

XLV CUADRAGÉSIMA QUINTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

ACTA No. 046

FECHA: 17 de Marzo de 2024

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 ENVÍO CONVOCATORIA: 15 de Enero de 2024

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 de 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. 2024-001 de fecha 13 de Enero de 2024, punto Noveno 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 Presidenta del Consejo de Administración, la señora Aura Esther Álvarez Jaime 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 de la señora 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. 045 Asamblea General Ordinaria de Delegados de fecha 12 de Marzo de 2023
6. Elección de mesa directiva para la Asamblea
 - 6.1. Presidente
 - 6.2. Vicepresidente
7. Designación de delegados para estudio y aprobación del Acta 046 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 2023
 - 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 2023
12. Otras autorizaciones Asamblea General
 - 12.1. Solicitud de aprobación aplicación fondos sociales vigencia 2024
 - 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. Socialización de la Comunicación Remitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria
16. Nombramientos
 - 16.1. Miembro principal de la Junta de Vigilancia y Miembro suplente de la Junta de Vigilancia
17. Nombramiento de Revisor Fiscal y Asignación de su remuneración para la Vigencia 2024
18. Propositiones y recomendaciones
19. 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 cien (100) delegados de los cien (100) delegados hábiles convocados. Habiéndose convocado de acuerdo al orden de los delegados suplentes, los tres (3) delegados Ciro Durán Guerrero, Karen Liseth Pinera Arévalo y Martha Cecilia Contreras Herrera, en razón a que la señora Elida María Solano De Barbosa se encontró inhábil y el señor Álvaro Carvajalino Vega y la señora Jennyz Jiménez Hernández enviaron excusa oportunamente para no asistir de acuerdo con lo descrito en la Resolución 2024-003 de fecha 16 de marzo de 2024 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, corresponde a los cien (100) delegados convocados y presentes. 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, Señor Eduardo Carreño Bueno, Delegado del Revisor Fiscal 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 TIC Wilfredo Uribe Molina, Directores de Oficina Juan Carlos Páez Sánchez, Nórdida Guerrero Gallardo, y Derly Andrea Niz Durán, Directora de Talento Humano Irene Ibáñez López, Directora de Riesgos Omaira Torcoroma Contreras Navarro, Directora de Servicios Financieros Carmen Milena Mora Guerrero, Jefe de Contabilidad Luis Eduardo Carrascal, Jefe de Mercadeo y Comunicaciones Aura Sofía Castro Márquez, Coordinador Infraestructura Tic Henry Marulanda Padilla, Analista Senior Comunicaciones Robinson Ribón Navarro, 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, y la Dra. Nydia Tatiana Saavedra García Gerente Agencia Bucaramanga La Equidad Seguros.

2. SALUDO E INSTALACIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS POR PARTE DE LA SEÑORA PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

Finalizados los actos protocolarios y de verificación del quórum, la señora Aura Esther Álvarez Jaime, presidente del Consejo de Administración da un saludo de buenos días y bienvenida a la Asamblea 2024, así como un saludo cordial a los invitados presentes y agradece por su compañía:

Doctor Jorge Andrés López Bautista, Presidente Ejecutivo del Banco Cooperativo Coopcentral.



Crediservir
Creciendo con usted

0983



LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

Doctor Alfonso Duarte Pico, Gerente Banca Solidaria Bucaramanga Banco Cooperativo Coopcentral.

Doctora Nydia Tatiana Saavedra García, Gerente Agencia Bucaramanga La Equidad Seguros.

Al delegado de la firma de Revisoría Fiscal señor Benigno Cifuentes.

Señor Eduardo Carreño Bueno, Gerente de Crediservir.

Trabajadores de Crediservir.

Seguidamente comenta que hoy es un privilegio empezar este día con la bendición de Dios dando inicio a nuestra Asamblea de Delegados del presente año, en este día tan importante nos reunimos para reflexionar sobre nuestros logros, desafíos y oportunidades para seguir avanzando juntos en el camino del progreso financiero y bienestar común.

Desde nuestros humildes comienzos en 1984 hasta este 2024 que cumplimos 40 años, creciendo y prosperando gracias al esfuerzo y confianza de todos, hoy estamos reunidos con la tarea que hace grande nuestra cooperativa en un entorno financiero cada vez más complejo y competitivo. Nos enorgullece decir que Crediservir ha mantenido firme el compromiso de ofrecer servicios financieros acorde a la necesidad de los asociados. Nuestra misión de prestar servicios ágiles y oportunos para cumplir los sueños se ha visto reflejado en el fomento y en el desarrollo económico que sigue siendo el pilar de nuestra labor diaria.

Mirando hacia el futuro enfrentamos nuevos desafíos y oportunidades, la tecnología está transformando la manera como interactuamos con nuestros asociados, seguimos comprometidos con valores fundamentales de transparencia, integridad y responsabilidad. Nos esforzamos por mantener altos estándares éticos en todas las operaciones y por contribuir de manera significativa al desarrollo sostenible de la comunidad.

En esta Asamblea General Ordinaria de Delegados su participación es fundamental para el éxito continuo de nuestra Cooperativa. Juntos podemos construir un futuro equitativo.

En nombre del Consejo de Administración, la Gerencia, el equipo humano de Crediservir, agradecemos su confianza y su apoyo continuo; que esta Asamblea sea un espacio de diálogo con respeto, un punto de partida para las metas que seguirá alcanzando nuestra Cooperativa Crediservir.

Señores Delegados a partir de este momento declaro formalmente instalada la Asamblea General Ordinaria de Delegados 2024.

Muchas Gracias.

La presidenta otorga el uso de la palabra al señor Eduardo Carreño Bueno, quien informa que desde el año pasado se está utilizando este espacio para brindar una pequeña capacitación sobre algunos servicios de la Cooperativa por parte de la trabajadora Aura Sofía Castro – Jefe de Mercadeo y Comunicaciones.

A continuación, se da una breve charla sobre algunos servicios de la App Crediservir, de cómo traer dinero de otra entidad financiera para Crediservir. 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 Presidenta 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 Presidenta 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 cien (100) convocados.

Continúa la Presidenta señora Aura Esther Álvarez Jaime y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria el Orden del día propuesto y enviado con anterioridad a los delegados.

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

Para la votación la señora presidenta, 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 presentes.

4. LECTURA Y APROBACIÓN REGLAMENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL.

Indica la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime 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 cien (100) convocados.

Comenta la señora presidenta 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. 045 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE FECHA 12 DE MARZO DE 2023

El secretario da lectura al informe de la comisión verificadora del acta de la Asamblea No 045 de fecha 12 de marzo de 2023, 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. 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

(Original firmado)

6. ELECCIÓN DE MESA DIRECTIVA PARA LA ASAMBLEA.

6.1. Presidente.

La señora Aura Esther Álvarez Jaime, 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:

El señor Álvaro García Celis toma la palabra y postula a la señora Aura Esther Álvarez Jaime como presidenta, quien acepta la postulación.

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

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

Para la votación, la señora Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión *quien no esté de acuerdo que sea la presidenta de la Asamblea General Ordinaria.*

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es elegida como presidente de la Asamblea la señora Aura Esther Álvarez Jaime aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.

La señora Aura Esther Álvarez Jaime agradece por el voto de confianza y asume la presidencia, de igual manera expresa que se hace necesario nombrar un vicepresidente. Insta a los delegados para que se sigan las instrucciones impartidas en los estatutos y reglamentos y respetar el tiempo destinado en el momento de solicitar el uso de la palabra, todo de manera respetuosa.

6.2. Vicepresidente.

La presidenta 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 Quintero Quintero propone que se nombre como Vicepresidente al señor Gustavo Adolfo Ibáñez Sánchez, quien acepta la postulación.

Continúa la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime y somete a consideración la elección del vicepresidente de la Asamblea General Ordinaria dado que no se presentan más postulaciones.

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

Para la votación, la señora Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión *quien no esté de acuerdo que el señor Gustavo Adolfo Ibáñez Sánchez sea el vicepresidente de la Asamblea General Ordinaria.*

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

Expresa la Presidenta de la Asamblea, que de acuerdo al numeral 3 del artículo 45 del Estatuto 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 046 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS.

La Presidenta, señora Aura Esther Álvarez Jaime, 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, la presidenta de la Asamblea designa a los delegados, señor Álvaro Quintero Quintero y a la señora Laura Angélica Angarita Solano, como integrantes de la Comisión

LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

revisora del acta No. 046 correspondiente a la presente Asamblea General Ordinaria de Delegados, quienes se encargarán de su aprobación y junto con la Presidenta 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 COMISIONES

La señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime Presidenta indica que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 10 del Reglamento de la Asamblea, se hace necesario designar la comisión de elecciones y escrutinio y la comisión de proposiciones y recomendaciones.

8.1 Comisión de Elecciones y Escrutinio

Indica la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 García Celis, Ilcelis Osorio Chinchilla e Ignacio Navarro Clavijo, quienes aceptan la labor encomendada.

8.2 Comisión de Proposiciones y Recomendaciones.

Expresa la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, que para la comisión de Proposiciones y Recomendaciones designa a las señoras Sady Esperanza Pacheco Rueda y Ledy Chiquinquirá Ferizzola, quienes aceptan la labor encomendada.

La señora Presidenta solicita a los delegados que quieran presentar proposiciones y recomendaciones que lo hagan a través del formato y pide el favor a la comisión, estar pendiente de las sugerencias que presenten los delegados para que al final se de lectura a cada una de estas.

9. PRESENTACIÓN DE INFORMES

Comenta la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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. Inicialmente, presenta un video introductorio de la gestión realizada por Crediservir en el año 2023, fue un año de muchos retos, de muchos resultados, de grandes expectativas que se cumplieron, terminamos con casi a 125.000 asociados, nuestros depósitos se crecieron en más de sesenta y cinco mil millones de pesos, la cartera en treinta y nueve mil millones de pesos y unos excedentes de veintiún mil millones de pesos.

Extiende los agradecimientos por el apoyo de todos los asociados, por esta razón podemos mostrar estos grandes resultados y sabemos que lo seguiremos logrando, lo seguiremos haciendo y lo seguiremos palpando con resultados en los próximos años. Muchas gracias a todos.

Este año que culminamos para Crediservir y para el sector Cooperativo, los logros obtenidos son muy importantes y lo que más nos llena de orgullo es lo que Crediservir ha hecho en estos cuarenta años de presencia en su zona de influencia. Hoy podemos decir que somos la Cooperativa número cuatro de las más grandes del país. Este crecimiento va de la mano y del acompañamiento de toda nuestra base social porque la institución piensa en su base social y como llegar con mejores oportunidades, con más retos, con más dedicación; y esa base social es la que nos hace crecer. Cada vez que vemos una necesidad buscamos como satisfacer esa necesidad.

Este año estamos cumpliendo cuarenta años, la Administración aprobó la línea de crédito para los asociados hasta por \$20 millones de pesos al 1% EA, con la que se espera colocar \$200 mil millones de pesos, queremos que el asociado sienta un beneficio, que su capacidad adquisitiva no se reduzca por un pago en la tasa de interés, no quisimos buscar que fuera por más valor porque se quería tener más cobertura. A la fecha se tienen prestados \$35 mil millones, desde el 15 de enero hasta el 13 de marzo del año en curso. Sabemos que esto nos exige mayor compromiso porque son muchas las solicitudes que nos están llegando. Y esto es lo que siempre estamos buscando, que hacer para que las personas se sientan satisfechas, que sientan que tienen una mano amiga.

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

LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

31 de diciembre del año 2023, con la satisfacción del deber cumplido, a pesar del difícil contexto económico en que desarrolla operaciones Crediservir.

9.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

El Consejo de Administración y la Gerencia 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 2023.

INFORME DE GESTIÓN 2023

PANORAMA ECONÓMICO

La coyuntura económica mundial dejó una huella significativa en la economía colombiana durante 2023, manifestándose en varios aspectos cruciales; la desaceleración económica, marcada por un modesto crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 0.6%, producto de factores globales como locales, entre ellos, las tasas de interés altas y una inflación que cerró en el 9.28% de acuerdo con el reporte del DANE.

La inflación global ejerció presión sobre la economía colombiana, elevando las tasas de interés de referencia a niveles máximos en décadas. Esta situación complicó el acceso al financiamiento para empresas y consumidores. No obstante, las expectativas indican una disminución gradual de la inflación, descendiendo de 9.28% en 2023 a un 4% proyectado para 2024. Esta mejora permitiría al Banco de la República iniciar la reducción de su tasa de interés de intervención a partir de diciembre de 2023.

Los desbalances macroeconómicos, incluido el déficit fiscal, así como la reducción del diferencial de tasas de interés en comparación con Estados Unidos, contribuyeron a la desaceleración económica. La tasa de cambio del peso colombiano frente al dólar se vio afectada por factores globales y locales, como la inflación y las políticas monetarias de los bancos centrales.

En cuanto al comportamiento de estas variables se destaca que, el dólar cerró a diciembre de 2023 en \$3.821,86. La tasa de desempleo disminuyó a su nivel más bajo desde 2017, ubicándose en el 9.3%, mientras que el número de ocupados aumentó en 1.1 millones en términos reales.

A pesar de la recesión global provocada por la crisis en Ucrania y la desaceleración en Estados Unidos y Europa, la economía colombiana mostró resistencia ante estos desafíos. Las proyecciones para 2024 sugieren un crecimiento económico del 1.5%, impulsado principalmente por un mejor desempeño del consumo privado. Se espera una tendencia hacia la devaluación del peso colombiano con una posible depreciación adicional del 5% en el año 2024.

En el sector financiero y cooperativo, se anticipa un crecimiento del 1.8% en la demanda interna para 2024. Aunque persisten desafíos como desbalances macroeconómicos y la necesidad de reformas políticas, las perspectivas indican que la demanda interna y el consumo privado serán impulsores clave de un crecimiento económico más sólido.

Con respecto al gobierno actual, se ha dado continuidad a la implementación de la reforma tributaria, cuyos pilares incluyen impuestos a la riqueza y a las transacciones financieras. Esta medida busca incrementar la recaudación fiscal y combatir la evasión. Sin embargo, su efectividad y el impacto en la percepción de los mercados y agencias calificadoras de riesgo generan incertidumbre.

En paralelo, se han adoptado medidas específicas para abordar desigualdades estructurales. La estrategia de inclusión crediticia "CREO, un crédito para conocernos" apunta a atender las necesidades de unidades productivas de baja escala. La reducción de tasas de interés en la banca pública y privada busca influir en los precios de los alimentos y mejorar la rentabilidad para los productores.

En conjunto, estas medidas económicas han generado debates y análisis en torno a sus implicaciones. La incertidumbre persiste en cuanto a la efectividad a largo plazo de la reforma tributaria, la capacidad de inclusión crediticia para abordar desigualdades, y la viabilidad de un cambio significativo en el sistema pensional.

A nivel regional, el departamento Norte de Santander enfrenta un panorama económico, social y ambiental desafiante, considerando un alto nivel de pobreza y un ingreso per cápita bajo con respecto al promedio nacional, así mismo las intensificaciones del cambio climático han ocasionado

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

afectaciones en el sector rural y de transporte. A esto se suma la difícil situación de orden público que enfrentan los diferentes municipios, específicamente Ocaña lo que atenta contra la seguridad de la población y el debilitamiento de la economía.

