo accesibilidad, cercanía, medios de pagos digitales y sobre todo confianza.

De los 452.803 usuarios vinculados a la Red Coopcentral, 102.476 son usuarios de los canales digitales, representando una participación del 23%. Estos usuarios realizaron 923.711 transacciones, durante el año 2020, alcanzado una participación transaccional del total de transacciones realizadas en la red del 13% y un crecimiento transaccional de este tipo de transacciones del 75%.

5.4. Indicador de Profundización de la base social

Al corte de diciembre del 2019, el indicador de la profundización de la base social (Número de asociados vinculados a la red / Número de asociados que consolidan las entidades participantes de la red), alcanzó el 13,53%, es decir, 364.014 asociados vinculados a la Red. Al mismo corte del 2020, este indicador alcanzo el 17,66%, con 452.803 asociados vinculados a la Red, representando un crecimiento del 33%.

La participación de usuarios por zonas se representa en el siguiente cuadro:

Zona	Profundizacion base de datos	Numero de asociados vinculados
Antioquia	25,04%	124.034,00
Eje cafetero	33,36%	19.217,00
Valle	12,69%	17.975,00
Santanderes	18,95%	139.673,00
Huila	12,77%	61.396,00
Centro	13,89%	90.508,00
Red	17,66%	452.803,00

La zona Santanderes, la Zona Antioquia y la zona Centro son las que aportan el mayor número de Usuarios a la Red Coopcentral. Es importante destacar el

desempeño de la zona Valle, una zona de joven en gestión y que hoy aporta una participación interesante, logrando independizarse de la zona del Eje cafetero.

El top 20 de las entidades con mayor nivel de profundización de la base social son:

N°	Entidad	Zona	Profundización base social
1	COOPRUDEA	ANTIOQUIA	89,1%
2	AYC COLANTA	ANTIOQUIA	84,2%
3	CRECIAT	CALI	79,7%
4	CUB	ANTIOQUIA	78,4%
5	FONDECOM	CALI	77,6%
6	FONEDH	SUR	73,1%
7	FAVI UTP	EJE CAFETERO	72,4%
8	FETRABUV	CALI	71,8%
9	FONFABRICAFAE	EJE CAFETERO	67,3%
10	AVANZA	EJE CAFETERO	61,8%
11	CREDISERVIR	SANTANDERES	58,3%
12	FODELSA	ANTIOQUIA	57,8%
13	GRANCOOP	CALI	57,6%
14	COINPROGUA	SANTANDERES	56,6%
15	COOPINTEGRATE	SANTANDERES	54,7%
16	SUCREDITO	EJE CAFETERO	52,6%
17	COOACUEDUCTO	CENTRO	51,8%
18	COOPEREN	ANTIOQUIA	50,5%
19	COOMBEL	SANTANDERES	50,5%
20	COOPECREDITO	ANTIOQUIA	49,8%

5.5. Indicador de Usabilidad.

Este indicador mide el número de transacciones por usuario realizadas en un periodo de tiempo. En términos generales las entidades adoptan los servicios financieros, sin embargo, sus clientes o asociados no hacen un uso efectivo de los canales y medios disponibles por diversas razones, entre ellas, el desconocimiento en el uso y el temor al uso de medios digitales. El indicador consolidado de la Red Coopcentral al corte de diciembre del 2020 es de 1,76, con



un crecimiento del 14%, respecto al mismo periodo del 2019, cuando este indicador alcanzaba 1.55 transacciones por usuario.

Relacionamos en el siguiente cuadro, el top 20 de las entidades con mayor desempeño en este indicador.

N°	Entidad	Zona	Usabilidad
1	COOPRUDEA	ANTIOQUIA	9,5
2	FEBOR	CENTRO	8,4
3	FONCALDAS	EJE CAFETERO	6,8
4	SUCREDITO	EJE CAFETERO	6,1
5	CRECIAT	CALI	5,8
6	AYC COLANTA	ANTIOQUIA	5,5
7	VIDASOL	ANTIOQUIA	5,3
8	COTRASENA	EJE CAFETERO	5,1
9	COOPANTEX	ANTIOQUIA	4,1
10	CORPECOL	CENTRO	4,0
11	ALCALICOOP	CENTRO	3,7
12	FINCOMERCIO	CENTRO	3,5
13	COOPROFESORES UNAL	CENTRO	3,4
14	COOPEREN	ANTIOQUIA	3,1
15	COAGROSUR	SANTANDERES	3,0
16	COESCOOP	SANTANDERES	2,9
17	FAVI UTP	EJE CAFETERO	2,8
18	COOMPARTIR	CALI	2,7
19	COOTRAUNION	EJE CAFETERO	2,6
20	COOINDEGABO	CENTRO	2,5

5.6 Otras acciones de valor

El área comercial y de mercadeo está enfocada en la generación de valor para las entidades participantes, es por ello que propone nuevas metodologías de acción que permite un trabajo conjunto entre la Red Coopcentral y las entidades y de estas últimas con sus asociados; es por ello que durante el año 2020 genero propuestas, cuyos pilotos se iniciaron en el año 2020 y continúan en evaluación para hacer la debida difusión de sus resultados, ellos son:



5.6.1 Embajadores de la Red

Tiene como objetivo fundamental capacitar formadores en las entidades participantes para que se conviertan en el punto de referencia para la entidad en temas de difusión y de conocimiento. Se está realizando la prueba piloto con las siguientes entidades: Colombiacoop, Cooperativa San Francisco, Cotregua, Congente y Cooptenjo.

5.6.2. Cierre de circuitos económicos

Tiene como objetivo la implementación del medio de pago QR y Transfiya, dispuestos en establecimientos de comercio vinculados a las Cooperativas, buscando que se realicen compras utilizando estos medios de pago, evitando el manejo de efectivo y los riesgos en su manejo. A la vez se le eleva la usabilidad d estos canales y medios de pago.

El piloto se está realizando con la entidad Cooptenjo y el despliegue se realizará en el Municipio El Rosal con tres establecimientos de comercio.

5.6.3 Estructuración de la primera versión del Centro de Experiencia de Usuario

Su objetivo es el de crear un modelo de centro de experiencia del usuario propio del sector cooperativo y solidario, que se ocupe de “empoderar” y de “educar haciendo” al asociado y/o ahorrador, en el uso de los canales digitales, es decir, entregarle, además de las herramientas; los conocimientos y la seguridad necesaria, buscando que haga uso tangible de dichas herramientas y perciba un valor real al utilizarlas.

La prueba piloto se está desarrollando con Canapro y Cooptenjo.

5.6.4 Metodología propia de la Red para la implementación del canal de Corresponsales



La red Coopcentral desarrollo una metodología propia para la implementación de este canal que nace desde la asesoría para solicitar autorización del canal por parte del ente de control, hasta el apoyo en el desarrollo operativo y comercial de esta nueva línea de negocio.

Bajo esta metodología, han obtenido la autorización del canal: Coomuldesa y Coosanluis y están en proceso: Financiera Coagrosur, Cooperativa San Francisco y Creafam.

5.6.5 Construcción del mapa de valor de la Red Coopcentral

Herramienta que sirve de referencia a las entidades participantes, ya que les permite visualizar de manera rápida el nivel de acercamiento a la digitalización interna y la cobertura y accesibilidad que le está ofreciendo a sus asociados.

5.6.6 Estructuración de líneas de acción para las entidades para la implementación de productos y servicios

Guía que les permite a las entidades hacer consciente el paso a paso en la implementación de nuevos productos y servicios, interviniendo de manera tranquila las cuatro dimensiones que intervienen:

- Empresa
- Empleados
- Asociados
- Comunicación y publicidad.

5.6.7 Estructuración y gestión de encuentros con entidades participantes – Trabajo conjunto con DGRV

- “Identificando oportunidades en tiempo de crisis”
- “Estrategias de marketing en el poscovid-19 para instituciones financieras o bancarias”
- "Analizando nuestras cifras sectoriales para enfrentar estratégicamente los retos frente al Covid-19"
- “VirtualCredit”



- “PNL y Consciencia”
 - “Entorno económico y proyección futura desde la transformación digital”
- “La publicidad y su impacto en las entidades y asociados”.

6 PROYECTOS

Durante el año 2020 se logró culminar y avanzar en diferentes proyectos que han contribuido al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Visionamos y a la transformación digital, aumentando la ventaja competitiva de las entidades participantes y mejorando la experiencia de usuario.

AVANCE DE PROYECTOS:

Conexión Efecty: Desde el mes de febrero de 2020 se encuentran en producción los servicios de Consignaciones y Recaudos, evidenciando una transaccionalidad durante este año de 30.871 equivalente a \$20.205.354.292. El servicio de retiros salió a producción en el año 2019 y refleja para el año 2020 una transaccionalidad de 7.729 equivalente a \$2.064.216.025. Actualmente se encuentran activas 82 entidades con los servicios.

