Crediservir
Creciendo con usted

Nº 0911

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
XLIV CUADRAGÉSIMA TERCERA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

ACTA No. 045

FECHA: 12 de Marzo de 2023
HORA: 8:00 a.m.
MODALIDAD DE REUNIÓN: Presencial
LUGAR DE LA REUNIÓN: Club Ocaña, Calle 10 No. 12-29 Centro, Ocaña – Norte de Santander
MECANISMO DE COMUNICACIÓN: Presencial de manera verbal y escrita
CONVOCATORIA: Consejo de Administración,
FECHA DE CONVOCATORIA: 14 de Enero de 2023
FORMA DE LA CONVOCATORIA: Comunicación escrita enviada por correo electrónico certificado a los delegados, información tomada de los registros de la Cooperativa
NÚMERO DE DELEGADOS HÁBILES CONVOCADOS: Cien (100) delegados
QUÓRUM INICIAL: 100 Delegados (100% de los convocados)
QUÓRUM FINAL: 100 Delegados (100% de los convocados)

En Ocaña, Norte de Santander, en la fecha, hora y mecanismo de comunicación arriba indicados, se desarrolló la reunión presencial para la Asamblea General Ordinaria de Delegados de la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR**, atendiendo la convocatoria efectuada por el Consejo de Administración de la Cooperativa, según consta en acta No. 2023-001 de fecha 14 de Enero de 2023, punto Décimo Primero del orden del día, notificada a los delegados mediante comunicación escrita enviada por correo electrónico certificado a cada uno de los delegados, forma y oportunidad prevista en el Estatuto.

La Junta de Vigilancia, verificó la habilidad de los delegados de cada una de las sucursales de la Cooperativa en Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto y encontró que de los cien (100) delegados elegidos en ejercicio de su período estatutario, solo uno (1) se encuentra inhábil, razón por la cual no fue convocado; procediendo con la convocatoria en su orden al delegado suplente. Con la convocatoria del suplente se hallan hábiles los cien (100) delegados convocados para participar en la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

La reunión fue presidida provisionalmente por la Presidente del Consejo de Administración, la señora Dora Isabel Meneses Montejo y se desarrolló con el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

Protocolo de instalación
- Hora de convocatoria
- Oración
- Himno de la República de Colombia
- Himno de Crediservir

1. Verificación del quórum
2. Saludo e instalación de la Asamblea General Ordinaria de Delegados por parte del señor Presidente del Consejo de Administración
3. Lectura y aprobación del orden del día
4. Lectura y aprobación Reglamento de la Asamblea General
5. Informe de la comisión verificadora del Acta No. 044 Asamblea General Ordinaria de Delegados de fecha 20 de Marzo de 2022
6. Elección de mesa directiva para la Asamblea
   6.1. Presidente
   6.2. Vicepresidente
7. Designación de delegados para estudio y aprobación del Acta 045 Asamblea General Ordinaria de Delegados
8. Designación de Comisiones
   8.1. Comisión de elecciones y escrutinio
   8.2. Comisión de proposiciones y recomendaciones
9. Presentación de informes
   9.1. Consejo de Administración y Gerencia
   9.2. Junta de Vigilancia
   9.3. Comité de Apelaciones

9.4. Revisor Fiscal
10. Estudio y aprobación de Estados Financieros a Diciembre 31 de 2022
    10.1. Estado de situación financiera
    10.2. Estado de resultados
    10.3. Estado de cambios en el patrimonio
    10.4. Estado de flujos de efectivo
    10.5. Notas a los estados financieros
11. Estudio y aprobación proyecto de aplicación de excedentes ejercicio 2022
12. Otras autorizaciones Asamblea General
    12.1. Solicitud de aprobación aplicación fondos sociales vigencia 2023
    12.2. Autorización sufragar gastos de fondos sociales con cargo al gasto del ejercicio.
    12.3. Aprobación de compromiso de reserva de protección de aportes del año siguiente.
    12.4. Solicitud de calificación o permanencia como Entidad perteneciente al régimen tributario especial
13. Proyecto de Reforma del Estatuto de Crediservir
14. Proyecto de Reforma al Código de Buen Gobierno de Crediservir
15. Nombramientos
    15.1. Miembros suplentes del Consejo de Administración
    15.2. Miembro suplente del Comité de Apelaciones
16. Asignación Remuneración Revisoría Fiscal Vigencia 2023
17. Proposiciones y recomendaciones
18. Clausura

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.

Con base en el registro y acreditación de los delegados asistentes a la Asamblea General Ordinaria, la Junta de Vigilancia verificó que al inicio de la Asamblea, se encontraban presentes 100 delegados de los cien (100) delegados hábiles convocados. Previamente, fue evidenciado el fallecimiento de la delegada del Municipio de Aguachica Evelly Ojeda Jaime (q.e.p.d), por ser una ausencia permanente, ocupa el lugar como delegado principal de Crediservir por el Municipio de Aguachica, la señora Ángela Patricia Bohórquez Portilla. Además, se aclara que dos (2) delegados, los señores Ciro Durán Guerrero y David Másmela Ramírez son suplentes y se les citó en razón a que la señora Elida María Solano De Barbosa se encontró inhábil y las señoras Jennyz Jiménez Hernández y Martha Cecilia Contreras Herrera enviaron excusa oportunamente para no asistir de acuerdo a lo descrito en la Resolución 2023-003 de fecha 11 de marzo de 2023 emanada por la Junta de Vigilancia.

En consecuencia y teniendo en cuenta el informe de la Junta de Vigilancia, se comprueba que el quórum para iniciar la Asamblea General Ordinaria de Delegados, es de cien (100) delegados de los cien (100) delegados convocados. Por lo tanto, conforme a la ley y al Estatuto, existe quórum suficiente para deliberar y tomar decisiones válidas.

Se registra la asistencia de los siguientes invitados en la reunión, de forma presencial del Gerente General, Señor Eduardo Carreño Bueno, Delegados del Revisor Fiscal la Señora Martha Sánchez Neira y el Señor Benigno Cifuentes, el Secretario del Consejo de Administración Emilio Andrés Navarro Minorta, Subgerente Administrativo Ángel Miguel Bueno Quintero, Subgerente Financiero Rosalba Collantes Torrado, Subgerente de Tecnología Wilfredo Uribe Molina, Directores de Oficina Juan Carlos Páez y Nórida Guerrero, Directora de Riesgos Omaira Contreras Navarro, Jefe de Contabilidad Luis Eduardo Carrascal, Jefe de Cartera Nike Alejandro Ortiz Páez, Jefe de Planeación Carmen Milena Mora, Jefe de Ahorros Aura Sofía Castro Márquez, Analista Senior Infraestructura Tic Henry Marulanda Padilla, Analista Senior Comunicaciones Robinson Ribón Navarro, Analista Semi Senior de Créditos Vianny Marcela Pacheco, Analista Semi Senior Secretaria de Gerencia Nasly Tatiana Contreras Mejía, el Doctor Jorge Andrés López Bautista Presidente Ejecutivo del Banco Cooperativo Coopcentral, Alfonso Duarte Pico, Director Banca Solidaria Coopcentral Bucaramanga, Luis Santiago Gallego Vanegas Director Ejecutivo Visionamos, la Dra. Nydia Tatiana Saavedra García Gerente Agencia Bucaramanga La Equidad Seguros.

2. SALUDO E INSTALACIÓN POR PARTE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

Finalizados los actos protocolarios y de verificación del quórum, la señora Dora Isabel Meneses Montejo, presidente del Consejo de Administración da un saludo de buenos días, en primer lugar agradecer a Dios por darnos la oportunidad de estar de nuevo en este recinto, en tan importante y significativo evento para nuestra Cooperativa Crediservir.

Gracias a los asociados Delegados que hoy hacen presencia por su participación y así permitir llevar a cabo esta Asamblea General, en función del desarrollo de esta Cooperativa que día a día busca la mejora continua para sus asociados.

Gracias a los invitados presentes por su compañía:

- Doctor Jorge Andrés López Bautista, Presidente Ejecutivo del Banco Cooperativo Coopcentral.
- Doctor Luis Santiago Gallego Vanegas, Gerente Visionamos.
- Doctor Alfonso Duarte Pico, Gerente Banca Solidaria Bucaramanga Banco Cooperativo Coopcentral.
- Doctora Nydia Tatiana Saavedra García, Gerente Agencia Bucaramanga La Equidad Seguros.
- A los delegados de firma de Revisoría Fiscal señores Benigno Cifuentes y Martha Sánchez Neira.
- Señor Eduardo Carreño Bueno, Gerente de Crediservir.
- Subgerentes, Directores de área, Directores de Oficina y demás empleados de Crediservir que nos acompañan.

Es de resaltar que esta reunión que hoy desarrollamos, materializa el cumplimiento del principio cooperativo "Control democrático de los miembros" ya que este espacio permite realizar la rendición de cuentas anual, además que cada uno de nosotros como delegados recibiremos el detalle de la gestión realizada por la Cooperativa durante la vigencia 2022 para así poder realizar el despliegue ante el grupo de asociados que nos eligió como sus representantes a tan honorable estamento de administración de Crediservir.

Espero desarrollemos esta Asamblea general teniendo en cuenta la responsabilidad asignada por el Estatuto de la Cooperativa, realizando la toma de decisiones bajo los principios de ética y transparencia.

En este evento hoy ratificamos el compromiso para seguir gestionando una entidad cooperativa que evoluciona constantemente en pro de su base social, que a hoy ya somos más de 121.800 asociados, buscando servicios financieros cada día más asequibles para cumplir sus sueños y seguir creciendo juntos.

En nombre del Consejo de Administración, quiero darles la bienvenida a la Asamblea General Ordinaria de Delegados del año 2023, como el acto institucional más importante de nuestra Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

Por lo tanto doy por instalada la Asamblea General Ordinaria de Delegados de Crediservir de la vigencia 2022.

Muchas Gracias.

Toma la palabra el señor Eduardo Carreño Bueno para informar que en Crediservir es muy importante el cambio y la innovación, es por ello que a continuación se dará una breve charla sobre algunos productos y servicios que hacen parte del portafolio de Crediservir disponible a todos sus asociados como lo es el cupo rotativo, tarjeta débito y cajeros automáticos. Para ello, las compañeras Aura Sofía Castro Márquez – Jefe de Ahorros y Vianny Marcela Pacheco – Analista Semi Senior de Créditos darán a conocer dicha información. Esta información se brinda a los delegados teniendo en cuenta que son los representantes de los asociados de la Cooperativa y es de gran valor que la conozcan.

Culminada la charla, la señora Presidente del Consejo de Administración solicita al señor Secretario continuar con el orden del día.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.
El Secretario de la Asamblea da lectura al orden del día.

A continuación, la Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.
Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Continúa la señora Dora Isabel Meneses Montejo Presidente y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria el Orden del día propuesto y enviado con anterioridad a los delegados.

Para la votación la señora presidente, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, quien no esté de acuerdo con el Orden del día propuesto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad sin modificación alguna y conforme se detalla en la parte inicial de la presente acta por los cien (100) delegados.

4. ESTUDIO Y APROBACIÓN REGLAMENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL.
Indica la señora Presidente Dora Isabel Meneses Montejo que el Reglamento de la Asamblea General fue enviado con anterioridad a los delegados, solicitando al secretario dar lectura del mismo.

Una vez terminado, se pregunta si existe alguna inquietud al respecto.

Teniendo en cuenta que no hay ninguna propuesta que afecte la forma o el fondo del presente reglamento, se somete a consideración.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Comenta la señora presidente que para la aprobación del Reglamento de la Asamblea formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, quien no esté de acuerdo con el Reglamento de la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad el Reglamento de Asamblea por cien (100) delegados presentes, cuyo texto hace parte integral de la presente acta.

5. INFORME DE LA COMISIÓN VERIFICADORA DEL ACTA NO. 044 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE FECHA 20 DE MARZO DE 2022
El secretario da lectura al informe de la comisión verificadora del acta de la Asamblea No 044 de fecha 20 de marzo de 2022, en los siguientes términos:

Los suscritos miembros de la Comisión nombrada por la Asamblea General ORDINARIA de Delegados para revisar y aprobar la presente Acta No. 044, conforme consta en el punto séptimo (7) de ésta, teniendo en cuenta:

- Que el artículo 44 de la Ley 079 de 1988 dispone que las actas de las reuniones de los órganos de administración debidamente firmadas y aprobadas, serán prueba suficiente de los hechos que constan en ellas.
- Que el numeral 8 del artículo 45 del Estatuto de la Cooperativa consagra que el estudio y aprobación del acta de la reunión de Asamblea General Ordinaria, estará a cargo de dos (2) delegados asistentes a ella, nombrados por la Mesa Directiva, quienes en asocio con el Presidente y Secretario de la misma, la firmarán de conformidad y en representación de la Asamblea General.
- Que hemos leído detenidamente la presente acta y la hemos encontrado ajustada a lo sucedido en la reunión y acorde a la ley y al Estatuto.

En consecuencia, impartimos nuestra aprobación en nombre y representación de la Asamblea General al Acta No. 044 de fecha 20 de marzo de 2022 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir y en constancia firmamos:

JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidente

NIKE ALEJANDRO ORTIZ PÁEZ
Secretario

ILCELIS OSORIO CHINCHILLA
Delegado
(Original firmado)

JESÚS ALBEIRO SERRANO ROJAS
Delegado

6. ELECCIÓN DE MESA DIRECTIVA PARA LA ASAMBLEA.

6.1. Presidente.

La señora Dora Isabel Meneses Montejo, manifiesta que de conformidad con el Estatuto y el Reglamento de la Asamblea debidamente aprobado, es necesario nombrar un Presidente, quien será el encargado de dirigir la reunión y desarrollar el orden del día. Solicita postular nombres para hacer la respectiva elección, presentándose las siguientes propuestas:

La señora Carmen Alicia Moreno Ortiz toma la palabra y postula al señor Janer Sánchez Contreras como presidente, quien acepta la postulación.

Continúa la señora presidente y somete a consideración la elección del presidente de la Asamblea General Ordinaria, dado que no existen más postulaciones.

Para la votación, la señora Dora Isabel Meneses Montejo, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión *quien no esté de acuerdo que el señor Janer Sánchez Contreras sea el presidente de la Asamblea General Ordinaria.*

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es elegido como presidente de la Asamblea el señor Janer Sánchez Contreras aprobado por unanimidad por cien (100) delegados presentes.

Expresa el señor Janer Sánchez un saludo cordial al igual que extiende los agradecimientos por la postulación, el voto de confianza y respaldo, asume la presidencia con mucho honor y responsabilidad para dirigir la Asamblea General Ordinaria de Delegados de Crediservir. Imparte un saludo cordial a todos los delegados, invitados y personal de la Cooperativa que se encuentran presentes el día de hoy. De igual manera, invita a los delegados para que se sigan las instrucciones impartidas en el Estatuto, reglamentos así como respetar el tiempo destinado en el momento de solicitar el uso de la palabra y se haga de manera respetuosa.

6.2. Vicepresidente.

El presidente de la Asamblea señala que conforme al Estatuto y el Reglamento de Asamblea, se hace necesario elegir un vicepresidente, por lo que se escuchan propuestas.

Al respecto el señor Álvaro García Celis propone que se nombre como Vicepresidente a la señora Dora Isabel Meneses, quien acepta la postulación.

Continúa el señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración la elección del vicepresidente de la Asamblea General Ordinaria dado que no se presentan más postulaciones.

Para la votación, el señor Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión *quien no esté de acuerdo que la señora Dora Isabel Meneses Montejo sea la vicepresidente de la Asamblea General Ordinaria.*

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es elegida como vicepresidente de la Asamblea la señora Dora Isabel Meneses Montejo, aprobado por unanimidad por cien (100) delegados presentes.

Expresa el Presidente de la Asamblea, que de acuerdo al numeral 3 del artículo 45 de los Estatutos de la Cooperativa en concordancia con el artículo 6 del Reglamento de la Asamblea aprobado, como Secretario de la misma actuará el Señor Emilio Andrés Navarro Minorta, quien desarrolla esta función en el Consejo de Administración.

7. DESIGNACIÓN DE DELEGADOS PARA ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL ACTA 045 DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS.

El Presidente, señor Janer Sánchez Contreras, señala que teniendo en cuenta el artículo 9 del Reglamento de la Asamblea, le corresponde designar los delegados que integrarán las comisiones previstas en el orden del día aprobado.

De acuerdo a lo anterior, el presidente de la Asamblea designa a los delegados, señor Álvaro García Celis y a la señora Aura Esther Álvarez Jaime, como integrantes de la Comisión revisora del acta No. 045 correspondiente a la presente Asamblea General Ordinaria de Delegados, quienes se encargarán de su aprobación y junto con el Presidente y el Secretario de la Asamblea General

firmarán de conformidad y en representación de ésta. Los delegados designados aceptan la labor encomendada.

8. DESIGNACIÓN DE COMISIÓNES
El señor Janer Sánchez Contreras Presidente indica que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 10 del Reglamento de la Asamblea, se hace necesario designar las comisiones de elecciones y escrutinio y de proposiciones y recomendaciones.

8.1 Comisión de Elecciones y Escrutinio
Indica el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, que para la comisión de Elecciones y Escrutinio designa a tres delegados que no se encuentran aspirando a ningún órgano directivo en la presente Asamblea.

Designa a los señores Álvaro Quintero Quintero, Héctor Julio Quintero y María Stella Jiménez Ojeda, quienes aceptan la labor encomendada.

8.2 Comisión de Proposiciones y Recomendaciones.
Expresa el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, que para la comisión de Proposiciones y Recomendaciones designa a la señora Maritza Tatiana Pérez Portilla y al señor Ignacio Navarro Clavijo, quienes aceptan la labor encomendada.

El señor Presidente solicita a la Comisión acercarse con el secretario para recibir los formatos de las proposiciones y recomendaciones y ser entregadas a los delegados que las requieran, hace la salvedad que estos formatos deberán entregarse durante el transcurso de la asamblea y el punto de proposiciones está destinado a dar lectura a cada una de estas.

9. PRESENTACIÓN DE INFORMES
Comenta el señor presidente Janer Sánchez Contreras, que el informe de gestión lo dará a conocer el señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno.

Indica el señor Eduardo Carreño Bueno que el informe fue enviado a cada uno de los delegados, para lo cual hará la sustentación del mismo en los siguientes términos:

Apreciados Delegados, en nombre del Consejo de Administración y como Gerente de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito CREDISERVIR, en cumplimiento de las funciones conferidas por el estatuto y el mandato de la Asamblea General de Delegados, presentamos a continuación el informe de gestión anual de la vigencia 2022, manifestando en primera instancia nuestro agradecimiento por la deferencia para seguir aportando al crecimiento de esta entidad cooperativa, que diariamente gestiona un portafolio de productos y servicios a la vanguardia del sector cooperativo financiero para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, clientes y comunidad en general.

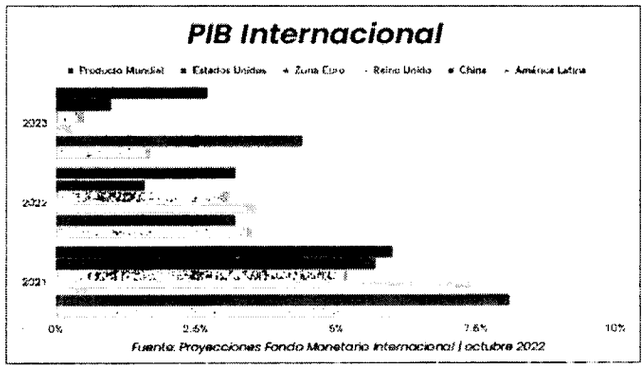
Por consiguiente, el presente informe de gestión, recopila las principales actividades, acontecimientos, resultados y logros del ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022, con la satisfacción del deber cumplido, a pesar del difícil contexto económico en que desarrolla operaciones Crediservir.

9.1 INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL
El Consejo de Administración y la Gerencia General de Crediservir presentan a la honorable Asamblea General de Delegados el informe de gestión correspondiente al periodo comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

INFORME DE GESTIÓN 2022

ENTORNO ECONÓMICO
A nivel global, la economía presenta un debilitamiento principalmente por el entorno geopolítico acaecido por la guerra en Ucrania y sus repercusiones en el incremento de los precios finales de los alimentos en los mercados internacionales, además de generar una posible reducción en su oferta futura, que ha repercutido de manera directa en un aumento de la inflación, conllevando a un endurecimiento de la política monetaria en las principales economías como Estados Unidos, la Unión Europea y China, lo que se traduce en un deterioro de las condiciones financieras globales.

En este sentido se proyecta que el PIB mundial cierre en 3.2% y para 2023 avance hasta el 2.7%; niveles muy inferiores a los alcanzados durante la pospandemia cuando alcanzó el 6.0% observado en 2021, de acuerdo con las proyecciones del Fondo Monetario Internacional.



De acuerdo con las proyecciones planteadas por el FMI, el 2023 será un año lleno de incertidumbre, por el riesgo de recesión económica mundial, ya que se desconoce qué tanto caerá la economía, qué tan rápido desacelerará la inflación y cuándo bajarán las tasas de interés los bancos centrales.

Ante el panorama global y las proyecciones de la OCDE para Colombia, se pronostica que el crecimiento del PIB se ubicará en 8.1%, desacelerándose pronunciadamente a 2023, cuando se prevé que solo alcanzará el 1.2%. El consumo y la inversión seguirán siendo moderados, por consiguiente, los hogares y las empresas se enfrentan a niveles elevados de inflación y tasas de interés, así como al vaivén de las perspectivas y políticas económicas. La inflación se ubicó en el 13.12%, muy distante de la meta fijada por el Gobierno (entre dos y cuatro por ciento), y muy superior a las expectativas del mercado. Sin embargo, para el 2023 todavía se mantendrá la tendencia alcista al proyectar una inflación anual que superará el 8%. Sólo hasta el año 2024 se espera un comportamiento más estable hasta lograr el retorno gradual al rango meta fijado.

En este escenario, se espera que el ciclo alcista de la tasa de interés de referencia, que comenzó a finales de 2021 y la llevó hasta el 12%, (la tasa más alta en 20 años), continúe en los primeros meses de 2023 porque, según el Banco de la República (autoridad monetaria), "las expectativas de inflación continuarán por encima de todos los horizontes".

Los precios del petróleo también enfrentaron un escenario de volatilidad, al pasar de 77.97 a 81.29 dólares por barril, en un año marcado por la escasez de suministros a causa de la guerra de Ucrania y el debilitamiento de la demanda de China (principal importador mundial de petróleo). Para las finanzas públicas este comportamiento favorece su desempeño, ya que el petróleo es el principal producto de exportación de nuestra economía.

Colombia encara un 2023 desafiante, pues, a pesar de los vientos alentadores para las exportaciones, el comportamiento de la TRM muestra una fuerte devaluación del peso durante la vigencia 2022, al pasar de $3.981 a $4.810 por dólar, generando así un mayor costo para los importadores de materias primas, lo que redunda en un incremento del precio al consumidor final; además de las preocupaciones del gobierno por evitar la desaceleración económica que se espera en todo el mundo (como consecuencia de los constantes aumentos de los tipos de interés para evitar que la inflación siga en aumento) sea muy profunda e impacte en la generación de empleo, que dio señales de recuperación este año al ubicarse en noviembre en el 9.5% según información del DANE.