En síntesis, la economía colombiana afrontó desafíos significativos en 2023, caracterizados por desaceleración, inflación, altas tasas de interés, desbalances macroeconómicos y una recesión global. Sin embargo, las expectativas para 2024 apuntan hacia una recuperación, donde la demanda interna, el consumo privado y la disminución de la inflación desempeñarán roles fundamentales en el renacimiento económico del país.

GESTIÓN DE ASOCIADOS, COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN DE ASOCIADOS

Con satisfacción se informa el incremento de la base social de Crediservir para la vigencia 2023, en comparación con el año anterior, se han sumado un total de 3.704 nuevos asociados, resultado que refleja un sólido crecimiento que fortalece nuestra posición como entidad comprometida con el progreso y la participación en la sociedad.

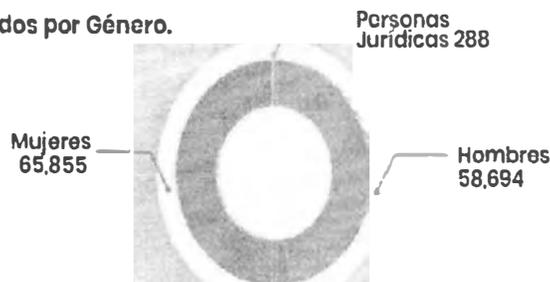


El continuo aumento no solo valida nuestro eslogan "Creciendo con Usted", sino que también resalta la importancia y el impacto positivo que la cooperativa tiene en el mercado objetivo.

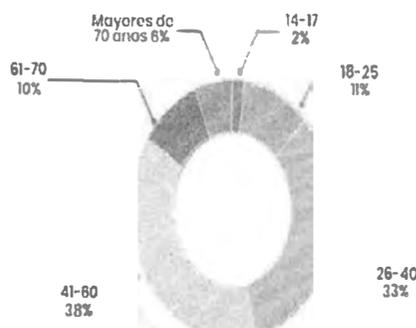
Conformación de la Base Social

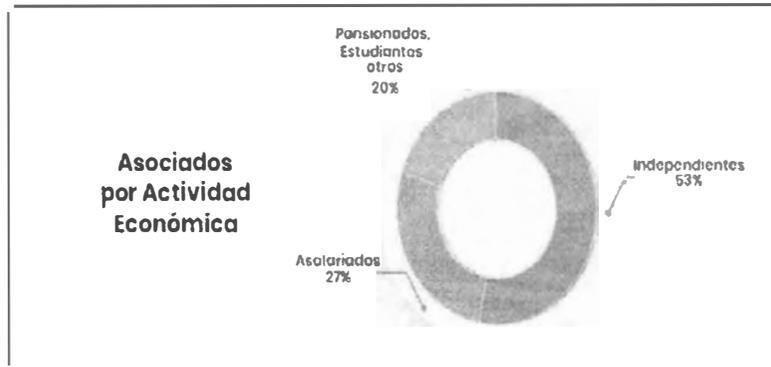
Conformación de la Base Social

Asociados por Género.



Asociados por Edad





En cuanto al retiro de asociados, durante el año 2023 se desvincularon 2.624, de los cuales 2.591 correspondieron a personas naturales y 33 a personas jurídicas. Estos retiros representaron una devolución de aportes sociales de \$850 millones, discriminados en los siguientes motivos:

| Motivo | Cantidad de asociados | Valor de aportes Cifras en millones |
|--------------------------|-----------------------|--|
| Voluntario | 1,702 | \$ 556 |
| Fallecimiento | 405 | \$ 124 |
| Exclusión | 514 | \$ 168 |
| Disolución de la Entidad | 3 | \$ 2 |
| Total | 2,824 | \$ 850 |

Otro aspecto importante para resaltar, es el crecimiento del producto de Ahorro Juvenil, el cual está dirigido a los asociados que deseen proyectar un ahorro para niños menores de 14 años. Este producto tuvo un crecimiento de 426 nuevas cuentas, pasando de 18.700 cuentas en el año 2022 a 19.126 al cierre de diciembre de 2023.

CANALAES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE PAGO

Red de Oficinas

Crediservir continúa impulsando su estrategia de ampliar la cobertura de servicios, centrada en la evolución constante, buscando acercarse cada vez más a los asociados para brindar bienestar económico y social.

La cooperativa ha logrado establecer ocho sucursales en los departamentos del Norte de Santander, Cesar y Santander.

RED DE OFICINAS DISTRIBUCIÓN DE ASOCIADOS POR SUCURSALES

Norte de Santander



Centro
(Ocaña)
58.979



Santa Clara
(Ocaña)
13.872



Ábrego
11.469



Convención
6.224

Cesar



Las Américas
(Aguachica)
24.080



San Alberto
7.680



Parque San
Roque (Aguachica)
901

Santander



Parque Santander
(Bucaramanga)
1.632

Medios de Pago

Con el propósito de impulsar la estrategia digital, ofrecer a los asociados la posibilidad de realizar transacciones de manera eficiente y segura, y hacer frente al panorama actual donde la agilidad se ha vuelto fundamental en la prestación de servicios financieros, Crediservir desarrolló la versión 6.0 de la aplicación móvil, con el fin de ampliar la oferta de servicios y brindar una mejor experiencia, así mismo, continuó promocionando el uso de los canales transaccionales, logrando cifras importantes durante el periodo.

App de Crediservir, por este canal se realizaron 456.292 operaciones, como transferencias entre productos y hacia cuentas de otros asociados, pagos o abonos de créditos directos e indirectos, transferencias de otras entidades financieras a través del servicio PSE Hosting, transferencias interbancarias enviadas, transferencias intercooperativas, aperturas de productos de ahorros, actualización de datos, expedición de certificados de retención en la fuente y extractos.

Red Coopcentral, por medio de esta alianza los asociados accedieron a los servicios financieros en las entidades del sector que están integradas a la red, alcanzando en el año un total de 870.261 operaciones en los puntos Efecty, cajeros automáticos, datáfonos y portal transaccional.

GESTIÓN COMERCIAL Y FIDELIZACIÓN DE ASOCIADOS

En el marco de su compromiso por fortalecer los lazos con asociados y generar acciones en pro de la comunidad, Crediservir desarrolló las siguientes actividades comerciales en el año 2023:

- ❖ Se realizó la premiación de la campaña "Crediservir Lovers", la cual contó con la participación de 134 videos por parte de los asociados, de los cuales se seleccionaron 10 ganadores, de igual forma se entregaron detalles a los demás participantes, logrando consolidar los vínculos emocionales y lealtad por parte de los asociados con la cooperativa
- ❖ Con el fin de apoyar el posicionamiento de la APP de Crediservir como un canal transaccional, se instalaron 420 POP (material publicitario) en municipios donde Crediservir hace presencia, permitiendo agilizar las transferencias con códigos QR.
- ❖ Con la estrategia "Ahórrate las excusas, ahorrando en Crediservir" se incentivó la cultura del ahorro, incrementando la apertura de productos y los depósitos, de igual forma se obtuvieron resultados positivos a través de redes sociales, vallas y telemercadeo.
- ❖ Se mantuvo la campaña "Crediservir más cerca de usted" en la cual se desarrollaron 21 actividades en barrios, empresas y universidades. Estas acciones incluyeron la prestación de asesoría integral sobre el portafolio de productos y servicios, mediante un contacto directo con los asociados y público en general de manera centralizada.



Crediservir
Creciendo con usted

0991



**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

- ❖ Se gestionaron 60 nóminas, brindando a los empleados de diversas empresas de la región un servicio automático a través de los canales virtuales y electrónicos de Crediservir. Este enfoque busca promover la facilidad de transacciones para los asociados de la cooperativa a través de sus diferentes canales.
- ❖ Dentro de las acciones para el posicionamiento de la marca Crediservir e impulsar las campañas vigentes, se instalaron 7 vallas para dar la bienvenida a propios y visitantes, de igual forma, se participó en 13 ferias de emprendimiento, en los municipios donde la cooperativa hace presencia y se incursionó en la instalación de 2 MUPIS (Mueble urbano en acero inoxidable), en donde se resaltan los sitios turísticos escaneando los códigos QR.
- ❖ Parte de la retribución de Crediservir hacia los asociados se ve reflejada en el cubrimiento total del valor de las pólizas de seguro "Vida deudores", la cual brinda un respaldo en momentos difíciles, cubriendo los saldos de créditos a los asociados.

Por otra parte la póliza "Crediservir protege a su familia" ofrece un amparo en caso de fallecimiento, con una cobertura de hasta \$1.5 millones, finalmente el "seguro de accidentes estudiantiles" dirigido a los asociados menores de 31 años, brinda protección económica para cubrir diversos eventos a los cuales se expone el estudiante. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso inquebrantable de velar por la seguridad financiera y el bienestar de nuestra comunidad. En el periodo 2023, el total de asegurados e indemnizados fueron los siguientes:

| Póliza | Cantidad de Asegurados | Cantidad de asociados indemnizados | Valor Indemnizaciones |
|----------------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Vida Deudores | 50,180 | 112 | \$ 2,153 |
| Crediservir protege a su familia | 95,495 | 440 | \$ 605 |
| Accidentes estudiantiles | 3,220 | 29 | \$ 42 |
| Total | | 581 | \$ 2,800 |

Vinculaciones

Otra forma de contribuir al desarrollo de las comunidades, especialmente en niños y jóvenes, es el apoyo al deporte; en esta línea, se realizaron las siguientes vinculaciones:

- ❖ **Copa Credisito municipio de Ocaña:** Se patrocinó la XV versión de la copa Credisito. Este evento reunió a más de 2.000 niños de diferentes edades los cuales recibieron premiación por parte de la cooperativa.
- ❖ **Copa Credisito municipio de Aguachica:** En línea con el impacto que ha tenido este evento en el municipio de Ocaña, se inauguró la primera versión de la Copa Credisito en el municipio de Aguachica. Este evento fue organizado por la Caja de Compensación Familiar del Cesar y Crediservir realizó la entrega de 300 tulas deportivas para los niños participantes, seis balones de fútbol y la respectiva premiación del evento.
- ❖ **Festival de patinaje en los municipios de Ocaña y Aguachica:** Por segundo año consecutivo, Crediservir patrocinó el festival de patinaje Credisito en el municipio de Ocaña, reuniendo a más de 700 niños de diversas regiones del país.

Esta participación destaca la importancia de vincularse con el deporte local y apoyar el desarrollo de habilidades deportivas en la región. Además, la participación por primera vez en el Festival de Patinaje en el Municipio de Aguachica, el cual atrajo a más de 700 niños de distintas partes del país, esta actividad fortaleció aún más la conexión de la cooperativa con el deporte regional. Durante el evento, se entregaron más de 800 medallas tanto para competidores como para participantes, consolidando nuestro compromiso con el crecimiento y bienestar de la comunidad a través del apoyo al deporte local.

- ❖ **Escalada atlética al santuario Agua de la Virgen:** Crediservir patrocinó por decimoquinta vez consecutiva este evento atlético y deportivo, donde se reunieron más de 250 atletas de

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

todas las edades, en esta actividad se entregaron 140 morrales y 190 camisetas oficiales del evento.

- ❖ **Aeróbicos coliseo cubierto de Ocaña:** En el marco del mes del amor y la amistad, Crediservir patrocinó un evento que atrajo la participación de más de 300 personas. Durante la celebración, se distribuyeron detalles especiales a los participantes, fortaleciendo así los lazos afectivos y fomentando la conexión con la comunidad.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR COOPERATIVO SAC

En Crediservir, el Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo (SAC) representa un compromiso institucional orientado a salvaguardar los derechos y deberes de los consumidores cooperativos. Su implementación se rige por el Estatuto y el Código de Buen Gobierno, que incluye mecanismos para proporcionar información conforme a la normativa vigente y generar estadísticas basadas en las tipologías de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (FPQRS). Estas estadísticas son fundamentales para identificar oportunidades de mejora y llevar a cabo acciones correctivas.

El área del SAC realizó el proceso de atención a las solicitudes recibidas por la cooperativa, permitiendo la gestión, evaluación, seguimiento, cierre y documentación de las FPQRS. De otra parte, se verificó la oportuna diligencia a las comunicaciones recibidas por los demás canales, en la siguiente tabla se observa el número de solicitudes de acuerdo con su tipología:

| Cantidad | |
|----------------------|---------------|
| FPQRS | 9.226 |
| Llamadas | 23.322 |
| Chat en Línea | 3.755 |
| WhatsApp | 3.417 |
| Portal transaccional | 284 |
| Redes sociales | 672 |
| Protección de datos | 1.463 |
| Total | 41.149 |

Aunado a lo anterior, se realizó la encuesta de satisfacción, con una muestra de 1.821 personas, arrojando como resultado general un porcentaje de 98% del nivel de satisfacción de los asociados, superando la meta establecida para el año 2023 la cual se había fijado en 96%, estos resultados muestran el compromiso por parte de la cooperativa en la mejora continua en sus procesos para presentar servicios eficientes y de calidad.

GESTIÓN SOCIAL

Fondo de Solidaridad

En el sector cooperativo, la solidaridad se destaca como uno de los valores fundamentales, en este sentido, se brindaron auxilios a 99.781 asociados y comunidad, con una inversión de \$1.737 millones. Los auxilios entregados incluyen, órdenes de descuento en servicios médicos, carnetización siglo 21, consultas subsidiadas, asistencia técnica, talleres de formación en producción agropecuaria sostenible, acciones de conservación ambiental, brigadas de salud, vinculaciones con acueducto, apoyo a hogares de los abuelos y centros educativos rurales.

Las órdenes de descuento en medicina general, especializada, laboratorio, terapistas y odontología beneficiaron a 9.226 asociados y sus familias, logrando un ahorro del 20%, equivalente a \$184 millones en el pago de consultas. Así mismo, se entregaron consultas subsidiadas a 4.425 asociados y se realizó el trámite de renovación del carné siglo 21 a 4.533 asociados.

Adicionalmente, se llevaron a cabo jornadas de salud oral en los municipios de Ocaña y Ábrego, donde participaron 100 niños ahorradores, fomentando la higiene oral, valores y sana convivencia. Así mismo, se realizaron otras contribuciones frente a calamidades beneficiando a 100 personas.

En términos de responsabilidad ambiental, se distribuyeron 708 canecas recolectoras con kits de bolsas oxo-degradables, 705 arcifiltros, 5.796 árboles maderables y frutales con 12.880 kg de abono

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

orgánico. Estas acciones beneficiaron a estudiantes de 96 instituciones educativas en varios municipios.

En los municipios de Ocaña, Ábrego y Convención en el Norte de Santander, así como en Aguachica, San Alberto, San Martín y Río de Oro en el Cesar, se instalaron 142 bancas de acero inoxidable que beneficia a la comunidad de estos municipios.

Estas iniciativas no solo promueven la conservación ambiental, sino también el acceso a agua potable y saneamiento básico, generando un entorno saludable y de bienestar en las comunidades involucradas.

Protección del Medio Ambiente

Nuestro propósito es el bienestar social y la creación de una cultura dedicada a la preservación del medio ambiente. En la vigencia del año 2023 se trabajó arduamente para mantener y forjar redes solidarias con la comunidad, contribuyendo al desarrollo regional y fortalecer los lazos de unión, buscando siempre ser agentes de cambio y aportar a la construcción de un futuro sostenible para la región.