Códigos QR (Etapa I): Para el mes de mayo de 2020 se realizó la salida a producción de este medio de pago simplificado para realizar transferencias Inter e Intra cooperativas en el canal Móvil y Multiportal de la Red Coopcentral. Se evidencia para el año 2020, 1.110 transacciones equivalentes a \$141.355.333, actualmente 97 entidades cuentan con el servicio. Para el año 2021 se dará inicio con la Etapa 2, donde se realizará el desarrollo e implementación del Código QR para pagos en los establecimientos de comercio.

Activación remota de tarjetas: Para el mes de junio de 2020 se implementa “Activación remota de tarjetas débito y bloqueo preventivo de tarjetas”, opción que permite agilizar los procesos de atención, desagregando la necesidad y la obligatoriedad presencial en las oficinas para obtener la tarjeta débito de la Red Coopcentral. Se realizaron 5.530 activaciones en el año 2020 y actualmente hay 81 entidades con el servicio.

Arquitectura Asíncrona Transfiya: Para el mes de julio de 2020, se realiza salida a producción de la nueva arquitectura asíncrona del Servicio Transfiya con el propósito de mejorar los tiempos de procesamiento de las transacciones.



VirtualCredit: Actualmente el proyecto se encuentra en la etapa de ejecución, se está cumpliendo satisfactoriamente las actividades planeadas en el cronograma de trabajo. La fecha para la salida a producción es el 30 de enero de 2021.

Servidor de informes: A partir del mes de junio de 2020 se inició la ejecución del proyecto, con una fecha de salida a producción para el 30 de enero de 2021. En esta primera etapa la meta es actualizar 17 reportes de los cuales 3 ya están terminados, 3 se encuentran en proceso de revisión y los faltantes se están terminando de construir. Según cronograma se está cumpliendo con las actividades planeadas.

Agilizadores: Durante el año 2020 se realizó el análisis de los proveedores y se presentó por parte de la Gerencia Visionamos a las entidades participantes, las alternativas que la Red Coopcentral ha encontrado frente al tema de cajeros electrónicos con una mirada comercial y estratégica. Actualmente se está analizando nueva propuesta enviada por el proveedor E-City, ya que fue ajustada por el impacto que generó la pandemia.

Virtualización de Dispositivos: El objetivo del proyecto es desarrollar una solución Web que permita centralizar las operaciones, facilitar los despliegues y actualizaciones de nuevas funcionalidades y servicios de manera ágil y eficiente. Para finales del 2020 se inicia con el análisis de proveedores buscando la mejor solución, se espera para el mes de enero de 2021 presentar al comité de planeación la mejor alternativa evaluada para su aprobación y continuar con las siguientes etapas del proyecto.

Gestión de Convenios: Durante el año 2020, se evaluaron alternativas de proveedores buscando la mejor solución para el desarrollo y ejecución del proyecto, en este caso se eligió al proveedor Superpagos. Actualmente se está avanzando con los temas contractuales y estimaciones de tiempos desde lo técnico, con el objetivo de tener para el mes de enero de 2021 un cronograma de trabajo estructurado y dar inicio con su ejecución.

E-learning: Para el año 2020, tres proveedores presentaron sus propuestas a la necesidad de adquirir una herramienta de E-learning que facilite el aprendizaje desde una perspectiva interactiva tanto a nivel interno como externo de las entidades participantes de la Red Coopcentral. Se espera terminar el análisis y evaluación de los proveedores para presentarlo ante el comité de planeación y continuar con las siguientes etapas para el año 2021.



Corresponsales: Para finales del año 2020, se inició con la construcción del documento de requisitos con respecto al alcance que se definió para VirtualCoop. Para el mes de enero de 2021 se espera terminar el documento y estimar los tiempos de desarrollo para iniciar con su ejecución.

VirtualCoop Versión 2 (Ahorro y Crédito): Se está llevando un proceso completo de revisión de las actas de entrega con los desarrollos realizados por SmartCode, con el fin de continuar con la estimación de tiempos de las actividades faltantes y construir el cronograma de trabajo para el 15 de enero de 2021. La versión 3 (banca) de este proyecto, se iniciará una vez se tengan listas las actividades y cronograma de la Versión 2.

Portal Empresarial: Desde tecnología se está realizando la estimación de tiempos del proyecto, para la primera etapa se están evaluando los temas de Open Banking, registro, usuarios, portal, contraseñas u otros, para la segunda etapa el tema de CDAT y en la última etapa todo lo relacionado con APIS. El objetivo es construir el cronograma de trabajo y entregarlo el 15 de enero de 2021.

Multipagos PSE: Se encuentran listos los desarrollos por parte de Visionamos, está pendiente por el Banco Coopcentral temas administrativos con ACH. Fecha de salida a producción 10 de marzo de 2021.

SCR (Etapa 2): El proyecto se está ejecutando correctamente y cumpliendo con las actividades planeadas. Fecha salida a producción 15 de junio de 2021.

Balance Social: El proyecto se está ejecutando correctamente y cumpliendo las actividades planeadas. Para el mes de enero de 2021 se realizarán las pruebas con la entidad Cobelén. Fecha de salida a producción 9 de enero de 2021

Linux: Se culminó el proyecto en el mes de octubre de 2020. Desde el área de Operaciones y Comercial están realizando la gestión de conexión y certificación con las entidades.

Interoperabilidad: Se logró avanzar con las actualizaciones de las mejoras realizadas para los 928 datáfonos en la versión 10.21, para el año 2020 se actualizaron 589 dispositivos y se espera para el primer trimestre del año 2021 culminar. Actualmente se está iniciando el proyecto de Virtualización de Dispositivos el cual permitirá la automatización de este proceso.



7 COOPERACIÓN INTERNACIONAL: (PFI) - PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DGRV – VISIONAMOS

A cierre del 2020 el convenio se encuentra implementado en 5 regiones del país (Medellín, Huila, Santander, Cundinamarca y Eje cafetero) y cuenta con 66 entidades participantes. En el marco de este programa se desarrollaron las siguientes actividades en el año 2020:

Visionamos:

Durante el año 2020, en Visionamos se trabajó la herramienta de Sistema de Planificación Estratégica (SPE). Se brindó acompañamiento al plan de empoderamiento estratégico para la planeación vigente 2017-2020, el cual permitió a todos los colaboradores de Visionamos conocer su participación en la misma y orientar su trabajo al cumplimiento de la visión.

Mensualmente, se realizaron reuniones con el comité de planeación estratégica, con el fin de realizar seguimiento al resultado de los indicadores y la evolución de los proyectos y así establecer acciones correctivas en los casos en que se requería. En el último trimestre del año se realizó la construcción de la planeación estratégica 2021- 2024 orientada a la transformación digital.

Cooperativas:

La asesoría y capacitación en las diferentes metodologías y uso de aplicativos informáticos se continúa llevando a cabo en las cooperativas que pertenecen al proyecto PFI, a través del desarrollo de proyectos en temas relacionados con:

- **Sistema de Planeación Estratégica – SPE:**

En uso de la herramienta SPE se cuenta con un total de 63 entidades ubicadas en diversas regiones del país. Durante este año se realizó la migración de la versión 2.6 a la versión 3.0 con el apoyo del área de TI Visionamos y DGRV Quito.

Se trabajó en la capacitación y transferencia de conocimiento a las consultoras en lo que respecta a la reorientación de planes estratégicos teniendo en cuenta las condiciones dadas por la pandemia del Covid 19, además se llevaron a cabo encuentros con las organizaciones para el mismo tema, en los cuales participaron diferentes expositores y consultorías especializadas.



Posteriormente se dio acompañamiento en la reorientación para las entidades en la estructuración y rediseño de los planes estratégicos. Durante este año se realizó capacitación en metodología, seguimiento de planeación estratégica y herramienta SPE. Por último, se continuó en el fortalecimiento del proyecto a través de la vinculación de nuevas entidades para el uso del SPE.

- **Sistema de Planificación Financiera – SPF**

La herramienta SPF se encuentra implementada en 8 entidades en las regiones de Huila, Antioquia y Bogotá. Se realizó seguimiento mensual de la ejecución presupuestaria 2020 desde la herramienta. Durante el año 2020 se logra implementar la nueva versión 3.1 en dos (2) entidades a saber Cootrapeldar y Coopemsura.

Se brindo apoyo a las entidades en el proceso de reformulación del presupuesto 2020 con base a la situación generada por el COVID-19 y su impacto en las cifras de las organizaciones.