Aunque el comportamiento de las principales variables ratifican el escenario económico de incertidumbre generalizada, el desempeño del sector financiero muestra signos positivos. De acuerdo con el DANE la variación anual a noviembre de 2022 fue 9.1%, elemento que favorece al sector en el que desarrolla operaciones Crediservir. No obstante, será necesario monitorear el contexto global y así determinar los controles necesarios para administrar de manera eficiente los diferentes riesgos a los que se expone el desarrollo de la intermediación financiera.

GESTIÓN MISIONAL Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

La gestión misional se focalizó en su actuar social, de tal manera que permitiera ampliar la cobertura y fortalecer la base social, como se expresa en la visión. Con el fin de dar cumplimiento a esta

declaración, se buscaron diferentes formas de llegar a los asociados, clientes y comunidad en general, a través del uso de los servicios financieros y el fortalecimiento de su calidad de vida.

Crediservir continúa aumentando la base social, con un crecimiento neto de 4.993 asociados al pasar de 116.140 asociados en el 2021 a 121.133 asociados a corte 31 diciembre de 2022, obteniendo un crecimiento de 4.30% frente al año anterior.

Del total de asociados, 57.048 son hombres, 63.771 mujeres y 314 corresponden a personas jurídicas. En la gráfica se observa la composición estaría de los asociados.

El tipo de ocupación económica que predomina en los asociados es Independiente con el 53%, seguido de asalariados con 27%.

Así mismo, el 56% de los asociados, ha realizado estudios de primaria y bachillerato; el 13% tiene estudios técnicos o tecnológicos, el 17% tiene estudios universitarios, especializaciones y maestrías, y el 14% no ha realizado ningún estudio.

Por otra parte, los asociados retirados ascendieron a 2.619, lo que implicó una devolución de aportes sociales de $710 millones, discriminado por los siguientes motivos:

Motivo	Nº de Asociados	Valor Aportes (Millones)
Retiro voluntario	1.850	485.9
Retiro por fallecimiento	45	29.3
Exclusión	311	193.8
Disolución Persona Jurídica	1	0.43

Los niños ahorradores aumentaron en 1.398, al pasar de 17.302 cuentas juveniles en 2021 a 18.700 al cierre de diciembre de 2022.

Evolución de la intermediación financiera

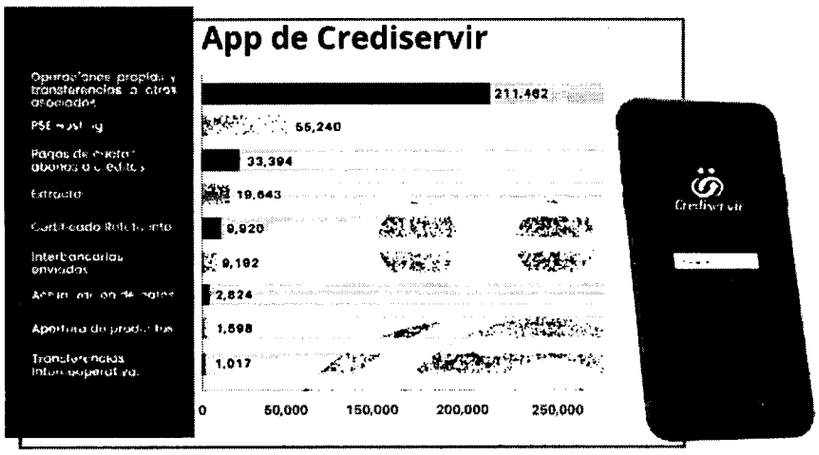
Crediservir continuó extendiéndose a nuevos mercados para mejorar la experiencia de servicio de los asociados actuales y fortalecer su crecimiento, por esta razón, se abrieron dos nuevas sucursales denominadas "Parque Santander" en la ciudad de Bucaramanga y "Parque San Roque" en el municipio de Aguachica, por lo tanto, en este último municipio al tener dos sucursales, se hizo necesario renombrar la sucursal más antigua con el nombre de "Las Américas". Las nuevas sucursales cuentan con el servicio de cajero automático.

En cuanto a volumen de negocio, los aportes sociales de los asociados crecieron $2.618,8 millones, los depósitos aumentaron $16.765,2 millones, por tipo de depósito la mayor participación corresponde a los depósitos a la vista con el 59.7%, seguido de los CDAT con el 38.6%; la cartera de crédito bruta se incrementó en $29.101,7 millones, en total se desembolsaron 18.288 operaciones de crédito por un valor de $283.133 millones. Es importante señalar que el producto cupo rotativo concentró el 27.5% de las nuevas operaciones gestionadas.

Los canales transaccionales de Crediservir siguen posicionándose como una alternativa para que los asociados realicen operaciones sin costos de desplazamiento y optimizando al máximo el tiempo, para ello, se realiza el trabajo de educación financiera en todas las sucursales, brindando asesoría personalizada en el uso de los canales virtuales de la Cooperativa.

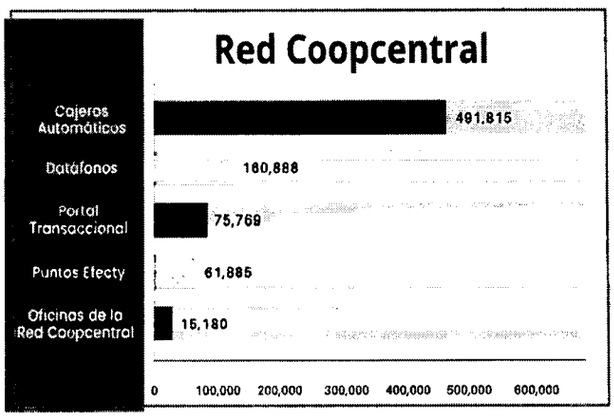
Las principales cifras por transaccionalidad durante el periodo son las siguientes:

App de Crediservir, canal por medio del cual los asociados pueden realizar movimientos en sus cuentas y gestionar apertura de productos de ahorro, entre otros servicios. Por este canal se realizaron 344.290 operaciones, clasificados así:



Para fortalecer la transaccionalidad por la App, se instalaron 263 unidades de material publicitario POP (Point of Purchase por sus siglas en inglés - publicidad en punto de venta) en establecimientos de comercio y en vehículos de transporte urbano del radio de acción de la Cooperativa; fomentando en los asociados las descargas y uso de nuestra aplicación.

Red Coopcentral, alianza estratégica que facilita a los asociados diferentes alternativas de canales, registrando un total de 805.537 operaciones, distribuidos por canal así:

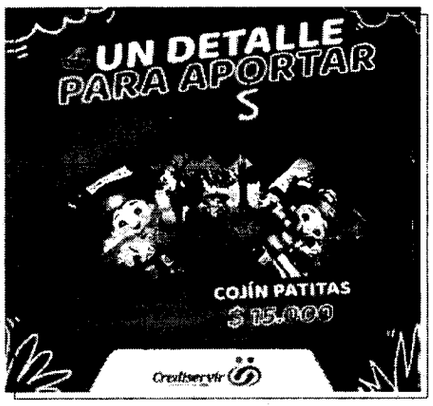


Fidelizar a nuestros asociados, es otro de los objetivos estratégicos de Crediservir, para ello, a las cuentas de ahorro juvenil se le entregaron 13.000 juegos de vajillas, con una inversión de $260 millones. Igualmente se dieron 95.000 toallas a los asociados vinculados hasta el 31 de julio de 2022, con un costo de $2.102,7 millones de pesos. La entrega de los detalles se llevó a cabo en las diferentes sucursales, además de puntos estratégicos y municipios circunvecinos de Ocaña.

Entre otras actividades para contribuir al fortalecimiento patrimonial y la educación financiera, se resalta la ejecución de las siguientes campañas:

- "Un detalle para aportar Kids", entregando 8.153 artículos corporativos por consignar en aportes, estrategia que permitió un aumento de $106 millones de los aportes sociales.

- "Asóciate a Crediservir", en la cual se entregó reconocimiento especial para cada apertura de cuenta número 500 como asociado y número 250 para cuentas juveniles, en total se entregaron 9 bonos de $500.000 para asociados y 10 bonos de $250.000 para niños ahorradores, representados en un Cdat a 90 días y consignación en aportes sociales.
- "Niños y Jóvenes en Crediservir", llegando a colegios y escuelas de los municipios de Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto, con la temática "El Cuento del Ahorro", como una forma diferente de capacitar y enseñar a los estudiantes la importancia de ahorrar. Se ejecutaron 50 eventos, con la participación de 11.809 estudiantes. Además, a las instituciones se les hizo entrega de 2.500 souvenirs sorpresas y 283 balones de baloncesto y microfútbol; lo anterior contribuyó a la apertura de 2.176 cuentas.



- Continuidad de los convenios de recaudo con las empresas de servicios públicos en Ocaña ADAMIUAIN, canal comunal TV en Convención y Emposanal de San Alberto; y la Alcaldía de Aguachica. Asimismo, los convenios para pago de nóminas, con estos servicios se fomentó la transaccionalidad por los diferentes canales virtuales de Crediservir. Igualmente, se logró mantener los convenios de descuento para los asociados estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, que se beneficiaron con el 15% de descuento en el valor de la matrícula. También se firmaron los convenios con la empresa de transporte Cootransunidos en Ocaña, para que los asociados recibirán un descuento del 10% en la tarifa plena de los tiquetes en sus rutas y con la Universidad Politécnico Grancolombiano, el cual otorga un descuento del 10% en el pago de matrículas de programas de pregrado y posgrado.

Desde la gestión comercial se continuó realizando extensión a la comunidad con el fomento del deporte a través de las vinculaciones a: la Copa Credisito, la travesía Atlética al Santuario del Agua de la Virgen, el torneo interveredal de fútbol y el festival de patinaje en Ocaña. Además, al Instituto Municipal de Deporte, Recreación y Cultura IMDREC de Aguachica, Cesar, se le realizó donación de dos carpas institucionales. Este tipo de vinculaciones beneficia a niños, jóvenes y adultos de nuestra zona de influencia.

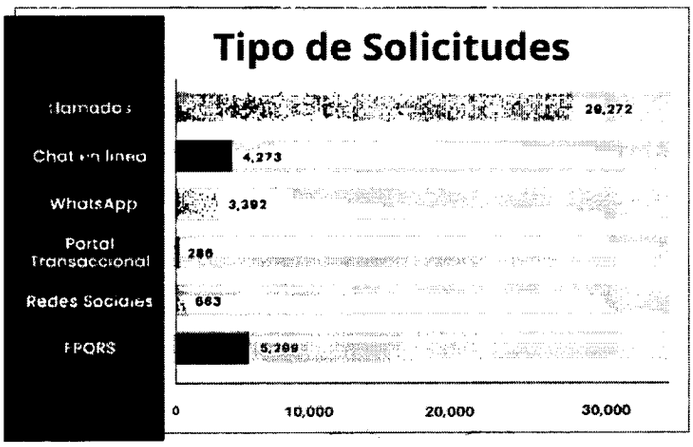
Otra forma de vincularnos con la comunidad, es la donación de herramientas para la celebración del día del campesino en los municipios de Ábrego y Convención.

Con el personaje institucional Credisito se llevó alegría y un detalle a los niños que se encontraban en los hospitales de la región y a los adultos mayores de hogares geriátricos de los diferentes municipios, como parte de nuestra política de responsabilidad social empresarial.

Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo – SAC

La gestión del Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo, constituye un compromiso institucional en procura de la protección de los derechos y deberes de los consumidores cooperativos, de modo que su aplicación e interpretación deberá hacerse de acuerdo con el Estatuto y el Código de buen gobierno corporativo, donde se incluyen mecanismos que suministran información adecuada en los términos previstos en la normativa vigente y la producción de estadísticas de acuerdo a las tipologías de FPQRS, cuyos resultados permiten establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Por tal motivo, desde esta área se gestionaron en total 45.441 solicitudes de asociados y/o clientes recibidas por los diferentes canales de comunicación, así:



Con el propósito de fortalecer la gestión de datos personales, se contrató una asesoría con la firma FERSACO Consultoría Integral, empresa que presta servicios profesionales especializados de protección de datos personales, para la adecuada gestión de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Guía de Accountability o Principio de Responsabilidad Demostrada de la SIC, con soporte tecnológico en el Software 1581 – SPD y basado en los estándares de la NTC/ISO/IEC 27001/2013 e ISO 27701:2019.

De igual forma, se da a conocer el resultado de la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo semestre del año en mención, la cual se realizó con una muestra de 1.527 personas encuestadas, arrojando como resultado general un porcentaje del 98.8% de nivel de satisfacción, el cual fue obtenido de la calificación promedio de las preguntas realizadas, en donde se evidencia el cumplimiento de la meta establecida para el año 2022 fijada en el 95%.

EJECUCIÓN DE LOS FONDOS SOCIALES

Fondo de Solidaridad

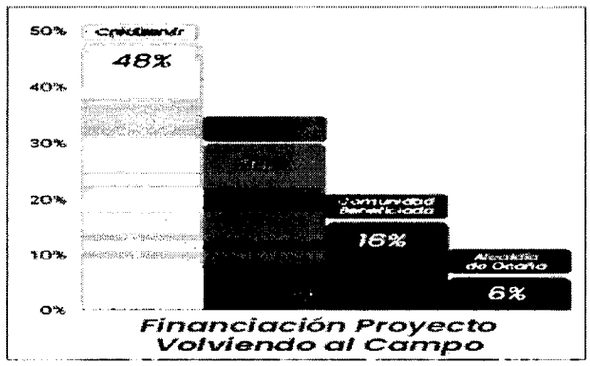
La solidaridad constituye uno de los principales valores que distingue al sector cooperativo, en esta línea de acción fueron otorgados auxilios que beneficiaron a 31.509 asociados con una inversión de $899,4 millones, a través de la entrega de consultas subsidiadas, órdenes de descuentos, brigadas de salud oral, carnetización siglo 21, asistencia técnica y contribuciones para el desarrollo sostenible.

Las órdenes de descuentos en medicina general, especializada, laboratorio, terapistas y odontología beneficiaron puntualmente a 8.065 asociados y su núcleo familiar, con un ahorro en el pago de las consultas del 20% en el pago de las consultas, equivalente a $161 millones.

Entre las contribuciones para lograr el desarrollo sostenible, se realizaron actividades de asistencia técnica, talleres de formación de producción agropecuaria sostenible, acciones de conservación ambiental, embellecimiento de parques, campañas de reforestación y acciones para el mejoramiento de la calidad de vida, como:

- Programa Institucional Volviendo al Campo: Crediservir a través de la Fundación Crediservir, desarrolla este proyecto como una forma de apoyar la sostenibilidad del sector rural, por lo tanto enfoca sus esfuerzos en fomentar la soberanía alimentaria y las acciones necesarias para optimizar los recursos y lograr que el campo sea cada vez más productivo, con una inversión total de $463 millones, financiado así:

  La inversión del Proyecto Volviendo al Campo permitió la ejecución de 396 auxilios, entre los que se encuentran baterías sanitarias, estanques de agua, frutales, herramientas, mangueras, peces, entre otros, llegando directamente a 963 personas de 26 veredas pertenecientes a 5 centros veredales (Palmira y Llano del Pozo en Ábrego y Matacalabazo, Hierbabuena y La Pacha en Ocaña).



Apoyo al acueducto independiente ACUESMARA de los barrios la Esmeralda y Marabelito de Ocaña, que permitió el reemplazo de 1.178 mts lineales de la red de conducción hídrica para eliminar las pérdidas del preciado líquido, beneficiando directamente a 50 familias.

Programa radial "Nuestras Comunidades Rurales", fueron desarrollados contenidos para la emisión de 52 programas, con temas de formación e información relacionadas con el cuidado ambiental, la producción agropecuaria sostenible y los valores solidarios.

- Entre otras acciones para la protección del medio ambiente, promovió la siembra de 5.340 árboles, los cuales, en un periodo de 20 años, se estima pueden capturar hasta 3.471 toneladas de CO2-eq, contribuyendo con la mejora de la calidad de vida de la comunidad en general y aportando a la compensación de la huella de carbono de Crediservir.

- Construcción de una ecobodega para la reutilización de 2.016 kg de desechos plásticos compactados en botellas tipo PET (Ecoladrillos) y adicionalmente esta bodega fue construida para ser un depósito temporal de envases peligrosos provenientes de la producción agropecuaria en la vereda Mata Calabazo, los cuales serán dispuestos adecuadamente en un programa posconsumo; con ello se logra disminuir la contaminación relacionada con los agrotóxicos y sus envases, beneficiando directamente a cuatro veredas del municipio de Ocaña.

- En otras vinculaciones con la comunidad se encuentran la entrega de 408 canecas recolectores de residuos con los kits de bolsas oxo-degradables y 405 arcifiltros; beneficiando a 11.439 estudiantes pertenecientes a 364 sedes de 32 centros educativos rurales; y la instalación de 88 bancas en acero inoxidable en los municipios de Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto. Estas acciones promueven la conservación ambiental, agua potable y saneamiento básico, generando un ambiente saludable y de bienestar en las comunidades beneficiadas.

Fondo de Educación

La educación en las entidades de la economía solidaria trabaja con los principios y valores que forman parte de manera explícita de sus doctrinas, formando niños, jóvenes y adultos que tengan

una conducta democrática, que acepten las opiniones ajenas, que se preocupen por los demás, que piensen en la comunidad, que tengan un sentido de justicia, vocación solidaria, con tendencia al trabajo en equipo, la solidaridad, la ayuda mutua y el esfuerzo propio. En Crediservir este frente de acción se desarrolló de manera presencial y virtual sincrónica, la inversión en educación ascendió a $1.245 millones, capacitando a 5.841 personas a través de 224 eventos así:

- Educación cooperativa: Se realizaron 83 eventos de formación sobre cooperativismo, actualización legal y promoción solidaria, logrando la participación de 3.211 personas, entre asociados y comunidad en general del sector urbano y rural de las diferentes sucursales.

- Educación financiera para asociado: Se desarrollaron 30 eventos de formación sobre finanzas en familia, el ahorro, presupuesto y crédito, con la participación de 874 personas, entre asociados y comunidad en general del sector urbano y rural de las diferentes sucursales.

- Cursos especializados para directivos, empleados y asociados aspirantes a delegados: Se realizaron diferentes eventos de formación como pasantías, congresos y un diplomado en temas especializados, relacionados con normas de buen gobierno aplicables a organizaciones de economía solidaria que prestan servicios de ahorro y otros que permiten mejorar habilidades y destrezas de los administradores y personal de la Cooperativa.

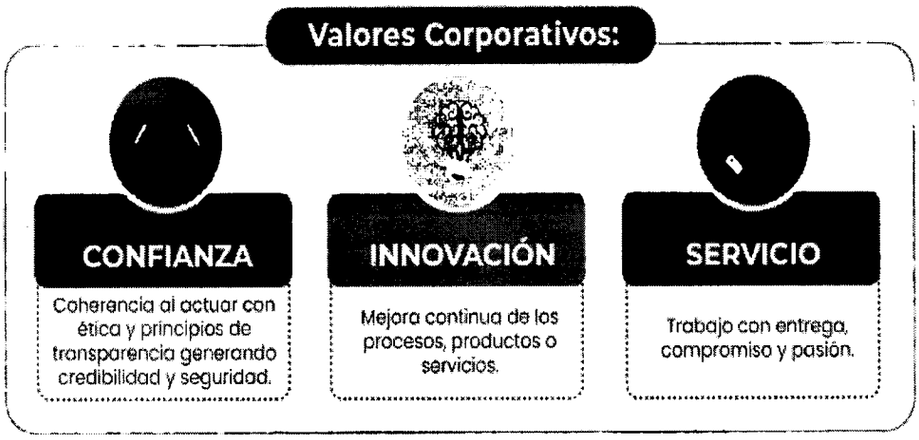
- Eventos de valores solidarios en la niñez y la juventud: Se desarrollaron 32 programas de formación entre educación financiera, participación en concursos y talleres para jóvenes con un total de 1.629 participantes.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE APOYO

Gestión de Direccionamiento Estratégico
La administración de Crediservir encaminó las acciones necesarias para finalizar la ejecución del plan estratégico de la vigencia 2021-2022, alcanzando un cumplimiento consolidado de objetivos del 98.10%. Durante este periodo, la estrategia se direccionó en la consolidación del servicio al asociado y el crecimiento sostenible de la Cooperativa, enmarcado en la ampliación de la cobertura de la base social y el incremento del volumen de negocio.

Partiendo del principio de que la planeación estratégica es una herramienta de gestión iterativa e importante para definir el derrotero de la Cooperativa, la administración estructuró el nuevo plan estratégico para el periodo 2023-2024. En este se definió el nuevo direccionamiento, como instrumento metodológico que facilita la identificación de sus pilares básicos como la misión, visión y los valores corporativos, que ayudarán a puntualizar el rumbo de las decisiones y regirá el actuar de Crediservir.

Los cambios más relevantes se concentran en la definición de los valores, incorporando el valor del servicio como elemento indispensable para la generación de experiencias memorables con nuestros asociados:



Los objetivos estratégicos se enmarcaron en las perspectivas de desempeño financiero, mercado, asociado y comunidad, procesos internos, aprendizaje, desarrollo e innovación.

Por otra parte, Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de largo plazo A (col) y corto plazo de Crediservir F1(col), destacando el indicador de calidad cartera por mora, el alto nivel de cobertura de provisiones, la capitalización para absorber pérdidas inesperadas y un margen suficiente para sostener el crecimiento de la entidad.

En materia de gobierno corporativo, se realizó el proceso de elección de delegados para el periodo 2022-2025, alcanzando la participación de 10.727 asociados del potencial habilitado (42.957). Para este proceso Crediservir dispuso de 28 puntos presenciales en los diferentes municipios y habilitó la plataforma para realizar el voto virtual con el fin de facilitar el acceso de los asociados. En el desarrollo de la Asamblea General de Delegados se efectuó la elección de miembros para el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones y Revisoría Fiscal.

Gestión de Riesgos
La gestión integral de riesgos de Crediservir se desarrolla dando cumplimiento a lo establecido por la Supersolidaria en la Circular Básica Contable y Financiera, Título IV Sistema de Administración de Riesgos, en relación con los riesgos de crédito, liquidez, operativo y mercado; y en la Circular Básica Jurídica, Título V Instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, además de los lineamientos y directrices internas aprobadas por el Consejo de Administración.

- Sistema Integrado de Administración de Riesgos – SIAR: La gestión de riesgos (middle office) como segunda línea de defensa, realiza la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se expone Crediservir en el desarrollo de su objeto social, verificando el cumplimiento de las políticas, límites y niveles de exposición de los diferentes riesgos, de los controles implementados y del seguimiento realizado para cada tipo de riesgo, presentando los reportes e informes de seguimiento respectivos.