El programa volviendo al campo es otra de las acciones que aportaron al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y comunidad, impactando a 860 personas de 260 familias, pertenecientes a 24 veredas ubicadas en los municipios de Ocaña y Ábrego de Norte de Santander, así como en Aguachica y San Alberto del Cesar, con una inversión total de \$285 millones financiados por Crediservir, Fundación Crediservir y la Alcaldía de Ocaña, así:

| Participantes | Inversiones Millones |
|-----------------------|-------------------------|
| Crediservir | \$ 195 |
| Fundación Crediservir | \$ 65 |
| Alcaldía de Ocaña | \$ 25 |
| Total | \$ 285 |

Estos recursos permitieron el desarrollo de 26 talleres de formación presenciales en temas como cooperativismo, cultivos promisorios, campo productivo, asistencia técnica y adecuación de estanques, logrando una participación consolidada de 957 personas y la entrega de 449 auxilios, distribuidos así:

| Auxilios | Total |
|-------------------------------------|------------|
| Estanques en Lona Prosolar | 31 |
| Estanques en plástico negro | 49 |
| Filtros de Agua en arcilla | 110 |
| Baterías sanitarias | 34 |
| Estufas Ecoeficientes sin Humo | 55 |
| Frutales | 44 |
| Herramientas | 30 |
| Mangueras | 62 |
| Peces | 33 |
| Asistencia alimentaria | 1 |
| Total de auxilios entregados | 449 |

Por otra parte, se realizaron 10 pasantías ambientales que contaron con la participación de 148 asociados, con la finalidad de concientizar a la comunidad acerca de la importancia de la conservación del medio ambiente y fomentar prácticas sostenibles.

Se emitieron 88 programas radiales "Nuestras Comunidades Rurales", abordando temas formativos e informativos a través de 3 emisoras y publicados como pódcast en la página web de Crediservir.

LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

La Fundación Crediservir, en convenio con Confecoop Oriente, llevó a cabo un programa de formación en economía solidaria y emprendimiento rural con una duración de 206 horas y estuvo dirigido a 16 jóvenes rurales del municipio de Ocaña. La iniciativa se enmarca en el proyecto "Apoyamos Juventud" de la DGRV y fue ejecutada por la Fundación CFA.

Continuando con las políticas de conservación ambiental, se adquirieron dos predios rurales en los municipios de Río de Oro y Ábrego, con un total de 113.4 hectáreas. Esta iniciativa tiene como objetivo contribuir a la protección de la flora y fauna, fortaleciendo así la resiliencia del territorio frente a los cambios climáticos.

Así mismo, se realizó la siembra y mantenimiento de 1.000 árboles en el área estratégica "El Diviso la María". Se estima que estos esfuerzos permitirán capturar 2.652 toneladas de CO₂-equivalente en un periodo de 20 años, contribuyendo así a la compensación de la huella de carbono de Crediservir y al bienestar general de la comunidad.

Fondo de Educación

La Educación en las entidades de la Economía Solidaria se trabaja con 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, se preocupen por los demás, piensen en la comunidad, posean un sentido de justicia, vocación solidaria, con tendencia al trabajo en equipo, la solidaridad, la ayuda mutua y el esfuerzo propio, buscando no solo formar mentes brillantes, sino también corazones generosos y almas comprometidas con la construcción de un mundo mejor.

En Crediservir este principio es fundamental y fue desarrollado en esta vigencia, a través de diversas estrategias en las modalidades presencial y virtual sincrónica, con una inversión en educación que ascendió a \$1.487 millones, capacitando a 8.314 personas a través 283 eventos:

Educación cooperativa: Se realizaron 89 eventos de formación sobre cooperativismo, actualización legal, promoción solidaria, logrando la participación de 2.714 personas, entre asociados y comunidad en general del sector urbano y rural de las diferentes sucursales.

Educación financiera: Se desarrollaron 59 eventos de formación sobre finanzas en familia, el ahorro, presupuesto y crédito, con la participación de 2.232 personas, entre asociados y comunidad en general del sector urbano y rural de las diferentes sucursales.

Cursos especializados directivos y empleados: Se realizaron 88 eventos y diplomados en temas especializados, relacionado con normas de buen gobierno aplicables a organizaciones de economía solidaria que prestan servicios de ahorro y otros que permiten mejorar habilidades y destrezas, con un total de 118 participantes.

Capacitaciones Agropecuarias: Se realizaron 28 eventos de formación agropecuaria que incluyen las pasantías ambientales, charlas de sensibilización ambiental y similar, con la participación de 990 personas, entre asociados y comunidad en general del sector urbano y rural de las diferentes sucursales.

Eventos de valores solidarios en la niñez y la juventud: Esta línea de acción desarrolló 19 programas de formación entre educación financiera, participación en concursos, talleres para jóvenes y pasantías de intercambio de experiencias con un total de 2.260 asistentes.

GESTIÓN FINANCIERA

Estado de Situación Financiera

Los activos de Crediservir durante el año crecieron \$48.981 millones, al pasar de \$734.555 millones en el 2022 a \$783.536 millones al cierre de 2023, incremento que representa una variación del 6.67%.

La cartera de crédito neta representa el 84.22% del total de los activos. Dicha cartera se incrementó en el 5.18% que en valor absoluto corresponde a \$32.498 millones, pasando de \$627.362 millones en el 2022 a \$659.861 en el 2023, valor que está representado en 50.714 pagarés.

La cartera calificada por riesgo se ubicó en \$63.821 millones equivalente al 8.86%. El porcentaje de cubrimiento de la cartera en riesgo fue de 95.08%, el cual refleja una disminución en relación al

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

promedio presentado a lo largo del año, producto de la revelación de riesgo realizada en la evaluación de cartera que implicó un incremento en el valor de la cartera calificada por riesgo.

| | |
|--|------------------|
| Cartera Calificada por Riesgo (Millones) | \$ 63.821 |
| Deterioro General | \$ 19.191 |
| Deterioro Individual | \$ 32.455 |
| Deterioro General Adicional | \$ 9.039 |
| Deterioro Total | \$ 60.685 |
| Indicador de cobertura de provisiones frente a la cartera en riesgo | \$ 95,08% |

Dentro del activo, el segundo rubro de mayor importancia corresponde al efectivo y equivalente al efectivo con una participación del 12,07%, con un incremento de \$11.705 millones, al pasar de \$82.854 millones a \$94.559 millones.

Los pasivos de \$468.012 millones en 2022 pasaron a \$500.441 millones en 2023, observando un aumento de \$32.429 millones, equivalente al 6.93%.

Dentro de los pasivos, los depósitos de asociados constituyen el componente de mayor importancia con el 95.64% del total. Los recursos captados obtuvieron un incremento de \$65.759 millones al pasar de \$412.883 millones en el 2022 a

\$478.642, representando una variación del 15.93%. Las obligaciones financieras representan el 2.79% del pasivo, con una disminución de 32.657 millones al pasar de \$46.626 millones al cierre de 2022 a \$13.969 millones en el 2023. Este aspecto se atribuye al aumento de los depósitos, los cuales sirvieron como fuente de fondeo para la dinámica de colocación. Así mismo, el comportamiento de los depósitos ha permitido contar con la liquidez suficiente para llevar a cabo el pago anticipado de las obligaciones financieras.

El patrimonio de la cooperativa registra un crecimiento de \$16.550 millones, equivalente al 6.21%, al pasar de \$266.544 millones en el 2022 a \$283.094 millones al cierre de 2023.

En la estructura del patrimonio las reservas equivalen al 70.12%, exhibiendo un incremento de \$9.570 millones al pasar de \$188.923 millones a \$198.493 millones. El capital social registró un incremento de \$8.920 millones al pasar de \$44.235 millones en el 2022 a \$53.155 millones en el 2023.

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 2023 del 32.10%, superior a la exigencia de la citada norma que la fija en el 9%.

Estado de Resultados

Al término del ejercicio económico del 2023, la operación de Crediservir generó un excedente neto de \$21.102 millones. No obstante, con las políticas de valor agregado durante este periodo fue posible asumir el valor de \$12.036 millones, con lo cual el excedente total ascendió a \$33.138 millones.

A continuación, se detallan los rubros asumidos:

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

| Concepto | Valor (Millones) |
|---|---------------------|
| Impuesto GMF asumido | \$ 3,198 |
| Costo asumido por cuota de manejo de Tarjeta Débito | \$ 722 |
| Consultas a las centrales de información financiera | \$ 434 |
| Valor seguro Vida Deudores | \$ 6,321 |
| Seguro Accidentes Estudiantiles | \$ 107 |
| Seguro Crediservir Protege a su Familia | \$ 1,254 |
| Total | \$ 12,036 |

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Direccionamiento Estratégico

Durante la vigencia se ejecutó el primer año del ciclo del plan estratégico

2023-2024, cuyo enfoque se centró en la profundización en los asociados actuales, crecimiento de la base social y la expansión de la red de oficinas. Para el cierre del año se logró un cumplimiento de los objetivos estratégicos, enmarcados en los ejes desempeño financiero, mercado, asociado y comunidad; procesos internos y aprendizaje, desarrollo e innovación del 85.18%, evidenciando un compromiso destacado hacia el bienestar económico y social de los asociados y comunidad.

En línea con la estrategia digital de Crediservir, se crea el área de transformación estratégica, integrada por innovación, proyectos y gestión de procesos, con el propósito de establecer, implementar y fomentar una cultura de innovación para impulsar la mejora continua.

Otro aspecto importante para Crediservir, es el aumento por Fitch Ratings de la calificación nacional de largo plazo, pasando de 'A(col)' a la siguiente calificación 'A+(col)', y afirma la calificación de corto plazo en 'F1(col)'. El alza en la calificación se sustenta en la consistencia del modelo de negocio que resulta en una rentabilidad estable, así como buenos niveles de calidad de cartera y capitalización robusta.



Gestión de las Comunicaciones

Con el fin de mantener una comunicación efectiva con los diversos grupos de interés, se implementó un plan de medios orientado a generar contenido informativo a través de distintos canales. En este sentido, se llevaron a cabo 947 publicaciones en redes sociales, como Facebook, Instagram, X (antes Twitter) y la nueva incorporación de TikTok, con el propósito de educar, informar y entretener a los usuarios sobre el portafolio de productos y servicios de Crediservir.

El sitio web de Crediservir (www.crediservir.coop) se convirtió en un punto central para la difusión de noticias relevantes, líneas de crédito, cursos de educación cooperativa y otras actividades. Se destacó la creación de una plataforma de pódcast que emitió programas radiales con contenido original de Crediservir y la Fundación Crediservir, logrando un número de visitas de 49.456 durante el año.

A través del mail marketing, se alcanzó a 80.834 asociados con autorización para envío de correspondencia, incluyendo Crediboletines, videos e información de campañas institucionales. Estas iniciativas contribuyeron al notable aumento de seguidores en las redes sociales, finalizando

el año con 21.300 en Facebook, 4.281 en Instagram, 971 en X, 405 en TikTok y 1.359 suscriptores en YouTube



21.300



4.281



971



405



1.359

La estrategia para aumentar suscriptores en YouTube involucró la producción de 15 programas "Gente que Crece", destacando historias de asociados que han prosperado económicamente gracias a los servicios de Crediservir. Además, se mantuvo una sólida comunicación interna a través de WhatsApp con el grupo "Crediservir Somos Todos", integrado por 283 empleados.

En junio, se llevó a cabo un evento exclusivo para periodistas de diversos medios, brindándoles la oportunidad de capacitarse sobre el periodismo en la era digital, con la participación especial de la comunicadora social y periodista Mábel Lara. Este evento permitió el debate de temas relevantes para el gremio y fortaleció la relación con los medios de comunicación.

Estas estrategias de comunicación demuestran el trabajo incansable para consolidar la presencia de Crediservir en diversos medios de comunicación, siendo un vehículo para mantener informada a la comunidad sobre las iniciativas, proyectos y valores de la cooperativa, a través de una comunicación clara y efectiva, buscado fortalecer la conexión con los colaboradores, asociados y comunidad en general.

GESTIÓN DE APOYO

Gestión de Riesgos

En concordancia con lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el Marco Integral de Supervisión – MIS y en las disposiciones de la Circular Básica Contable y Financiera y de la Circular Básica Jurídica, Crediservir ha desarrollado y mantenido con éxito el Sistema Integrado de Administración de Riesgos - SIAR, siendo la principal herramienta para asegurar una adecuada gestión de riesgos, permitiendo la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se expone Crediservir en el desarrollo de su objeto social.

El Comité de Riesgos, conforme a sus funciones se reunió en 12 oportunidades, participando activamente en la revisión de las políticas, metodologías, límites y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos, para posterior estudio y aprobación del Consejo de Administración, también desde la gerencia y el área de riesgos se realizó la presentación de los diferentes reportes e informes de seguimiento sobre la situación real de cada uno de los sistemas de administración de riesgos, incluyendo los resultados de cada perfil y del Marco de Apetito al Riesgo – MAR de Crediservir.

En el ámbito del riesgo de crédito, el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC, ha permitido una adecuada revelación del riesgo asociado a la cartera de créditos y al fortalecimiento de los mecanismos de cobertura que mitiguen posibles impactos por eventos que afectan la dinámica económica. En ese sentido, cuando los resultados lo permitieron se compensó el gasto por concepto de deterioro individual con la constitución de deterioro general adicional, y su respectivo uso ante el potencial deterioro de la cartera, presentado especialmente en el proceso de evaluación de cartera. Finalizada la vigencia 2023 el deterioro general adicional experimentó un incremento neto de \$3,160 millones.

Por otra parte, se dio cumplimiento en los términos establecidos, a las instrucciones dadas por el ente supervisor en la circular externa No. 49 del 14 de junio de 2023 en materia de actualización de modalidades de crédito, dando paso a la cartera productiva que sustituyó la cartera microcrédito.

En términos generales los resultados de los modelos de otorgamiento, seguimiento y control y recuperación reflejan una adecuada gestión del riesgo de crédito y una realidad ajustada al apetito de riesgo de Crediservir de acuerdo con su entorno, pues en medio de las condiciones económicas y sociales que se presentaron en esta vigencia, los resultados obtenidos demuestran resiliencia, compromiso y credibilidad.

En cuanto al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL, el nivel de exposición al riesgo de liquidez se midió a través de diferentes metodologías e indicadores, como el GAP e IRL, donde se evidenció que Crediservir no presentó en ningún mes valor en riesgo de liquidez o exposición significativa al mismo, contando con unos activos líquidos netos robustos, principalmente en el efectivo y equivalente al efectivo con inversiones altamente liquidas y vencimientos escalonados. En la medición del perfil de riesgo de liquidez este se ubicó dentro del nivel de apetito fijado por el Consejo de Administración.