- **Sistema de Costos y Rentabilidad – SCR**

Durante el año 2020 se logró un avance importante en los desarrollos de la herramienta (versión propia Visionamos), así como en los ajustes a esta. Se inicio la prueba piloto en Colombia y Ecuador.

También se iniciaron los desarrollos para la versión 2 del SCR, que implica el desarrollo del módulo de productividad. Se entregaron los primeros requisitos de desarrollos y estableció cronograma de trabajo. Se espera culminar los ajustes a los desarrollos de la primera versión y los desarrollos del módulo de productividad en el primer semestre de 2021, para salir a producción.

- **Alerta Temprana. AT**

Durante el 2020 las cooperativas siguen utilizando la herramienta y la metodología para análisis financiero. Se trabajo en la actualización de los indicadores de la herramienta y cargue de información debido a los cambios en el PUC por generación de nuevas cuentas de alivios financieros por COVID-19. Es importante mencionar que el uso de esta herramienta se encuentra limitado por la modalidad de funcionamiento cliente-servidor.

- **Sistema de Evaluación Cualitativa – SEC**



La herramienta se encuentra implementada en 12 entidades. Las cooperativas continúan diligenciando la evaluación de control interno, planteando planes de acción y realizando seguimiento a los mismos.

Durante el 2020 se continúan los procesos de capacitación a las cooperativas participantes del proyecto en temas como control interno, modelo de estructura de áreas de control interno, normas internacionales de auditoría, informes de auditoría, establecimiento de planes de acción, buen gobierno, entre otras, buscando la consolidación de las áreas de control interno en las cooperativas participantes.

Para el 2021 se tienen proyectado realizar actualización de la evaluación para dar cumplimiento a los nuevos lineamientos del marco conceptual COSO versión ERM, y a los ajustes en la normatividad de nuestro ente de supervisión y control.

- **Balance Social – BS**

A cierre de 2020 esta herramienta se encuentra implementada en 16 entidades. Durante este año se continuó con el seguimiento de los planes de acción en las cooperativas participantes de esta herramienta.

Durante los meses de enero y febrero se trabajó de manera conjunta con la Superintendencia De Economía Solidaria en la consolidación de indicadores de gestión para la publicación de la circular externa 09. A partir del mes de abril se trabajó en el proyecto de diseño y desarrollo del software que permita plasmar la metodología de medición de Balance Social, para el cual se contrató a Smart Code y se contó con el apoyo del área de TI, calidad y proyectos. Dando cumplimiento al cronograma establecido, en la actualidad se cuenta con la herramienta totalmente desarrollada.

- **Microcrédito Urbano y Rural**

Por la crisis económica causada por el COVID-19 las líneas de microcrédito a personas independientes y microempresarios fueron en el primer semestre del año de las más impactadas por la baja colocación de créditos. Por lo cual desde la DGRV se enfocaron los esfuerzos en brindar seguimientos y apoyos metodológicos a las entidades que lo requirieron, planteando estrategias para la colocación y recuperación, y profundizando en el establecimiento de las variables de riesgos en los perfiles de los microempresarios.



Las cooperativas utilizan la herramienta MicroScore para realizar la captura de información en campo y evaluar las operaciones de microcrédito, logrando estandarizar los conceptos de riesgos en este tipo de operaciones.

- **Cursos E-learning**

Durante el 2020 se promovió el curso de E-learning de Balance Social, el cual se dirigió a las entidades del sector cooperativo y solidario en República Dominicana, logrando capacitar a 36 estudiantes. Adicionalmente se construyó el Curso Virtual y Herramienta Balance Social, con el fin de entregar a las entidades del sector cooperativo en Colombia conocimientos y una herramienta que les permitiera medir y visibilizar su Balance Social, alineada los principios de economía solidaria, Objetivos de Desarrollo Sostenible, ISO 26000 y lineamientos de la Supersolidaria, logrando capacitar a 79 personas, obteniendo el cumplimiento de metas referente a la participación y al nivel de satisfacción esperada, ya que esta fue en promedio del 95%.

- **Encuesta de satisfacción**

Durante el 2020 se realizó una encuesta de satisfacción orientada a las entidades participantes del programa de fortalecimiento institucional de la DGRV – Visionamos, los resultados fueron excelentes, se contó con una participación importante de las entidades, el 98.45% de los encuestados se encuentra entre satisfechos y muy satisfechos con los servicios recibidos por el PFI.

- **Autosostenibilidad del proyecto PFI**

Durante el 2020 se continuó enfocando esfuerzos en la generación de ingresos para lograr cubrir los gastos y costos de proyecto, generando un beneficio que nos permita ser autosostenibles y replicar los beneficios de las consultorías en más entidades.

8 SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

La Gestión del Riesgo conforma uno de los pilares básicos de la estrategia de VISIONAMOS. La Entidad comprende que una correcta identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos es clave para optimizar la generación de valor



en función del perfil de riesgo deseado y así garantizar la continuidad de las operaciones, en este sentido VISIONAMOS adelanta la gestión de sus riesgos de acuerdo con la normatividad vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Entidad ha implementado un conjunto de criterios, políticas y procedimientos fundamentados en las siguientes premisas:

- Cultura de riesgos común, compartida y extendida a todos los empleados.
- Establecimiento de criterios de valoración prudentes, basados en el buen juicio, la experiencia de los empleados y la evidencia histórica.
- Políticas y procedimientos que permiten que la gestión de riesgos esté integrada en el proceso de toma de decisiones de negocio.
- Metodología para la valoración y seguimiento de los riesgos que permiten identificar aquellos que se encuentren por fuera de los límites del nivel de riesgo aceptado.
- Informes periódicos en los que se muestra la gestión de riesgo, permitiendo el emprendimiento de acciones de mejora.
- Auditorías internas y externas que garantizan una adecuada ejecución de los procedimientos.
- Cumplimiento con los requerimientos regulatorios y legales.
- Documentación de controles y procesos.
- Evaluaciones periódicas de la aplicación de la gestión del riesgo.
- Reporte de pérdidas en operaciones y el establecimiento de propuestas para la mitigación de tales pérdidas.
- Adopción de un plan de continuidad.
- Desarrollo de entrenamiento al personal que ejecuta los diferentes procesos.
- Aplicación de normas de ética en la Entidad.



- Desarrollo de actividades para mitigar el riesgo, incluyendo políticas de seguridad.

El resultado de la aplicación de estas premisas se ha plasmado en los manuales de Riesgo Operacional y SARLAFT, en el proceso Gestión de Riesgos, en las matrices de riesgos y en los diferentes informes generados por la Unidad de Riesgo Operacional y el Oficial de Cumplimiento.

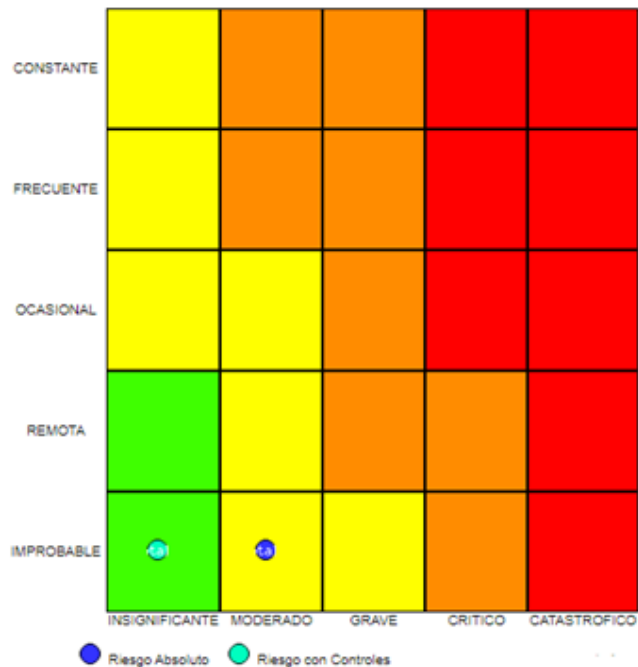
8.1 SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERACIONAL – SARO

Actualización de las matrices de riesgos para los procesos de La Entidad

Como resultado del monitoreo y seguimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, al finalizar el año 2020 VISIONAMOS cuenta con un total de 26 riesgos distribuidos en los diferentes procesos de la Entidad. Para realizar esta labor se revisaron cada una de las etapas (identificación, medición, control y monitoreo) del SARO, dando cumplimiento a los requerimientos contenidos en el capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995. Como resultado de esta revisión se obtuvieron las matrices de riesgo operacional actualizadas para cada uno de los procesos que se ejecutan en La Entidad.