  El Consejo de Administración, el Comité de Riesgos y el Gerente participaron activamente en la revisión, aprobación, seguimiento y control de las políticas, metodologías, herramientas y estrategias establecidas por Crediservir para la gestión de riesgos; así como también en la designación de recursos para promover la cultura de riesgos y el desarrollo de habilidades del talento humano.

- Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC: Dando cumplimiento al cronograma establecido por la Supersolidaria para la implementación del SARC, se realizó el reconocimiento del deterioro individual para la cartera microcrédito calificada en A, que alcanzó el 4% en julio de 2022. De igual forma se realizó la implementación de los modelos de referencia y el reconocimiento en los estados financieros del modelo de pérdida esperada para la cartera consumo y comercial.

  Se efectuó actualización a los modelos de otorgamiento de crédito, donde se evaluó la relación de las variables con la predictibilidad, de acuerdo con el comportamiento de los deudores. Se realizó el proceso de evaluación de la cartera de créditos en los meses de junio y diciembre, incluyendo en el criterio de perspectivas de reactivación económica, la identificación de aquellas actividades con posibilidades de desaceleración con base al comportamiento en términos del PIB del renglón al que pertenecen y la variación del indicador de cartera vencida en un periodo de un año al interior de Crediservir.

- Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL: La gestión del riesgo de liquidez continuó midiéndose a través de las metodologías estándar del GAP e IRL de la Supersolidaria, donde se evidenció que Crediservir no presentó en ningún mes exposición significativa al riesgo de liquidez, para esto se contó con unos activos líquidos robustos, principalmente en el efectivo y equivalente al efectivo con inversiones altamente líquidas y vencimientos escalonados. En la medición del perfil de riesgo de liquidez, éste se ubicó en los límites establecidos, fijados en un nivel de riesgo bajo. De igual forma se realizó la calibración de los límites contemplados en el Manual SARL para la gestión, medición, control y monitoreo del riesgo, basándose en el comportamiento histórico de cada uno de ellos.

- Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO: Se realizó una evaluación permanente a los riesgos que se expone Crediservir en su operación, donde se tienen identificados 174 riesgos con sus

respectivos controles, los cuales permiten mantener el riesgo residual en los niveles de aceptación aprobados por el Consejo de Administración. Frente a los eventos de riesgo operativo presentados, por factor de riesgo el 72% corresponde al factor recurso humano, el 27% a factores externos y el 1% a otros factores (procesos, tecnología e infraestructura física). Por tipo de pérdida el 0.1% de los eventos generaron pérdida y afectaron el estado de resultados de la cooperativa y el 99.9% no generaron pérdida y por lo tanto no afectaron el estado de resultados.

Se realizó actualización al Plan de continuidad del negocio, ajustando los riesgos asociados a la continuidad del negocio y la ejecución de pruebas de acuerdo a los planes de contingencia establecidos.

Con relación a la gestión de fraude, se gestionaron 79 eventos externos que permiten dar respuesta oportuna a los asociados, generando mayor confianza en los procesos que se desarrollan por parte de Crediservir de cara a los asociados y usuarios cooperativos.

En materia de seguridad de la información y ciberseguridad, se trabajó durante el 2022 en el fortalecimiento de la protección de la información generada en la Cooperativa, aplicando altos estándares y normas de seguridad, lo que permitió dar cumplimiento a los requisitos definidos en la Circular 036 de 2022 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Las actividades de control y monitoreo permanentes permitieron comprobar la seguridad en equipos de cómputo, redes de datos y cuentas de correo electrónico. Asimismo, se llevó a cabo la correcta aplicación de políticas en el sistema de prevención de pérdida de datos (DLP) y control web, entre otros, que buscan garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y calidad de la información para la adecuada prestación de los servicios financieros.

- Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM: Se dio cumplimiento a la implementación del SARM de acuerdo a lo establecido por la Supersolidaria en el Capítulo V del Título IV – Sistema de Administración de Riesgos de la CBCF. Se realizó la medición a la exposición al riesgo de mercado a través del Modelo Estándar VeR (Valor en Riesgo) - MEV de la Supersolidaria, donde se evidenció que la exposición al riesgo de mercado del portafolio de inversiones administrado por Crediservir es mínimo, resultado que se obtiene por el tipo de inversiones adquiridas y la baja especulación teniendo en cuenta la volatilidad en el mercado.

  Por otra parte, se implementó la metodología del riesgo de tasa de interés, logrando medir el riesgo de los activos y pasivos sensibles a las tasas, conociendo el impacto sobre el margen financiero total bajo tres escenarios de proyecciones (histórico, histórico ajustado y estratégico).

- Sistema de Administración del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): este sistema de riesgo se enfocó en las siguientes actividades tendientes a la mejora continua, así:

  - Se realizó actualización al Manual SARLAFT teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Externa No. 38 del 26/05/2022.

  - Se establecieron los nuevos procedimientos de vinculación y mantenimiento de la relación comercial con las Personas Expuestas Políticamente - PEP, con el fin de contar con actividades diferenciadoras en la aplicación de la debida diligencia para aquellas personas que generan mayor riesgo de LAFT a la cooperativa, fortaleciendo el proceso de conocimiento del asociado.

  - Desde el área de tecnología se realizó el desarrollo una nueva funcionalidad dentro del software CrediSIF (Webservice) para validación de asociados y/o terceros en las listas de prevención LAFT.

  - Se llevó a cabo el proceso de calibración de la segmentación de los factores de riesgo, teniendo en cuenta que es un proceso dinámico que requiere ser revisado para actualizar la información con la que se hizo la anterior segmentación y de esta forma ajustar los modelos.

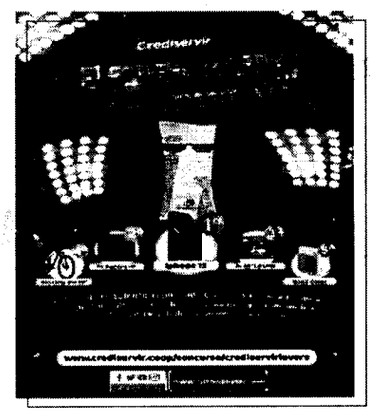
Gestión de las Comunicaciones

En línea con la nueva realidad que exige el mercado financiero, la gestión de las comunicaciones se direccionó a la interacción con los públicos digitales para mostrar el portafolio de productos y

servicios en la red social Facebook, por lo tanto, se llevaron a cabo 6 transmisiones en vivo por Facebook live, realizados desde las instalaciones de Crediservir con producción propia, logrando 15.717 personas alcanzadas y 3.568 comentarios, a los cuales se les dieron respuesta de manera oportuna.

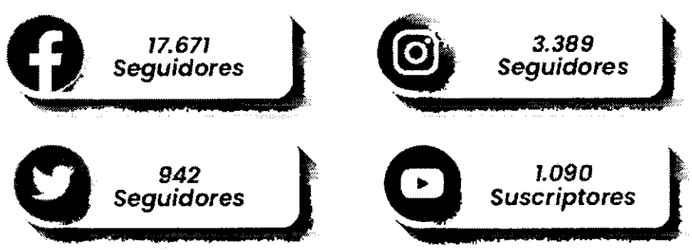
De la mano con la gestión de seguridad de la información para fortalecer la cultura de la prevención del fraude cibernético, se continuó con la campaña publicitaria "Seguro le Ganó a Confianza" con la cual, se informó semanalmente a los asociados y comunidad en general con tips de sensibilización y recomendaciones de seguridad informática.

Con el ánimo de entrar en las nuevas tendencias de los sitios web y la necesidad de plasmar una página web más intuitiva, dinámica y con diseño más creativo se materializó el proyecto del nuevo sitio web www.crediservir.coop, el cual se puso a disposición de asociados y público en general a partir del 1 de diciembre de 2022; para su lanzamiento se creó el Concurso #CrediservirLovers con la intensión que los asociados participarán a través de una Landing Page (página de destino) con un video corto, donde pongan a prueba su creatividad con los detalles que ha entregado Crediservir a lo largo de todos estos años.



Uno de los canales de comunicación que logra llevar con eficacia la información que emite Crediservir, es el de correos masivos, medio que permitió enviar a 73.822 asociados 8 ediciones del Crediboletin Manos Solidarias, las campañas mes a mes de actualización de datos, comunicados de prensa y la invitación a visitar en nuestro canal de YouTube las experiencias de nuestros asociados plasmadas en los programas de Gente que Crece.

Las diferentes actividades gestionadas en las redes sociales permitieron alcanzar un aumento de la comunidad virtual, cerrando con el siguiente detalle de seguidores así:



Para fortalecer el área de comunicaciones y los contenidos que se generan a través de los canales digitales (redes sociales y página web) ingresó al equipo de trabajo el cargo de Community Manager, encargado de generar interacción directa con las audiencias, ejecutar estrategias de marketing en redes sociales que involucren la definición de objetivos, canales de participación y contenidos para la marca, como parte de un plan de mercadeo digital.

Gestión Financiera

La gestión desarrollada durante el año 2022 demuestra la capacidad que tiene Crediservir para seguir evolucionando de manera sostenible, caracterizado por buscar día a día un crecimiento de la base social y su volumen de negocio, reflejado en el aumento de los aportes sociales, cartera y depósitos. Los resultados obtenidos son el reflejo de la aplicación de políticas para mantener un margen de intermediación apropiada, que, sumado a los lineamientos de austeridad en el gasto, permitieron generar excedentes y generar valor empresarial. A continuación, se presenta el análisis de los estados financieros.

Estado de Situación Financiera

Los activos de Crediservir durante el año crecieron $36.013 millones, al pasar de $698.543 millones en el 2021 a $734.556 millones al cierre de 2022, incremento que representa una variación del 5.16%.

La cartera de crédito neta representa el 85.41% del total de los activos. Dicha cartera se incrementó en el 4.29% que en valor absoluto corresponde a $25.787 millones, pasando de $601.575 millones en el 2021 a $627.362 en el 2022, valor que está representado en 44.387 pagarés.

La cartera calificada por riesgo se ubicó en $40.937 millones equivalente al 6.02%. El porcentaje de cubrimiento de la cartera en riesgo fue de 128%, producto de una correcta revelación del riesgo crediticio con metodologías como la evaluación de cartera y la adopción de políticas conservadores en el reconocimiento de deterioro general y deterioro general adicional que buscan reducir la incertidumbre generada por la actual situación macroeconómica y otros aspectos de gran relevancia.

CARTERA CALIFICADA POR RIESGO (Millones)	$40.937
Deterioro General	$18.191
Deterioro Individual	$27.200
Deterioro General Adicional	$5.879
Deterioro Total	$52.270
Indicador de cobertura de provisiones frente a la cartera en riesgo	128%

Dentro del activo el segundo rubro de mayor importancia corresponde al efectivo y equivalente al efectivo con una participación del 11.28%, con un incremento de $8.777 millones, al pasar de $74.077 millones a $82.854 millones.

Los pasivos se incrementaron en $16.538 millones, al pasar de $451.474 millones al cierre de 2021 a $468.012 millones al corte 2022, registrándose un aumento del 3.66%.

Dentro de los pasivos, los depósitos de asociados constituyen el componente de mayor importancia con el 88.22% del total. Los recursos captados obtuvieron un incremento de $18.852 millones al pasar de $394.031 millones en el 2021 a $412.883, representando una variación del 4.78%.

Las obligaciones financieras representan el 9.96% del pasivo, con una contracción de 364 millones al pasar de $46.990 millones al cierre de 2021 a $46.626 millones al cierre de 2022.

El patrimonio de la Cooperativa registra un crecimiento de $19.475 millones, equivalente al 7.88%, al pasar de $247.069 millones en el 2021 a $266.544 millones al cierre de 2022.

En la estructura del patrimonio las reservas equivalen al 70.88%, exhibiendo un incremento de $12.978 millones al pasar de $175.945 millones en el 2021 a $188.923 millones en el 2022. El capital

social registró un incremento de $3.550 millones al pasar de $40.685 millones en el 2021 a $44.235 millones en el 2022.

En este informe se registra el satisfactorio cumplimiento de los procedimientos establecidos en los decretos 961 y 962 de 2018, permitiendo una relación de solvencia al cierre del 31 de diciembre de 2022 del 32.27%, superior a la exigencia de la citada norma que la fija en el 9%.

Estado de Resultados
Al término del ejercicio económico del 2022 la operación de Crediservir generó un excedente neto de $23.926 millones. No obstante, con las políticas de valor agregado durante este periodo fue posible asumir el valor de $14.305 millones, con lo cual el excedente total ascendió a $38.231 millones.

A continuación, se detallan los rubros asumidos:

CONCEPTO	VALOR (Millones)
Impuesto GMF asumido	$ 3.375
Detalles de asociados	$ 2.103
Detalles niños ahorradores	$ 190
Costos asumidos por cuota de manejo Tarjeta Débito	$ 36
Consultas a los centrales de información financiera	$ 31
Valor seguro vida ahorradores	$ 6.166
Seguro Accidentes Estudiantiles	$ 107
Seguro Crediservir protege a su familia	$ 1.194
Total	$ 14.305

Gestión de Tecnología
El año 2022, fue un año de cambios y de crecimiento para la gestión de tecnología. Se creó la Dirección TIC, la Coordinación de Desarrollo y el área de Evolución Digital, se incluyeron las áreas de Ciencia de Datos y Seguridad Informática y Ciberseguridad, lo que significó no solo un aumento considerable del número de colaboradores, si no que amplió su objetivo para responder oportunamente a las necesidades tecnológicas que requiera el modelo de negocio de Crediservir, a través de la gestión de servicios TIC, la generación de soluciones innovadoras y el análisis de la información, en busca de la excelencia operacional.

Desde el área de desarrollo se trabajó en la implementación de pruebas automáticas dentro del ciclo de desarrollo de software, se conformaron equipos ágiles de desarrollo para soportar las necesidades de requerimientos de software core de la Cooperativa, logrando así la optimización de procesos para aumentar la eficacia de las consultas a centrales de riesgo y de esta forma mejorar los tiempos de respuesta del cupo rotativo, acceder a través de webservices a las consultas de las listas restrictivas, automatización de reportes de control de los procesos misionales como captaciones y créditos, mejorar la comunicación con los asociados por medio de notificaciones automáticas y así mantenerlos informados de las transacciones realizadas propendiendo por su seguridad, se desarrolló la gestión de la capitalización de aportes voluntaria, entre otros desarrollos que minimizan los tiempos de operación, dan cumplimiento a la normatividad y mejoran la experiencia del servicio. Todo esto soportado con una apropiada gestión de base de datos que garantiza el rendimiento, la eficiencia y el adecuado flujo de información.

El fortalecimiento en capacidades analíticas ha sido una meta de la Cooperativa durante este año, es por ello que el área de ciencia de datos se ha preparado constantemente en diferentes herramientas de inteligencia de negocios que le han permitido la generación de tableros de control con información esencial para varias áreas del negocio como cartera, mercadeo, ahorros, entre otras,

proporcionando una visión valiosa y significativa para la acertada toma de decisiones, que se reflejan en los diferentes productos, servicios e iniciativas orientadas a beneficiar a los asociados, clientes y comunidad en general.

La cultura organizacional es un pilar fundamental para Crediservir, muestra de esto es la conformación del área de evolución digital a través de la cual se dio inicio a estrategias relacionadas con la cultura digital innovadora al interior de la Cooperativa, con miras a conformar ecosistemas que permitan las colaboraciones internas y externas para desarrollar iniciativas con impacto positivo en el modelo de negocio bajo un enfoque de transformación, haciendo uso de marcos de trabajo y metodologías ágiles para lograr la entrega de valor en los procesos y la experiencia digital de los asociados y comunidad en general, buscando crear ventaja competitiva con productos y servicios diferenciadores.

La sólida infraestructura tecnológica con que cuenta Crediservir permitió durante el 2022 la puesta en marcha de diferentes proyectos como la apertura de las dos nuevas sucursales, la solución cloud de Contact Center para las áreas de Centro de Cobro, consignaciones nacionales y call center, buscando mejorar los canales de comunicación con los asociados y clientes, se respaldó tecnológicamente el proceso de elecciones de Delegados y Asamblea General y las diferentes entregas de detalles para asociados y niños ahorradores, se gestionó la alta disponibilidad de la App Crediservir para fortalecer la continuidad de este servicio.

La Subgerencia TIC, desde sus diferentes áreas brinda el soporte tecnológico que requiere Crediservir para emprender sin miedo nuevos retos de transformación digital que permitan generar valor a sus asociados, clientes y comunidad en general, para seguir posicionándose en un mercado cada vez más exigente y digital.

Gestión de Talento Humano
El desarrollo del talento humano, es uno de los elementos claves para el éxito organizacional, en este sentido Crediservir se anticipó al cumplimiento de la ley 2101 del 2021, referente a la reducción de la jornada laboral, pasando de 47:30 a 42:00 horas semanales, con ello se le permite a los empleados disfrutar de mayor tiempo libre para compartir con su familia; así mismo, realizó convenio con el Club Social y Cultural del Magisterio, gestionando espacios para el disfrute de la naturaleza, recreación y deporte. Por otra parte, se desarrollaron diferentes actividades de integración con todo el personal y se buscó potencializar las habilidades de los jefes de áreas a través de la escuela de liderazgo, en pro de contribuir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Crediservir. Las directrices implementadas han permitido mantener un ambiente laboral basado en el respeto y cordialidad, fortaleciendo de esta manera el compromiso institucional y el trabajo en equipo.

En lo concerniente a la mejora de los procesos de la Dirección de Talento Humano, se adquirió un software para la evaluación del desempeño por competencias del personal, agilizando el proceso evaluativo. De igual forma se documentó e implementó el plan de carrera y sucesión, en aras de fortalecer el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, asimismo se continuó con la entrega de becas educativas.

Expresa el señor Eduardo Carreño Bueno referente al tema de Plan de Carrera y Sucesión, es un aspecto que se viene trabajando en la Cooperativa además por recomendación de la Superintendencia de la Economía Solidaria en visita realizada el año pasado, ya que tanto la Gerencia como los Gerentes Suplentes, Ángel Miguel Bueno Quintero – Subgerente Administrativo y Rosalba Collantes Torrado – Subgerente Financiera, cumplimos la edad de pensión el mismo año, entonces es importante definir quienes harán sucesión de dichos cargos.

En lo referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, la Cooperativa continúa en el fortalecimiento del sistema a través de la implementación de estrategias direccionadas a mejorar las condiciones de salud y a prevenir los accidentes y enfermedades laborales. Se finalizó el año 2022 con 267 empleados directos y 12 aprendices SENA.

Gestión de Recursos Administrativos
En el año 2022 se apoyó la expansión geográfica de Crediservir, realizando el proceso constructivo y de adecuación para las dos nuevas oficinas Parque Santander en la ciudad de Bucaramanga y Parque San Roque en el municipio de Aguachica, en este proceso se ejecutaron obras civiles, red eléctrica y de datos, obras de mampostería e instalación de muebles y equipos de oficina, que permiten generar en los asociados y empleados ambientes adecuados para la prestación del servicio.

Desde el área de infraestructura se da un amplio cumplimiento a los procesos de mantenimiento de los equipos necesarios para el funcionamiento de Crediservir y el desarrollo de las funciones de cada uno de los colaboradores, igualmente se realiza un proceso de mejoramiento a la infraestructura física para lograr un embellecimiento de las oficinas desde la parte interna como la externa.

El área de gestión documental sigue trabajando para mejorar los procesos de la Cooperativa, incluidos aquellos de cara al asociado, para lo cual se consolidó la digitalización de la gestión de créditos y captaciones, gestión de pago a proveedores y otros procesos internos que permite a los empleados mayor fluidez en cada una de las gestiones realizadas.

Respecto a la seguridad física, se viene trabajando con el objetivo de modernizar los sistemas de alarmas y video vigilancia, realizando cambio de equipos con mejor tecnología, para facilitar la protección de cada una de nuestras oficinas.

Gestión Legal y Cumplimiento Normativo

Desde la gestión legal se propende para que las actuaciones de Crediservir se ajusten plenamente a los preceptos legales y jurisprudenciales, garantizando en todos nuestros procesos el goce efectivo de los derechos fundamentales y estatutarios de nuestros asociados, de quienes se espera el cumplimiento de sus deberes, generando un equilibrio en el desarrollo de los objetivos institucionales y proyectar a nuestra Cooperativa como un referente regional frente al respeto de las instituciones estatales.

En el año 2022 se atendieron oportunamente todos los requerimientos recibidos, que en total ascendieron a 847, correspondientes a derechos de petición, órdenes de embargo, solicitudes de información y copias, acciones constitucionales, entre otros, los cuales fueron formulados por asociados, terceros, entidades públicas y privadas. Asimismo, se atendieron diligencias judiciales en favor y en contra de Crediservir, se realizó seguimiento a las audiencias dentro de los procesos judiciales en los que interviene Crediservir, se elaboraron y/o revisaron los diferentes contratos suscritos, se atendieron eficazmente los procesos gubernativos marcarios para proteger los signos distintivos registrados, se brindó apoyo y se asesoró en temas legales y jurisprudenciales a las diferentes áreas de la Cooperativa, buscando el estricto cumplimiento de las normas que nos ocupan.

También se dio estricto cumplimiento a la ley 603 de 2000, referente a los derechos de autor y propiedad intelectual, utilizando licencias de software legalmente amparadas, además, equipos de cómputo y de telecomunicaciones de procedencia legítima en todas sus operaciones. También se dio estricto cumplimiento de la Ley 1581 de Protección de Datos Personales y sus decretos reglamentarios.

En aplicación del artículo 87 de la Ley 1673, la Cooperativa no ejerció ninguna restricción a la libre circulación de facturas emitidas por vendedores o proveedores, dado que no realiza operaciones de factoring.

Ante la DIAN se realizó la solicitud y registro para la calificación y permanencia de Crediservir como entidad del Régimen Tributario Especial. De otra parte, se presentaron y pagaron en forma diligente y oportuna las declaraciones de retención en la fuente, impuesto al valor agregado IVA, el gravamen a los movimientos financieros 4x1000, la declaración de renta 2021, el formato 2516 y la información en medios electrónicos.

A cada municipio se le reportó el pago del impuesto de Industria y Comercio. Además, la Cooperativa renovó oportunamente el registro mercantil de todas las sucursales, en la respectiva Cámara de Comercio.

Ante el SENA y COMFANORTE Crediservir realizó el registro para dar cumplimiento a la Ley 1636 de 2013, sobre el servicio público de empleo. Igualmente se efectuó el pago oportuno de los aportes parafiscales.

Al Fogacoop y a la Supersolidaria, les fueron enviados todos los informes referidos en las normas vigentes. También se efectuaron los pagos del seguro de depósitos al Fogacoop y de la tasa de contribución a la Supersolidaria.