En el ámbito del riesgo de mercado, el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM, el nivel de exposición al riesgo de mercado se midió 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. Así mismo, se realizó la medición del riesgo de tasa de interés, calculando el riesgo de los activos y pasivos sensibles a las tasas, conociendo el impacto sobre el margen financiero total en diferentes escenarios

Desde el Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, se efectuó de forma permanente revisión a los diferentes riesgos y controles identificados en los procesos de Crediservir, lo que permitió contar con una matriz actualizada de los mismos, donde los riesgos residuales se encuentran dentro de la zona de aceptación permitida. Al mismo tiempo, se fortaleció el canal para el reporte de eventos de riesgo operativo a través de sensibilizaciones y capacitaciones, los cuales permiten detectar riesgos potenciales y situaciones que amenazan la operatividad de la organización. Así mismo, se apoyó a las diferentes áreas de la organización en la identificación de riesgos en diversas iniciativas que le aportan al crecimiento, automatización y mejora de los procesos.

En Términos de continuidad del negocio y seguridad de la información, se continúa en el proceso de fortalecimiento de cada uno de estos sistemas, buscando siempre mantener la prestación de los servicios y garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, robusteciendo así la confianza de nuestros asociados y demás partes interesadas.

Por su parte, la Gestión del Sistema de Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, se continúa fortaleciendo desde el mejoramiento del conocimiento de los asociados/clientes, estableciendo los procedimientos pertinentes para su efectiva identificación, aplicando las disposiciones mínimas señaladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, llevando a cabo el proceso de calibración de la segmentación de los factores de riesgo, ajustando los modelos y la parametrización de alertas, teniendo en cuenta que es un proceso dinámico.

También se da inicio a la implementación de las normas relacionadas al intercambio de información tributaria, en atención a la Ley 1666 de 2013 sobre cumplimiento fiscal relativo a cuentas en el extranjero (FATCA) y Ley 1661 de 2013 sobre el acuerdo multilateral para el intercambio automático de información para efectos fiscales (CRS), así como las resoluciones emitidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, relacionadas a este tema.

Finalmente, los diferentes sistemas, el Código de Ética y Conducta Empresarial, son constantemente socializados a través de capacitaciones a todos los trabajadores y directivos, buscando su apropiación por parte de todos los miembros de la cooperativa.

Gestión de Tecnología

Crediservir ha impulsado iniciativas clave para fortalecer la infraestructura, optimizar procesos y mejorar la capacidad de respuesta de la cooperativa. En Infraestructura TIC, la actualización de equipos y sistemas operativos en todas las áreas garantiza un entorno tecnológico eficiente, la implementación de tecnologías como el sistema de organización de filas en sucursales, ha elevado la eficiencia operativa y la experiencia del asociado, la adopción de mecanismos de identificación biométrica, la actualización de los sistemas operativos de servidores de misión crítica, ha sido crucial para mantener la estabilidad y la seguridad de las operaciones, así como la instalación de equipos y dispositivos para la nueva Sucursal Avenida que demuestra el compromiso de la cooperativa con la expansión y modernización constante.



Crediservir
Creciendo con usted

0999



LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

En Desarrollo de Software, se destaca la automatización de procesos internos como la legalización de anticipos y viáticos, la entrega de certificados a asociados y el cálculo de indicadores para la gestión del riesgo de liquidez, la incorporación de cumplimiento normativo, la agilización de gestiones relacionadas con ahorros y créditos, independientemente de la sucursal a la que pertenezcan los asociados, soluciones que demuestran el compromiso con la accesibilidad y satisfacción del cliente. Además, es importante mencionar el desarrollo exitoso de la versión 6.0 de la App Crediservir, ofreciendo a los asociados una experiencia más intuitiva, funcional y segura, acorde con las necesidades actuales del entorno.

La Analítica de Datos ha alcanzado un hito significativo con la creación de modelos para optimizar el otorgamiento de créditos y el despliegue de tableros de control para una toma de decisiones más precisa en cada una de las sucursales.

En Seguridad Informática, el cumplimiento de indicadores del plan estratégico de seguridad de la información y actividades como el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica, de acuerdo con las buenas prácticas y dando cumplimiento a la Circular Externa 36 de la Supersolidaria, las pruebas de seguridad para la nueva versión de la aplicación móvil, las pruebas de verificación de copias de respaldo, la ejecución de una auditoría externa y el análisis de las características de los incidentes y sucesos de ciberseguridad más importantes ocurridos a nivel global, han fortalecido la postura de ciberseguridad, salvaguardando los activos de información de la cooperativa evidenciando la madurez del área. Los cambios en autenticación y evaluación de nuevos productos demuestran un enfoque proactivo ante amenazas, así como la evaluación de las propuestas para la puesta en marcha de nuevos productos y servicios, en las que se analizan las vulnerabilidades y amenazas, brindando las correspondientes recomendaciones de seguridad que permitan la oferta de productos confiables.

La obtención de avances significativos a nivel tecnológico obedece a la colaboración constante de los empleados lo que ha sido clave para el éxito, se continuará liderando en la vanguardia tecnológica para mantener a Crediservir como referente en el sector.

Gestión de Talento Humano

En el año 2023, la cooperativa experimentó un crecimiento del 5% en su fuerza laboral, pasando de 267 empleados a 279, además de 12 aprendices SENA. Este aumento refleja el compromiso de la entidad con la generación de empleo y oportunidades en los municipios donde opera. Se ha enfocado en fortalecer el bienestar y las condiciones de trabajo, reconociendo al talento humano como el mayor activo para alcanzar los objetivos.

Con el fin de optimizar la estructura organizacional y salarial, la cooperativa contrató una firma externa. Esta iniciativa busca robustecer las áreas de trabajo y ajustar el modelo de asignación salarial a las dinámicas del sector económico y el mercado laboral. Se inició la tercerización de servicios generales en sucursales específicas, implementando eficiencia operativa.

La cooperativa ha promovido estrategias encaminadas a generar espacios de integración y recreación del personal y sus familias, reconociendo el valor de la familia como red de apoyo. Este enfoque contribuye a la prevención del riesgo psicosocial y la promoción de la salud mental entre los empleados. Además, se trabajó en procesos de formación, potenciando habilidades y competencias para mejorar la calidad y agilidad del servicio ofrecido a los asociados.

En el ámbito educativo, la cooperativa apoyó la formación profesional con auxilios educativos para el 12% del personal, fortaleciendo la competitividad en un entorno cambiante. Por último, se definió el plan de sucesión, estableciendo estrategias para garantizar la continuidad operativa ante eventualidades como jubilaciones o retiros, asegurando la dirección y operatividad de la entidad. Este enfoque integral en recursos humanos refuerza la posición de la cooperativa para afrontar desafíos futuros.

Gestión de Recursos Administrativos

Durante el año 2023, se destacaron varios proyectos clave para el fortalecimiento y la innovación de Crediservir. La construcción de una nueva oficina ubicada en el sector de la Avenida Francisco Fernández de Contreras de Ocaña representa un avance estratégico, brindando facilidad de acceso a servicios financieros en una zona de alto flujo peatonal y comercial, además de espacios administrativos para la Dirección General.

LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

En línea con la sostenibilidad, se llevaron a cabo dos proyectos de sistemas fotovoltaicos en Ocaña, como son: en la sede principal y la nueva oficina en la Avenida, generando aproximadamente 173 MWh al año. Este esfuerzo resultará en un ahorro de 155 millones de pesos anuales y una reducción de 87,500 kg de emisiones de CO₂, destacando así el compromiso ambiental y económico de la cooperativa.

En cuanto a la Gestión Documental, se consolidó la digitalización de procesos, incluyendo la gestión de créditos, captaciones y pagos a proveedores. Esto ha proporcionado mayor fluidez en las operaciones internas y respaldo digital para la documentación de la cooperativa, optimizando la eficiencia operativa. En el ámbito de Gestión y Prevención del Fraude, se implementaron proyectos para blindar a la cooperativa y a los asociados contra posibles fraudes. Se introdujo un proceso de autenticación biométrica basado en la base de datos de la Registraduría Nacional, fortaleciendo la seguridad y protegiendo contra la falsedad personal o la suplantación de identidad. Estos esfuerzos posicionan a Crediservir como líder en innovación, sostenibilidad y seguridad en sus operaciones.

Gestión de Control

La ejecución del Plan Anual de Auditoría alcanzó un sólido 97.83%, superando la meta del 90% establecida. Se llevaron a cabo auditorías de obligatorio cumplimiento, evaluaciones de buen gobierno corporativo, control interno y capacitaciones en Prevención del Fraude y Control Interno. La gestión de auditorías en los diversos procesos de Crediservir garantiza la mejora continua, fortalece el control interno y garantiza la seguridad de la información para decisiones adecuadas.

El Comité de Auditoría, con 12 reuniones en 2023, desempeñó un papel clave en apoyar al Consejo de Administración. Supervisó la efectividad del sistema de control interno, la integridad de los estados financieros y el proceso de información financiera. Aprobó el plan anual de auditoría interna, evaluó resultados de las evaluaciones efectuadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y recomendó medidas para mitigar riesgos que pudieran afectar los objetivos estratégicos de Crediservir.

En el informe de gobierno, se destaca la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna. Se evaluaron semestralmente los Sistemas de Administración de Riesgos, cumpliendo satisfactoriamente con las disposiciones del título IV de la Circular Básica Contable y Financiera. Además, se realizaron evaluaciones enfocadas en identificar debilidades y riesgos en sistemas informáticos, el proceso de copias de seguridad, el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y del Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI), la verificación de controles de infraestructura tecnológica y de políticas y controles de seguridad del software misional, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada, fortaleciendo así la resiliencia y la seguridad operativa de Crediservir.

Se realiza auditoría externa por parte de la empresa ForensicT con el propósito de evaluar los controles y cultura de seguridad de la información de Crediservir, mediante pruebas de ejercicios de hacking ético a los activos de información externos e internos, así mismo, ejercicios de ingeniería social para todos los trabajadores y pruebas de Spear – phishing, permitiendo identificar oportunidades de mejora para mitigar el riesgo de fraude a partir de vulnerabilidades tecnológicas, robustecer las políticas de seguridad, mejorar los procesos y fomentar la cultura organizacional.

Gestión Legal y Cumplimiento Normativo

Crediservir ha trabajado de manera diligente para asegurar que las acciones de la cooperativa cumplan con los preceptos legales y jurisprudenciales, garantizando los derechos fundamentales y estatutarios de los asociados. Buscando un equilibrio entre el cumplimiento de deberes y el desarrollo de objetivos institucionales, consolidando la posición de la cooperativa como referente regional en cumplimiento normativo y respeto a las instituciones estatales.

En el transcurso del año 2023, se atendieron oportunamente 1.509 requerimientos que incluyeron derechos de petición, órdenes de embargo, solicitudes de información, acciones constitucionales y otros, provenientes de asociados, terceros y entidades públicas y privadas. El Área Jurídica también gestionó diligencias judiciales a favor y en contra de la cooperativa, proporcionando seguimiento a audiencias en procesos judiciales y revisando los diferentes contratos suscritos. Además, se abordaron eficientemente los procesos gubernativos marcarios para la protección de los signos distintivos registrados. El área también brindó apoyo y asesoramiento legal y jurisprudencial a otras áreas de Crediservir. Este enfoque proactivo y eficaz consolida la posición legal de la cooperativa y contribuye a su éxito continuo.



**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS PÚBLICOS
QUE ADMINISTRA Y OPERA LA CÁMARA DE COMERCIO**

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA

Nit. 890.506.160-2

Libro: II

Número Registro: 1773

Fecha: 2024-04-11

Hora: 11:59:37

Expediente: S0500036

Nombre: COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CREDISERVIR

Acto: 0003 - LIBROS DE LA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO

**Noticia: REGISTRO DEL LIBRO ASAMBLEA GENERAL DE LA PAGINA NO. 1001 A LA
2000 (TOTAL 1000 FOLIOS)**

El secretario (o su delegado)

Melisa Lorena Ariza Arévalo

Por otra parte, Crediservir dio estricto cumplimiento a la normativa que reglamenta la actividad financiera y cooperativa, así mismo, se acataron las regulaciones y directrices emitidas por los entes de control y vigilancia, como parte de nuestro compromiso empresarial.

Del mismo modo, la cooperativa da cumplimiento a la ley 603 del 27 de julio del 2000, utilizando en todas sus operaciones licencias de software legalmente amparadas, y sus equipos de cómputo y de telecomunicaciones son de procedencia legítima.

De conformidad con el artículo 87 de la ley 1676 del 2013, 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 Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se realizó la solicitud y registro para la calificación y permanencia de Crediservir como entidad del Régimen Tributario Especial, de igual forma a través de los sistemas informáticos, se suministró la información en el Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB), respecto a los Beneficiarios Finales de Crediservir, dando cumplimiento a la Resolución 164 de 2021, modificada por la Resolución 1240 de 2022; así mismo, 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 2022, el formato 2516 y la información en medios electrónicos.

Se realizó el pago de los impuestos municipales como: Industria y Comercio, Predial y Reteica. 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.

A 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 numeral 4.1.3.3, del capítulo I, título II de la Circular Básica Contable y Financiera, 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 | \$ 109 | \$ 791 | \$ 1082 | \$ 657 | | \$ 84 |
| Personal Clave | \$ 381 | \$ 859 | \$ 869 | | \$ 1590 | \$ 67 |
| Total | \$ 490 | \$ 1850 | \$ 1951 | \$ 657 | \$ 1590 | \$ 151 |

*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 2023.

Por otro lado, se da a conocer el detalle del gasto de publicidad y relaciones públicas realizadas durante la vigencia 2023, la cual estuvo direccionada a los siguientes ítems:

| | Valor (Millones) |
|--|------------------|
| 5.000 artículos corporativos para fidelización | \$ 29 |
| Publicidad radial, televisiva y prensa | \$ 54 |
| Ejecución de volantes, afiches, almanaques, pendones, avisos, vallas, murales, adhesivos, banco de imágenes, señalizaciones y otros. | \$ 180 |
| Estrategia de fidelización | \$ 134 |
| Total | \$ 397 |



En el contexto actual, el apoyo cooperativo emerge como un pilar fundamental para el desarrollo de las entidades cooperativas. Se destaca la importancia de la participación de Crediservir en diversos organismos de agremiación como Visionamos Sistema de Pago Cooperativo y Visionamos Tecnología S.A, Banco Cooperativo Coopcentral, Seguros la Equidad y Confecoop Oriente, como una forma de contribuir en la formación de un robusto sistema de apoyo del sector cooperativo.

Fomentar la colaboración entre cooperativas y establecer alianzas estratégicas, potencia la resiliencia y el crecimiento. La creación de redes cooperativas facilita el intercambio de experiencias, recursos y mejores prácticas, promoviendo un ecosistema cooperativo fuerte y cohesionado, es por ello que Crediservir generó espacios de formación e integración, participando como ponente en eventos del sector como la socialización de la Ley 2300 de 2023 "Dejen de Fregar", organizado por Confecoop Oriente, el conversatorio en el evento "Proyección de la inteligencia artificial en la provincia de Ocaña" de la Universidad Francisco de Paula Santander, así mismo, desarrolló cursos, diplomados y foros especializados de formación, dirigidos a empleados y directivos de las cooperativas de la región. Por otra parte, Crediservir continúa siendo el soporte transaccional, al mantener el convenio con entidades del sector y asociaciones para el pago de nómina, alianzas estratégicas para descuentos en transporte y alianzas para el despliegue de productos de la región.

BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO



Medición de Balance Social 2023

ENTIDAD: COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR

CÓDIGO: 3246

SIGLA: CREDISERVIR

TIPO: ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO

FECHA CORTE: 31/12/2023

FECHA REPORTE: 26/2/2024

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.