Determinación del perfil de riesgo operacional

A los riesgos operacionales identificados y consignados en las matrices de riesgos se les asignó un impacto y una probabilidad de ocurrencia, de acuerdo con las escalas que se encuentran definidas en el Manual de Riesgo Operacional, con el fin de determinar el riesgo inherente (puro o absoluto). Adicionalmente, se revisó la valoración de los controles existentes con el objetivo verificar la eficiencia de estos, esta evaluación permitió obtener el perfil de riesgo residual para la Entidad, el cual se mantuvo en un nivel Bajo, este nivel de riesgo se encuentra dentro de los límites aceptados por VISIONAMOS.



MAPA DE RIESGO OPERACIONAL CONSOLIDADO

Registro de eventos de riesgo operacional

VISIONAMOS ha diseñado un procedimiento para el registro de eventos de riesgo operacional. Durante el 2020 se dio cumplimiento al registro de eventos conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Desarrollo de capacitaciones relacionadas con el riesgo operacional

A través de diferentes medios se realizaron capacitaciones, con su respectiva evaluación, al personal de VISIONAMOS con el propósito de formar en el manejo de los riesgos operacionales de los diferentes procesos de la Entidad, de igual forma, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal de reciente ingreso. Adicionalmente, se capacitaron algunos prestadores de servicios en temas relacionados con nuestro Plan de Continuidad del Negocio.

Divulgación de la Información



Durante el 2020, a través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARO.

Plan de Continuidad y Contingencia

En el mes de diciembre de 2020 se realizó el ejercicio de continuidad de “Centro Alterno de Trabajo”, en esta actividad se busca establecer comunicación con la infraestructura de TI del ambiente de producción desde un lugar autorizado por VISIONAMOS. Adicionalmente, en el mes de noviembre de 2020 se llevó a cabo la prueba de “Sitio Alterno de Procesamiento”, la cual tiene el objetivo de trasladar los servicios al centro de procesamiento de datos alternativo en la ciudad de Bogotá. Cabe mencionar que ambas pruebas culminaron de manera satisfactoria. Algunos de los elementos que se probaron fueron:

- Atalla de Contingencia.
- Servidores de Aplicaciones y Bases de Datos en el sitio alternativo.
- Pruebas de enrutamiento de la MPLS, enlaces con las redes al sitio alternativo.
- Datafonos y Pinpad.
- Infraestructura del modelo IASS que esta replicada con la herramienta Zerto

Gestión de los riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad

Durante el año 2020 se adelantaron las siguientes actividades, relacionadas con la gestión de los riesgos de seguridad de la información y de la ciberseguridad:

- Auditoria de seguimiento de la Norma ISO 27001:2013.
- Capacitaciones relacionadas con aspectos de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.
- Culminación del proceso de cambio de llaves de encriptación.
- Implementación de la herramienta de EMS.
- Implementación del Firewall de aplicaciones (WAF) e integración de esta herramienta con el SOC.
- Monitoreo a los escaneos de vulnerabilidades en la plataforma tecnológica de VISIONAMOS
- Realización de pruebas intrusión
- Recertificación en PCI DSS v3.2.1
- Renovación de la Herramienta de Antivirus



- Renovación de la Herramienta interna de Auditoria Audit
- Visitas a los proveedores externos catalogados como críticos.

Otras actividades

- Durante el año 2020 se gestionaron las recomendaciones presentadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.
- En 2020 se llevaron a cabo cuatro sesiones del Comité de Riesgos en las que se expusieron los eventos de riesgo operacional materializados, los aspectos relevantes y las acciones correctivas y preventivas relacionadas con el riesgo operacional, posteriormente, los temas que se mencionaron en el Comité se replicaron, de manera general, en las sesiones del Consejo de Administración.

8.2 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT

Con el objetivo de darle cumplimiento al capítulo IV, del título IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica, VISIONAMOS ha establecido un conjunto de criterios y parámetros mínimos que le han permitido diseñar e implementar un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, como resultado de esta implementación se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian a través de los siguientes aspectos:

Resultados de la gestión desarrollada.

Durante el 2020, de acuerdo con las señales de alerta implementadas se monitorearon las transacciones realizadas por los usuarios, además como resultado de este monitoreo se envió un informe a aquellas entidades cuyos asociados presentaron transacciones que, de acuerdo con nuestros criterios objetivos, ameritaban ser analizadas e investigadas por la entidad participante.

En el año 2020 se realizaron diferentes capacitaciones al personal de la Entidad, con su respectiva evaluación, con el propósito de formar en el manejo de los riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, así



mismo, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal de reciente ingreso.

Durante el año 2020 no se establecieron casos de incumplimientos por parte de los empleados de VISIONAMOS en temas de SARLAFT.

El Oficial de Cumplimiento presentó informes trimestrales al Consejo de Administración donde quedaron consignados los resultados de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la normatividad vigente.

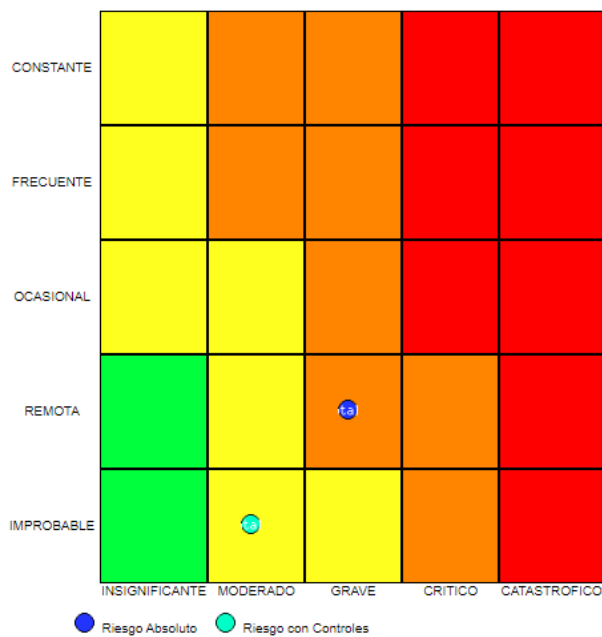
Envío de reportes a las diferentes autoridades.

Durante el 2020 se dio estricto cumplimiento al envío de los reportes establecidos por la normatividad vigente, relacionada con el SARLAFT.

Evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.

La administración de riesgos del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo en VISIONAMOS contempla cuatro fases: Identificación, Medición, Control y Monitoreo, conforme al objetivo central de gestionar y minimizar las pérdidas potenciales que enfrentaría La Entidad por la materialización de este riesgo. Al 31 de diciembre del 2020 VISIONAMOS cuenta con un listado de cinco riesgos, relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Gráficamente se observa que el nivel de riesgo inherente de La Entidad se encuentra en un nivel Medio. Tras la evaluación de controles y medidas de tratamiento el riesgo residual de la Entidad se ubica en un nivel Medio.



MAPA DE RIESGO LAFT CONSOLIDADO

Efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en el SARLAFT

Con el fin de evitar que la Entidad corra el riesgo de ser utilizada en operaciones relacionadas con el Lavado de Activos o la Financiación del Terrorismo, se aplicaron los mecanismos e instrumentos que posee VISIONAMOS para tal fin. Durante el 2020 no se detectaron fallas en los mismos y demostraron ser efectivos ya que no se materializaron eventos relacionados con este riesgo.

Divulgación de la Información

A través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARLAFT.

Otras actividades

- Durante el año 2020 se gestionaron las recomendaciones presentadas por la auditoría interna y la revisoría fiscal.

9. TRANSFORMACION DIGITAL



A continuación, se describe un resumen de la Gestión realizada durante el año 2020:

- Creación de la Dirección de Transformación Digital

Se conformó equipo interdisciplinario con integrantes de las áreas Comercial, Operaciones, Tecnología y DGRV con el fin de:

- Proponer el plan de transformación digital (o ajustes al mismo) para Visionamos y las entidades de la Red Coopcentral a corto, mediano y largo plazo
 - Potenciar la formación, interés y capacitación de las habilidades y competencias digitales en los empleados y las entidades participantes con el apoyo de los “embajadores digitales”
 - Proponer, en coordinación con la dirección comercial y el área de Tecnología, la integración e implementación de los nuevos procesos y plataformas.
 - Catalizar las necesidades del sector solidario en materia de servicios digitales y capacitaciones.
- Se realizaron conferencias y webinarios con el fin de sensibilizar y capacitar en conceptos de Transformación Digital a empleados y gerentes con amplia participación de las Entidades participantes y en general del sector cooperativo y solidario.
 - Se Construyó el marco conceptual que da los lineamientos a la estrategia de la Transformación digital donde se plantearon los pilares sobre los que se basará la misma:
 - Capacitación, Formación y Cultura:
Que busca construir un plan de capacitación en transformación digital para las partes involucradas, entidades participantes y Red donde no solo las áreas de tecnología deberán estar al día con estos conceptos y tecnologías sino las áreas de negocio, comercial, financiera y por supuesto la gerencia de las entidades.