De acuerdo con lo dispuesto en el Titulo II de la Circular Básica Contable y Financiera numeral 4.1.3.3, a continuación, se presenta el detalle de las operaciones y erogaciones con directivos y personal clave de la administración:

ESTAMENTO	Aportes	Depósitos	Créditos	Honorarios	Beneficios a Empleados	Otros Gastos
PARTES RELACIONADAS	64	1,332	847	585	0	26
PERSONAL CLAVE	247	778	931	0	1,199	63
TOTAL	331	2,110	1,778	585	1,199	89

Cifras en millones de pesos

La administración de Crediservir deja constancia que a la fecha de elaboración de este informe no se tiene conocimiento de hechos ocurridos después del cierre que puedan afectar la operación, la continuidad de la entidad o los estados financieros a corte de 2022.

Asimismo, es pertinente dar a conocer el detalle del gasto de publicidad y relaciones públicas realizado durante la vigencia 2022, la cual estuvo direccionada a los siguientes ítems:

CONCEPTO	VALOR (Millones)
104.500 artículos corporativos para fidelización	2.283
Publicidad radial, televisiva y prensa	38
Ejecución de volantes, afiches, plegables, pendones, avisos, vallas, murales, adhesivos, banco de imágenes, señalización, y otros	212
Estrategia de fidelización	20
TOTAL	2.548

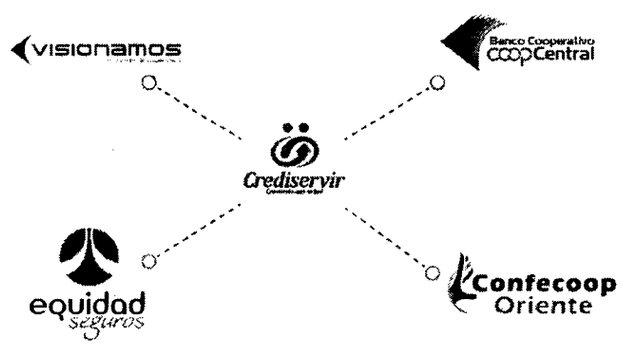
Gestión de Control

De acuerdo con el plan anual de auditoría, éste refleja un indicador general de cumplimiento del 96.77%, ejecutando las auditorías de obligatorio cumplimiento; también se realizó la evaluación del buen gobierno corporativo y del sistema de control interno, seguimiento de los planes de acción y se gestionaron 2 auditorías externas a los riesgos asegurables y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, propendiendo por la mejora continua y la seguridad razonable de los procesos.

El comité de Auditoría como órgano de apoyo del Consejo de Administración y de acuerdo a sus funciones verificó mensualmente los informes de auditoría, revisoría fiscal, de situación financiera y demás temas relevantes, promoviendo el mejoramiento continuo del sistema de control interno, el adecuado diseño e implementación de los controles y la administración de riesgos.

INTEGRACIÓN COOPERATIVA

La Cooperativa continuó con su participación en los siguientes organismos de agremiación: Visionamos, Banco Cooperativo Coopcentral, Seguros La Equidad y Confecoop Oriente, como una forma de contribuir para que el sector cooperativo día a día se proyecte como un renglón primordial del desarrollo de la economía nacional.



BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO
En cumplimiento de la circular 023 del 30 de diciembre de 2020 y el artículo 1 parágrafo transitorio 1 y artículo 2 de la circular externa 028 de 2021 del 11 de marzo de 2021, a continuación se presenta el reporte de Balance Social y Beneficio Solidario de la vigencia 2022.

Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria
"Super-Visión" para la transformación

MEDICIÓN DE BALANCE SOCIAL VIGENCIA 2022

ENTIDAD:	COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHRRO Y CREDITO CREDISERVIR
CÓDIGO:	3246
SIGLA:	CREDISERVIR
TIPO:	ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO
FECHA CORTE:	31/12/2022
FECHA REPORTE:	20/2/2023

OBJETIVO GENERAL
La medición de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, es decir del Balance Social y Beneficio Solidario, se soporta en la observación y cumplimiento de los valores y principios de la Economía Solidaria, a través de los siguientes indicadores:

1. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA

- ASOCIADOS ACTIVOS

La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.

Asociados activos / asociados hábiles * 100

67.72%

El 67.72% de los asociados hicieron uso de los productos y servicios de la organización en el periodo evaluado.

- PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ASISTENCIA DELEGADOS O ASOCIADOS

Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.

Asociados asistentes a la asamblea / total asociados hábiles * 100

20.67%

El 20.67% de los asociados participó en la asamblea celebrada en el periodo evaluado.

- PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA VOTACIÓN DELEGADOS

Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.

De asociados que votaron para la elección de delegados / total hábiles para votación * 100

20.67%

En la última elección de Delegados celebrada en el periodo evaluado participó el 20.67% de los asociados.

- DIVERSIDAD DEMOCRÁTICA

Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.

Votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total votantes potenciales * 100

100.00%

En las elecciones democráticas realizadas en la asamblea celebrada en el periodo evaluado, el 100.00% de los votantes poseían una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la Organización.

- DIVERSIDAD DE PARTICIPANTES EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.

Integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100

95.65%

En el periodo evaluado el 95.65% de los integrantes de los cargos de dirección, administración y control poseen una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización.

- EQUIDAD DE GÉNERO EN ASAMBLEA

Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.

Integrantes mujeres en asamblea / total integrantes asamblea* 100

51.52%

El 51.52% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado fueron mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación democrática de la organización.

- EQUIDAD DE GÉNERO EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.

Integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control / total de integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100

40.74%

En el periodo evaluado el 40.74% de los integrantes de los órganos de dirección, administración y control son mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en estos cargos de administración y control.

- POBLACIÓN JOVEN EN ASAMBLEA

Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.

Integrantes en asamblea con edad <= 35 años / total integrantes en asamblea * 100

22.22%

El 22.22% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado corresponde a asociados con edad igual o inferior a 35 años, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación.

- POBLACIÓN JOVEN EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.

Integrantes en órganos de dirección, administración y control con edad <= 35 años / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100

33.33%

El 33.33% de los integrantes en los órganos de dirección, administración y control son asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.

2. PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA

- CRECIMIENTO NETO DE ASOCIADOS HÁBILES

Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.

(# Asociados hábiles vinculados en el período - # asociados hábiles retirados en el período) / asociados hábiles totales al inicio del período evaluado * 100

4.30%

En el periodo evaluado la Organización presentó un crecimiento neto del 4.30% de los asociados hábiles.

- ACTIVIDAD TRANSACCIONAL

Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.

Total transacciones / total asociados

19.27

En el periodo evaluado se registró un volumen de 19.27 transacciones por asociado, a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

- EQUIDAD DE GÉNERO EN NÚMERO DE OPERACIONES

Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.

Operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100

48.45%

En el año evaluado el 48.45% de las operaciones de desembolso de crédito realizadas por la Organización se destinaron a mujeres.

- RELEVO GENERACIONAL

Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.

Asociados vinculados en el período con edad <= 35 años / total asociados vinculados en el período * 100

63.45%

El 63.45% de los asociados vinculados en el periodo evaluado asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.

- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS

Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización. Porcentaje de satisfacción de asociados

99.00%

En el periodo evaluado los asociados reportaron un de nivel de satisfacción del 99.00% con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la Organización.

3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD CULTURA DE AHORRO

Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.

Asociados ahorradores / total asociados * 100

76.91%

En el periodo evaluado el 76.91% de los asociados registran al menos un producto de ahorro a la vista y/o CDAT activo, lo cual demuestra la promoción de una cultura de ahorro y de gestión financiera para el desarrollo económico de los asociados.

- INCLUSIÓN FINANCIERA

Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.

Operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV / total operaciones desembolso de crédito en el período * 100

21.25%

El 21.25% de las operaciones de desembolso de crédito efectuadas por la Organización en el periodo evaluado se realizó por un monto inferior a 3 SMMLV, lo que indica el proceso de inclusión financiera que desarrolla la Organización, otorgando créditos a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional.

- EQUIDAD DE GÉNERO EN VOLUMEN DE NEGOCIO

Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año+ monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.

Volumen de negocio promedio hombres / volumen de negocio promedio mujeres

1.48

En el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1.48 veces mayor al volumen de operaciones promedio realizado por asociadas mujeres.

- EQUIDAD DE GÉNERO EN NÚMERO DE OPERACIONES

Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.

Operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100

48.45%

El nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres en el periodo evaluado corresponde al 48.45% del total de operaciones de desembolso de créditos, demostrando la gestión de inclusión financiera de mujeres que realiza la Organización.

- CAPITAL INSTITUCIONAL

Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.

Aportes amortizados + reserva protección de aportes + fondo para amortización de aportes + donaciones y auxilios / total activos * 100

17.78%

En el periodo evaluado la Organización mantuvo un capital institucional del 17.78% respecto al total de activos.

- CRECIMIENTO EN FONDOS SOCIALES POR ASOCIADO BENEFICIADO

Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).

[(ejecución de fondos sociales del período analizado / # asociados beneficiados durante el período analizado) - (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior)] / (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior) * 100

107.90%

En el periodo evaluado se presentó un crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado del 107.90% respecto al periodo anterior, lo que permite evaluar el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades en beneficio de sus asociados.

- COBERTURA DE PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES

Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.

Asociados beneficiados de programas y actividades sociales /Total de asociados * 100

30.83%

El 30.83% del total de asociados fueron beneficiados con programas y actividades sociales en el periodo evaluado.

- RENTABILIDAD SOCIAL

Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.

Total beneficios / total aportes sociales * 100

1044.86%

En el periodo evaluado la rentabilidad obtenida a partir del aporte social corresponde al 1044.86%, lo cual determina el nivel de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.

4. FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA

- PARTICIPACIÓN DE LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.

Gastos en educación, formación e información / total gastos * 100

1.97%

El gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información en el periodo evaluado corresponde al 1.97% del total de gastos.

- COBERTURA EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA ASOCIADOS

La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.

Asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información/ total asociados * 100

4.82%

El 4.82% de los asociados de la Organización participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información realizadas en el periodo evaluado.

- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA DIRECTIVOS

La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos.

Sumatoria directivos participantes / total directivos convocados* 100

277.78%

El 277.78% de los directivos convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización.

- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA EMPLEADOS.

Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comités de apoyo.

Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100

100.00%

El 100.00% de los empleados convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización.

- DIFUSIÓN COOPERATIVA Y SOLIDARIA

Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.

Total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos * 100

4.04%

En el periodo evaluado se destinó un 4.04% de total de gastos para la difusión del modelo económico solidario a través de los diferentes canales con los que cuenta la Organización

- CRECIMIENTO DE INVERSIÓN EN EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.

(Gastos en educación, formación e información período analizado - gastos en educación, formación e información periodo período anterior) / gastos en educación, formación e información periodo período anterior * 100

80.55%

En el periodo evaluado se presentó un crecimiento de inversión en educación, formación e información. Respecto al periodo anterior, 80.55%

5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

- FUENTES DE FINANCIACIÓN EXTERNA

Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).

Total obligaciones financieras / total activo * 100

6.35%

En el periodo evaluado el 6.35% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).

- CONCENTRACIÓN DE DEPÓSITOS

Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores. Asociados con 80% de depósitos/ Total ahorradores * 100

6.98%

El 6.98% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80

- CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS

Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores. # asociados con 80% de créditos/Total de deudores * 100

38.78%

El 38.78% de los deudores de la Organización poseen créditos que concentran el 80

- INDICADOR DE PATROCINIOS

Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa. Valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100

0.00%

Del total de ingresos obtenidos por la organización en el periodo evaluado, el 0.00% fueron originados por patrocinios recibidos de terceros, lo que permite determinar su nivel de independencia financiera y administrativa.

5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

- FUENTES DE FINANCIACIÓN EXTERNA

Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros). Total obligaciones financieras / total activo * 100

6.35%

En el periodo evaluado el 6.35% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).

- CONCENTRACIÓN DE DEPÓSITOS

Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores. Asociados con 80% de depósitos/ Total ahorradores * 100

6.98%

El 6.98% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80

- CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS

Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores. # asociados con 80% de créditos/Total de deudores * 100

38.78%

El 38.78% de los deudores de la Organización poseen créditos que concentran el 80

- INDICADOR DE PATROCINIOS

Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa. Valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100

0.00%

Del total de ingresos obtenidos por la organización en el periodo evaluado, el 0.00% fueron originados por patrocinios recibidos de terceros, lo que permite determinar su nivel de independencia financiera y administrativa.

- CULTURA DE BUEN GOBIERNO

Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.

Cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100

100.00%

La organización cumple en un 100.00% las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, lo cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

6. PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

- GASTOS Y CONTRIBUCIONES EN FAVOR DE LAS COMUNIDADES

Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.

Gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades / total de gastos *100

0.92%

En el periodo evaluado la organización destinó un 0.92% para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.

- CRÉDITOS CON INCIDENCIA COMUNITARIA

Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.

Valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria / total valor desembolsos de créditos en el período * 100

0.15%

El 0.15% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el periodo evaluado tuvieron incidencia comunitaria en razón a que fueron otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.

- CRÉDITOS PARA FINES PRODUCTIVOS

Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.

Valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100

44.02%

El 44.02% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el periodo evaluado, se destinaron a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.

- ACCIONES PARA EL MEDIO AMBIENTE

Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.

Erogaciones o contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades* 100

84.78%

Del total de gastos y contribuciones efectuadas en el período en favor de las comunidades, el 84.78% correspondió a iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente.

- PROMOCIÓN PROVEEDORES LOCALES

Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia.

De proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100

13.04%

En el periodo evaluado la participación de proveedores locales frente al total de proveedores fue del 13.04%, lo que permite medir el fomento al desarrollo de la economía sostenible en la zona de influencia de la Organización.

7. PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

- FONDEO TOMADO DEL SECTOR SOLIDARIO

Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.

Obligaciones financieras con el sector solidario / total obligaciones financieras * 100

26.99%

El 26.99% de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector.

- INVERSIONES CON EL SECTOR SOLIDARIO

Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización. Inversiones en el sector solidario / inversiones totales *100

100.00%

El 100.00% de las inversiones que posee la Organización se constituyeron con entidades del sector solidario.

- CONTRIBUCIONES VOLUNTARIAS PARA EL SECTOR SOLIDARIO

Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.

Valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario / total de gastos * 100

20.95%

En el periodo evaluado el 20.95% del total de gastos se destinaron al pago de la contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.

- ECONOMÍAS DE ESCALA GENERADAS

Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.

Valor economías generadas en alianza con el sector solidario / costo real sin alianzas * 100

36.32%

La organización obtuvo en el periodo evaluado un 36.32% de beneficios por la generación de economías de escala mediante la contratación conjunta con otras organizaciones del sector solidario.

PROYECCIONES

La gestión del año 2023 estará enfocada en realizar el despliegue del nuevo plan estratégico diseñado para el periodo 2023-2024 y así avanzar con el principal propósito de ofrecer servicios financieros innovadores de fácil acceso, que permitan fortalecer la base social de Crediservir. En este sentido se proyecta un mayor impulso en ampliar la oferta del portafolio de productos y servicios.

Respecto a la ampliación de cobertura, se proyecta la culminación de las instalaciones de la nueva sucursal Avenida, ubicada en la ciudad de Ocaña, finalizar los estudios de factibilidad del proyecto sucursal Rio de Oro aprobado por el Consejo de Administración, culminar los estudios de viabilidad financiera para nuevas sucursales San Martin, Cúcuta y/o otros mercados, de acuerdo a las condiciones del entorno y requerimientos de nuestros asociados.

Seguir optimizando la infraestructura física y tecnológica para garantizar la continuidad del servicio, fortaleciendo la seguridad de la información y la ciberseguridad.

Afianzar las habilidades para continuar el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos, como principal herramienta para la mitigación de diferentes exposiciones que implica el ejercicio de la actividad financiera.

Estimular el pensamiento innovador y disruptivo, para dinamizar el avance en los procesos de transformación digital, la investigación, desarrollo e innovación, con el fin de brindar a los asociados y clientes nuevos servicios que faciliten la ejecución de sus operaciones.

Promover un ambiente laboral que esté orientado a fomentar el crecimiento del talento humano, a través de la gestión del conocimiento, como una de las estrategias de continuidad de negocio.

Ante los cambios en las tendencias del comportamiento de los consumidores y la reducción del margen de intermediación para ser más competitivos y mantener el posicionamiento de mercado, Crediservir se compromete a profundizar las políticas de control y eficiencia de costos y gastos.

En línea con lo anterior, Crediservir continuará realizando un monitoreo permanente al comportamiento de los indicadores económicos en los ámbitos mundial y nacional, con el objetivo de evaluar su impacto en las operaciones de la Cooperativa.

Crediservir seguirá uniendo esfuerzos para darle cumplimento al compromiso con la responsabilidad social empresarial, garantizando los programas sociales, para continuar aportando a los objetivos de desarrollo sostenible.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, expresamos un agradecimiento especial a los asociados por el apoyo y la confianza que han depositado en nosotros, a la Asamblea General de Delegados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones y Revisoría Fiscal. Asimismo, a los empleados de Crediservir y la Fundación Crediservir quienes con su responsabilidad y dedicación contribuyen al cumplimiento de la misión de la entidad.

También agradecemos a todos los organismos de control y gremiales como la Supersolidaria, Fogacoop, Confecoop Oriente, Banco Cooperativo Coopcentral, Visionamos, La Equidad Seguros, entidades financieras y demás personas jurídicas y naturales, por su valiosa cooperación en pro de fortalecer nuestra entidad y el sector en general.

Para dar por cerrada la gestión de la vigencia 2022, colocamos a consideración de la honorable Asamblea General de Delegados los estados financieros y demás informes para su evaluación, dejando constancia del cumplimiento de las funciones asignadas por el Estatuto, y que cada una de ellas se ejecutó pensando en el desarrollo de los asociados y las comunidades donde hacemos presencia.

El presente informe fue aprobado en forma unánime por el Consejo de Administración, en reunión celebrada el día 14 de enero del 2023, según acta 2023-001.

DORA ISABEL MENESES MONTEJO
Presidente Consejo de Administración
(Original Firmado)

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente

9.2 JUNTA DE VIGILANCIA.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita a la señora Carmen Alicia Moreno Ortiz, Presidente de la Junta de Vigilancia que dé a conocer el informe.

INFORME JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia como órgano encargado del control social que permite el fortalecimiento y desarrollo de los principios de autonomía, autocontrol y autogobierno de la cooperativa, a continuación, presenta el Informe de Gestión de la vigencia 2022, en el cual se detalla el cumplimiento de sus atribuciones y funciones en pro garantizar la prestación de un servicio eficaz y de calidad a los asociados y/o clientes.

Balance Social

La base social presentó un crecimiento de asociados vinculados en el año 2022, arrojando como resultado el cumplimiento de las metas proyectadas para este periodo, las cuales se relacionan a continuación:

- Ingresos totales:
  - Asociados personas naturales: 7.602
  - Asociados personas jurídicas: 10
  - Cuentas juveniles: 2.930

- Retiros
  - Asociados personas naturales: 2.613
  - Personas jurídicas: 6
  - Cuentas juveniles: 1.532

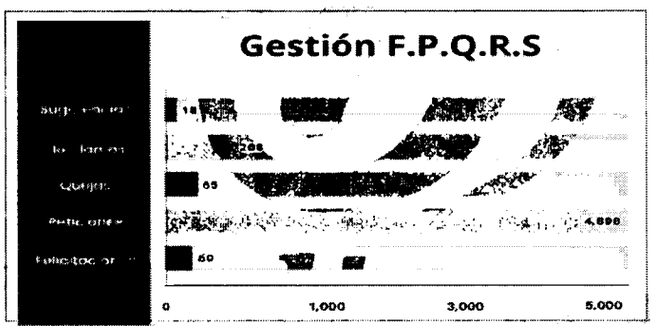
De acuerdo a los datos, la cifra de crecimiento neto de asociados se ubicó en 4.993 un cumplimiento del 104% frente a la meta proyectada de 4.800.

Control Social
La Junta de Vigilancia se reunió 12 veces durante el año 2022 una vez por mes, además se realizaron siete reuniones extraordinarias, en las cuales se verificó el cumplimiento de la reglamentación establecida por la cooperativa para la ejecución de los procesos buscando la satisfacción de nuestros asociados y/o clientes.

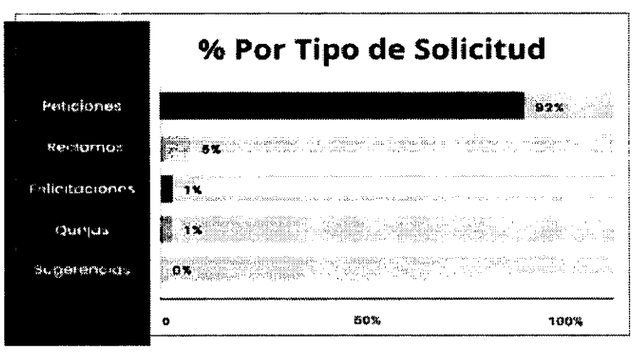
Gestión de Solicitudes
La retroalimentación con los asociados amerita la existencia de canales para el intercambio de información, en tal sentido se validó la gestión adecuada a las comunicaciones recibidas por los diferentes medios establecidos por la cooperativa a través del área del SAC (Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo), el cual es un compromiso institucional en procura de la protección de los derechos y deberes de los consumidores cooperativos.

Durante el año 2022 se recibieron 5.299 F.P.Q.R.S. (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas por asociados y/o clientes, a las cuales se les dio respuesta oportuna, dicha información fue presentada de manera mensual a la Junta de Vigilancia, con el fin de utilizarla como oportunidad de mejora afianzando las herramientas de trabajo y aumentar la calidad del servicio en todas las áreas de la Cooperativa.

A continuación, se detallan las solicitudes recibidas, clasificadas por el tipo de F.P.Q.S:



Es de resaltar que del total de F.P.Q.R.S recibidas, solo el 1% corresponde a quejas de asociados y/o clientes, quienes manifestaron alguna inconformidad con el tiempo de espera para la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.



Fondo de Educación y Solidaridad
En cumplimiento de las normas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la Circular Básica Jurídica, título IV capítulo X, numeral 3, la Junta de Vigilancia realizó seguimiento, verificación de las actividades y la correcta aplicación de los recursos destinados a los fondos sociales de educación y solidaridad, con el fin de ratificar el cumplimiento de lo establecido por la normatividad vigente, los cuales se ejecutaron así:

- Fondo de Solidaridad $899,4 millones de pesos.
- Fondo de Educación $1.245,0 millones de pesos.

De igual forma, la Junta de Vigilancia en atención a las normas ya citada, también realizó el seguimiento permanente al Proyecto Educativo Social Empresarial Solidario – PESEM de la vigencia 2022, desde su construcción, implementación y evaluación. Teniendo en cuenta que el PESEM es un instrumento de apoyo para la Cooperativa en la gestión social, además orienta de manera eficaz los programas de educación, tomando como base el análisis del entono y las normas establecidas para la asignación de recursos.

Reglamentación
Se incluyó en el Artículo 16. Aviso de inasistencia, del Reglamento Interno de la Junta de Vigilancia, un párrafo para definir el tratamiento de las excusas presentadas por los invitados que se rotan en las reuniones de la Junta de Vigilancia y demás Comités en los cuales tengan participación.