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

• **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.



de los votantes poseer una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la Organización en las elecciones democráticas realizadas en la asamblea celebrada en el periodo evaluado.

• **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.



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

• **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.



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.



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 en el periodo evaluado.

• **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.



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.



de los integrantes en los órganos de dirección, administración y control son asociados con edad igual o inferior a 35 años o 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.



de crecimiento neto de los asociados hábiles en el periodo evaluado

• **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.



de transacciones por asociado, a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y a 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.



de las operaciones de desembolso de crédito realizada por la Organización se destinaron a mujeres

• **RELEVO GENERACIONAL**

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



de los asociados vinculados en el periodo evaluado poseen 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.



98.00% de nivel de satisfacción 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.



81.64% 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.



24.77% 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.

en el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1.46 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.



49.18% del total de operaciones de desembolso de créditos, se realizaron por mujeres, demostrando la gestión de inclusión financiera 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.



de capital institucional respecto al total de activos en el periodo evaluado

- **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).



de crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado 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.



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.



de crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado 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.

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

- **PARTICIPACIÓN DE LA EDUCACIÓN, FORMACION E INFORMACIÓN**

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



de gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información en el periodo evaluado.

- **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.



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.



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.



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.



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.



de crecimiento de inversión en educación, formación e información, respecto al periodo anterior.

5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO FUENTES DE FINANCIACIÓN EXTERNA

• **FUENTES DE FINANCIACIÓN EXTERNA**

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



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.

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.



de los deudores de la Organización poseen créditos que concentran el 80% de la cartera.

• **INDICADOR DE PATROCINIOS**

Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.



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.



de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, o cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

- **GASTOS Y CONTRIBUCIONES EN FAVOR DE LAS COMUNIDADES**

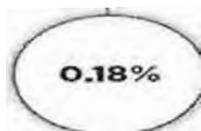
Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.



para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.

- **CRÉDITOS CON INCIDENCIA COMUNITARIA**

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



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 y 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.



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.



iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente en el periodo evaluado en favor de las comunidades

- **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 la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, 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.





de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector

- **INVERSIONES CON EL SECTOR SOLIDARIO**

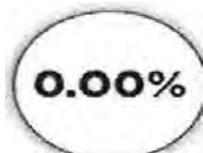
Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.



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.



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.



de beneficios por la generación de economías de escala mediante la contratación conjunta con otras organizaciones del sector solidario.

Proyecciones

De acuerdo con el Plan Estratégico 2023-2024 Crediservir continuará con el fortalecimiento de su portafolio de productos y servicios, incorporando nuevas tecnologías que permitan dinamizar el avance en los procesos, desarrollo e innovación, con el fin de brindar a los asociados y clientes nuevos servicios que faciliten la ejecución de sus operaciones logrando una experiencia para el asociado más ágil y oportuna que les permita satisfacer sus necesidades y cumplir sus sueños.

En el desarrollo de proyectos para la incursión en nuevos mercados, se proyecta la apertura de una sucursal en el municipio de Río de Oro, Cesar, como parte de la estratégica de la expansión de servicio.

Con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y contribuir a la protección del medio ambiente, se proyecta la instalación de paneles solares en las sucursales, como parte del compromiso de responsabilidad social empresarial.

De igual forma, continuaremos desarrollando actividades para fortalecer nuestra cooperativa y asegurar su sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo, garantizando en todo momento una administración basada en riesgos que nos permita una identificación oportuna de los mismos y adoptar los correctivos que sean necesarios para mitigar su impacto.

Es con gran satisfacción y gratitud que se presenta el Informe de Gestión correspondiente al año 2023. En él se reflejan los logros alcanzados y los desafíos superados, así como el inmenso valor que cada uno de ustedes ha aportado al cumplimiento de la misión de la entidad.

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los asociados que confían en nuestro trabajo y nos prefieren, a los empleados cuya dedicación y compromiso es permanente, ellos son el motor que impulsa nuestro crecimiento, a los organismos de control y gremiales como la Supersolidaria, Fogacoop, Confecoop Oriente, Banco Cooperativo Coopcentral, Visionamos Sistema de Pago Cooperativo y Visionamos Tecnología S.A, la Equidad Seguros, entidades financieras y demás personas jurídicas y naturales, su participación activa y colaboración en cada proyecto y actividad nos ha permitido alcanzar metas significativas y consolidarnos como una entidad sólida y próspera. Agradecemos su apoyo incondicional, asesoramiento y profesionalismo, elementos fundamentales para mantener altos estándares de calidad en nuestras operaciones y cumplir con los requerimientos normativos vigentes.

Extendemos un reconocimiento a nuestros valiosos proveedores, cuya excelencia en productos y servicios ha contribuido a nuestra eficiencia operativa. La confianza depositada en sus capacidades ha fortalecido nuestras relaciones y ha sido clave para ofrecer a los asociados productos y servicios de la más alta calidad.

Agradecemos también a los miembros de la honorable Asamblea por su participación activa en la toma de decisiones importantes. Su visión estratégica y compromiso con los valores de nuestra organización son esenciales para guiar a la cooperativa hacia el éxito sostenible.

En este proceso de crecimiento y desarrollo, hemos experimentado desafíos significativos, pero gracias al espíritu colaborativo y la dedicación de todos ustedes, hemos superado obstáculos y aprendido lecciones valiosas que nos fortalecerán en el futuro.

El informe de gestión presentado no solo celebra nuestros logros, sino que también refleja la red de relaciones sólidas y compromisos mutuos que nos definen como una comunidad. Gracias a cada uno de ustedes por contribuir a hacer de Crediservir una entidad cada vez más sólida. Este informe fue aprobado en forma unánime por el Consejo de Administración, en reunión celebrada el 27 de enero de 2024, según consta en el acta 2024-002.

AURA ESTHER ÁLVAREZ JAIME
Presidenta Consejo de Administración
(Original Firmado)

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente

La señora María Stella Jiménez toma la palabra para felicitar por toda la gestión realizada sobre todo en el tema ambiental dada la problemática latente por el clima, al respecto con el tema de reforestación, que se está haciendo con esa siembra, porque podemos sembrar pero se pueden morir esos árboles, al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno comenta que en tema de las áreas estratégicas de conservación ambiental que se tienen, se evita que ingrese el ganado, personas, el crecimiento en el área de conservación en su hábitat natural. Actualmente se tiene fincas, las cuales aumentan los pulmones naturales para tener un mejor aire y al respecto se han coordinado acciones con Adamiuain. Se tienen convenios con las comunidades aledañas para que estén pendientes de proteger esas áreas. De igual manera, se aclara que allá no se cultiva.

En cuanto a los 1.000 árboles maderables y frutales entregados a la comunidad son donaciones para crecimiento económico de esas familias.

Continúa el señor Gustavo Ibáñez para indicar que él hace parte de Adamiuain y hace aproximadamente seis años se adquirieron unos predios aledaños a Adamiuain, lo cual ha permitido que la reserva en convenio con la Fundación Crediservir de vigilar esa área y hoy expreso públicamente el agradecimiento a los delegados, asociados, Gerencia y todo el equipo de trabajo de Crediservir, ya que a finales del año pasado se adquirió otro predio muy cercano a esa área de conservación, 72 hectáreas y el acueducto con recursos propios adquirió 25 hectáreas, fueron 97 hectáreas que se sumaron a la reserva Adamiuain, esa última adquisición donde hay uno de los nacimientos más importantes de la Quebrada Peralonso, es una propiedad protegida que garantiza que con el fenómeno del niño no afecte el caudal. Este es un modelo que ojalá lo repliquen en muchas partes del mundo, donde nace el agua comienza la vida, donde se seca el agua se acaba

la esperanza y en cada una de estas inversiones es una esperanza de vida porque esa conservación de áreas estratégicas beneficia al mundo y a las futuras generaciones. Muchas gracias, señores Crediservir y señores Delegados por ese aporte al medio ambiente.

Una vez finalizada la presentación del informe, se da continuidad al orden del día.

9.2 JUNTA DE VIGILANCIA.

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime solicita al señor Ángel Arsenio Rincón García, Presidente de la Junta de Vigilancia 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 2023, en el cual se detalla el cumplimiento de sus atribuciones y funciones en pro de 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 2023, arrojando como resultado el cumplimiento de las metas proyectadas para este periodo, las cuales se relacionan a continuación:

Ingresos totales:



→ Asociados personas naturales: **6.321**



→ Asociados personas jurídicas: **8**

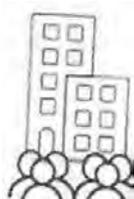


→ Cuentas juveniles **1.651**

Retiros:



→ Asociados personas naturales: **2.591**



→ Asociados personas jurídicas: **33**



→ Cuentas juveniles **1.225**

La Junta de Vigilancia se reunió 12 veces durante el año 2023 una vez por mes, además se realizaron (6) seis 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.

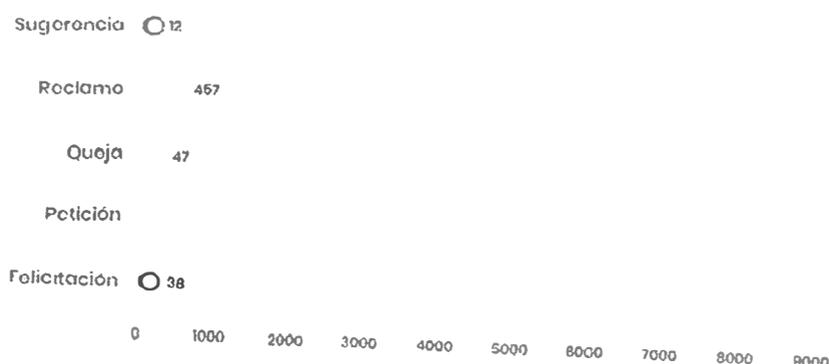
Gestión de Solicitudes

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.

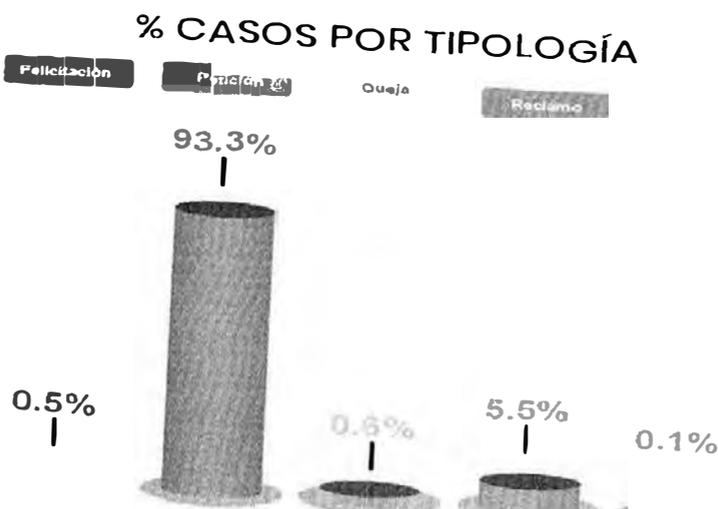
Durante el año 2023 se recibieron 8.236 F.P.Q.R.S. (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas por asociados y/o clientes, a las cuales se les dio respuesta oportuna, dicha información fue presentada de manera mensual a la Junta de Vigilancia, con el fin de utilizarla como 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.R.S.:

Gestión F.P.Q.R.S.



Es de resaltar que del total de F.P.Q.R.S recibidas, solo el 0.6% 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



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 el 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 citadas, 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 entorno y las normas establecidas para la asignación de recursos.

Reglamentación

Se realizó reforma integral al Reglamento Interno de la Junta de Vigilancia, dando así cumplimiento a las normas legales y estatutarias, y se incluyó lo referente al código disciplinario de la Junta de Vigilancia.

Capacitación

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

- Congreso Nacional Cooperativo
- Encuentro de Gerentes y Directivos Confecoop Oriente
- Encuentro de Juntas de Vigilancia Ascoop
- Encuentro de Juntas de Vigilancia y Comités de Control Social Confecoop Oriente
- Diplomado Gerencia Integral en Riesgos Financieros

Agradecimientos

El 2023 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,

ANGEL ARSENIO RINCON GARCIA
Presidente Junta de Vigilancia
(Original Firmado)

Una vez finalizada la presentación del informe, se da continuidad al orden del día

9.3 COMITÉ DE APELACIONES

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime solicita a la señora Icelis 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 como organismo encargado de resolver los recursos de apelación interpuestos por los asociados según lo contemplado en el artículo 35 del Estatuto y la normatividad vigente, informa a la honorable Asamblea General de Delegados de Crediservir, que para la vigencia 2023 no recibió solicitud de convocatoria por parte del Consejo de Administración para el estudio de algún recurso de apelación.

De igual manera, informamos que en el ejercicio de las funciones, el Comité de Apelaciones durante el año 2023 participó en dos reuniones, en las cuales se nos dio a conocer del comportamiento de retiro de los asociados y se trataron diferentes temas de formación y actualización de la reglamentación interna de la cooperativa.

Cordialmente,

ILCELIS OSORIO CHINCHILLA

Presidenta Comité de Apelaciones

(Original Firmado)

Una vez finalizada la presentación del informe, se da continuidad al orden del día.

9.4 REVISOR FISCAL

De igual manera la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime solicita al señor Benigno Cifuentes en calidad de delegado de la Revisoría Fiscal presentar el informe, el cual manifiesta lo siguiente:

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL

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 actuó como Designado para el desempeño del cargo, presento el informe y dictamen correspondiente al periodo transcurrido entre el primero de enero y diciembre 31 del 2023.

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 2023 y 2022 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 2022 fueron auditados por mí, en cumplimiento de mis obligaciones emití un dictamen sin salvedades y lo presenté a la Asamblea General de Delegados realizada en marzo 12 de 2023.

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 2023, y los resultados de sus operaciones, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los periodos 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 NIF 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). Nuestras responsabilidades 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 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. Una seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NAI siempre detecte una incorrección material cuando existe y las incorrecciones pueden deberse a fraude o error. Las incorrecciones se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

- 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 2023 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 los libros

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 2023, el fondo de liquidez representa el 11.06% 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 título 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 2023 este indicador se ubicó en el 32.10%.
- 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 al reporte de información sobre cuentas financieras de que trata la Ley FATCA y CRS.
- 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, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, y el 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, aplicó 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, aplicó 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 2023 registra deterioro individual de la cartera de crédito clasificada en microcrédito y crédito productivo calificada en la categoría A, el equivalente al 4%. Con base en el principio de prudencia el Consejo de Administración estableció que el deterioro individual para la cartera de crédito calificada en 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 2023, 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 2023 contiene las explicaciones que el Consejo de Administración y la Gerencia de CREDISERVIR, consideran oportunas, así como aspectos sobre la evolución de sus operaciones y otros asuntos materia de los requeridos 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, artículo 38, conceptúo que su contenido se ajusta a lo reflejado en los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 y 2022.

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 párrafo 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 2023 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)

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime 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 2023.