- Marco Regulatorio (leyes, normas, estatutos):

Que tiene como fin analizar y elevar al ente regulador las propuestas de mejora en las normas nuevas y existentes que permitan al sector cooperativo y solidario ser competitivo en la oferta de productos y servicios, así como también proponer mejoras a los estatutos de las entidades que faciliten la vinculación de nuevo público.

- Negocios y Tecnología:

Que busca ofrecer las herramientas necesarias de core y canales digitales que soporten la transformación digital de las entidades para definir un nuevo modelo de negocios basado en las necesidades y expectativas de los asociados y/o ahorradores actuales y futuros

- Se trabajó en la preparación y construcción de la Planeación Estratégica de Visionamos 2020-2021 como estrategia para la lograr la Transformación digital de Visionamos y de las entidades participantes de la Red, basándose en la definición de modelos de madurez digital.
- Se realizó diagnóstico Software Core (Virtualcoop) y Red, con el objetivo de estudiar los componentes y servicios del Software y de la Red para establecer los puntos de integración que deben ser optimizados como punto de partida para la transformación digital que permitan volver los procesos más eficientes para el usuario final.
- Se trabajó en el estudio de la propuesta de modificación de la Ley 79 de 1988 para el cooperativismo colombiano que viene diseñando Confeccop y se hicieron las observaciones bajo la óptica de facilitar esquemas de negocio que permitan cerrar circuitos económicos de forma digital entre el comercio y el asociado.
- Se trabajó con las entidades administradoras de los sistemas de pago bajo valor (EASPBV), según solicitud de la Superintendencia Financiera de Colombia en el estándar de campos para QR que serán usados en el sistema colombiano basado en el estándar EMVCo y el protocolo bajo el que se registrará la revisión de futuras modificaciones que se puedan requerir para las operaciones con código QR.



B. INFORME DE GESTION

1. EVOLUCION DEL NEGOCIO

El año 2020 se sigue destacando por la consolidación de los participantes de la Red y el crecimiento sostenido de entidades y usuarios, adicionalmente con el ingreso de Participantes con un número significativo de asociados, lo cual permitirá en el mediano plazo lograr un desarrollo sostenido. El inicio de la implementación del portal transaccional y la banca móvil en un gran número de entidades participantes ha permitido ampliar los servicios que Visionamos ofrece y visualizar en los períodos venideros una evolución a una oferta más variada y actualizada de servicios para los asociados / usuarios que encontrarán un portafolio más acorde a los establecidos por el sector financiero tradicional.

Los aspectos más importantes en la evolución del negocio fueron los siguientes:

INGRESO DE NUEVOS PARTICIPANTES:

Para este año se avanzó en la conexión de nuevas entidades participantes, se realizó acompañamiento a las entidades para sintonizar las necesidades con las condiciones de la Red y para esto se tienen reuniones y asesorías con sus proveedores de software. De igual forma se adelantó con las diferentes entidades la integración de nuevos servicios de la Red y la integración para la utilización de los canales virtuales para les entidades con autorizador Linux.

Al finalizar el año se tienen 125 entidades en producción; durante el año 2020 iniciaron colocación de tarjetas y servicios de la Red 11 entidades lo que representa un 9,6% de crecimiento con respecto al año anterior:

Entidades que iniciaron operación durante 2020: Foncaldas, Cidecal, Coopantex, AVP, Congente, Cofipopular, Coopetrol, Coofincafe, Fondexxom, Coopacredito, Coopsuya

OFICINAS RED:

Se mantiene el 2020 una red consolidada de oficinas a lo largo y ancho del país.

ENTIDADES CON MAYOR No. OFICINAS

ENTIDAD	Oficinas	ENTIDAD	Oficinas
CFA	52	COOPCENTRAL	19
JURISCOOP	40	COOGRANADA	18
COMULTRASAN F.	32	COOFISAM	17
COOMULDESA	30	CREAFAM	17
UTRAHUILCA	28	COOPROCENVA	14
AYC COLANTA	28	COOPETROL	14
COFINAL	21	COEDUCADORES	12
COOLAC	21	COOPROFESORES	12
		Total Oficinas	557

La entidad que más oficinas tiene es CFA con 52, seguido de Financiera Juriscoop con 40 y con 32 Financiera Coomultrasan.

TARJETAS ACTIVAS:

Al cierre del año 2020 se tienen en total 426.231 tarjetas activas, frente al año 2019 se tiene una variación de 74.194 tarjetas débito con un porcentaje de variación del 21.1%. Las entidades más representativas son las siguientes:

TARJETAS ACTIVAS		USUARIOS PORTAL-MOVIL	
ENTIDAD	Nro tarjetas Activas dic 2020	ENTIDAD	Usuarios Portal-App dic 2020
CREDISERVIR	61.238	COOMULDESA	11.623
CFA	53.544	CREDISERVIR	10.599
COOMULDESA	27.525	UTRAHUILCA	7.761
COOFISAM	23.716	COOPCENTRAL	6.322
AYC COLANTA	18.964	COOPRUDEA	5.295
CANAPRO	16.239	COONFIE	5.234
COOCREAFAM	15.141	COOFISAM	4.746
COOPETROL	13.314	COOPROFESORES	4.306
COOPROFESORES	11.388	COOPTENJO	4.158
SERVIMCOOP	9.106	SUCREDITO	3.584
COOPCENTRAL	8.647	COASMEDAS	3.476
COOPSERVIVELEZ	8.407	CANAPRO	3.100
OTROS	159.002	OTROS	32.272
Total	426.231	Total	102.476

Al cierre de 2020, 12 de las entidades tienen el 63% de las tarjetas activas. Se destacan Crediservir, CFA, Coomuldesa y Coofisam con un crecimiento significativo y están realizando una labor muy importante para dar cobertura a sus asociados con diferentes estrategias para la consolidación con los servicios de Visionamos.

Se cerró el año 2020 con 95 entidades con Multiportal y Banca Móvil. Sobresalen por número de usuarios Coomuldesa con 11.623, Crediservir con 10.599, Utrahuilca con 7.761 y el Banco Coopcentral 6.322; estas cuatro entidades aportan el 35% de los usuarios activos

TRANSACCIONALIDAD POR CANALES PRESENCIALES Y VIRTUALES:

A continuación, se presenta la composición de los diferentes canales que se ofrecen a los tarjetahabientes y ahorradores de las entidades. De igual forma la variación en cada uno de ellos, entre los años 2019 y 2020

TRANSACCIONALIDAD EN CANALES 2019 Y 2020								
Concepto	#Transacciones				Vr. Transacc (millones \$)			
	2019	2020	Variación	%Variación	2019	2020	Variación	%Variación
Cajeros Servibanca	1.841.754	1.781.752	- 60.002	-3,26%	437.975,0	459.611,8	21.637	4,94%
Cajeros CMC	1.214.568	1.249.881	35.313	2,91%	268.217,3	298.578,5	30.361	11,32%
Intra Oficinas	1.344.118	1.100.968	- 243.150	-18,09%	1.721.070,8	1.700.712,8	- 20.358	-1,18%
POS comercios	919.805	988.679	68.874	7,49%	118.113,9	137.330,1	19.216	16,27%
PSE	156.076	523.598	367.522	235,48%	36.408,9	134.237,7	97.829	268,69%
Corresponsal	299.916	207.251	- 92.665	-30,90%	36.202,6	19.806,5	- 16.396	-45,29%
Cajeros Otras Redes	169.669	144.002	- 25.667	-15,13%	42.126,0	39.058,7	- 3.067	-7,28%
Interb. Enviadas	18.254	116.393	98.139	537,63%	31.839,2	180.527,1	148.688	467,00%
IVR	87.959	94.515	6.556	7,45%	-	-	-	
Interb. Recibidas	55.118	94.244	39.126	70,99%	117.400,7	221.312,5	103.912	88,51%
Intra Web	50.029	88.441	38.412	76,78%	30.462,4	57.389,1	26.927	88,39%
Intercoop. Oficinas	82.891	83.560	669	0,81%	109.901,8	122.704,4	12.803	11,65%
Transf. YA Env.	323	34.719	34.396	10648,92%	25,7	2.260,6	2.235	8711,41%
Cons Rec. Efecty		28.723	28.723		-	18.569,5	18.570	
Pago Obligac.	7.423	23.794	16.371	220,54%	2.429,6	12.644,5	10.215	420,43%
Transf. YA Recib.	206	8.854	8.648	4198,06%	8,2	534,5	526	6407,92%
Retiro Efecty	355	7.883	7.528	2120,56%	68,5	1.950,2	1.882	2745,61%
Intercoop. Web	5.886	6.171	285	4,84%	1.494,6	4.186,6	2.692	180,12%
Pago Tarjeta		3.618	3.618		-	1.266,4	1.266	
Avances Tarjeta		947	947		-	567,5	567	
Recaudos Terceros Web		334	334		-	15,1	15	
Total general	6.254.350	6.588.327	333.977	5,34%	2.953.745	3.413.264	459.519	15,56%

Participación por cada período de los diferentes canales:



En número de transacciones, las más significativas: cajeros Servibanca con el 27,0%, cajeros CMC con el 19,0%, Intra oficinas con el 16,7%, POS en comercio con el 15% y PSE con el 7,9%.