Capacitación
Teniendo en cuenta la gran importancia que tiene el afianzar los conocimientos de los miembros de la Junta de Vigilancia, la cooperativa brindo la oportunidad de participar a los siguientes eventos de carácter nacional:

Agradecimientos
El 2022 fue un año lleno de oportunidades y crecimiento para la cooperativa, logros obtenidos manteniendo principios que buscan el beneficio para todos los que hacen parte de ella como son los miembros directivos, empleados y comunidad donde Crediservir hace presencia, lo que incrementa la credibilidad y fidelización al sector cooperativo.

Es por esto que la Junta de Vigilancia, continuará con su compromiso permanente en la realización de sus funciones, y poder contribuir al desarrollo social y económico con valores para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Cordialmente,

CARMEN ALICIA MORENO ORTIZ
Presidente Junta de Vigilancia
(Original Firmado)

9.3 INFORME COMITÉ DE APELACIONES
El señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita a la señora Ilcelis Osorio Chinchilla miembro del Comité de Apelaciones para dar a conocer el informe el cual contiene lo siguiente:

INFORME COMITÉ DE APELACIONES

Apreciados delegados:

El Comité de Apelaciones en el ejercicio de sus funciones durante al año 2022 participó en dos reuniones en las cuales se abordaron diferentes temas de actualización y capacitación de la reglamentación interna de la Cooperativa, así como también fue informado del comportamiento del retiro de asociados.

De igual manera, en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 35 del Estatuto y la normativa vigente, informa a la honorable Asamblea General de Delegados que el Comité de Apelaciones como estamento encargado de resolver los recursos de apelación interpuestos por los asociados, no recibió para la vigencia 2022 ninguna solicitud de convocatoria por parte del Consejo de Administración para la revisión de algún recurso de apelación.

Cordialmente,

ILCELIS OSORIO CHINCHILLA
Presidente Comité de Apelaciones
(Original Firmado)

9.4 INFORME REVISOR FISCAL
De igual manera el señor Presidente Janer Sánchez solicita al señor Benigno Cifuentes en calidad de delegado de la Revisoría Fiscal para presentar el informe el cual manifiesta lo siguiente:

Para: Asamblea General de Asociados Delegados
Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito CREDISERVIR
Ocaña, Norte de Santander

En concordancia con la normatividad vigente para el ejercicio de la Revisoría Fiscal y las políticas de la firma AUDICOOP, por quien actúo como Designado para el desempeño del cargo, presento el informe y dictamen correspondiente al período transcurrido entre el 1 de enero y diciembre 31 del 2022.

1. Informe sobre los estados financieros
En mi calidad de Revisor Fiscal, he examinado el Estado de Situación Financiera de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito CREDISERVIR, al 31 de diciembre de 2022 y 2021 y los correspondientes estados de resultados, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, por los años terminados en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa que se incluye en la memoria o informe anual presentado por la administración a la asamblea.

Los estados financieros correspondientes al ejercicio económico de 2021 fueron auditados por otro contador público; en cumplimiento de sus obligaciones emitió un dictamen sin salvedades y lo presentó a la Asamblea General de Delegados realizada en marzo 20 de 2022.

2. Opinión
En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, presentan razonablemente y expresan en todos los aspectos materiales e importantes, la situación financiera de CREDISERVIR, al 31 de diciembre de 2022, y los resultados de sus operaciones, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los períodos terminados en esas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia.

Dichos Estados Financieros Individuales de Propósito General y las respectivas revelaciones, han sido preparados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera para el Grupo 2 NIIF para Pymes de acuerdo con el Anexo 2, incluido el Decreto único reglamentario 2420 de 2015 reglamentario de la Ley 1314 de 2009 y el Decreto 3022 de 2013, normas compiladas en el Decreto 2483 de 2018, aclarando que para el caso de la cartera de crédito y su deterioro así como para el caso de los aportes sociales, se aplicó el Decreto 2496 de 2015, lo que determina una exención en la aplicación del Marco Técnico Normativo NIIF para Pymes, Grupo 2.

3. Fundamento de la Opinión
He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la información, que se incorporan en la Parte 2, Título 1° del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 (Anexo técnico normativo número cuatro). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describen en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" del informe. Somos independientes de la cooperativa de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales para Contadores del IESBA adoptado en Colombia, y cumplimos las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para expresar mi opinión de auditoría.

4. Responsabilidad de la Administración y de los Responsables del Gobierno de la cooperativa en relación con los estados financieros
La preparación de los estados financieros es responsabilidad de la Administración de la Cooperativa y reflejan su gestión, razón por la cual fueron debidamente certificados por el representante legal y el contador público que los preparó, en los términos del artículo 37 de la Ley 222 de 1995. Con dicha certificación ellos declaran que verificaron previamente las afirmaciones, explícitas e implícitas, en cada uno de los elementos que componen los estados financieros y, que las mismas se han tomado fielmente de los libros.

En concordancia con las disposiciones normativas, la Revisoría Fiscal obtuvo las manifestaciones escritas por parte del Gerente General y el Contador Público de la Cooperativa, donde aseveran que se han incorporado de manera íntegra todas las situaciones y se han revelado todos los hechos y contingencias que puedan afectar de forma significativa o material los estados financieros preparados.

La responsabilidad de la Administración incluye:

a) Diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno y de riesgos que garantice el cumplimiento de las normas legales y estatutarias, la eficacia y eficiencia de las operaciones, el logro de los objetivos institucionales, la transparencia de información, así como la preparación y presentación de los Estados Financieros libres de errores materiales, ya sea por fraude o por error;
b) Definir y aplicar políticas apropiadas a su sistema de información contable; y
c) Realizar y registrar estimaciones contables razonables, de acuerdo a las circunstancias y riesgos específicos de la Cooperativa.
d) Valorar la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento.

5. Responsabilidad del Revisor Fiscal y alcance de la labor realizada
Planeé y ejecuté mi labor de auditoría con autonomía e independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de CREDISERVIR, de quienes recibí la colaboración requerida para mi gestión. Con los programas de auditoría aplicados, tal como lo disponen las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), y considerando que la evidencia de la auditoría obtenida fue suficiente y adecuada, obtuve un grado de seguridad razonable de que los estados financieros se encuentran libres de errores materiales.

- Planifiqué mis actividades partiendo del conocimiento de la entidad e identificación de los principales procesos a efectos de determinar el enfoque, el alcance y la oportunidad de las pruebas de auditoría.
- La ejecución del trabajo se llevó a cabo atendiendo las actividades previamente planificadas de tal manera que se permitiese obtener un grado de seguridad razonable sobre la situación financiera y resultados del ente económico.
- Estas actividades se desarrollaron atendiendo la siguiente metodología:
  - Un examen, sobre una base selectiva, de las evidencias que respaldan las cifras y las notas informativas a los estados financieros.
  - Una evaluación de los principios o normas de contabilidad utilizados por la administración.
  - Una evaluación de las principales estimaciones efectuadas por la administración
  - Una evaluación de la presentación global de los estados financieros, y
  - Una evaluación de las revelaciones acerca de las situaciones que así lo requirieron.

Mi labor se orientó a formarme un juicio profesional acerca de la objetividad de la información contable, el cumplimiento de la normatividad legal, los estatutos y las decisiones de los Órganos de Dirección y Administración; así como el cumplimiento de normas sobre libros y documentos comerciales; la efectividad del Sistema de Control Organizacional; el cumplimiento del Objeto Social; la proyección empresarial; la responsabilidad y diligencia de los Administradores y la concordancia del Informe de Gestión preparado por los Administradores con los informes contables.

6. Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios
Durante el transcurso de mi gestión y en desarrollo de mi estrategia de revisoría fiscal para el periodo, practiqué pruebas, especialmente de carácter cualitativo, también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, para establecer si la cooperativa ha dado cumplimiento a las disposiciones legales, estatutarias, a las decisiones de la asamblea y del consejo de administración, y si mantiene un sistema de control interno que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Considero que los procedimientos seguidos en mi evaluación son una base suficiente para expresar mi opinión.

- La actuación de los Administradores durante el transcurso del año 2022 estuvo centrada en el cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, incluido el direccionamiento estratégico de la Cooperativa y la administración de los riesgos propios de la operación de productos financieros; sus prácticas comerciales, y demás relacionados con CREDISERVIR, se efectuaron dentro del marco normativo vigente, en particular, en observancia del Código de Ética y Buen Gobierno.
- La Contabilidad se lleva conforme a las normas legales y la técnica contable vigente en Colombia, establecidos por las normas de información financiera para el grupo 2 para Pymes.

- Las operaciones registradas en los libros de comercio se ajustan a las disposiciones que regulan la actividad, a los estatutos de la entidad y a las decisiones de la Asamblea General.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y registro de asociados, en su caso, se llevan y conservan adecuadamente.
- CREDISERVIR, tiene implementado un sistema de control interno con base en el modelo COSO, el cual se considera apropiado al tamaño y complejidad de sus operaciones, fundamentado en una cultura organizacional basada en los principios y valores del cooperativismo, con políticas claramente definidas por el Consejo de Administración, un sistema de administración de riesgos consolidado que identifica, evalúa y monitorea permanentemente las diferentes situaciones que pueden impactar negativamente la entidad, establece y mejora continuamente los controles en los diferentes procesos, tiene un sistema de información confiable con una adecuada supervisión mediante labores de monitoreo transaccional y programas de auditoría interna que garantizan la rápida detección y corrección de errores o situaciones irregulares. Sin embargo, las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno no eximen de la posibilidad de ocurrencia de errores que no hubieran sido detectados oportunamente.
- Los recursos de captación han sido invertidos conforme a la ley y a la normatividad cooperativa vigente, destinando al Fondo de Liquidez como mínimo el 10% de los depósitos de los ahorradores y el resto a la colocación de crédito.
- CREDISERVIR tiene establecidas políticas y reglamentos para el otorgamiento de créditos y cumple las normas legales sobre tasas máximas.
- La Cooperativa ha mantenido de forma permanente el Fondo de Liquidez en una proporción superior al 10% de los depósitos de ahorro, en cumplimiento al Decreto 961 de junio 5 de 2018 artículo 1 que incorpora el Título 7, Capítulo II, Artículo 2.11.7.2.1 al Decreto 1068 de 2015, y lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera Título III, Capítulo I, numeral 2. Al corte de 31 de diciembre de 2022, el fondo de liquidez representa el 13.47% de depósitos y exigibilidades.
- Los activos líquidos se mantienen en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y cumplen las políticas de liquidez, seguridad y rentabilidad.
- La relación de solvencia se calculó conforme a lo dispuesto en el Decreto 961 de junio 5 de 2018 que incorporó el titulo 10 al decreto 1068 de 2015 artículos 2.11.10.1.1 al 2.11.10.1.11., CREDISERVIR mantuvo durante todo el año una relación de solvencia superior al 9%. Al corte de diciembre de 2022 este indicador se ubicó en el 32.27%.
- CREDISERVIR, cumple con la cuantía máxima de cupo individual en operaciones activas de crédito de que trata el Decreto 961 del 05 de junio de 2018, artículo 2.11.10.2.1, modificado por el Art. 7 del Decreto 962 del 05 de junio de 2018.
- CREDISERVIR, cumple con el límite de inversiones de capital dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 50 de la Ley 454/98 que corresponde máximo al 100% de sus aportes sociales y reservas patrimoniales. Igualmente referido en el Decreto 961 del 05 de junio de 2018, Artículo 2.11.10.2.4.
- CREDISERVIR, dio cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo V Sección 2 del Decreto 2150 de 2017, para pertenecer al Régimen Tributario Especial de que trata el artículo 19-4 del Estatuto Tributario.
- En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1406 de 1999, hago constar que CREDISERVIR dio cumplimiento al pago oportuno de los Aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales.
- CREDISERVIR se encuentra al día en el pago de Impuestos, Gravámenes y Contribuciones Nacionales, Departamentales y Municipales.
- La Cooperativa cumple con las normas de Propiedad Intelectual y los Derechos de Autor, específicamente el uso de software licenciado.
- CREDISERVIR, en su estructura organizacional cuenta con el Área de Riesgos, que se encarga de identificar, medir, controlar y monitorear y de manera general, administrar los riesgos a los que pueda estar expuesta la cooperativa, así mismo se encuentra constituido el Comité de Riesgos, nombrado por el Consejo de Administración, quien brinda apoyo a la Administración en la política de gestión de riesgos, a través de la presentación de las propuestas de límites, metodologías y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos para su análisis y aprobación. Mensualmente presenta informes sobre cada uno de los riesgos a este Órgano de Administración, dejando constancia en las respectivas actas.
- La Cooperativa diseñó, implementó y tiene en funcionamiento el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL, Sistema de Administración del Riesgo Crediticio SARC, Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO y Sistema de

Administración de Riesgo de Mercado SARM, que le permiten identificar, medir y ejercer un adecuado control y monitoreo; sistemas sobre los cuales se emitieron los respectivos informes de ley en la periodicidad establecida al Consejo de Administración y a la Superintendencia de la Economía Solidaria.

- CREDISERVIR, implementó la metodología de medición de riesgo de tasa de interés, bajo tres escenarios (histórico, histórico ajustado y estratégico), realizando un continuo control y monitoreo de las posiciones activas y pasivas de la entidad, permitiéndole a la entidad medir y gestionar el riesgo de tasa de interés y evaluar el impacto sobre la rentabilidad, liquidez y solidez.
- Según lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera la Revisoría Fiscal dentro de sus visitas interinas ha realizado las pruebas pertinentes sobre el área de cartera de crédito y ha enviado a los organismos de administración y la Gerencia los informes correspondientes con las respectivas recomendaciones especialmente relacionadas con la evaluación de los criterios mínimos para el otorgamiento de créditos y demás procedimientos relacionados con el manejo de la cartera de crédito. Periódicamente se hace seguimiento a la observancia de las recomendaciones emitidas en los informes.

Así mismo se conceptúa que se han venido aplicando las disposiciones contenidas en el Capítulo II Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, en los aspectos relacionados con la evaluación, clasificación y aplicación del régimen de deterioro establecido en la citada norma, así como lo dispuesto en el Decreto 2496 de 2015. Los registros contables derivados de la evaluación de cartera se reflejan en los estados financieros de la entidad.

- La Cooperativa en cumplimiento a lo dispuesto en el anexo 2 capítulo II, título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, implementó la metodología para el cálculo de la pérdida esperada, para la cartera de consumo con libranza, consumo sin libranza y comercial persona natural; los resultados fueron reconocidos en los estados financieros.

- Crediservir al corte del 31 de diciembre de 2022 registra deterioro individual de la cartera de crédito microcrédito calificada en la categoría A, el equivalente al 4% dando cumplimiento a lo señalado en el anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera. Con base en el principio de prudencia el Consejo de Administración estableció que el deterioro individual para la categoría B es del 44% y para las categorías C, D y E del 100%.

- Constaté la existencia y propiedad de los bienes, valores y derechos, propios y de terceros, reflejados en los Estados Financieros objeto del presente dictamen; igualmente, verifiqué que el registro contable y la administración de los Bienes Recibidos en Dación de Pago, fue realizada de acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

- Las observaciones y recomendaciones finales de la Revisoría Fiscal, correspondientes al cierre del ejercicio 2022, fueron dadas a conocer al Consejo de Administración, la Gerencia y la Junta de Vigilancia en el informe final de control y evolución económica.

- El informe de gestión correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2022 contiene las explicaciones que el Consejo de Administración y la Gerencia General de CREDISERVIR, consideran oportunas, así como aspectos sobre la evolución de sus operaciones y otros asuntos materia de lo requerido por las Leyes Colombianas; adicionalmente, no forma parte integrante de los estados financieros auditados por mí. Sin embargo, para dar cumplimiento a la ley 222 de 1995, articulo 38, conceptúo que su contenido se ajusta a lo reflejado en los estados financieros al 31 de diciembre de 2022 y 2021.

Opino que el mismo concuerda debidamente con los respectivos estados financieros preparados por la Administración para el mismo periodo.

- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 parágrafo 2 de la Ley 1676 de 2013 se hace constar que CREDISERVIR no realiza operaciones de factoring y por consiguiente no ejerce ninguna restricción a la circulación de los documentos relacionados con esta actividad.

A la fecha de elaboración del presente informe, no tengo conocimiento de eventos o situaciones posteriores al corte de los Estados Financieros Individuales de Propósito general del año 2022, que

puedan modificarlos o que, en el inmediato futuro, afecten la continuidad o la marcha normal de los negocios y operaciones de CREDISERVIR.

Cordialmente,

AMPARO GARCÍA FORERO
Contador Público Delegado Principal Tarjeta Profesional 127245-T
AUDICOOP LTDA, Revisor Fiscal Tarjeta de Registro JCC 588
(Original Firmado)

El señor presidente Janer Sánchez Contreras pregunta si existen comentarios sobre los anteriores informes, sobre lo cual no se presentaron comentarios, por lo tanto, se continúa con el orden del día.

10. ESTUDIO Y APROBACIÓN ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2022.

El presidente solicita a la Gerencia, señor Eduardo Carreño Bueno, presentar los Estados Financieros.

Toma la palabra el señor Eduardo Carreño y procede a dar a conocer los Estados Financieros a diciembre 31 de 2022, los cuales fueron compartidos con la debida anticipación a través del correo electrónico de cada uno de los delegados así:

10.1 Estado de Situación Financiera

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT. 890.505.363-6

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Comparativo a diciembre 31 de:
(Cifras en millones de pesos)

	NOTA	2022	2021	VARIACIONES ABSOL.	%
ACTIVO		**734,556**	**698,543**	**36,013**	**5.16**
Efectivo y equivalente al efectivo	6	82,854	74,077	8,777	11.85
Cartera de créditos	7	627,362	601,575	25,787	4.29
Activos materiales	8	17,911	17,608	303	1.72
Otros activos	9	6,429	5,283	1,146	21.69
PASIVO		**468,012**	**451,474**	**16,538**	**3.66**
Depósitos	10	412,883	394,031	18,852	4.78
Obligaciones financieras y otros pasivos financieros	11	46,626	46,990	-364	-0.77
Cuentas por pagar y otras	12	5,675	7,938	-2,263	-28.51
Fondos sociales y mutuales	13	1,085	1,066	19	1.78
Otros pasivos	14	1,743	1,449	294	20.29
PATRIMONIO	15	**266,544**	**247,069**	**19,475**	**7.88**
Capital social		44,235	40,685	3,550	8.73
Reservas		188,923	175,945	12,978	7.38
Fondos de destinación especifica		2,771	2,120	651	30.71
Excedentes y/o pérdidas del ejercicio		23,926	21,630	2,296	10.61
Resultados acumulados por adopción por 1ra vez		6,669	6,669	0	0.00
Otros patrimonio		20	20	0	0.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**734,556**	**698,543**	**36,013**	**5.16**

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente General

LUIS EDUARDO CARRASCAL DUARTE
Contador Público T.P 155530-T

AMPARO GARCÍA FORERO
Contador Público Tarjeta Profesional 127245-T
AUDICOOP LTDA. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 588
Ver opinión adjunta

10.2 Estado de Resultados

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT. 890.505.363-6

ESTADO DE RESULTADOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de:
(Cifras en millones de pesos)

	NOTA	2022	2021	VARIACIONES ABSOL.	%
INGRESOS	16	**103,900**	**88,524**	**15,376**	**17.37**
Ingresos cartera de créditos		81,062	66,933	14,129	21.11
Otros ingresos		22,838	21,591	1,247	5.78
GASTOS	17	**63,082**	**58,134**	**4,948**	**8.51**
Gastos de administración		**59,437**	**54,488**	**4,949**	**9.08**
Beneficio a empleados		16,925	15,527	1,398	9.00
Gastos generales		19,783	15,824	3,959	25.02
Deterioro		21,887	22,304	-417	-1.87
Depreciación propiedad, planta y equipo		842	833	9	1.08
Otros gastos		**3,645**	**3,646**	**-1**	**-0.03**
Otros gastos		3,645	3,646	-1	-0.03
COSTO DE VENTAS	18	**16,892**	**8,760**	**8,132**	**92.83**
Interes dep, créd de bancos y otras oblig fnras		16,892	8,760	8,132	92.83
EXCEDENTES Y/O PERDIDAS DEL EJERCICIO		**23,926**	**21,630**	**2,296**	**10.61**

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente General

LUIS EDUARDO CARRASCAL DUARTE
Contador Público T.P 155530-T

AMPARO GARCIA FORERO
Contador Público Tarjeta Profesional 127245-T
AUDICOOP LTDA. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 588
Ver opinión adjunta

10.3 Estado de Cambios en el Patrimonio

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT. 890.505.363-6

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
A diciembre 31 de 2022
(Cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	FONDOS DE DESTIN. ESPECIFICA	SUPERAVIT	RESULTADO DEL PERIODO	RESULT. ACUMUL.	TOTAL
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**35,231**	**168,655**	**952**	**20**	**13,754**	**6,669**	**225,281**
Aportes sociales	4,901						4,901
Distribucion de Excedentes		7,290	2,338		-13,754		-4,126
Revalorizacion de aportes	553		-553				0
Ejecuc. fondo de amortiz. de aportes			-617				-617
Aplicación reserva de fortalecimiento							0
Resultado del periodo					21,630		21,630
Total cambios en el patrimonio	**5,454**	**7,290**	**1,168**	**0**	**7,876**	**0**	**21,788**
Saldo final al 31 de diciembre de 2021	**40,685**	**175,945**	**2,120**	**20**	**21,630**	**6,669**	**247,069**
Aportes sociales	2,788						2,788
Distribucion de Excedentes		12,978	2,164		-21,630		-6,488
Revalorizacion de aportes	762		-762				0
Ejecuc. fondo de amortiz.n de aportes			-751				-751
Aplicación reserva de fortalecimiento							0
Resultado del periodo					23,926		23,926
Total cambios en el patrimonio	**3,550**	**12,978**	**651**	**0**	**2,296**	**0**	**19,475**
Saldo final al 31 de diciembre de 2022	**44,235**	**188,923**	**2,771**	**20**	**23,926**	**6,669**	**266,544**

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente General

LUIS EDUARDO CARRASCAL DUARTE
Contador Público T.P 155530-T

AMPARO GARCIA FORERO
Contador Público Tarjeta Profesional 127245-T
AUDICOOP LTDA. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 588
Ver opinión adjunta

10.4 Estado de Flujos de Efectivo

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT. 890.505.363-6

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
A diciembre 31 de:
(Cifras en millones de pesos)