La presidenta 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 2023, los cuales fueron compartidos con la debida anticipación a través del correo electrónico certificado de cada uno de los delegados así:

10.1 Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Comparativo a diciembre 31 de
(Cifras en millones de pesos)

| | NOTA | 2023 | 2022 | VARIACIONES | |
|--|------|----------------|----------------|---------------|-------------|
| | | | | ABSOL. | % |
| ACTIVO | | 783.535 | 734.556 | 48.979 | 6.67 |
| Efectivo y equivalente al efectivo | 6 | 94.559 | 82.854 | 11.705 | 14.13 |
| Cartera de créditos | 7 | 659.860 | 627.362 | 32.498 | 5.18 |
| Activos materiales | 8 | 22.123 | 17.911 | 4.212 | 23.52 |
| Otros activos | 9 | 6.993 | 6.429 | 564 | 8.77 |
| PASIVO | | 500.441 | 468.012 | 32.429 | 6.93 |
| Depósitos | 10 | 478.642 | 412.883 | 65.759 | 15.93 |
| Obligaciones financieras y otros pasivos financieros | 11 | 13.969 | 46.626 | -32.657 | -70.04 |
| Fondos sociales y mutuales | 12 | 254 | 1.085 | -831 | -76.59 |
| Otros pasivos | 13 | 7.576 | 7.418 | 158 | 2.13 |
| PATRIMONIO | 14 | 283.094 | 266.544 | 16.550 | 6.21 |
| Capital social | | 53.155 | 44.235 | 8.920 | 20.17 |
| Reservas | | 198.493 | 188.923 | 9.570 | 5.07 |
| Fondos de destinación específica | | 3.656 | 2.771 | 884 | 31.90 |
| Excedentes y/o pérdidas del ejercicio | | 21.102 | 23.926 | -2.824 | -11.80 |
| 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 | | 783.535 | 734.556 | 48.979 | 6.67 |

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente


LUIS EDUARDO CARRAS CAL 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





Crediservir
Creciendo con usted
10.2 Estado de Resultados

No. 1022

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

ESTADO DE RESULTADOS

Del 1 de enero al 31 de diciembre de.
(Cifras en millones de pesos)

| | NOTA | 2023 | 2022 | VARIACIONES ABSOL. | % |
|---|-----------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| INGRESOS | 15 | 117.430 | 103.900 | 13.530 | 13.02 |
| Ingresos cartera de créditos | | 97.195 | 81.062 | 16.133 | 19.90 |
| Otros ingresos | | <u>20.235</u> | <u>22.838</u> | -2.603 | -11.40 |
| GASTOS | 16 | 64.163 | 63.082 | 1.081 | 1.71 |
| Gastos de administración | | 60.654 | 59.437 | 1.217 | 2.05 |
| Beneficio a empleados | | 21.755 | 16.925 | 4.830 | 28.54 |
| Gastos generales | | 18.491 | 19.783 | -1.292 | -6.53 |
| Deterioro | | 19.287 | 21.887 | -2.600 | -11.88 |
| Depreciación propiedad, planta y equipo | | <u>1.121</u> | <u>842</u> | <u>279</u> | <u>33.14</u> |
| Otros gastos | | 3.509 | 3.645 | -136 | -3.73 |
| Otros gastos | | <u>3.509</u> | <u>3.645</u> | <u>-136</u> | <u>-3.73</u> |
| COSTO DE VENTAS | 17 | 32.165 | 16.892 | 15.273 | 90.42 |
| Interes dep, créd de bancos y otras oblig fnras | | <u>32.165</u> | <u>16.892</u> | <u>15.273</u> | <u>90.42</u> |
| EXCEDENTES Y/O PERDIDAS DEL EJERCICIO | | <u>21.102</u> | <u>23.926</u> | <u>-2.824</u> | <u>-11.80</u> |

Las Notas de Revelación forman parte integral de este Estado.

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente

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 583
Ver opinión adjunta

10.3 Estado de Cambios en el Patrimonio

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR

NIT. 890 565.365-8

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

A diciembre 31 de 2023
(Cifras en millones de pesos)

| CONCEPTO | CAPITAL SOCIAL | RESERVAS | FOONDOS DE DESTIN. ESPECÍFICA | SUPERASIT | RESULTADO DEL PERIODO | RESULT. ACUMUL. | TOTAL |
|--|----------------|----------|-------------------------------|-----------|-----------------------|-----------------|---------|
| Saldo al 31 de diciembre de 2021 | 40.685 | 175.945 | 2.120 | 20 | 21.630 | 6.688 | 247.069 |
| Aportes sociales | 2.788 | | | | | | 2.788 |
| Distribución de Excedentes | | 12.978 | 2.164 | | -21.630 | | 6.488 |
| Revalorización de aportes | 752 | | -762 | | | | 0 |
| Ejecuc. fondo de amortiz. de aportes | | | -751 | | | | -751 |
| Inversión fondos sociales capitalizables | | | | | | | 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 | 6.688 | 286.544 |
| Aportes sociales | 3.298 | | | | | | 3.298 |
| Distribución de Excedentes | | 9.570 | 7.178 | | -23.926 | | -7.178 |
| Revalorización de aportes | 5.623 | | -5.623 | | | | 0 |
| Ejecuc. fondo de amortiz. de aportes | | | -850 | | | | -850 |
| Inversión fondos sociales capitalizables | | | 180 | | | | 180 |
| Resultado del periodo | | | | | 21.102 | | 21.102 |
| Total cambios en el patrimonio | 8.919 | 9.570 | 885 | 0 | -2.824 | 0 | 16.550 |
| Saldo final al 31 de diciembre de 2023 | 53.154 | 198.493 | 3.656 | 20 | 21.102 | 6.688 | 283.084 |

Las Notas de Revelación forman parte integral de este Estado.

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente

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 583
Ver opinión adjunta





Crediservir

Creciendo con usted

10.4 Estado de Flujos de Efectivo

No. 1023

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT 890.505.363-G

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

A diciembre 31 de:

(Cifras en millones de pesos)

| FLUJO NETO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | 2023 | 2022 | VARIACIONES | |
|--|---------|---------|-------------|-----------|
| | | | ABSOL. | % |
| ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | | | |
| Excedentes | 21.102 | 23.926 | -2.824 | -11.80 |
| PARTIDAS QUE NO AFECTAN EFECTIVO | 19.109 | 17.878 | 1.231 | 6.89 |
| Depreciaciones | 612 | 704 | -82 | -13.07 |
| Defensor | 8.043 | 3.545 | 4.498 | 126.88 |
| Reservas | 9.570 | 12.978 | -3.408 | -26.26 |
| Fondos de Destinación Específica | 884 | 651 | 233 | 35.79 |
| ACTIVO GENERADO EN OPERACIÓN | 40.672 | -29.760 | -10.912 | 36.67 |
| Aumento Cartera de Créditos | -40.803 | -29.270 | -11.333 | 39.72 |
| Aumento Cuentas por Cobrar | -265 | -208 | -59 | 29.64 |
| Disminuc. Otros Activos | 196 | -284 | 480 | -169.01 |
| FLUJO NETO EN ACT. DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN | | | | |
| ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | -5.257 | -1.725 | -3.532 | 204.75 |
| Aumento de Inversiones | -495 | -656 | 161 | -24.54 |
| Aumento Propiedades, Planta y Equipo | -4.762 | -1.069 | -3.693 | 345.46 |
| ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN | 17.423 | -1.642 | 18.965 | -1.229.90 |
| Aumento de los Depósitos | 65.759 | 18.852 | -46.907 | 248.82 |
| Disminuc. Obligaciones Financieras y Otros Pasivos Financieros | -32.657 | -364 | -32.293 | 8.871.70 |
| Disminuc. Cuentas por Pagar | -744 | -2.263 | 1.519 | -67.12 |
| Disminuc. Fondos Sociales | -831 | 19 | -850 | -4.473.68 |
| Aumento Otros Pasivos | 902 | 294 | 608 | 296.80 |
| Aumento Aportes Sociales | 8.920 | 3.550 | 5.370 | 151.27 |
| Aplicación Excedentes | -23.926 | -21.630 | -2.296 | 10.81 |
| AUMENTO Y/O DISMINUCIÓN DEL EFECTIVO | 11.705 | 8.777 | 2.928 | 33.36 |
| EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31 AÑO ANT. | 82.854 | 74.077 | 8.777 | 11.85 |
| EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31 | 94.559 | 82.854 | 11.705 | 14.13 |

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO


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
1 er opinion 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, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora Aura Esther Álvarez Jaime 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 2023.

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 2023.

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 la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime solicita que sea presentado por el señor Eduardo Carreño Bueno - Gerente, quien da a conocer el proyecto de aplicación de excedentes del ejercicio de 2023, propuesto por el Consejo de Administración:



PROYECTO DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES 2023

En el año 2023 CREDISERVIR obtuvo un total de beneficio neto o excedente por valor de \$21.102 millones del cual el 50% se destinará para aplicaciones reglamentarias conforme a la ley 79 de 1988 y el otro 50% según el cuadro anexo:

| | *Cifras en millones de pesos | |
|--|------------------------------|---------------|
| EXCEDENTE DEL EJERCICIO | 100.00% | 21.102 |
| APLICACIÓN REGLAMENTARIA | | |
| RESERVA PROTECCION DE APORTES | 20.00% | 4,220 |
| FONDO PARA SOLIDARIDAD | 10.00% | 2,110 |
| FONDO PARA EDUCACION | 20.00% | 4,220 |
| TOTAL APLICACIÓN REGLAMENTARIA | 50.00% | 10.550 |
| COMPROMISO DE LA ASAMBLEA AÑO ANTERIOR | | |
| INCREMENTO DE LA RESERVA PROTECCION DE APORTES | 20.00% | 4.220 |
| APLICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA | | |
| FONDO PARA REVALORIZACION DE APORTES | 22.29% | 4,704 |
| FONDO PARA SOLIDARIDAD | 7.71% | 1,628 |
| TOTAL OTRAS APLICACIONES | 30.00% | 6.332 |

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 \$4,220 millones 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 2023, equivalente al 9,28%.

AURA ESTHER ÁLVAREZ JAIME
Presidenta Consejo de Administración
(Original firmado)

EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINORTA
Secretario

Comenta el señor Eduardo Carreño Bueno que con estos recursos del fondo de solidaridad podemos vincularnos más con las comunidades, se están adelantando algunos proyectos y hasta tanto la Asamblea no lo aprueba no se pueden gestionar, por ejemplo: proyectos como instalar a los asilos de ancianos paneles solares, adquirir más fincas, instalación de bancas, incluso por política y decisión del Consejo de Administración y dados los incendios forestales que se han presentado, se aprobó la vinculación a bomberos con los municipios donde tenemos presencia, la semana pasada se entregó al cuerpo de bomberos \$35 millones de pesos, representado en material y elementos para la problemática que se viene presentando pero no a través del fondo sino vía gastos.

Pregunta la señora María Stella Jiménez Ojeda si para este año disminuiría la revalorización de aportes, al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno comenta que sí, ya que el año pasado se pago el 13.12% que fue el índice de inflación del año 2022 y el índice de inflación del año 2023 fue del 9.28% y en ese valor es que se revaloriza por promedio y no por saldo. Aclarando que este porcentaje es de norma, no se puede valorizar más del índice de inflación.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora Aura Esther Álvarez Jaime solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, Proyecto de Aplicación de Excedentes Ejercicio 2023.



La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación del Proyecto de Aplicación de Excedentes Ejercicio 2023.

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.

La Señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime solicita al señor Eduardo Carreño Bueno – Gerente, dar continuidad con la presentación de otras autorizaciones para la Asamblea General de Delegados.

Continúa el señor Eduardo Carreño Bueno y presenta las siguientes propuestas:

12.1. SOLICITUD DE APROBACIÓN APLICACIÓN FONDOS SOCIALES VIGENCIA 2024

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 2024 la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2025 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, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Continúa la Presidenta, señora Aura Esther Álvarez Jaime y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la Aprobación de la Aplicación Fondos Sociales vigencia 2024.

Para la votación la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 2024, la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2025

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 2024 sean agotados en su totalidad y para continuar realizando actividades de educación, 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, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Continúa la Presidenta, señora Aura Esther Álvarez Jaime 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 la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 2025 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2024. Dicho compromiso será irrevocable y estará vigente hasta la próxima reunión de Asamblea General Ordinaria.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Continúa la Presidenta, señora Aura Esther Álvarez 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 2025 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2024.

Para la votación la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 2025 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2024.

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 lo 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, la Presidenta, señora Aura Esther Álvarez Jaime, 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, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora Presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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

La Presidenta, 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



Crediservir

Creciendo con usted

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 se presenta esta propuesta de reforma al Estatuto de Crediservir especialmente por una visita que hizo la Superintendencia de la Economía Solidaria y solicita un plan de acción para darle cumplimiento a esa solicitud, que indica lo siguiente:

4.1.1. Rotación de los miembros del Consejo de Administración

Respecto de los mecanismos de rotación o renovación de los miembros del Consejo de Administración, la Comisión de Visita encontró que, en los estatutos de la Cooperativa se plantea esta dinámica de la siguiente forma:

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 causas previstas en el presente Estatuto.

De la evaluación realizada por parte de la Comisión de Visita las condiciones de elección y reelección de miembros del Consejo de Administración se evidencia que, existe la posibilidad que todos los miembros del Consejo se encuentren inhabilitados para ser

reelegidos en el subsiguiente periodo constituyendo un riesgo latente para la Gobernabilidad de la Organización.

Por tanto, esta Superintendencia recomienda a la Cooperativa evaluar el procedimiento en el sentido de contemplar una reelección escalonada que pudiere evitar el retiro del total de sus miembros en un mismo periodo, para evitar un impacto en la transferencia de conocimiento de los antiguos a los nuevos Consejeros. Plan de Acción.

Este fue el motivo principal de la propuesta de reforma al Estatuto y se aprovecha para hacer algunos ajustes sobre otros temas.

Seguidamente se comenta 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 ESTATUTO DE CREDISERVIR ACTUAL | PROPUESTA |
|---|--|
| Comentario: Se propone modificar el artículo en el sentido de incluir el parágrafo 4 en donde se describe la posibilidad de fijar edicto para todas las etapas del proceso disciplinario en el evento que no sea posible realizar la notificación por los otros medios establecidos. | |
| <i>Se mejora redacción del artículo complementando su alcance.</i> | |
| ARTICULO 30. Procedimiento para la suspensión total de los derechos y de Servicios o para la exclusión. Para decretar la suspensión total de derechos o la exclusión de un asociado, se seguirá el siguiente procedimiento: | ARTICULO 30. Procedimiento para la suspensión total de los derechos y de Servicios o para la exclusión. Para decretar la suspensión total de derechos o la exclusión de un asociado, se seguirá el siguiente procedimiento: |
| 1. La Junta de Vigilancia, de oficio o a solicitud formal del Consejo de Administración, del Gerente o del Revisor Fiscal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al que tenga conocimiento de las presuntas violaciones o hechos que puedan originar | 1. La Junta de Vigilancia, de oficio o a solicitud formal del Consejo de Administración, del Gerente o del Revisor Fiscal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al que tenga conocimiento de las presuntas violaciones o hechos que puedan originar |





Crediservir
cooperativa

una medida disciplinaria de suspensión total de derechos o exclusión con base en la información disponible abrirá investigación preliminar mediante auto de apertura o información sumaria donde se expondrán los hechos materia de averiguación, lo cual constará en acta e informará al presunto infractor sobre la apertura de la investigación mediante comunicación escrita enviada a la dirección del asociado o a su correo electrónico registrados en la Cooperativa.