En valores, las más importantes: las Intracooperativas con el 49,8%, Cajeros Servibanca 13,5% y en Cajeros CMC 8,7%.

La variación del año 2020 con respecto al 2019:

Valor transacciones con variaciones más representativas: Interbancarias enviadas \$148.688 mm (467,0%), Interbancarias recibidas \$103.912 mm (88,5%), PSE \$97.829 mm (268,6%), Cajeros CMC \$30.361 mm (11,3%), Intra Web \$26.927 mm (88,3%). La variación total fue de 459.519 mm que equivalen al 15,5 %.

Variaciones más representativas en Número de transacciones: PSE incrementó 367.522 (235,8%), Interbancarias Enviadas 98.139 (537,6%), Interbancarias recibidas 39.126 (70,9%), Intracooperativas Web 38.412 (76,7%) y en total el incremento fue de 333.977 que es el 5,34%.

La transaccionalidad en el año 2020 se da principalmente en las siguientes entidades:

ENTIDADES CON MAS TRANSACCIONES AÑO 2020

ENTIDAD	Nro Transacc.	% Partc.
AyC COLANTA	989.469	15,02%
CREDISERVIR	820.471	12,45%
CFA	657.323	9,98%
JURISCOOP	623.874	9,47%
COOMULDESA	287.658	4,37%
COOPCENTRAL	232.407	3,53%
COOPRUDEA	225.851	3,43%
UTRAHILCA	167.660	2,54%
COOFISAM	159.708	2,42%
COOGRANADA	115.803	1,76%
CANAPRO	114.964	1,74%
Otras	2.193.139	33,29%
Total	6.588.327	100,00%

ENTIDAD	Valor Transacc. (Millones \$)	% Partc.
AyC COLANTA	\$ 628.906	18,43%
CREDISERVIR	\$ 618.248	18,11%
CFA	\$ 322.858	9,46%
JURISCOOP	\$ 185.239	5,43%
UTRAHILCA	\$ 121.132	3,55%
COOPRUDEA	\$ 121.009	3,55%
COOMULDESA	\$ 119.554	3,50%
COOFISAM	\$ 108.658	3,18%
COAGROSUR	\$ 82.277	2,41%
CANAPRO	\$ 72.686	2,13%
COACREAFAM	\$ 72.545	2,13%
Otras	\$ 960.153	28,13%
Total	\$ 3.413.264	100,00%

En número y valor de transacciones sobresalen en su orden: AYC Colanta, Crediservir, CFA, Juriscoop, Coomuldesa, Banco Coopcentral, Cooprudea. Estas 11 entidades relacionadas realizan el 66% de las transacciones y el 71% del valor transado.

RESULTADO DE LA TRANSACCIONALIDAD:

Una de las metas importantes para la Red sigue siendo el minimizar la transaccionalidad no exitosa de parte del tarjetahabiente para mejorar la imagen y percepción y lograr los estándares del mercado financiero. La composición consolidada del año 2020:

EXITO EN LA TRANSACCIONALIDAD		
Concepto	Nro Transacc.	% Part
Exitosas	6.588.327	87,3%
Cliente	758.290	10,1%
Operativo (Entidad)	96.023	1,3%
Tecnico (Entidad)	93.263	1,2%
Visionamos	7.602	0,1%
Total general	7.543.505	100,0%



De este informe se desprende que, durante el año 2020 un 12,7% de la transaccionalidad presenta errores, de los cuales son atribuibles el 10,1% a los clientes y que son de difícil control para la Red porque depende más de las campañas que puedan realizar las entidades para fomentar la cultura en sus ahorradores para mejorar los indicadores relacionados con el cliente a través de los canales y las herramientas que les facilita la Red, un 1,3% corresponde a errores operativos de la entidad, un 1,2% errores Técnicos de la entidad. Al cierre del año un 87,3% las transacciones fueron exitosas. De los errores atribuibles al cliente, los más destacados son: Saldo disponible insuficiente con un 5,52%. Clave inválida 2,36%, Cuenta no existe 0,72%; se tiene una tarea por parte de las entidades generar

CORRESPONSALES COOPERATIVOS:

Se cierra el año 2020 con 138 corresponsales instalados en diferentes municipios. CFA lidera el grupo de entidades con 106, Coofisam con 16, Banco Coopcentral con 9. Para este año iniciaron varias entidades con un corresponsal Coomuldesa, Prosperando, Coonfie y Cootraunión. Los diferentes corresponsales durante el año 2020 realizaron 207.251 transacciones exitosas por un total de \$19.807 millones.

CAJEROS MARCA COMPARTIDA VISIONAMOS – SERVIBANCA:

Durante el año 2020 se realizaron nuevas instalaciones y retiros de cajeros electrónicos con Servibanca. Al finalizar el año se tienen 118 cajeros.

CAJEROS MARCA COMPARTIDA		
	Nro Transacciones	Nro Cajeros
Año 2019	2.783.168	121
Año 2020	2.753.217	118
Variacion	- 29.951	3
% Variacion	-1,08%	-2,5%

Se presenta una disminución de 29.951 transacciones con un porcentaje de variación del -1,08%, originado por el confinamiento decretado por el Gobierno nacional dado a la pandemia Mundial.



La participación de Financiera Juriscoop sigue siendo muy importante en los cajeros marca compartida con el 27,9%, Crediservir 18,1%, CFA 14,4%, AYC Colanta 10,3% y el Banco Coopcentral con un 5,9%; las cinco entidades tienen instalados 87 cajeros que significan el 73,7% del total.

Es importante destacar que continuamos con la gestión permanente ante Servibanca y las entidades para que los cajeros siempre tengan una adecuada disponibilidad y adecuada atención.

MENSAJES TRANSACCIONALES:

Como parte de nuestro compromiso en la seguridad transaccional con las entidades participantes y con los ahorradores, Visionamos remite en forma gratuita para las entidades, mensajes por las transacciones de retiro, pago o traslado de recursos. Durante el año 2020 se remitieron 4.089.599 mensajes de texto transaccionales asumidos por Visionamos, frente al año 2019 se presenta un aumento del 770.384

Las entidades Participantes enviaron un total de 18.096.609 mensajes institucionales y comerciales, para un promedio mensual de 1.508.050 mensajes mensuales, con un crecimiento de 49,8%, lo cual impacta muy positivamente en el relacionamiento con sus asociados/usuarios.

MENSAJES DE TEXTO				
Año	SMS Transacc. Asumidos por Visionamos	OTP y pruebas asumidos por Visionamos	SMS Comerciales Participantes	Total SMS enviados
2019	2.670.480	648.735	11.490.442	14.809.657
2020	2.307.723	1.781.876	18.096.609	22.186.208
Variacion	-362.757	1.133.141	6.606.167	7.376.551
% Crec	-13,6%	174,7%	57,5%	49,8%



PRODUCCIÓN DE TARJETAS Y COMPLEMENTOS:

Parte de la función que se cumple de parte de Visionamos es liderar la producción de tarjetas y complementos para las entidades participantes. Estas actividades comprenden desde la asesoría para el diseño de la tarjeta, las pruebas de color, la aprobación por parte de Visa, la producción y personalización hasta coordinar la entrega que realiza el proveedor a la entidad participante. En todo este proceso se busca obtener productos de la mejor calidad a los precios más razonables posibles, en beneficio de las entidades participantes.

Durante el año 2020 se produjeron en total 124.299 tarjetas débito. Las entidades que más tarjetas solicitaron fueron Crediservir, y Coocreafam con 10.000 cada una y la entidad CFA con 8.000. Respecto al año 2019 se presenta una disminución de producción de plásticos en 33.055, con un decrecimiento del 21%

MESA DE SERVICIO REDCOOP:

La herramienta que se viene trabajando permite un control y trazabilidad adecuada y oportuna de los casos que registran las entidades sobre los servicios y productos que ofrece la Red.