FLUJO NETO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2022	2021	VARIACIONES ABSOL.	VARIACIONES %
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN				
Excedentes	23,926	21,630	2,296	10.61
PARTIDAS QUE NO AFECTAN EFECTIVO	17,878	12,034	5,844	48.56
Depreciaciones	704	708	-4	-0.56
Deterioro	3,545	2,868	677	23.61
Reservas	12,978	7,290	5,688	78.02
Fondos de Destinación Específica	651	1,168	-517	-44.26
ACTIVO GENERADO EN OPERACIÓN	-29,760	-72,286	42,526	-58.83
Aumento Cartera de Créditos	-29,270	-72,335	43,065	-59.54
Aumento Cuentas por Cobrar	-206	83	-289	-348.19
Aumento Otros Activos	-284	-34	-250	735.29
FLUJO NETO EN ACT. DE INVERSION Y FINANCIACION				
ACTIVIDADES DE INVERSION	-1,725	-1,469	-256	17.43
Aumento de Inversiones	-656	-1,057	401	-37.94
Aumento Propiedades, Planta y Equipo	-1,069	-412	-657	159.47
ACTIVIDADES DE FINANCIACION	-1,542	46,574	-48,116	-103.31
Aumento de los Depósitos	18,852	21,016	-2,164	-10.30
Disminuc Obligaciones Financieras y Otros Pasivos Financieros	-364	33,409	-33,773	-101.09
Disminuc Cuentas por Pagar	-2,263	458	-2,721	-594.10
Aumento Fondos Sociales	19	299	-280	-93.65
Aumento Otros Pasivos	294	-308	602	-195.45
Aumento Aportes Sociales	3,550	5,454	-1,904	-34.91
Aplicación Excedentes	-21,630	-13,754	-7,876	57.26
AUMENTO Y/O DISMINUCION DEL EFECTIVO	8,777	6,483	2,294	35.38
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31 AÑO ANT.	74,077	67,594	6,483	9.59
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31	82,854	74,077	8,777	11.85

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente General

LUIS EDUARDO CARRASCAL DUARTE
Contador Público T.P 155530-T

AMPARO GARCIA FORERO
Contador Público Tarjeta Profesional 127245-T
AUDICOOP LTDA. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 588

Ver opinión adjunta

10.5 Notas a los Estados Financieros

Se leyeron y explicaron las notas de revelación que hacen parte integral de los Estados Financieros y los principales indicadores económicos y financieros.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor Janer Sánchez Contreras solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, los Estados Financieros a Diciembre 31 de 2022.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación de los Estados Financieros a 31 de Diciembre de 2022.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano son aprobados por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

11. ESTUDIO Y APROBACIÓN PROYECTO APLICACIÓN DE EXCEDENTES EJERCICIO 2022

En este punto el señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita que sea presentado por la señora Rosalba Collantes Torrado – Subgerente Financiera, quien da a conocer el proyecto de aplicación de excedentes del ejercicio de 2022, propuesto por el Consejo de Administración:

En el año 2022 CREDISERVIR obtuvo un total de beneficio neto o excedente por valor de $23,925,867,886.71 del cual el 50% se destinará para aplicaciones reglamentarias conforme a la ley 79 de 1988 y el otro 50% según el cuadro anexo:

EXCEDENTE DEL EJERCICIO	100%	23,925,867,886.71
APLICACIÓN REGLAMENTARIA		
RESERVA PROTECCIÓN DE APORTES	20%	4,785,173,577.00
FONDO PARA SOLIDARIDAD	10%	2,392,586,789.00
FONDO PARA EDUCACIÓN	20%	4,785,173,577.00
TOTAL APLICACIÓN REGLAMENTARIA	50%	11,962,933,943.00
COMPROMISO DE LA ASAMBLEA AÑO ANTERIOR		
INCREMENTO DE LA RESERVA PROTECCIÓN DE APORTES	20%	4,785,173,577.00
APLICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA		
FONDO PARA REVALORIZACIÓN DE APORTES	23,55%	5,635,000,000.00
FONDO PARA AMORTIZACIÓN DE APORTES	6,45%	1,542,760,366.71
TOTAL OTRAS APLICACIONES	30%	7,177,760,366.71

De acuerdo a la Ley 1819 de 2016, Crediservir pertenece al Régimen Tributario Especial y tributa sobre sus beneficios netos o excedentes a la tarifa única del 20%.

El impuesto de Renta equivalente a $4,785,174,000.oo será tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988.

El porcentaje de capitalización propuesto para incrementar los aportes individuales será máximo el IPC del año 2022, equivalente al 13,12%.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor Janer Sánchez Contreras solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, Proyecto Aplicación de Excedentes Ejercicio 2022.

El señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación del Proyecto Aplicación de Excedentes Ejercicio 2022.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Asimismo, la presidencia solicita se autorice la aplicación de la revalorización en la cuenta de cada uno de los asociados de Crediservir de conformidad con la normatividad vigente. De igual manera, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la revalorización en la cuenta de cada uno de los asociados de Crediservir de conformidad con la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

12. OTRAS AUTORIZACIONES ASAMBLEA GENERAL.
El Señor Presidente Janer Sánchez Contreras solicita a la señora Rosalba Collantes Torrado – Subgerente Financiera, dar continuidad con la presentación de otras autorizaciones para la Asamblea General de Delegados.

Continúa la señora Rosalba Collantes Torrado y presenta las siguientes propuestas:

12.1. SOLICITUD DE APROBACIÓN APLICACIÓN FONDOS SOCIALES VIGENCIA 2023
Solicita el Consejo de Administración a la Honorable Asamblea General de Delegados que en el caso de quedar recursos de los Fondos Sociales, sin ejecutar durante el año 2023 la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2024 en proyectos de largo plazo en lo que tiene que ver con los programas de medio ambiente, fortalecimiento del proyecto volviendo al campo y entrega de ayudas de solidaridad para los asociados.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la Aprobación de la Aplicación Fondos Sociales sin ejecutar durante el año 2023, la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2024.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación de la Aplicación Fondos Sociales sin ejecutar durante el año 2023, la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2024.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

12.2. AUTORIZACION SUFRAGAR GASTOS DE FONDOS SOCIALES CON CARGO AL GASTO DEL EJERCICIO
Previendo que los fondos sociales del año 2023 sean agotados en su totalidad y para continuar realizando actividades de educación en los primeros meses del año 2024, se requiere autorización para cubrir estas actividades con cargo al gasto. Se solicita a la Asamblea General que autorice que estos recursos puedan sufragarse con cargo a gastos del ejercicio.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la Autorización Sufragar Gastos de Fondos Sociales con Cargo al Gasto del Ejercicio.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Autorización Sufragar Gastos de Fondos Sociales con Cargo al Gasto del Ejercicio.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

12.3 APROBACIÓN DE COMPROMISO INCREMENTO DE RESERVA PROTECCIÓN DE APORTES DEL AÑO SIGUIENTE.

Decreto 961 de 2018

Compromiso para incrementar la reserva para la protección de aportes sociales en el año 2024 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2023. Dicho compromiso será irrevocable y estará vigente hasta la próxima reunión de Asamblea General Ordinaria.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, autorización para aprobación de compromiso para incrementar la reserva para la protección de aportes sociales en el año 2024 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2023.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la autorización para aprobación de compromiso para incrementar la reserva para la protección de aportes sociales en el año 2024 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2023.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

12.4 SOLICITUD DE CALIFICACIÓN O PERMANENCIA COMO ENTIDAD PERTENECIENTE AL RÉGIMEN TRIBUTARIO ESPECIAL.

De acuerdo con los dispuesto en el artículo 1.2.1.5.1.8 del Decreto 2150 del 20 de diciembre de 2017, se solicita a la Asamblea General de Delegados, autorizar al representante legal de CREDISERVIR, para que realice actualización, ante quien corresponda, que la entidad permanezca y/o sea calificada, según el caso, como entidad del Régimen Tributario Especial del Impuesto sobre la Renta.

Por lo anterior, el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras, solicita a la honorable Asamblea General Ordinaria de Delegados, autorizar al representante legal de CREDISERVIR, para que realice actualización, ante quien corresponda, que la entidad permanezca y/o sea calificada, según el caso, como entidad del Régimen Tributario Especial del Impuesto sobre la Renta. Esta fue la decisión:

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con autorizar al representante legal de CREDISERVIR, para que realice actualización, ante quien corresponda, que la entidad permanezca y/o sea calificada, según el caso, como entidad del Régimen Tributario Especial del Impuesto sobre la Renta.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

13. PROYECTO DE REFORMA DEL ESTATUTO DE CREDISERVIR

El presidente, recuerda a los delegados que el proyecto de reforma del Estatuto de Crediservir propuesta por el Consejo de Administración fue enviado con anterioridad para su conocimiento y estudio, sin embargo, solicita al Gerente, señor Eduardo Carreño Bueno, realizar la presentación de la reforma para la consideración y aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados.

De acuerdo a lo anterior, se someterá a consideración de los delegados artículo por artículo del proyecto de reforma.

Expresa el señor Eduardo Carreño Bueno, que puesto a consideración del artículo propuesto, el delegado podrá intervenir para manifestar su observación, solicitar aclaraciones y si es el caso presentar propuesta modificatoria, sustitutiva o adicional, las cuales serán sometidas a votación, requiriéndose para su aprobación el voto favorable de las dos terceras partes (2/3) de los delegados.

PROPUESTA REFORMA PARCIAL AL ESTATUTO DE CREDISERVIR	
ACTUAL	**PROPUESTA**
Comentario: Se propone modificar en todo el documento la denominación del Representante Legal de Gerente General a Gerente, debido a que no existen otros cargos de Gerencia dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa.	

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

El señor Álvaro Carvajalino Vega, toma la palabra y solicita que de acuerdo a la propuesta de cambiar la expresión Gerente General por Gerente habría que cambiarlo también en el artículo 41, al respecto el señor Eduardo Carreño Bueno, manifiesta que se hace un comentario general de la propuesta, es por ello que no se relacionan todos los artículos en los que habría que realizar el cambio.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar en todo el documento del Estatuto la denominación del Representante Legal de Gerente General a Gerente.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone modificar lo relativo a la ratificación de las solicitudes de admisión aprobadas para que se conozcan por el Consejo de Administración en su reunión ordinaria siguiente a través del Gerente y adicionar inciso en donde se determina la responsabilidad de la Alta Gerencia frente a la vinculación de asociados PEP y su conocimiento por parte del Consejo de Administración, conforme a lo establecido en el Título V – Capítulo I – numeral 3.2.2.2.1 de la Circular Básica Jurídica.	
ARTÍCULO 13. Trámite de la solicitud de admisión. La dependencia en que el Consejo de Administración delegue, deberá resolver la solicitud de admisión que presenten las personas naturales o jurídicas, en un término no superior a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud con el lleno de todos los requisitos. El Consejo de Administración en su reunión siguiente ratificará las solicitudes aprobadas por la dependencia delegada, dejando constancia de su decisión en el acta de la respectiva reunión. **PARÁGRAFO.** El Consejo de Administración establecerá los requisitos y medios de información para poner en conocimiento del aspirante a asociado, previo a su vinculación, los derechos y deberes que le corresponden como asociado y las características de sus aportes sociales y depósitos, así como los programas de capacitación, rendición de cuentas y los canales de comunicación de que dispone la Cooperativa a través de los cuales se puede acceder a su información.	**ARTÍCULO 13. Trámite de la solicitud de admisión.** La dependencia en que el Consejo de Administración delegue, deberá resolver la solicitud de admisión que presenten las personas naturales o jurídicas, en un término no superior a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud con el lleno de todos los requisitos. El Consejo de Administración en su reunión <u>ordinaria</u> siguiente <u>conocerá por medio del Gerente, el informe de las</u> solicitudes aprobadas por la dependencia delegada, dejando constancia en el acta de la respectiva reunión. <u>Cuando el aspirante a asociado sea una Persona Expuesta Políticamente (PEP) de las determinadas por las disposiciones legales, el estudio y aprobación de su vinculación corresponderá efectuarla a la Alta Gerencia de acuerdo a lo autorizado por el Consejo de Administración. El término para resolver las solicitudes de ingreso de aspirantes con dicha condición y la manera en que se informe al Consejo de Administración de las solicitudes aprobadas, serán los mismos establecidos en el presente artículo.</u> **PARÁGRAFO.** El Consejo de Administración establecerá los requisitos y medios de información para poner en conocimiento del aspirante a asociado, previo a su vinculación, los derechos y deberes que le corresponden como asociado y las características de sus aportes sociales y depósitos, así como los programas de capacitación, rendición de cuentas y los canales de comunicación de que dispone la Cooperativa a través de los cuales se puede acceder a su información

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 13 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone adicionar el numeral 3 en el que se establezca la obligación de mantener un mínimo de aportes reglamentada anualmente por el Consejo de Administración, el cual será uno de los criterios de habilidad para acceso a los servicios ofrecidos por la Cooperativa.	
ARTÍCULO 15. Deberes de los asociados. Son deberes especiales de los asociados: (...)	**ARTÍCULO 15. Deberes de los asociados.** Son deberes especiales de los asociados: (...) 3. <u>Mantener como mínimo en aportes sociales el valor que determine anualmente el Consejo de Administración.</u>

Expresa el señor Eduardo Carreño Bueno que con el fin de tener mayor claridad cuando se considera un asociado hábil para acceder a las ayudas de solidaridad, habilidad de delegados y en fin acceder a los servicios que ofrece Crediservir, es por ello que se propone otorgar esta facultad al Consejo de Administración.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 15 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone suprimir el texto del numeral 5 "Pérdida de calidades o condiciones exigidas para ser asociado" de acuerdo a la posición de la Superintendencia de Economía Solidaria quien no la considera como una causal para la perdida de la calidad de asociado y adicionar parágrafo donde se consagra el tratamiento que se debe dar cuando un asociado incurra en perdida de alguna de las calidades o condiciones para ser asociado, de conformidad con las normas vigentes.*	
ARTÍCULO 16. Pérdida de la calidad de asociado. La calidad de asociado de CREDISERVIR se pierde por cualquiera de las siguientes causales: 1. Retiro voluntario 2. Muerte 3. Disolución para liquidación en el caso de las personas jurídicas 4. Exclusión 5. <u>Pérdida de calidades o condiciones exigidas para ser asociado</u>	**ARTÍCULO 16. Pérdida de la calidad de asociado.** La calidad de asociado de CREDISERVIR se pierde por cualquiera de las siguientes causales: 1. Retiro voluntario 2. Muerte 3. Disolución para liquidación en el caso de las personas jurídicas 4. Exclusión

	PARÁGRAFO: De conformidad con la Ley, el retiro de los asociados que pierdan alguna de las calidades o condiciones exigidas para serlo, se efectuará conforme al procedimiento que se establece en el artículo 21 del presente estatuto.

Pregunta el señor Presidente, si existen preguntas al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 16 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone complementar el texto del parágrafo, con el fin de restringir el reingreso de una persona que haya sido excluida en 2 (Dos) ocasiones.	
ARTÍCULO 20. Exclusión. **PARÁGRAFO. Reingreso.** Los asociados excluidos por incumplimiento de sus obligaciones económicas, podrán solicitar su reingreso a CREDISERVIR, siempre y cuando cumplan con los requisitos de admisión establecidos para los nuevos asociados y no tengan deuda a cargo en cobro jurídico o castigada. Corresponde al Consejo de Administración determinar el tiempo en que puede reingresar el solicitante teniendo en cuenta las circunstancias de fuerza mayor, situación económica o social que motivaron el incumplimiento que dio origen a la exclusión. Respecto a las demás causales de exclusión, El Consejo de Administración evaluará si es procedente el reingreso de asociados excluidos, siempre y cuando el motivo de la exclusión no haya generado perjuicios a la Cooperativa o no se le hubiere puesto en riesgo económico o de desprestigio social, caso en los cuales no será procedente el reingreso.	**ARTÍCULO 20. Exclusión.** **PARÁGRAFO. Reingreso.** Los asociados excluidos por incumplimiento de sus obligaciones económicas, podrán solicitar su reingreso a CREDISERVIR, siempre y cuando cumplan con los requisitos de admisión establecidos para los nuevos asociados y no tengan deuda a cargo en cartera jurídica o castigada. Corresponde al Consejo de Administración determinar el tiempo en que puede reingresar el solicitante teniendo en cuenta las circunstancias de fuerza mayor, situación económica o social que motivaron el incumplimiento que dio origen a la exclusión, sin embargo, el reingreso de asociados excluidos será permitido por una única vez, en caso de que este sea procedente. Respecto a las demás causales de exclusión, el Consejo de Administración evaluará si es procedente el reingreso de asociados excluidos, siempre y cuando el motivo de la exclusión no haya generado perjuicios a la Cooperativa o no se le hubiere puesto en riesgo económico o de desprestigio social, caso en los cuales no será procedente el reingreso.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 20 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se solicita ajustar el título del artículo 21 en concordancia con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 16 propuesto y suprimir la expresión "forzoso" referida al retiro, esto igualmente por posición del organismo de supervisión.	
ARTÍCULO 21. Retiro por pérdida de las calidades o condiciones para ser asociados. El Consejo de Administración por solicitud expresa de parte interesada, de la Junta de Vigilancia o de oficio, decretará el retiro forzoso como asociado de CREDISERVIR a quienes hayan perdido algunas de las calidades o condiciones exigidas para su admisión. La decisión en tal sentido será adoptada mediante resolución motivada la cual será susceptible del recurso de reposición que podrá interponer el asociado afectado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación y en subsidio el de apelación ante el Comité de Apelaciones. **PARÁGRAFO: Reingreso.** El asociado que hubiere dejado de pertenecer a CREDISERVIR por las circunstancias señaladas en el presente artículo, podrá solicitar nuevamente su ingreso en cualquier momento, siempre y cuando demuestre que han desaparecido las causas o motivos que ocasionaron su retiro forzoso y cumpla las condiciones y requisitos exigidos a los nuevos asociados en el presente estatuto.	**ARTÍCULO 21. Procedimiento para el retiro por pérdida de calidades o condiciones para ser asociado.** El Consejo de Administración por solicitud expresa de parte interesada, de la Junta de Vigilancia o de oficio, decretará el retiro como asociado de CREDISERVIR a quienes hayan perdido algunas de las calidades o condiciones exigidas para su admisión. La decisión en tal sentido será adoptada mediante resolución motivada la cual será susceptible del recurso de reposición que podrá interponer el asociado afectado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación y en subsidio el de apelación ante el Comité de Apelaciones. **PARÁGRAFO: Reingreso.** El asociado que hubiere dejado de pertenecer a CREDISERVIR por las circunstancias señaladas en el presente artículo, podrá solicitar nuevamente su ingreso en cualquier momento, siempre y cuando demuestre que han desaparecido las causas o motivos que ocasionaron su retiro y cumpla las condiciones y requisitos exigidos a los nuevos asociados en el presente estatuto.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 21 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone separar el numeral 15 teniendo en cuenta que contenía dos causales diferentes en un mismo numeral, por lo tanto algunas causales cambiarán de numeral.* • *Se propone adicionar el numeral 17 como causal de exclusión, con el fin de proteger los bienes de la Cooperativa frente a actos inmorales.* • *El numeral 16 pasa numeral 18.*	
ARTÍCULO 29. Causales de exclusión y suspensión total de los derechos y de servicios. El Consejo de Administración podrá decretar la exclusión de los asociados o la suspensión total de derechos cuando se encuentren incursos en una o más de las siguientes causales: (...) 15. Por faltas de respeto a los asociados, directivos o trabajadores de la Cooperativa en relación con las actividades propias de	**ARTÍCULO 29. Causales de exclusión y suspensión total de los derechos y de servicios.** El Consejo de Administración podrá decretar la exclusión de los asociados o la suspensión total de derechos cuando se encuentren incursos en una o más de las siguientes causales: (...) 15. Por faltas de respeto a los asociados, directivos o trabajadores de la Cooperativa

CREDISERVIR o por haberse comprobado su autoría en la producción o divulgación de comunicaciones escritas, audios o videos, publicados a nombre propio o como anónimos contra los mismos. 16. Por haber sido sancionado por tres (3) veces con la suspensión temporal de determinados servicios o por dos (2) veces con la suspensión total de derechos.	en relación con las actividades propias de CREDISERVIR. 16. Por haberse comprobado su autoría en la producción o divulgación de comunicaciones escritas, audios o videos, que con su contenido afecten la integridad y buen nombre de Crediservir, sus asociados, directivos o trabajadores, publicados a nombre propio o como anónimos, 17. Todo acto que cause perjuicio a los bienes de la Cooperativa o con los que opera ésta o que perturbe la prestación de los servicios. 18. Por haber sido sancionado por tres (3) veces con la suspensión temporal de determinados servicios o por dos (2) veces con la suspensión total de derechos.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

Toma la palabra la señora María Stella Jiménez Ojeda y pregunta porque se tomó en cuenta este cambio, será que en la cooperativa se están presentando retiros masivos, ya que cuando se ingresa a la cooperativa, la idea es permanecer en el tiempo, si es por el tema de aportes, sería bueno ampliar porque se presenta esta propuesta. Al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno que esta propuesta tiene que reglamentarse porque hay exclusiones cuando se lleva a cobro jurídico e ingresa nuevamente y se excluye, pero más adelante en otro artículo se plantean algunas causales, caso por ejemplo cuando se atenta contra los bienes de la Cooperativa, por citar un ejemplo cuando tomaron un cajero automático como baño público.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 29 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: En correspondencia con las propuestas de modificación e inclusión al artículo anterior que corre la numeración, se debe ajustar el parágrafo 2º por cuanto la causal del actual numeral 16 pasa al 18.	
ARTÍCULO 30. Procedimiento para la suspensión total de los derechos y de Servicios o para la exclusión. (...) (...) **PARÁGRAFO 2º.** Se exceptúa de la investigación preliminar por parte de la Junta de Vigilancia, cuando la causal en que queden incursos los asociados sea una cualquiera de las previstas en los numerales 8, 12, 14 y 16 del artículo 29 del presente estatuto, relativas a mora mayor a noventa (90) días en el pago de	**ARTÍCULO 30. Procedimiento para la suspensión total de los derechos y de Servicios o para la exclusión.** (...) (...) **PARÁGRAFO 2º.** Se exceptúa de la investigación preliminar por parte de la Junta de Vigilancia, cuando la causal en que queden incursos los asociados sea una cualquiera de las previstas en los numerales 8, 12, 14 y 18 del artículo 29 del presente estatuto, relativas a mora mayor a noventa (90) días en el pago de

sus obligaciones; haber sido condenado por Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo o por la comisión de otros delitos comunes dolosos y/o privado de la libertad por sentencia judicial; estar incluidos en listas restrictivas vinculantes para Colombia; y haber sido sancionado por tres (3) veces con la suspensión temporal de servicios o por dos (2) veces con la suspensión total de derechos. En estos eventos, el Consejo de Administración formulará el respectivo pliego de cargos con base en el informe del Comité de Seguimiento de Cartera, de la respectiva sentencia judicial, de la certificación oficial donde conste la inclusión en listas restrictivas y del certificado expedido por el Secretario del Consejo de Administración sobre las veces que con anticipación fue sancionado el infractor, según fuere el caso, sin perjuicio de la aplicación de los demás aspectos del procedimiento previsto en el presente artículo y de la función de control de la Junta de Vigilancia sobre éste para garantizar el debido proceso y el derecho de defensa del asociado inculpado.	sus obligaciones; haber sido condenado por Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo o por la comisión de otros delitos comunes dolosos y/o privado de la libertad por sentencia judicial; estar incluidos en listas restrictivas vinculantes para Colombia; y haber sido sancionado por tres (3) veces con la suspensión temporal de servicios o por dos (2) veces con la suspensión total de derechos. En estos eventos, el Consejo de Administración formulará el respectivo pliego de cargos con base en el informe del Comité de Seguimiento de Cartera, de la respectiva sentencia judicial, de la certificación oficial donde conste la inclusión en listas restrictivas y del certificado expedido por el Secretario del Consejo de Administración sobre las veces que con anticipación fue sancionado el infractor, según fuere el caso, sin perjuicio de la aplicación de los demás aspectos del procedimiento previsto en el presente artículo y de la función de control de la Junta de Vigilancia sobre éste para garantizar el debido proceso y el derecho de defensa del asociado inculpado.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 30 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone eliminar el parágrafo transitorio, teniendo en cuenta que ya cumplió su objetivo y no es posible dar aplicabilidad del mismo en el futuro.	
ARTÍCULO 42. Número, periodo y elección de los delegados. **PARÁGRAFO TRANSITORIO.** Los delegados elegidos en el año 2016 para el período 2017-2020, permanecerán en el ejercicio de su cargo por un (1) año más finalizando su período cuando sean elegidos los delegados que deberán participar en la Asamblea General Ordinaria del año 2022. A partir del año 2022 y de conformidad con lo establecido en el presente artículo, el período de los delegados será de cuatro (4) años.	**ARTÍCULO 42. Número, periodo y elección de los delegados.**