2. Concluida la investigación si la Junta de Vigilancia no encuentra mérito para la acción disciplinaria, dará por cerrado y archivará el caso, comunicando de ello a los interesados, sin perjuicio de llamar la atención o hacer recomendaciones al asociado investigado si lo considera necesario. Si por el contrario halla mérito para continuar el proceso lo comunicará al Consejo de Administración, dándole traslado de los documentos del mismo junto con su correspondiente informe y solicitará la formulación de pliego de cargos.
3. En su reunión siguiente a la fecha de entrega de la documentación e informe y la solicitud de la Junta de Vigilancia, el Consejo de Administración la considerará y si la encuentra procedente, formulará por escrito el correspondiente pliego de cargos al asociado inculpado, donde se expondrán las causales en que se encuentra incurso y los hechos que las originaron, así como las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias presuntamente violadas y sobre las cuales se basan los cargos formulados.

(...)

7. La notificación de la resolución que contiene la determinación se efectuará personalmente entregándole al asociado texto completo de la resolución, o si no fuere posible por este medio, se le enviará por correo certificado a la dirección de residencia que figure en la base de datos de CREDISERVIR o al correo electrónico registrado en la Cooperativa, entendiéndose surtida la notificación el quinto (5º) día hábil siguiente de haber sido puesta al correo la respectiva resolución. En caso de no conocerse la dirección del asociado o cuando mediante certificación de la empresa de correo certificado, se deje constancia de la imposibilidad de entrega de la comunicación por razón de la ubicación de la residencia del asociado, o que no hubiere sido posible el envío por correo electrónico, se podrá hacer la

No. 1028

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

una medida disciplinaria de suspensión total de derechos o exclusión con base en la información disponible abrirá investigación preliminar mediante auto de apertura o información sumaria donde se expondrán los hechos materia de averiguación, lo cual constará en acta e informará al presunto infractor sobre la apertura de la investigación mediante comunicación escrita enviada a la dirección del asociado o a su correo electrónico registrados en la Cooperativa.

2. Concluida la investigación si la Junta de Vigilancia no encuentra mérito para la acción disciplinaria, dará por cerrado y archivará el caso, comunicando de ello a los interesados, sin perjuicio de llamar la atención o hacer recomendaciones al asociado investigado si lo considera necesario. Si por el contrario halla mérito para continuar el proceso lo comunicará al Consejo de Administración, dándole traslado de los documentos del mismo junto con su correspondiente informe y solicitará la formulación de pliego de cargos.
3. En su reunión siguiente a la fecha de entrega de la documentación e informe y la solicitud de la Junta de Vigilancia, el Consejo de Administración la considerará y si la encuentra procedente, formulará por escrito el correspondiente pliego de cargos al asociado inculpado, donde se expondrán las causales en que se encuentra incurso y los hechos que las originaron, así como las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias presuntamente violadas y sobre las cuales se basan los cargos formulados.

(...)

7. La notificación de la resolución que contiene la determinación se efectuará personalmente entregándole al asociado texto completo de la resolución, o si no fuere posible por este medio, se le enviará de manera física por correo certificado a la dirección de residencia que figure en la base de datos de CREDISERVIR o al correo electrónico registrado en la Cooperativa, entendiéndose surtida la notificación al quinto (5º) día hábil siguiente de haber sido puesta al correo certificado o enviada por correo electrónico la respectiva resolución.



Crediservir

Creciendo con usted

notificación mediante edicto, fijando la resolución en un lugar visible de todas las oficinas de CREDISERVIR por tres (3) días hábiles, y en él se anotará la fecha y hora de su fijación y desfijación. El original se agregará a la carpeta del asociado cuando termine el periodo de fijación y en este caso la notificación se entenderá surtida al vencimiento del término de fijación del edicto.

(...)

No. 1029

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

(...)

PARÁGRAFO 4º. En caso de no poderse notificar el auto de apertura de investigación, el pliego de cargos o la resolución que contiene la determinación adoptada por el Consejo de Administración, por los medios indicados en los numerales 1, 3 y 7 de este artículo, se notificarán por edicto, dejando constancia de la imposibilidad de la entrega y fijando el texto completo del auto de apertura, pliego de cargos o resolución, según corresponda, en un lugar visible de todas las oficinas de CREDISERVIR por el término de tres (3) días hábiles, y en él se anotará la fecha y hora de su fijación y desfijación. El original se agregará a la carpeta del asociado cuando termine el periodo de fijación y en este caso la notificación se entenderá surtida al vencimiento del término de fijación del edicto.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 modificar el artículo para contemplar la reelección escalonada y de esta manera evitar el retiro del total de los miembros del Consejo de Administración para un mismo periodo, evitando un impacto en la transferencia de conocimiento de los antiguos a los nuevos Consejeros, modificación que se propone de acuerdo a solicitud por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria en visita de inspección realizada en agosto de 2023 y como respuesta de Crediservir al plan de acción formulado.*

ARTICULO 47. Definición, integración, período 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 cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos por otro periodo adicional, sin perjuicio de ser removidos de sus

ARTICULO 47. Definición, integración, período 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) miembros suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General para un periodo de 4 (Cuatro) años, sin perjuicio de ser removidos de sus caros or las causales revistas en el





Crediservir
Credito con afecto

No. 1030

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

cargos por las causales previstas en el presente Estatuto.

presente Estatuto o de ser reelegidos los miembros principales por otro periodo adicional.

Con el fin de garantizar la continuidad de las políticas y labores de este órgano y permitir la renovación parcial de sus miembros principales, cada dos (2) años se efectuarán elecciones de éstos. En una elección se nombrarán cinco (5) miembros principales para un periodo de cuatro (4) años y en la siguiente se elegirán cuatro (4) miembros principales también para un periodo de cuatro (4) años y así consecutivamente.

La elección de los miembros suplentes del Consejo de Administración se hará por un periodo de cuatro (4) años, la cual siempre será concurrente con la elección de los 5 miembros principales. En el evento, que un miembro suplente reemplace a un miembro principal ante la ausencia total o permanente, se hará conforme a lo descrito en el artículo 68 del Estatuto. No obstante, el suplente que se haya desempeñado como principal ante la ausencia total o permanente de un miembro principal, se encontrará sometido a las reglas sobre reelección dispuestas en el presente artículo.

La reelección de los miembros del Consejo de Administración se podrá hacer por un periodo consecutivo, posterior a ello, para aspirar nuevamente al cargo, será necesario que se haya desarrollado como mínimo un proceso de elección.

Durante el periodo para el cual fueron elegidos o reelegidos, los miembros del Consejo de Administración ejercerán su cargo, sin perjuicio de ser removidos por las causales previstas en el presente Estatuto.

PARÁGRAFO TRANSITORIO 1º. Lo dispuesto en este artículo para la reelección se aplicará a partir de la elección del año 2028. En consecuencia, contará como primer periodo, la elección que se realice en el año 2026.

PARÁGRAFO TRANSITORIO 2º. Para poder estructurar el proceso de rotación de los miembros principales del Consejo de Administración previsto en el presente artículo, en la Asamblea General Ordinaria del año 2026, se elegirán Cinco (5) miembros por un periodo de 4 (Cuatro) años y Cuatro (4) miembros por un periodo de Dos (2) años, determinando el mayor número de votos obtenidos el periodo para el cual son elegidos, es decir, que los Cinco (5) miembros principales con mayor votación, ejercerán sus cargos por Cuatro (4) años y los Cuatro (4) siguientes con menor número de votos ejercerán sus cargos por Dos (2) años.





Crediservir

Creciendo con usted

Secundamente y para una mayor comprensión de los delegados, se proyecta video explicativo de como sería la reelección escalonada de los miembros del Consejo de Administración.

No. 1031

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

Toma la palabra la señora María Stella Jiménez Ojeda e indica que referente a la reforma tiene una inquietud, en la preasamblea se hizo una explicación general de la reforma acogiendo la recomendación de la Supersolidaria, sin embargo, no dice que porcentaje recomienda, sino que recomienda que se mantenga unos directivos antiguos y no da porcentajes, por lo tanto, observa que esta propuesta hay un porcentaje muy alto, porque de los nueve se esta proponiendo que pasen cinco, por ello, recomienda para haya una participación más amplia de algunas personas que no han llegado a ser principales que se mantenga un porcentaje que no supere el 40%, estaríamos hablando que de los nueve se mantengan tres. Muchas gracias.

Al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno comenta que el porcentaje en personas con número impar es muy difícil, este fue un tema debatido en reunión del Consejo de Administración, incluso hubo otra alternativa que fuera tres, tres y tres pero el periodo se ampliaba o había que disminuir el periodo a máximo tres años, sin embargo, no podría ser en porcentaje, no es aplicable porque cuando habría que elegir los otros tres, serían periodos de ocho años, porque si hoy elijo 3, en dos años elijo 3, en los cuatro años obligatoriamente tengo que elegir a tres, como se hace para cuadrar el periodo; aclarando que en esta propuesta de reforma no están contemplados los periodos, se necesitaría otra reforma.

Toma la palabra el señor Erasmo Meneses Villamizar para indica que su inquietud va encaminada frente a los suplentes, se plantea que los suplentes continúen los periodos completos, considera que de esta manera no se le está dando la oportunidad a los suplentes que en determinado momento lleguen a ser principales, su propuesta que el mismo mecanismo que utilice para los principales sea para los suplentes.

Toma la palabra, el señor Emilio Andrés Navarro Minorta para indicar que la posibilidad de reelección no garantiza que vaya a haber continuidad ni que los cinco sean reelegidos por alguna eventualidad o que no quieran hacerlo, por ello, toca garantizar un número suficiente para que pueda haber esa continuidad, de uno, de dos, tres, cuatro o de los cinco; respecto a los suplentes como se alineó con el número de delegados de los cinco que son miembros principales porque puede haber un traslape en los periodos, como se tiene suplentes numéricos en caso de que este termine el periodo cuando apenas está comenzando el periodo que deja la vacante no va a poder sino ejercer durante el término que le falte.

Comenta el señor Gustavo Adolfo Ibáñez que este tema busca salvaguardar el desarrollo administrativo de la Cooperativa, cualquier decisión que se tome está en mano de nosotros los delegados y los que vengan, se está hablando numéricamente de personas, los cinco que se están proponiendo son suficientes para garantizar una continuidad de trabajo, cuando se hacen estas elecciones se generan intereses personales, intereses individuales inclusive intereses políticos, allí Crediservir se ha caracterizado por su democracia y salvaguarda de la correcta aplicación de las normas teniendo en cuenta beneficio de la comunidad y de los asociados en general. Considera la propuesta de los cinco está en manos de los delegados, pero la decisión no está en el Consejo sino en manos de la Asamblea cuando se proponga el nombre. La presentación que se está haciendo es la adecuada.

Agrega el señor Eduardo Carreño Bueno que actualmente existe un proyecto de ley de reforma a la ley Cooperativa, apenas salga ese proyecto habrá que reformar el Estatuto.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 dos delegados levantaron la mano es aprobado por el voto favorable de noventa y ocho (98) de los cien (100) delegados presentes.



Comentario: Las modificaciones realizadas en el artículo, representan cambio en la numeración de las funciones del Consejo de Administración.

Se propone modificar el termino llamados de atención por amonestaciones, de acuerdo con las facultades del Consejo de Administración, en concordancia con el parágrafo del artículo 24 del Estatuto.

Se propone mejorar redacción del numeral 20 y 33 delimitando el alcance de las funciones.

Se incluye la aprobación de la metodología para la evaluación de cartera y los resultados que se obtengan, como una función del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 49. Funciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones:

(...)

14. Hacer llamados de atención a los asociados y aplicarles las sanciones previstas en el Régimen Disciplinario, cuando sea el caso

(...)

20. Recibir informes de comités y la Gerencia General.

(...)

32. Fijar las políticas particulares de CREDISERVIR conforme a las directrices de la Asamblea General y cumplir y hacer cumplir los mandatos de ésta, el estatuto y los reglamentos.

33. Evaluar a sus propios miembros, a los de los Comités, al Gerente y al Oficial de Cumplimiento.

34. Aprobar los castigos de cartera.

35. Establecer los mecanismos necesarios de Control Interno

36. Aprobar el Código de Ética y/o Conducta de la Cooperativa

37. Las demás funciones que le señalen las disposiciones legales o que le correspondan y tengan relación con la dirección permanente sobre la Cooperativa, necesarias para la realización del objeto social y la prestación de los servicios y las que no estén asignadas expresamente a otros órganos de administración por la ley o el presente estatuto.

ARTICULO 49. Funciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones:

(...)

14. Hacer amonestaciones a los asociados y aplicarles las sanciones previstas en el Régimen Disciplinario, cuando sea el caso

(...)

20. Evaluar y pronunciarse sobre los informes y comunicaciones que presente la Gerencia, el Oficial de Cumplimiento, los diferentes comités de apoyo, la Revisoría Fiscal, la Junta de Vigilancia y los asociados y adoptar las decisiones que correspondan.

(...)

32. Fijar las políticas particulares de CREDISERVIR conforme a las directrices de la Asamblea General y cumplir y hacer cumplir los mandatos de ésta, el estatuto y los reglamentos.

33. Fijar los criterios, mecanismos e indicadores para la evaluación de su propio desempeño y la de sus miembros y evaluar a los miembros de los Comités, al Gerente y al Oficial de Cumplimiento.

34. Aprobar los castigos de cartera.

35. Aprobar la metodología para la evaluación de cartera y los resultados obtenidos en su aplicación

36. Establecer los mecanismos necesarios de Control Interno

37. Aprobar el Código de Ética y/o Conducta de la Cooperativa

38. Las demás funciones que le señalen las disposiciones legales o que le correspondan y tengan relación con la dirección permanente sobre la Cooperativa, necesarias para la realización del objeto social y la prestación de los servicios y las que no estén asignadas expresamente a otros órganos de administración por la ley o el presente estatuto.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 en el párrafo 1º, excluir del cumplimiento del requisito del numeral 6 a los candidatos a miembros de la Junta de Vigilancia y dejarlo sólo aplicable al Consejo de Administración.
- Se propone modificar el grado de parentesco (incompatibilidad) dentro de los requisitos para ser miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, para evitar los conflictos de intereses.
- Se modifica la numeración de los párrafos del artículo.

ARTICULO 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:

(...)

6. Acreditar experiencia suficiente en la actividad financiera o en el desempeño de cargos de dirección, bien sea por haber integrado consejos de administración, juntas directivas u órganos equivalentes de entidades públicas o privadas, o haber formado parte del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia o de comités de CREDISERVIR o de otras cooperativas con actividad financiera; o tener y acreditar conocimientos en materias administrativas, económicas, financieras, contables o legales.

(...)

11. No ser trabajador de CREDISERVIR ni de la Fundación Crediservir o de empresas subordinadas de la Cooperativa, ni cónyuge o compañero(a) permanente de trabajadores de CREDISERVIR y de las citadas entidades, ni estar ligado por parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil con éstos.

(...)

ARTICULO 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:

(...)

6. Acreditar experiencia suficiente en la actividad financiera o en el desempeño de cargos de dirección, bien sea por haber integrado consejos de administración, juntas directivas u órganos equivalentes de entidades públicas o privadas, o haber formado parte del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia o de comités de CREDISERVIR o de otras cooperativas con actividad financiera; o tener y acreditar conocimientos en materias administrativas, económicas, financieras, contables o legales.