En 2020 se ha profundizado en la utilización de la herramienta y la aplicación de metodologías de atención y respuesta con excelentes resultados de forma tal que se tiene trazabilidad en las solicitudes, seguimiento, respuestas y la posibilidad de que cada entidad pueda tener un control a sus solicitudes. En el año 2020 se ha estructurado la mesa con ayudas tecnológicas y metodologías que permiten la atención simultánea de las solicitudes por los diferentes medios y facilita el escalamiento y la atención de estas. Sin duda se ha logrado que la mesa de servicio sea el punto de contacto de las entidades con Visionamos, al igual que el contacto telefónico a través de la herramienta Ikono.

Durante el año 2020 se recibieron y gestionaron 8.847 solicitudes y el tiempo promedio de atención fue de 4.71 días. El incremento en las solicitudes registradas fue de 143%, pues se optimizó el procedimiento y se logró el registro de mayor número de casos con lo cual se viene realizando una labor de seguimiento y respuesta a través de la herramienta.

Los principales conceptos atendidos: relacionados con Multiportal el 20,61% (1.823 casos), Compensación el 17,45% (1.544 casos), Cajeros electrónicos el 16,63% (1.471 casos), Datafonos 7,71% (682 casos), PSE 6,57% (581 casos) y



Administrativo Web 6,22% (550 casos). Entre estos 6 ítems cubren 6.651 casos con el 75,18% de todo el proceso.

A través de la misma herramienta se mide el nivel de satisfacción sobre la Mesa de Servicio RedCoop, la cual se realiza a través de una encuesta al cierre de cada caso que registran los usuarios de las entidades Participantes. A pesar de la invitación que se ha formulado a los usuarios en cada entidad para que califiquen el servicio, aún es muy baja la respuesta. Las calificaciones recibidas son muy positivas con un alto promedio de satisfacción.

En la herramienta de Ikono se cuenta con un nivel de atención de llamadas telefónicas de manera exitosa del 65.41%.

2. SITUACION ECONÓMICA Y FINANCIERA

Para la preparación y elaboración de los estados financieros de fin de ejercicio se verificó la información contenida en el artículo 446 del Código de Comercio, Circular Básica Financiera decreto 2555 de 2010 y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus interpretaciones vigentes al 1 de enero de 2014, las cuales son de cumplimiento en Colombia en atención a la ley 1314 de 2009, el decreto 2784 de diciembre de 2012 y en cumplimiento al artículo 37 de Ley 222 de 1995

Los procedimientos de medición y presentación han sido aplicados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y reflejan razonablemente la Situación Financiera de Visionamos, al 31 de diciembre de 2020; así como los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio y los correspondientes a sus Flujos de Efectivo.

ACTIVOS

Los activos y pasivos que representan a futuro probables beneficios y sacrificios económicos respectivamente también han sido reajustados al corte del ejercicio.

Es así como en la estructura financiera de la entidad se presentaron los siguientes movimientos:



Los activos totales de la Entidad a diciembre 31 de 2020 presentaron un aumento neto del 22,4% respecto al año anterior, representado principalmente en los siguientes grupos:

El grupo de equivalentes del efectivo e Inversiones aumenta en un porcentaje del 31%

El grupo de cuentas por cobrar presenta un aumento del 19,1% respecto al periodo anterior, principalmente generado por el incremento en las operaciones del negocio.

Se presentó una disminución del 3% en el grupo de cuentas de los intangibles de la Entidad, ello obedece principalmente al inicio de la amortización del desarrollo del software Virtualcoop. en el mes de julio.

Por su parte, la cuenta de propiedad, planta y equipo aumento en un 13.4% respecto al año anterior, principalmente por la adquisición de nuevos equipos de cómputo.

Las demás cuentas del activo presentan variaciones normales por la operación diaria del negocio.

PASIVOS

Respecto a los movimientos más representativos en los pasivos de la entidad, se encuentran los siguientes:

El comportamiento de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar de la Entidad a diciembre 31 de 2020 presentó un aumento del 38% respecto al mismo corte de ejercicio del año 2019.

Para el 2020 las cuentas por pagar por concepto de beneficios a empleados presentaron un aumento del 15% con respecto al 2019.

Las demás cuentas del pasivo presentan variaciones normales al corte del año 2020, por la operación diaria del negocio.

PATRIMONIO



En el patrimonio de la Entidad, se presentó un aumento del 20% principalmente representado en la cuenta de Capital Social cuyo incremento fue de un 15.2% respecto del año anterior y con ocasión del ingreso de nuevos aportes sociales por el orden de \$717 millones; y se registró un importante crecimiento en la cuenta de reservas en un 241% respecto del año inmediatamente anterior, como respuesta a una agresiva estrategia de fortalecimiento patrimonial.

RESULTADOS

El resultado del ejercicio del año 2020 arrojó un excedente neto de \$498 millones, al ser comparado con el periodo anterior (\$403 millones) nos revela un aumento equivalente al 24%.

Cabe resaltar que durante el año 2020 se realizaron importantes desembolsos en materia de infraestructura y operaciones, tales como:

Contrato de desarrollo de Software con el proveedor Smartcode por el orden de \$686 millones.

Aumento capacidad instalada con el proveedor GTD por un valor anual de \$1.191 millones.

El Consejo de Administración lo conforma, entre otros, gerentes de las cooperativas asociadas, y para el cumplimiento de sus funciones en los periodos 2020 y 2019 no recibieron honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y especie, transporte u otro tipo de remuneración.

En lo relacionado con gastos de publicidad y propaganda se presentaron para el año 2020 erogaciones cuyo valor asciende a \$226 millones, de los 500 millones aproximadamente que se tenían presupuestados, con ocasión de que no se pudo llevar a cabo el congreso de la RED de forma presencial por temas de salubridad (Pandemia Covid19) no obstante se hizo uso de los medios virtuales para el logro de los objetivos comerciales y de mercadeo.

Visionamos, en los periodos terminados a diciembre 2020 y 2019 no ha realizado transferencias de dinero a título gratuito a personas naturales o jurídicas. No obstante, durante el año 2020 ejecuto de su fondo de solidaridad la suma de



\$14.900.076 representado en aportes monetarios y en especie en el marco de la crisis humanitaria generada por la pandemia COVID 19, en favor de los empleados y familias que se encontraban en condición de vulnerabilidad y a otros beneficiarios del sector cooperativo de Antioquia.

Visionamos entregó a sus participantes alivios económicos mediante el subsidio y/o disminución de tarifas transaccionales por el orden de \$424 millones entre los meses de marzo a diciembre de 2020, con ocasión de la crisis económica generada por la pandemia Covid-19.

Visionamos No se posee dinero u otros bienes en el exterior, obligaciones en moneda extranjera, inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.

3. SITUACION ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA DE VISIONAMOS

Desde el punto de vista Jurídico no se tiene aspectos relevantes para reseñar. En cuanto a la situación Jurídica, Visionamos está libre de demandas y casos que puedan comprometer el patrimonio de la Entidad.

De otra parte, el Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones asignadas, para el año 2020 realizó las siguientes actividades, entre otras:

- Análisis del presupuesto para el año 2021.
- Citar a la Asamblea General Ordinaria de Visionamos para presentación de informes del 2019.
- Aprobar el informe de Consejo y Gerente General.
- Aprobar el informe de gestión de Visionamos y notas a los estados financieros.
- Aprobar los ajustes al Plan Estratégico Institucional.
- Aprobar nuevas tarifas de los servicios.
- Aprobar las bases presupuestales para el año 2021.
- Aprobar la renovación de la póliza de seguros de responsabilidad Directivos y Administradores.
- Aprobar gastos según sus atribuciones.
- Pronunciarse sobre los diferentes informes: SARO, SARLAFT, Comité Auditoría, Revisoría Fiscal, entre otros.

4. SANCIONES



Durante el ejercicio del año 2020 no se presentaron sanciones para con Visionamos.

5. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUÉS DE EJERCICIO

La Entidad no presenta acontecimientos importantes después del ejercicio.

6. LEY 1581 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Visionamos da cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto 1377 de 2013; posee toda la documentación exigida por la SIC, así como los procedimientos operacionales, jurídicos, administrativos y técnicos, y su registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos atendiendo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

7. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE VISIONAMOS

El año 2020 sin lugar a dudas trajo consigo una realidad no esperada ni proyectada por ninguna empresa o persona, EL COVID19 fue un hecho sin precedentes que nos generó grandes cambios e impactos sociales, económicos y culturales a las personas y las empresas. Para Visionamos fue de gran satisfacción haber podido contribuir y apoyar nuestras organizaciones participantes con la funcionalidad de los diferentes medios y canales electrónicos que le permitieron a sus Asociados y Ahorradores efectuar sus transacciones virtualmente y atender de una manera segura sus operaciones financieras. Igualmente satisfactorio los auxilios económicos superiores a los mil millones de pesos, que conjuntamente con el Banco Cooperativo Coopcentral y a DRGV les pudimos otorgar a las organizaciones participantes de la Red Coopcentral.