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 42 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone mejorar la redacción del artículo.* • *Se propone modificación con el fin de que la postulación para pertenecer a los órganos de administración, control y comité de apelaciones se realice de manera individual y mejorar la redacción de la última parte del mismo numeral 6 dividiéndolo en los numerales 6 y 7.*	
ARTÍCULO 45. Normas <u>para el funcionamiento interno</u> de la Asamblea General. En las reuniones de la Asamblea General se observarán las siguientes normas para su funcionamiento interno, sin perjuicio de las disposiciones legales vigentes y de las contenidas en el reglamento que apruebe la respectiva asamblea:	**ARTÍCULO 45. Normas de la Asamblea General.** En las reuniones de la Asamblea General se observarán las siguientes normas, sin perjuicio de las disposiciones legales vigentes:
6. La elección de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Comité de Apelaciones se hará en forma separada por medio de un sistema de postulación individual de candidatos y cada delegado asistente podrá emitir su voto hasta por el número de cargos <u>principales con su respectivo suplente</u> a proveer y de conformidad con el procedimiento y mecanismos de votación que establezca el correspondiente reglamento que deberá contemplar que la postulación de candidatos a miembros de los órganos de administración, control y vigilancia y Comité de Apelaciones se realice de forma separada y las demás disposiciones legales aplicables a su elección. El Revisor Fiscal de CREDISERVIR y su suplente será elegido por votación secreta mediante el sistema de mayoría absoluta.	6. La elección de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Comité de Apelaciones se hará en forma separada por medio de un sistema de postulación individual de candidatos y cada delegado asistente podrá emitir su voto hasta por el número de cargos a proveer y de conformidad con el procedimiento y mecanismos de votación que establezca el correspondiente reglamento que deberá contemplar que la postulación <u>anticipada</u> de candidatos a miembros de los órganos de administración, control y vigilancia y Comité de Apelaciones se realice de forma separada y las demás disposiciones legales aplicables a su elección. 7. <u>Para la elección del</u> Revisor Fiscal de CREDISERVIR y su suplente <u>los aspirantes deberán haberse postulado en la oportunidad prevista en la respectiva convocatoria y el reglamento de postulaciones. La</u> votación será secreta <u>y será elegida la propuesta que obtenga la</u> mayoría absoluta <u>de los votos de los Delegados asistentes.</u>

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 45 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone modificar lo relacionado con la elección de los miembros suplentes del Consejo de Administración, pasando de suplentes personales a suplentes numéricos. Esto con el objeto de otorgar una mayor participación y democratización al momento de realizar la elección de los miembros de este órgano de administración.*

ARTÍCULO 47. Definición, integración, periodo y rotación. El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de CREDISERVIR, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General. El Consejo de Administración estará integrado por nueve (9) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para un periodo de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro periodo adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el presente Estatuto.	**ARTÍCULO 47. Definición, integración, periodo y rotación**. El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de CREDISERVIR, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General. El Consejo de Administración estará integrado por 9 (Nueve) miembros principales y 9 (Nueve) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para un periodo de 4 (Cuatro) años, pudiendo ser reelegidos por otro periodo adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el presente Estatuto.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
El señor Álvaro Carvajalino Vega pregunta si la reelección de otro periodo adicional sería un tercer periodo consecutivo, ante lo cual, el señor Eduardo Carreño Bueno para citar un ejemplo, que los miembros directivos actuales podrán ser reelegidos por un periodo más, es decir, en seis años no podrá aspirar a cargos directivos.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 47 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone separar el numeral 8, teniendo en cuenta que contenía dos funciones en un mismo numeral y la primera de ellas se puede delegar, debido a que el ingreso y el retiro voluntario debe ser más expedito y no condicionarse en cuanto al tiempo a la reunión del Consejo de Administración. En cuanto a la segunda función contenida en el numeral 9 (propuesto) por mandato legal no se puede delegar.* • *Debido a las modificaciones en este artículo las causales cambiarán de numeral.* • *Se propone ajustar la función establecida en el numeral 30 de la propuesta (antes numeral 29), de conformidad con lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria en su circular básica jurídica, en cuanto al SIAR y SARLAFT.* • *Se propone complementar el numeral 31 (antes numeral 30) de la propuesta, de acuerdo a lo dispuesto en el Título V Capítulo I numeral 3.2.4.1 de la circular básica jurídica.*	
ARTÍCULO 49. Funciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones: (...) 8. Decidir sobre el ingreso, retiro, suspensión o exclusión de los asociados. (...) 29. Aprobar las políticas, estrategias y reglas de actuación que deberá seguir la	**ARTÍCULO 49. Funciones del Consejo de Administración.** El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones: (...) 8. Designar la dependencia administrativa encargada de aprobar el ingreso de asociados y de formalizar su retiro voluntario. 9. Decidir sobre la suspensión, exclusión o retiro por perdida de calidades o condiciones de los asociados. (...)

Cooperativa en el desarrollo de la administración de los riesgos que afronta. 30. Nombrar el oficial de cumplimiento (...)	30. Aprobar las políticas, estrategias y reglas de actuación que deberá seguir la Cooperativa para implementar, desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR); fijar las políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y ejercer las funciones y responsabilidades que en relación con dichos sistemas le corresponden de conformidad con las instrucciones del organismo gubernamental de supervisión. 31. Nombrar el oficial de cumplimiento y su suplente. (...)

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
El señor Álvaro Carvajalino Vega sugiere si podría cambiar la redacción del artículo en relación con el término dependencia, ante lo cual, el señor Eduardo Carreño Bueno que esa dependencia se refiere es a los cargos de la Cooperativa, sin embargo, se revisará por parte del área Jurídica de la Cooperativa cual debe ser el término adecuado.

Pregunta el señor Presidente, si existen preguntas al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 49 del Estatuto.
Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone ajustar el numeral 19, de acuerdo a lo estipulado en la circular básica jurídica conforme a las funciones y responsabilidades de la Gerencia frente al SARLAFT y al SIAR.	
ARTÍCULO 53. Funciones del Gerente General. Son funciones del Gerente General: (...) 19. Cumplir las funciones que para la implementación del SARLAFT consagren las disposiciones legales vigentes; así como aprobar anualmente los planes de capacitación sobre dicho sistema dirigida a todos los trabajadores de CREDISERVIR y a los integrantes de los órganos de administración, control y vigilancia. (...)	**ARTÍCULO 53. Funciones del Gerente.** Son funciones del Gerente: (...) 19. Responder por la adecuada y efectiva gestión del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), así como ejecutar las políticas y directrices aprobadas por el Consejo de Administración en relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), verificar que los procedimientos establecidos desarrollen dichas políticas y cumplir con las funciones y responsabilidades que los citados sistemas le imponen, de conformidad con las instrucciones del organismo gubernamental de supervisión. (...)

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 53 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone modificar lo relacionado con la elección de los miembros suplentes de la Junta de Vigilancia, pasando de suplentes personales a suplentes numéricos, tal como se hizo para el Consejo de Administración.	
ARTÍCULO 57. Definición, integración y período de sus miembros. La Junta de Vigilancia es el órgano que tiene a su cargo el control social interno de CREDISERVIR, para velar por su correcto funcionamiento y eficiente administración, el cumplimiento de los objetivos del acuerdo cooperativo, la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los derechos y deberes de los asociados. La Junta de Vigilancia estará integrada por (3) miembros principales con <u>sus respectivos suplentes personales</u>, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el presente Estatuto.	**ARTÍCULO 57. Definición, integración y período de sus miembros.** La Junta de Vigilancia es el órgano que tiene a su cargo el control social interno de CREDISERVIR, para velar por su correcto funcionamiento y eficiente administración, el cumplimiento de los objetivos del acuerdo cooperativo, la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los derechos y deberes de los asociados. La Junta de Vigilancia estará integrada por 3 (Tres) miembros principales y <u>3 (Tres) suplentes numéricos</u>, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el presente Estatuto.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 57 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone adicionar función a la Junta de Vigilancia de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Economía Solidaria en su circular básica jurídica Título IV Capítulo X numeral 3 literal e.	
ARTÍCULO 59. Funciones de la Junta de Vigilancia. Son funciones de la Junta de Vigilancia: (...)	**ARTÍCULO 59. Funciones de la Junta de Vigilancia.** Son funciones de la Junta de Vigilancia: (...) 19. <u>Hacer seguimiento permanente al Proyecto Educativo Socio-empresarial – PESEM de la Cooperativa de conformidad con las instrucciones del organismo gubernamental de supervisión.</u>

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 59 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone ajustar el numeral 12, de acuerdo a lo estipulado en la circular básica jurídica conforme a las funciones y responsabilidades de la Revisoría Fiscal frente al SARLAFT y al SIAR.	
ARTÍCULO 61. Funciones del Revisor Fiscal. Son funciones del Revisor Fiscal: (...) 12. Establecer controles que le permitan evaluar el cumplimiento de las normas sobre el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y presentar un informe trimestral al Consejo de Administración. (...)	**ARTÍCULO 61. Funciones del Revisor Fiscal.** Son funciones del Revisor Fiscal: (...) 12. Cumplir con las funciones y responsabilidades que le corresponden frente al Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR) y establecer los controles que le permitan evaluar el cumplimiento por parte de CREDISERVIR del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT); presentar informes periódicos al Consejo de Administración sobre el resultado de su evaluación en los términos establecidos por el organismo gubernamental de supervisión; poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento en forma inmediata las inconsistencias y fallas en dicho sistema que llegare a encontrar y cumplir con los demás deberes inherentes a su cargo que guarden relación con los sistemas de administración de riesgos de la Cooperativa. (...)

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 61 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone modificar el título de este artículo y complementar su texto con la referencia al cumplimiento de las disposiciones legales, las NAI y del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad.	
ARTÍCULO 62. Incompatibilidades del Revisor Fiscal. El Revisor Fiscal estará sujeto a las inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones establecidas en las disposiciones	**ARTÍCULO 62. Actuaciones del Revisor Fiscal.** El Revisor Fiscal frente al ejercicio del cargo, desempeñará sus funciones con cumplimiento de las disposiciones legales y el

legales y el presente estatuto, así como a las responsabilidades frente al ejercicio del cargo.	Marco Técnico Normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) y estará sujeto a las responsabilidades, inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones que le establecen la ley, el presente Estatuto y el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 62 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone adicionar numeral en el cual se establezca la aplicabilidad de nuevos requisitos normativos que sean adoptados por el legislador.	
ARTÍCULO 63. Requisitos para ser miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia. Para ser miembro principal o suplente del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, el candidato deberá reunir los siguientes requisitos: (...)	**ARTÍCULO 63. Requisitos para ser miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.** Para ser miembro principal o suplente del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, el candidato deberá reunir los siguientes requisitos: (...) 15. Los demás que la ley establezca.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 63 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: Se propone adicionar los criterios a tener en cuenta para la evaluación de desempeño de los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, de conformidad con la normativa vigente.	
ARTÍCULO 65. Evaluación de desempeño del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia. Anualmente deberá ser evaluado el desempeño del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, con el fin de hacer seguimiento a su labor y determinar también necesidades de formación y cumplimiento de objetivos, entre otras. El respectivo reglamento de cada órgano, establecerá el procedimiento y los mecanismos para efectuar dicha evaluación.	**ARTÍCULO 65. Evaluación de desempeño del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia.** Anualmente deberá ser evaluado el desempeño del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, con el fin de hacer seguimiento a su labor y determinar también necesidades de formación y cumplimiento de objetivos, entre otras. El respectivo reglamento de cada órgano, establecerá el procedimiento y los mecanismos para efectuar dicha evaluación.

	Los criterios que deben tenerse en cuenta para la evaluación de desempeño de los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia son: • Percepción de los asociados del desempeño como órgano permanente de administración y órgano de control social. • Actividades realizadas. • Oportunidad de respuesta a solicitudes de asociados u otros órganos de la Cooperativa y relaciones con estos. • Administración y manejo del tiempo en las reuniones. • Puntualidad de los miembros en la asistencia a las reuniones. • Iniciativas, análisis crítico y objetividad en las intervenciones. • Proyectos presentados e incidencia de los mismos en el desarrollo de la Cooperativa. • Verificación de compromiso con Crediservir, los principios y los valores cooperativos. • Cumplimiento de comisiones y oportunidad en la entrega de informes y realización de labores. La evaluación deberá ser atendida por todos los miembros principales del Consejo de Administración y por los suplentes que hubieren actuado en reemplazo de principales.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 65 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: • *Se propone modificar lo relacionado con el reemplazo de los miembros del Consejo de Administración, modificando los respectivos (personales) por reemplazos numéricos.* • *Se propone adicionar parágrafo transitorio que permita proveer las vacantes a los cargos del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, en el evento en que no puedan continuar ejerciendo el cargo como suplentes.*	
ARTÍCULO 68. Actuación de miembros suplentes. Los miembros suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, reemplazarán al respectivo principal en sus ausencias temporales o definitivas o cuando haya sido removido de su cargo. Establecida la falta definitiva de un miembro principal por cualquier causa, corresponderá a su respectivo suplente entrar a ejercer el cargo en propiedad como principal por lo que reste del período. En la siguiente Asamblea General se	**ARTÍCULO 68. Actuación de miembros suplentes.** Los miembros suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, en su orden numérico reemplazarán a los miembros principales en sus ausencias temporales o definitivas o cuando éstos hayan sido removidos de su cargo. Establecida la falta definitiva de un miembro principal por cualquier causa, corresponderá al suplente en orden numérico entrar a ejercer el

elegirá a un nuevo suplente personal por el resto del periodo. Si el removido es un miembro suplente, su reemplazo se elegirá igualmente en la siguiente Asamblea General Ordinaria por lo que falte del periodo. El miembro suplente del Comité de Apelaciones reemplazará a cualquiera de los miembros principales en sus ausencias temporales o definitivas, en éstas entrará a ejercer el cargo en propiedad y en la siguiente Asamblea General se elegirá a un nuevo suplente por lo que reste del periodo. De igual manera se procederá si la ausencia definitiva es del miembro suplente.	cargo en propiedad como principal por lo que reste del período. En la siguiente Asamblea General se elegirá a un nuevo suplente por el resto del periodo. Si el removido es un miembro suplente, su reemplazo se elegirá igualmente en la siguiente Asamblea General Ordinaria por lo que falte del periodo. El miembro suplente del Comité de Apelaciones reemplazará a cualquiera de los miembros principales en sus ausencias temporales o definitivas, en éstas entrará a ejercer el cargo en propiedad y en la siguiente Asamblea General se elegirá a un nuevo suplente por lo que reste del periodo. De igual manera se procederá si la ausencia definitiva es del miembro suplente. **PARÁGRAFO TRANSITORIO.** Para ocupar las vacantes de miembros suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia elegidos como suplentes personales para el periodo 2022-2025 y que se causen antes del vencimiento de éste, se elegirán como suplentes numéricos a quienes los reemplacen y el orden para la suplencia de los principales será dado de acuerdo al número de votos que obtenga el aspirante y de conformidad con el procedimiento que establezca el respectivo reglamento de postulaciones.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

La señora María Stella Jiménez Ojeda, pregunta si estas personas se nombran por aclamación como se toma el orden, al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno menciona que de acuerdo al orden en que inscriban ocuparán la vacante del cargo a proveer.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 68 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Aprobados todos los artículos objeto de reforma, comenta el señor Janer Sanchez Contreras Presidente de la Asamblea que en correspondencia con el artículo 115 del Estatuto vigente, la reforma parcial aprobada entra en vigencia para los asociados a partir de la fecha, debiendo ser incorporada al texto vigente el cual es firmado por Presidente y Secretario de la Asamblea General y constituye en adelante el nuevo Estatuto de Crediservir y hace parte integrante de la presente acta.

14. PROYECTO DE REFORMA AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE CREDISERVIR

El presidente, recuerda a los delegados que el proyecto de reforma al Código de Buen Gobierno de Crediservir fue enviado con anterioridad para su conocimiento y estudio, sin embargo, solicita al Gerente, señor Eduardo Carreño Bueno, realizar la presentación de la reforma para la consideración y aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados.

De acuerdo a lo anterior, se someterá a consideración de los delegados artículo por artículo del proyecto de reforma.

PROPUESTA REFORMA CODIGO DE BUEN GOBIERNO	
ACTUAL	**PROPUESTA**
Comentario: *Se propone modificar en todo el documento la denominación del Representante Legal de Gerente General a Gerente, debido a que no existen otros cargos de Gerencia dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa.*	

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar *en todo el documento del Código de Buen Gobierno la denominación del Representante Legal de Gerente General a Gerente.*

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone mejorar la redacción del tercer objetivo específico del código.*	
ARTÍCULO 2º. Objetivos específicos Son objetivos específicos del Código de Buen Gobierno los siguientes: 1. Generar confianza en quienes directa o indirectamente, en forma permanente u ocasional, se relacionan con las actividades de CREDISERVIR. 2. Fijar las normas, políticas y mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, que rijan las actuaciones de quienes dirigen y administran a CREDISERVIR, de tal forma que se garantice una eficiente gestión con un alto comportamiento ético, con respeto por los derechos de los asociados y unas adecuadas relaciones con los órganos internos de control y los de supervisión estatal, con fundamento en los valores y principios del Cooperativismo y en el marco de la responsabilidad social empresarial. 3. <u>Contribuir al cuidadoso manejo de los recursos propios de CREDISERVIR y de los que tiene de sus asociados, así como al de la administración de los riesgos inherentes a las actividades de la Cooperativa.</u>	**ARTÍCULO 2º. Objetivos específicos** Son objetivos específicos del Código de Buen Gobierno los siguientes: 1. Generar confianza en quienes directa o indirectamente, en forma permanente u ocasional, se relacionan con las actividades de CREDISERVIR. 2. Fijar las normas, políticas y mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, que rijan las actuaciones de quienes dirigen y administran a CREDISERVIR, de tal forma que se garantice una eficiente gestión con un alto comportamiento ético, con respeto por los derechos de los asociados y unas adecuadas relaciones con los órganos internos de control y los de supervisión estatal, con fundamento en los valores y principios del Cooperativismo y en el marco de la responsabilidad social empresarial. 3. <u>Contribuir al manejo cuidadoso de los recursos propios de Crediservir, así como el de sus asociados teniendo en cuenta los riesgos inherentes propios de la actividad de la Cooperativa.</u>

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 2 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

__Comentario:__ Se propone modificar lo relacionado con la elección de los miembros suplentes del Consejo de Administración, pasando de suplentes personales a suplentes numéricos. Conforme a lo establecido en el Estatuto de Crediservir.	
ARTICULO 15. Integración y funcionamiento De conformidad con la ley y el estatuto, el Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de CREDISERVIR, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General y responsable de la dirección general de los negocios y operaciones. Está integrado por nueve (9) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto. (...)	**ARTICULO 15. Integración y funcionamiento** De conformidad con la ley y el estatuto, el Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de CREDISERVIR, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General y responsable de la dirección general de los negocios y operaciones. Está integrado por nueve (9) miembros principales y nueve (9) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto. (...)

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 15 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

__Comentario:__ Se propone actualizar los diferentes comités de apoyo que existen en Crediservir, eliminando del documento los que fueron derogados e incluyendo los que en la actualidad se encuentran vigentes.	
ARTICULO 23. Comités de apoyo al Consejo de Administración El Consejo de Administración se apoya en los comités que el estatuto le ha facultado crear los cuales están integrados por miembros del mismo Consejo de Administración, o en los que por disposiciones legales o del ente gubernamental de supervisión se establezcan para ser integrados por dicho órgano. La delegación de funciones en los comités no implica la delegación de la responsabilidad del Consejo de Administración. La designación de sus miembros, período, funciones, responsabilidades y demás	**ARTICULO 23. Comités de apoyo al Consejo de Administración** El Consejo de Administración se apoya en los comités que el estatuto le ha facultado crear los cuales están integrados por miembros del mismo Consejo de Administración, o en los que por disposiciones legales o del ente gubernamental de supervisión se establezcan para ser integrados por dicho órgano. La delegación de funciones en los comités no implica la delegación de la responsabilidad del Consejo de Administración. La designación de sus miembros, período, funciones, responsabilidades y demás aspectos

aspectos para el funcionamiento de los comités de apoyo, son consagrados en los respectivos reglamentos aprobados por el Consejo de Administración. .	para el funcionamiento de los comités de apoyo, son consagrados en los respectivos reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.
En CREDISERVIR existen los siguientes comités de apoyo al Consejo de Administración: Comité de Educación, Comité de Solidaridad, Comité de Crédito, Comité de Evaluación de Cartera de Crédito, Comité de Riesgos, Comité de Tesorería, Comité de Auditoría, Comité de Compras, sin perjuicio que en el futuro se creen otros que sean necesarios para las actividades de la Cooperativa o que las disposiciones legales o el ente gubernamental de supervisión lo determinen.	En CREDISERVIR existen los siguientes comités de apoyo al Consejo de Administración: Comité de Educación, Comité de Solidaridad, Comité de Crédito, Comité Seguimiento de Cartera, Comité de Riesgos, Comité de Tesorería, Comité de Auditoría, Comité de Gerencia y Comité de Emergencias, sin perjuicio que en el futuro se creen otros que sean necesarios para las actividades de la Cooperativa o que las disposiciones legales o el ente gubernamental de supervisión lo determinen.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 23 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone adicionar dentro del detalle de transacciones entre Crediservir y las partes relacionadas el valor de los aportes sociales.*	
ARTICULO 41. Del Consejo de Administración y el Gerente General a la Asamblea General (...) Complementario al informe de gestión y en documentos separados, se informará a la Asamblea General sobre los siguientes aspectos: 1. Operaciones celebradas con los administradores de la Cooperativa y los miembros de la Junta de Vigilancia, acreditando el cumplimiento de los requisitos y exigencias legales. 2. Los pagos efectuados a los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, Comités de Apoyo y Gerente General. 3. Detalle de transacciones entre CREDISERVIR y partes relacionadas, mostrando el valor de los depósitos y créditos que poseen en la Cooperativa y el pago por conceptos laborales, de honorarios, de transporte y de educación. Sanciones, requerimientos o	**ARTICULO 41. Del Consejo de Administración y el Gerente General a la Asamblea General** (...) Complementario al informe de gestión y en documentos separados, se informará a la Asamblea General sobre los siguientes aspectos: 1. Operaciones celebradas con los administradores de la Cooperativa y los miembros de la Junta de Vigilancia, acreditando el cumplimiento de los requisitos y exigencias legales. 2. Los pagos efectuados a los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, Comités de Apoyo y Gerente. 3. Detalle de transacciones entre CREDISERVIR y partes relacionadas, mostrando el valor de los aportes sociales, depósitos y créditos que poseen en la Cooperativa y el pago por conceptos laborales, de honorarios, de transporte y de educación. Sanciones, requerimientos o recomendaciones hechas por la

recomendaciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad.	Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
El señor Álvaro Carvajalino Vega sugiere que en la propuesta de modificación se ajuste el término Gerente General por Gerente.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 41 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone modificar lo relacionado con la elección de los miembros suplentes de la Junta de Vigilancia, pasando de suplentes personales a suplentes numéricos, tal como se hizo para el Consejo de Administración. Conforme lo establece el Estatuto.*	
ARTICULO 61. Junta de Vigilancia Conforme a la ley y al estatuto la Junta de Vigilancia es el órgano que tiene a su cargo el control social interno de CREDISERVIR, responsable de velar por su correcto funcionamiento y eficiente administración, el cumplimiento de los objetivos del acuerdo cooperativo, la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los derechos y deberes de los asociados. Está integrada por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto. (...)	**ARTICULO 61. Junta de Vigilancia** Conforme a la ley y al estatuto, la Junta de Vigilancia es el órgano que tiene a su cargo el control social interno de CREDISERVIR, responsable de velar por su correcto funcionamiento y eficiente administración, el cumplimiento de los objetivos del acuerdo cooperativo, la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de los derechos y deberes de los asociados. Está integrada por tres (3) miembros principales y tres (3) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro período adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus cargos por las causales previstas en el Estatuto. (...)

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.

El señor Álvaro Carvajalino Vega sugiere que en la propuesta de modificación se ajuste redacción y uso de la coma.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 61 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone establecer una normativa más general la cual es emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria para la administración de los riesgos, teniendo en cuenta que está constantemente se actualiza.*	
ARTICULO 72. Administración de los riesgos CREDISERVIR está sujeta a un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que le permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos, de manera que los administradores puedan adoptar decisiones oportunas para su mitigación, de conformidad con los parámetros y dentro de los términos establecidos por la Circular Externa No. 15 del 30 de diciembre de 2015 de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás normas que la modifiquen o adicionen.	**ARTICULO 72. Administración de los riesgos** CREDISERVIR está sujeta a un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que le permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos, de manera que los administradores puedan adoptar decisiones oportunas para su mitigación, de conformidad con los parámetros y dentro de los términos establecidos en el Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás normas que la modifiquen o adicionen.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
El señor Álvaro Carvajalino Vega sugiere en la propuesta de modificación se ajuste redacción del artículo.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 72 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone adicionar que la administración del talento humano de Crediservir esté a cargo de la Gerencia, de acuerdo a reforma en la estructura organizacional de la Cooperativa.*	
ARTICULO 82. Políticas generales de selección de personal La administración del talento humano en CREDISERVIR está a cargo de un área que depende de la Subgerencia Administrativa, que atiende la selección de los trabajadores que se contraten, de tal forma que los candidatos seleccionados sean los de mayores competencias y aptitudes y perfiles que respondan a los requerimientos del cargo, el cual deberá estar previsto en la planta de personal aprobada por el Consejo de Administración.	**ARTICULO 82. Políticas generales de selección de personal** La administración del talento humano en CREDISERVIR está a cargo de un área que depende de la Gerencia, que atiende la selección de los trabajadores que se contraten, de tal forma que los candidatos seleccionados sean los de mayores competencias y aptitudes y perfiles que respondan a los requerimientos del cargo, el cual deberá estar previsto en la planta de personal aprobada por el Consejo de Administración.

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 82 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

Comentario: *Se propone actualizar los diferentes canales que Crediservir tiene establecidos a los asociados para la atención de FPQRS.*	
ARTICULO 111. Canales de atención de FPQRS Los siguientes son los canales que tiene establecidos CREDISERVIR para la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias: 1. Directamente en sucursales y agencias (verbal, escrita o telefónicamente) 2. Página web: www.crediservir.com link Contáctenos 3. Chat en línea 4. Portal transaccional 5. Buzón de sugerencias 6. Correo electrónico: notificaciones@Crediservir.com 7. Redes Sociales: Facebook (Crediservircoop), Twitter (@Crediservircoop) 8. Call Center No. 5694444	**ARTICULO 111. Canales de atención de FPQRS** Los siguientes son los canales que tiene establecidos CREDISERVIR para la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias: 1. Directamente en sucursales y agencias (verbal, escrita o telefónicamente) 2. Página web: www.crediservir.coop link FPQRS 3. Chat en línea 4. Portal transaccional 5. Buzón de sugerencias 6. Correo electrónico: notificaciones@Crediservir.com 7. Redes Sociales: Facebook (Crediservircoop), Twitter (@Crediservircoop), YouTube (crediservir.coop), Instagram (@crediservircoop) y TikTok (@crediservircoop). 8. Call Center No. 6075694444 – 3164465978

Pregunta el señor Presidente, si existen inquietudes al respecto.
A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 111 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

15. NOMBRAMIENTOS

15.1 Miembros suplentes del Consejo de Administración
Indica el señor presidente Janer Sánchez Contreras, que a cada uno los delegados se le envió el *Reglamento de elección de miembros del Consejo de Administración y Comité de Apelaciones de Crediservir*, donde muy claro se especifica todo lo relacionado a la elección de cada uno de los cuerpos directivos teniendo en cuenta que el día de hoy se deben elegir dos vacantes a miembro suplente del Consejo de Administración.

Solicita al señor secretario proceda a informar el proceso que se realizó para convocatoria para proveer las vacantes de suplentes del Consejo de Administración y Comité de Apelaciones.

Al respecto, el señor Secretario, Emilio Andrés Navarro Minorta informa que el Consejo de Administración reglamentó la postulación a miembros del Consejo de Administración y Comité de apelaciones mediante acuerdo N° 2023-006 de fecha 14 de enero, en donde se establecieron los perfiles que deben cumplir los candidatos, los requisitos y documentos a presentar.

El 16 de enero de 2023 por correo electrónico certificado fue enviada Convocatoria a Asamblea General Ordinaria de Delegados de CREDISERVIR junto con todos los reglamentos.

En el reglamento de postulaciones se estableció el respectivo cronograma:

ETAPA	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
Publicidad para **dar a conocer los requisitos** para aspirar a Consejo de Administración y Comité de Apelaciones	16 de enero de 2023	21 de enero de 2023
Inscripciones candidatos suplentes Consejo de Administración y Comité de Apelaciones	23 de enero de 2023	4 de febrero de 2023
Reunión Junta de Vigilancia para verificar cumplimiento de requisitos	11 de febrero de 2023	11 de febrero de 2023
Notificación aspirantes que no cumplen con los requisitos (No se surtió)	13 de febrero de 2023	14 de febrero de 2023
Presentación de reclamaciones por parte de los candidatos o subsanar información **(No se surtió)**	15 de febrero de 2023	18 de febrero de 2023
Publicación de los perfiles de los candidatos	21 de febrero de 2023	2 de marzo de 2023

Las personas que se postularon para ser miembros suplentes del Consejo de Administración son: ANGELA PATRICIA BOHOQUEZ PORTILLA con cédula de ciudadanía No. 1.091.663.991 y el señor JESUS ALBEIRO SERRANO ROJAS con cédula de ciudadanía No. 1.091.661.574.

Quienes de acuerdo a la resolución expedida por la junta de Vigilancia reúnen los requisitos para aspirar a los cargos a proveer que son dos suplentes.

Expresa el señor Presidente, que teniendo en cuenta lo expresado por el señor Secretario es muy claro. Se deben elegir dos personas como suplentes para proveer los cargos en los puestos 3 y 8 de los miembros del Consejo de Administración que faltan por lo cual se debe realizar el proceso de elección electoral, continúe señor secretario para aclarar la forma de elección.

Comenta el señor Secretario, que de acuerdo al reglamento de Elección de miembros del Consejo de Administración y Comité de Apelaciones. **Artículo 7 Proceso de elección** dice:

PARÁGRAFO: En el evento que el número de aspirantes inscritos sea igual o inferior al número de cargos a proveer para el Consejo de Administración y el Comité de Apelaciones, el proceso de votación se realizará por aclamación por parte de la Asamblea General, dejando el respectivo registro en el acta de la misma.

El señor Presidente, Janer Sánchez Contreras comenta que teniendo en cuenta lo anterior, solo se recibieron dos postulaciones para miembros suplentes del Consejo de Administración señores Ángela Patricia Bohórquez y Jesús Serrano le solicita a los delegados que se postularon, se acerquen a la secretaría de la Asamblea en la mesa principal y realizar su inscripción, como miembro suplente del Consejo de Administración, de igual manera, solicita a los delegados que fueron elegidos para hacer parte del Comité de Elecciones y Escrutinios, estar pendiente de la elección teniendo en cuenta que esta se realizará por aclamación.

La inscripción de los aspirantes a miembros suplentes del Consejo de Administración es la siguiente:

NRO.	NOMBRE Y APELLIDO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD
1	ANGELA PATRICIA BOHORQUEZ PORTILLA	1.091.663.991
2	JESUS ALBEIRO SERRANO ROJAS	1.091.661.574

Se solicita al Secretario dar lectura del nombre de cada aspirante con el número que lo identifica de acuerdo al orden de inscripción, solicitamos que en la medida de llamamiento cada uno permanezca de pie para que la Asamblea lo identifique.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Se procede a realizar la votación por los delgados inscritos para ocupar la vacante 3 y 8 respectivamente.

El señor Presidente solicita levantar la mano quien no esté de acuerdo con la elección de la postulada Ángela Patricia Bohórquez Portilla a miembro suplente del Consejo de Administración para ocupar la vacante 3 y el postulado Jesús Albeiro Serrano Rojas para ocupar la vacante 8 como miembro suplente del Consejo de Administración correspondiente al periodo restante 2022-2025.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

15.2 Miembro Suplente del Comité de Apelaciones
Continua el Señor Presidente Janer Sánchez Contreras Señores delegados iniciamos con la elección del miembro suplente del Comité de Apelaciones, para lo cual le solicitamos al delegado que se postuló, se acerquen a la secretaría de la Asamblea y realice su inscripción, como miembro suplente del Comité de Apelaciones.

El aspirante al Comité de Apelaciones se inscribe:

NRO.	NOMBRE Y APELLIDO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD
1	SULAY ESTHER SÁNCHEZ AMAYA	37.330.016

Se solicita al Secretario dar lectura del nombre del aspirante con el número que lo identifica así como también solicita en la medida de llamamiento permanezca de pie para que la Asamblea la identifique. Comenta el señor Secretario, que de acuerdo al reglamento de Elección de miembros del Consejo de Administración y Comité de Apelaciones, la elección podrá realizarse a través de aclamación.

El señor Presidente indica que teniendo en cuenta, que solo se recibe una propuesta para miembros suplente del Comité de Apelaciones señora SULAY ESTHER SANCHEZ AMAYA, lo somete a consideración. De igual manera, solicita a los delegados que fueron elegidos para hacer parte del Comité de Elecciones y Escrutinios, estar pendiente de la elección teniendo en cuenta que esta se realizará por aclamación.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

El señor Presidente solicita levantar la mano quien no esté de acuerdo con la elección de la postulada Sulay Esther Sánchez Amaya a miembro suplente del Comité de Apelaciones para el periodo restante 2022-2025.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

16. ASIGNACIÓN DE REMUNEACIÓN REVISORÍA FISCAL VIGENCIA 2023
El señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita al señor Gerente presentar la propuesta de remuneración de la Revisoría Fiscal Vigencia 2023.

El señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno procede a presentar la propuesta económica recibida por parte de Audicoop.

Remuneración Mensual
Corresponde a los honorarios propuestos para el período 1 de abril 2023 – 31 de marzo 2024, por la suma de VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE. ($29.678.000) incluido IVA del 19%.

El incremento es el equivalente al mismo porcentaje de la variación anual del IPC a diciembre de 2022 (13,12%).

Número de horas presupuestadas.
Dedicación del personal equivalente a 240 horas mensuales:

- Modalidad presencial 50% del tiempo (120 horas)
- Modalidad virtual 50% restante (120 horas)

Dentro de estas horas se incluye la asistencia a las reuniones de Consejo de Administración, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y otros comités.

Número de Auxiliares u Otros Colaboradores.
La propuesta no incluye la asignación de colaboradores adicionales que deba autorizar la Asamblea General.

Valores estimados para viáticos, gastos de transporte y otros.
El valor de la propuesta incluye los viáticos y gastos de transporte del personal que atenderá el contrato sin que esto genere un valor adicional para la entidad.

El señor Presidente, solicita a los delegados que fueron elegidos para hacer porte del Comité de Elecciones y Escrutinios, estar pendiente de la decisión en cuanto a remuneración del Revisor Fiscal.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

Continúa el señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la aprobación de remuneración para el Revisor Fiscal p**ara la vigencia comprendida entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024.**

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de honorarios de la Revisoría Fiscal por el valor de **VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS ($29.678.000) MONEDA CORRIENTE**, incluido IVA.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

14. PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES.
Indica el señor presidente Janer Sánchez Contreras que teniendo en cuenta las propuestas escritas presentadas por los delegados, solicita a la Comisión verificar cada una de ellas, y de igual manera solicita al señor secretario su lectura, las cuales serán analizadas en reunión del Consejo de Administración y se dará respuesta a cada uno de los delgados así:

WILLIAM A. ÁLVAREZ
En consecuencia a que en el municipio de Ábrego, funciona la fundación de Cristo Sembrando Semillas de Amor, que tiene como propósito recoger jóvenes en condición de calle y consumidores de sustancia sicoactivas, solicito de forma muy respetuosa se tenga en cuenta esta fundación al momento de hacer la distribución de fondo solidario de la cooperativa.

JUAN DE DIOS CHINCHILLA CÁRDENAS
1. Pensar en hacer los cursos de cooperativismo para los asociados sean de 20 horas más doctrina.
2. No olvidar las ayudas a los ancianatos del Carmen y Guamalito.
3. Comprar finca en Otaré (vereda Simañita) para proteger los nacimientos de agua que benefician muchos usuarios.

ERASMO MENESES
Se estudie la posibilidad de instalar bancas en las instituciones educativas de primaria y secundaria así como se han realizado en otros sitios públicos.

CIRO ALFONSO GUERRERO GUERRERO
Favor enviar los estatutos actualizados a los correos electrónicos o colgarlos en la plataforma web de Crediservir.

MARTÍN ALIRIO DURÁN LANZIANO

1. Crear una línea especial de crédito con interés bajo para las pyme
2. Fortalecer las juntas de acción comunal en capacitaciones de cultura ciudadana.

JUAN CARLOS OJEDA JAIME
Mi propuesta va dirigida para que los informes de las asambleas y demás informes sean enviados al whatsapp para facilitar su lectura. Gracias

MARÍA STELLA JIMÉNEZ OJEDA

1. Así como la cooperativa premia a los nuevos asociados con bonos de $500.000 por contar con la suerte de caer en la cuenta ganadora del premio (ej: La cuenta No.120.000 o la 3.000 para los de ahorro juvenil por dar algún ejemplo) sería muy bueno y a la vez gratificante para el asociado antiguo contar con premios por su fidelidad teniendo en cuenta a los primeros asociados de la cooperativa (ej. Que concursen las primeras 1.000 cuentas activas y progresivamente se iría aumentando la premiación a mas asociados. Esto sería una buena estrategia para que los asociados no se retiren de la cooperativa y sepan que ser antiguo vale la pena.
2. En la anterior reforma de estatutos quedó en que la elección de directivos debería ser por duplas o parejas. No sé a quién se le ocurrió esta idea tan excluyente; pues quedó demostrado en esta nueva reforma celebrada en la asamblea del día de hoy que se debe estudiar y analizar mejor la norma para no seguir cometiendo estos inconvenientes.
3. Se debería estudiar la posibilidad de acabar con la asamblea informativa debido a que la mayoría de los delegados no asisten. O por el contrario volverla obligatoria para que exista una mayor participación así como la hay en el día de hoy.
4. Felicitar al gerente y a los miembros del consejo de administración por la nueva oficina de Crediservir en la ciudad de Bucaramanga; ojalá se tenga en cuenta la ciudad de Cúcuta para la construcción de una nueva sucursal. Felicitarlos también, por ampliar la cobertura de créditos por cupo rotativo a más delegados; esta modalidad de crédito ha beneficiado a muchos asociados que antes acudían a otras modalidades de préstamos con altas tasas de interés.

MAGNELY SÁNCHEZ
La comunidad escolar y estudiantil rural de Río de Oro, solicita su amable colaboración con la donación de purificadores de agua para la escuela "La María" y el "Salobre", debido a que no se cuenta con el adecuado suministro de agua potable.

ILCELIS OSORIO CHINCHILLA
Como solicitud en cuanto a la compra de terrenos para el cuidado ambiental, analizar si es posible adquirir terrenos en la cordillera del municipio de Rio de Oro Cesar. Ya que se están presentando muchos daños ambientales. Y la cordillera requiere ayuda para ser cuidada.

JESÚS EMIRO PÉREZ
Analizar la posibilidad de adquirir un terreno en la cordillera parte alta del Municipio de Río de Oro, con el fin de proteger el medio ambiente en ese sector.

15. CLAUSURA.
Antes de Finalizar la Asamblea el señor presidente concede la palabra al Doctor Jorge Andrés López Bautista, presidente del Banco Coopcentral quien comenta lo siguiente:

El Doctor Jorge Andrés López Bautista, expresa un cordial saludo de parte del Banco Cooperativo Coopcentral y la Red Coopcentral a la mesa directiva, directivos, empleados y delegados de la Cooperativa. Indica que este es un año como lo mencionaba el informe de gestión, de estas alianzas,

las cuales son una gran oportunidad de poder contribuir en la prestación de servicios y es satisfactorio que Crediservir haga parte de ello. El Banco ha tenido también unos resultados positivos que nos motiva para que continúen confiando en nosotros. En el mes de octubre, falleció nuestro gestor, el "padre Ramón" fundador del Banco y en ese sentido, el año pasado el Banco publicó un libro al cual también pueden acceder, en dicho libro en el cual se expone toda la información de este líder, es por ello que se comparte a través del área de comunicaciones para que puedan acceder.

Toma la palabra el Doctor Luis Santiago Gallego Vanegas, Gerente General Visionamos, expresa un cordial saludo y es grato poder acompañarlos, en primer lugar quiere agradecer a todos porque al final el resultado de la misma es por las transacciones que se hacen a través de la Red, App, Cajeros. Hoy Crediservir tiene el mayor volumen de asociados inscritos con tarjeta y que transan. Extiende los agradecimientos a la Gerencia por todo el apoyo brindado a la Red.

La Doctora Nydia Tatiana Saavedra, Gerente Agencia Bucaramanga Equidad Seguros, expresa unos saludos cordiales a la Junta Directiva, mesa principal a todos los miembros del Consejo de Administración, empleados y delegados. Indica que no deja de sorprender Crediservir con cada una de las actividades que hace, tiene tatuado todo el tema cooperativo, es muy gratificante ver cada vez como crece la compañía, como crecen sus utilidades, sus nuevas oficinas, como en Bucaramanga y pueden llegar a acaparar todo el territorio nacional si así se lo proponen. Seguidamente, extiende un mensaje de parte de la Junta Directiva de la Equidad Seguros en la que resaltan lo importante que es Crediservir, no solo por adquirir las pólizas sino por sus aportes que han realizado al patrimonio de la Equidad Seguros como gran apoyo a la aseguradora. Así mismo, trasmite mensaje del presidente de la Equidad Seguros, el Doctor Néstor Raúl Hernández quien lastimosamente no pudo acompañar la asamblea ya por temas de salud no fue posible. Indica en el mensaje, los saludos así como el gusto de poder haberlos acompañados, extiende los afectos y agradecimientos en nombre de los 552 colaboradores de la Equidad Seguros por el apoyo brindado por Crediservir durante los dos años de pandemia, años que afectaron sensiblemente la situación financiera 2020 y 2021, esto ha sido un muestra de solidaridad que responde a los valores cooperativos. Hoy damos pasos gigantes para la consolidación financiera, en busca de ese bienestar social por el que tanto luchamos.

Para finalizar el señor Presidente Janer Sánchez, agradece a cada uno de los presentes, por su disposición y eficiente participación en ésta Asamblea y manifiesta que una vez agotado el orden del día y siendo las 11:42 a.m., declara clausurada la Asamblea General Ordinaria de Delegados de Crediservir. A partir de este momento, la declaro formalmente concluida.

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran cien (100) delegados de los 100 convocados.

JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidente

EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINORTA
Secretario

APROBACIÓN DEL ACTA

Los suscritos miembros de la Comisión nombrada por la Asamblea General ORDINARIA de Delegados para revisar y aprobar la presente Acta No. 045, conforme consta en el punto séptimo (7) de ésta, teniendo en cuenta:

- Que el artículo 44 de la Ley 079 de 1988 dispone que las actas de las reuniones de los órganos de administración debidamente firmadas y aprobadas, serán prueba suficiente de los hechos que constan en ellas.

- Que el numeral 8 del artículo 45 del Estatuto de la Cooperativa consagra que el estudio y aprobación del acta de la reunión de Asamblea General Ordinaria, estará a cargo de dos (2) delegados asistentes a ella, nombrados por la Mesa Directiva, quienes en asocio con el Presidente y Secretario de la misma, la firmarán de conformidad y en representación de la Asamblea General.

- Que hemos leído detenidamente la presente acta y la hemos encontrado ajustada a lo sucedido en la reunión y acorde a la ley y al Estatuto.

En consecuencia, impartimos nuestra aprobación en nombre y representación de la Asamblea General al Acta No. 045 de fecha 12 de marzo de 2023 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

Dada en Ocaña, a los 30 días del mes de marzo de 2023, en las instalaciones de la Cooperativa Crediservir, para constancia firmamos:

JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidente

EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINORTA
Secretario

AURA ESTHER ÁLVAREZ JAIME
Delegado

ÁLVARO GARCÍA CELIS
Delegado