Los retos asumidos para entender y manejar esta nueva realidad de relacionamiento personal y empresarial fueron enormes durante todo el año 2020 y lo serán aun superiores para el año 2021, pues en Visionamos iniciaremos ya oficialmente y cumpliendo con todos los requisitos definidos por las diferentes instancias gubernamentales, el TELETRABAJO, relación laboral totalmente nueva para todos que nos exigirá grandes cambios y adecuaciones como seres humanos y como empresa. Lo reiteramos durante todo el año 2020 y lo seguiremos



reiterando durante el año 2021, esta pandemia del COVID19 nos abre muchas oportunidades de mejora, razón por la cual el optimismo, la pasión y las ganas de seguir trabajando responsablemente todos los días seguirán siendo nuestras reales manifestaciones.

8. OPERACIONES CELEBRADAS CON ASOCIADOS Y LOS ADMINISTRADORES DE VISIONAMOS

Las operaciones celebradas con los asociados se reflejan en la **NOTA 23** de los Estados Financieros. Al cierre del ejercicio 2020, Visionamos no presenta obligaciones financieras con sus asociados, ni con miembros de Consejo de Administración o Directivos de la Organización.

9. DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 603 de 2000, Visionamos ha seguido los lineamientos sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, sobre las licencias de software adquiridas.

Para su operación utiliza software suministrado por terceros debidamente licenciados y su utilización se da en los términos permitidos en las mismas.

10. CUMPLIMIENTO LEY 1676 DE 2013

La Entidad ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

11. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno – SCI implementado en la entidad, se mantuvo y se fortaleció durante el año 2020. Se evidenció su adecuado funcionamiento a través de las revisiones de la Auditoría Interna y se establecieron acciones y planes de mejoramiento para los aspectos que presentaron desviaciones. Adicionalmente, durante el seguimiento efectuado por la Revisoría Fiscal a las disposiciones en la materia establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se encontró un nivel general de cumplimiento en todos los componentes.

Las actividades de mayor relevancia realizadas en el periodo 2020 para mantener el SCI y atender las recomendaciones dadas por los órganos de control, fueron:

Ambiente de Control:

- Se realizó la actualización de la descripción y perfiles de algunos cargos.
- Se realizaron los comités de Convivencia Laboral.
- Se efectuó seguimiento a los principales indicadores.
- Se realizó seguimiento al Plan Estratégico de la Entidad para el período 2017-2020.
- Para el período 2021-2024 se estableció una nueva visión, nuevos objetivos y estrategias, enfocados a la transformación digital.

Gestión de Riesgos:

- Se remitieron los respectivos informes trimestrales y semestrales.
- Se efectuó seguimiento a los eventos de riesgo y al funcionamiento de los controles.
- Se realizaron pruebas y ejercicios de continuidad y contingencia.
- Se efectuaron capacitaciones a los empleados de la entidad, junto con la respectiva evaluación.
- Se divulgó a los empleados los perfiles de riesgo operacional y de LA/FT.
- Se realizó trimestralmente el Comité de Riesgos.
- Se realizaron ajustes a los procedimientos de riesgos y a la documentación relacionada con la gestión de riesgos.
- Se realizó seguimiento a los aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Actividades de Control, Información y Comunicación:

- Se remitieron a la Alta Dirección los informes de manera periódica.
- Se llevaron a cabo actividades relacionadas con la implementación de los requisitos de la Circular Externa 007 de la Superintendencia Financiera de Colombia (requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad) y de la Circular Externa 008 de la Superintendencia Financiera de Colombia (seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros, y el acceso e información al consumidor financiero).
- Algunos de los procedimientos del sistema de gestión fueron revisados y actualizados.
- Se cumplió con el control de accesos y con el control de visitantes.
- Se fortalecieron algunos controles en los procedimientos.
- Se recibió la visita del ente certificador SGS quien realizó las auditorias de certificación en la norma ISO 27001:2013 (Sistema de Gestión de

Seguridad de la Información), cuyos resultados satisfactorios permitieron que la Entidad obtuviera la certificación en dicha norma.

- Se obtuvo resultado satisfactorio en la evaluación realizada por la ARL La Equidad al SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) de la Entidad.
- Se obtuvo resultado exitoso de la auditoria a la protección de datos personales.
- Se realizaron trimestralmente los Comités de Seguridad.

Gestión Contable:

- Se cargó en el aplicativo Ofimática la información contable de activos fijos para llevar el control contable.
- Se contrató con el proveedor del aplicativo Ofimática la reingeniería de los diferentes módulos del sistema, con el fin de mejorar los procesos, asegurar la información, minimizar los riesgos de error y optimizar los procesos manuales.

Gestión de Tecnología:

- Se realizaron pruebas exitosas de sitio alternativo de procesamiento y de sitio alternativo de trabajo (continuidad de negocio).
- Se realizaron mejoras a los procedimientos relacionados con Tecnología.
- Se puso en funcionamiento la herramienta Foglight para el monitoreo de bases de datos.
- Se realizó la instalación y configuración de la herramienta Red Hat Openshit, para gestionar implementaciones de nube híbrida y multicloud.
- Se realizó acompañamiento en todo el proceso de migración del servidor de informes, al servicio en la nube “Splunk Cloud”.
- Se realizó la configuración y puesta en marcha del WAF (Firewall de Aplicaciones Web), que permite supervisar, filtrar o bloquear el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web.
- Se implementó el protocolo TLS 1.2 en el Switch Transaccional, para incrementar la seguridad en la conexión a internet.
- Se implementó el Servicio de EFT Light para el procesamiento de notificaciones.
- Se efectuaron mejoras relacionadas con la forma en que se enrutan los canales de comunicación al sitio alternativo al momento de realizar la conmutación a este, logrando eliminar la necesidad de realizar modificaciones en los DNS.
- Se realizó adecuaciones con las herramientas disponibles para que todos los empleados de Visionamos logran trabajar desde sus casas.



- Se realizó la instalación y configuración de la herramienta EMS para mejorar la seguridad de los empleados que se encuentran en la modalidad de teletrabajo.
- Se implementó la herramienta Team Foundation Server para el manejo de repositorio de las aplicaciones, repositorio de los modelos de arquitectura y seguimiento a requerimientos.
- Se incorporó el uso de la herramienta Bizagi Modeler para realizar el modelado de los procesos.
- Se implementó el uso de la aplicación StopLight Studio para la documentación de APIS de OpenBanking, usando el estándar OPENAPI.
- Se inició el uso de la herramienta Balsamiq para diseño de prototipos de las aplicaciones.
- Se definió y documentó el procedimiento a seguir por parte del equipo de arquitectura.
- Se inició el proceso de automatización de pruebas en el equipo de calidad.

Monitoreo:

- Los responsables de los procesos realizaron las principales actividades de monitoreo al Sistema de Control Interno.

12. DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

Dando cumplimiento al Artículo 16° de los Estatutos Sociales en concordancia con los Artículos 54 y 55 de la Ley 79 de 1988, Visionamos aplicará los excedentes al cierre del ejercicio del año 2020 así:

a) El excedente neto se distribuirá de la siguiente manera: Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales; un veinte por ciento (20%) como mínimo para el fondo de educación y un diez por ciento (10%) mínimo para el fondo de solidaridad.

b) El remanente a distribuir se decidirá en asamblea.

Fondo de Educación: Este será un fondo pasivo social de carácter agotable. La finalidad principal del Fondo de Educación de Visionamos es contribuir con mejorar la educación, formación y capacitación de los empleados y directivos de Visionamos, financiando cupos y programas en instituciones de educación superior públicas.



Fondo de Solidaridad: La finalidad principal del Fondo de Solidaridad Visionamos es contribuir con mejorar la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar, a través de la disposición de recursos económicos, destinados a atender situaciones de calamidad, situaciones de particular dificultad o casos fortuitos (conmoción civil y asonada, incendio, desastres naturales, hurto o terrorismo, entre otros), definidas en el presente reglamento

(Original firmado por)

JORGE ANDRÉS LÓPEZ BAUTISTA
Presidente Consejo de Administración

(Original firmado por)

LUIS SANTIAGO GALLEGO V.
Gerente General