(...)

11. No ser trabajador de CREDISERVIR ni de la Fundación Crediservir o de empresas subordinadas de la Cooperativa, ni cónyuge o compañero(a) permanente de trabajadores de CREDISERVIR y de las citadas entidades, ni estar ligado por parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil con éstos.

(....)

PARÁGRAFO 1º. El requisito previsto en el numeral 6 del presente artículo sólo se exigirá a los candidatos a miembros principales o suplentes del Consejo de Administración y en consecuencia no aplicará para ser miembro de la Junta de Vigilancia.

PARÁGRAFO 1º. Los requisitos establecidos en el presente artículo deberán ser acreditados por los candidatos al momento en que se postulen para ser elegidos, y deberán ser cumplidos durante todo el tiempo que dure el ejercicio de su cargo por quienes resulten electos.

PARÁGRAFO 2º. CREDISERVIR propenderá por la formación y capacitación de sus asociados, especialmente en materias que les permita cumplir con los requisitos establecidos en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2º. Los requisitos establecidos en el presente artículo, deberán ser acreditados por los candidatos al momento en que se postulen para ser elegidos, y deberán ser cumplidos durante todo el tiempo que dure el ejercicio de su cargo por quienes resulten electos.

PARÁGRAFO 3º. CREDISERVIR propenderá por la formación y capacitación de sus asociados, especialmente en materias que les permita cumplir con los requisitos establecidos en el presente artículo.

Pregunta la señora Presidenta, si existen preguntas al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 adiciona un segundo inciso para hacer claridad respecto a la permanencia en el cargo solo por dos periodos consecutivos.

ARTICULO 64. Condiciones de participación posterior en otros cargos. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia que hubieren permanecido dos (2) periodos consecutivos, no podrán pertenecer en el periodo siguiente al mismo órgano.

ARTICULO 64. Condiciones de participación posterior en otros cargos. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia que hubieren permanecido dos (2) periodos consecutivos, no podrán pertenecer en el periodo siguiente al mismo órgano.

Para aspirar nuevamente al cargo, será necesario que se haya desarrollado como mínimo un proceso de elección.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 64 del Estatuto.



Crediservir

Creciendo con usted

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

No. 1035

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

Comentario: Se propone incluir en el artículo 67, la dejación del cargo de miembro del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones como dimitencia y adicionar como párrafo 3º que quien haga dejación del cargo no pueda postularse para ninguno de estos órganos dentro del mismo periodo.

ARTICULO 67. Remoción de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones. Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones, principales o suplentes serán removidos de su cargo por las siguientes causales:

(...)

3. Por dimitencia. Será considerado dimitente el miembro principal o suplente del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia o del Comité de Apelaciones que habiendo sido convocado faltare a tres (3) reuniones sin causa justificada en un tiempo de doce (12) meses, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados.

(...)

ARTICULO 67. Remoción de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones. Los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones, principales o suplentes serán removidos de su cargo por las siguientes causales:

(...)

3. Por dimitencia. Será considerado dimitente el miembro principal o suplente del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia o del Comité de Apelaciones que habiendo sido convocado faltare a tres (3) reuniones sin causa justificada en un tiempo de doce (12) meses, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados, o quien hiciera dejación del cargo antes de concluir el periodo para el cual fue elegido.

(...)

PARÁGRAFO 3º. Quien haya realizado dejación del cargo, no podrá aspirar a ser elegido como miembro del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Apelaciones, dentro del mismo periodo estatutario del que hace dejación.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 67 del Estatuto.

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

Comentario: Se propone ajustes al título del artículo y a su redacción, para adecuarlo al periodo y roll de los suplentes tanto del Consejo de Administración como de la Junta de Vigilancia.

ARTICULO 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.

ARTICULO 68. Actuación de miembros suplentes y reemplazo de principales. 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.





Crediservir

Cre · con usted

Establecida la falta definitiva de un miembro principal por cualquier causa, corresponderá al suplente en orden numérico entrar a ejercer el cargo en propiedad como principal por lo que reste del período. En la siguiente Asamblea General se elegirá a un nuevo suplente personal por el resto del período. Si el removido es un miembro suplente, su reemplazo se elegirá igualmente en la siguiente Asamblea General Ordinaria por lo que falte del período.

Establecida la ausencia definitiva de un miembro principal del Consejo de Administración por cualquier causa antes de cumplir su período corresponderá al suplente en orden numérico entrar a ejercer el cargo en propiedad como principal por lo que reste de su período como suplente y si finalizado éste aún faltare tiempo para cumplir el período del principal, la Asamblea General elegirá a un nuevo miembro principal por lo que le reste de período al principal reemplazado. Si la ausencia definitiva es de un miembro suplente del Consejo de Administración, su reemplazo se elegirá en la siguiente Asamblea General Ordinaria por lo que falte del período.

Para reemplazar la ausencia definitiva de un miembro principal de la Junta de Vigilancia, corresponderá al suplente en orden numérico entrar a ejercer el cargo en propiedad como principal por lo que reste del período y en la siguiente Asamblea General se elegirá a un nuevo suplente numérico por el resto del período, si fuere el caso. Si la ausencia definitiva es de un miembro suplente, su reemplazo se elegirá igualmente en la siguiente Asamblea General Ordinaria por lo que falte del período.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta 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.

Comentario: Se propone modificar el grado de parentesco dentro de las incompatibilidades establecidas para los miembros del Consejo de Administración y se mejora redacción del artículo.

ARTICULO 74. Incompatibilidades por parentesco. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones, Gerente, suplentes de éste, Oficial de Cumplimiento y demás trabajadores de CREDISERVIR, no podrán ser cónyuges entre sí, ni estar ligados por parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

ARTICULO 74. Incompatibilidades por parentesco. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones, Gerente, suplentes de éste, Oficial de Cumplimiento, no podrán ser cónyuges entre sí, ni estar ligados por parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni con trabajadores de CREDISERVIR.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.



Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 74 del Estatuto.

Comentario: Se propone modificar la redacción del artículo para un mejor entendimiento. De igual manera, se modifica el grado de parentesco para la celebración de contratos de prestación de servicios o de asesoría de familiares de miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y del Gerente a la Cooperativa.

ARTICULO 75. Incompatibilidades y prohibiciones para actuar y contratar. Los miembros principales o suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia o Comité de Apelaciones no podrán ser miembros de estos organismos entre sí. Igualmente el Gerente y sus suplentes no podrán ser simultáneamente miembros del Consejo de Administración ni de la Junta de Vigilancia, ni ningún miembro de estos órganos en ejercicio del cargo podrá ser suplente del Gerente.

ARTICULO 75. Incompatibilidades y prohibiciones para actuar y contratar. Los miembros principales o suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia o Comité de Apelaciones no podrán simultáneamente ser miembros de estos órganos. Así mismo, el Gerente y sus suplentes no podrán ser simultáneamente miembros del Consejo de Administración ni de la Junta de Vigilancia, ni ningún miembro de estos órganos en ejercicio del cargo podrá ser suplente del Gerente.

(...)

(...)

PARÁGRAFO. Los cónyuges, compañeros permanentes, y quienes se encuentren dentro del cuarto grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil con los miembros de la junta de vigilancia, del consejo de administración, del Gerente y sus suplentes, no podrán celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con la Cooperativa.

PARÁGRAFO. Los cónyuges, compañeros permanentes, y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil con los miembros de la junta de vigilancia, del consejo de administración, del Gerente y sus suplentes, no podrán celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con la Cooperativa.

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

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 75 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 la señora Aura Esther Álvarez Jaime Presidenta 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 Presidenta 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

La presidenta, 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.

Expresa el señor Eduardo Carreño Bueno que esta propuesta de reforma al Código de Buen Gobierno esta alineada con la reforma al Estatuto

| | | |
|--------------------------|--------------------------------|------------------|
| PROPUESTA REFORMA | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO | |
| ACTUAL | I | PROPUESTA |

Comentario:

Se propone eliminar el numeral numero 10 por tratarse de asuntos que competen al Consejo de Administración y aclarar el numeral 15; por consiguiente, se cambia la secuencia de los numerales siguientes.

| | |
|--|---|
| ARTICULO 14. Funciones, atribuciones y asuntos de conocimiento de la Asamblea General | ARTICULO 14. Atribuciones y asuntos de conocimiento de la Asamblea General |
|--|---|

La Asamblea General ejerce las funciones y atribuciones que se encuentran consagradas en la Ley y en el Estatuto de CREDISERVIR.

Como órgano máximo de gobierno, la Asamblea General debe recibir información y se pronuncia sobre los siguientes aspectos:

(...)

10. Hallazgos y recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y las acciones correctivas adoptadas por la Cooperativa.

(...)

15. Sanciones, requerimientos o recomendaciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad.

Como órgano máximo de gobierno, la Asamblea General debe recibir información y se pronuncia sobre los siguientes aspectos:

(...)

(...)

14. Sanciones, requerimientos o recomendaciones hechas por la Superintendencia de la Economía Solidaria u otra autoridad que sean de su competencia.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el artículo 14 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: Para mejor comprensión de las funciones y atribuciones del Consejo de Administración en el gobierno de la Cooperativa, se propone ajustes a los numerales 3 y 11 de este artículo.

Se propone eliminar los numerales 9, 10 y 12 por tratarse de funciones y se encuentran previstas en el estatuto; por consiguiente, se cambia la secuencia de los numerales siguientes.

| | |
|--|--|
| ARTICULO 16. Funciones y atribuciones del Consejo de Administración | ARTICULO 16. Atribuciones del Consejo de Administración |
|--|--|



Crediservir

Cooperativa de Ahorro y Crédito

No. 1039

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

| | |
|---|---|
| (...) | (...) |
| 3. Garantizar la adecuada identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos que enfrenta la Cooperativa. | 3. Garantizar la adecuada identificación, medición, control y seguimiento de los <u>diferentes</u> riesgos que enfrenta la Cooperativa. |
| (...) | (...) |
| 9. <u>Designación del Oficial de Cumplimiento y su suplente y asignación de los recursos necesarios para el desempeño de su labor.</u> | |
| 10. <u>Evaluación y pronunciamiento sobre los informes y comunicaciones que presente la Gerencia, el Oficial de Cumplimiento, los diferentes comités de apoyo, la Revisoría Fiscal, la Junta de Vigilancia y los asociados y adoptar las decisiones que correspondan.</u> | |
| 11. Garantía para la efectividad de los sistemas de revelación de información. | 9. <u>Garantizar que los sistemas de revelación de información sean efectivos.</u> |
| 12. <u>Fijación de criterios, mecanismos e indicadores para la evaluación de su propio desempeño y la de sus miembros.</u> | |

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 16 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 eliminar del título el termino de funciones debido a que estas se encuentran establecidas en el estatuto y el artículo únicamente hace referencia a responsabilidades de la gerencia.

ARTICULO 20. Funciones y responsabilidades del Gerente

Además de las funciones y responsabilidades consagradas en el estatuto y los deberes establecidos para los administradores en el presente código, el Gerente como ejecutivo principal de CREDISERVIR, tiene las siguientes

(...)

ARTICULO 20. Responsabilidades del Gerente

Además de las funciones consagradas en el estatuto y los deberes establecidos para los administradores en el presente código, el Gerente como ejecutivo principal de CREDISERVIR, tiene las siguientes responsabilidades:

(...)

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.



Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 20 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 el grado de parentesco alineándolo con lo dispuesto en el artículo 73 y siguientes del Estatuto.

Se propone reorar redacción del numeral 4.

ARTICULO 35. Incompatibilidades y prohibiciones a los administradores

Conforme a la ley y al estatuto, los administradores en CREDISERVIR se encuentran sometidos a las siguientes incompatibilidades y prohibiciones:

1. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, el Gerente y sus suplentes, el Oficial de Cumplimiento y demás trabajadores de CREDISERVIR no podrán ser cónyuges entre sí, ni con los miembros de la Junta de Vigilancia, del Comité de Apelaciones o el Revisor Fiscal, ni estar ligados por parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
2. Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser simultáneamente miembros de la Junta de Vigilancia o del Comité de Apelaciones y viceversa. Así mismo el Gerente y sus suplentes no podrán ser simultáneamente miembros del Consejo de Administración ni de la Junta de Vigilancia, ni ningún miembro de estos órganos en ejercicio del cargo podrá ser suplente del Gerente.
3. **Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser trabajadores de la Cooperativa, ni celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con ésta.**
4. **Ningún ejecutivo podrá ser miembro del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia ni del Comité de Apelaciones.**
5. Los miembros del Consejo de Administración y el personal ejecutivo que sean asociados de CREDISERVIR, no podrán votar cuando se trate de asuntos relativos a sus responsabilidades.

Los reglamentos internos de funciones o servicios y las demás disposiciones que dicte el Consejo de Administración, podrán considerar incompatibilidades y prohibiciones que se consagrarán para mantener la integridad y la ética en las relaciones de la Cooperativa. En todo caso se respetarán las incompatibilidades y prohibiciones revistas or las dis osiciones

ARTICULO 35. Incompatibilidades y prohibiciones a los administradores

Conforme a la ley y al estatuto, los administradores en CREDISERVIR se encuentran sometidos a las siguientes incompatibilidades y prohibiciones:

1. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, el Gerente y sus suplentes, el Oficial de Cumplimiento y demás trabajadores de CREDISERVIR no podrán ser cónyuges entre sí, ni con los miembros de la Junta de Vigilancia, del Comité de Apelaciones o el Revisor Fiscal, ni estar ligados por parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.
2. Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser simultáneamente miembros de la Junta de Vigilancia o del Comité de Apelaciones y viceversa. Así mismo el Gerente y sus suplentes no podrán ser simultáneamente miembros del Consejo de Administración ni de la Junta de Vigilancia, ni ningún miembro de estos órganos en ejercicio del cargo podrá ser suplente del Gerente.
3. **Los miembros del Consejo de Administración no podrán ser trabajadores de la Cooperativa, ni celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con ésta.**
4. **Ningún trabajador del nivel ejecutivo podrá ser miembro del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia ni del Comité de Apelaciones.**
5. Los miembros del Consejo de Administración y el personal ejecutivo que sean asociados de CREDISERVIR, no podrán votar cuando se trate de asuntos relativos a sus responsabilidades.

Los reglamentos internos de funciones o servicios y las demás disposiciones que dicte el Consejo de Administración, podrán considerar incompatibilidades y prohibiciones que se consagrarán para mantener la integridad y la ética en las relaciones de la Cooperativa. En todo caso se respetarán las incompatibilidades y prohibiciones revistas or las dis osiciones



Crediservir
Cooperativa de Ahorro y Crédito

No. 1041

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

legales sobre límites, montos y aprobación de créditos para directivos y trabajadores de CREDISERVIR.

legales sobre límites, montos y aprobación de créditos para directivos y trabajadores de CREDISERVIR.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 35 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 simplificar la redacción del artículo para evitar que pueda quedar desactualizado ante nuevas disposiciones que establezcan o supriman los aspectos que deben tenerse en cuenta en el contenido y formalidades del informe de gestión.

ARTICULO 41. Del Consejo de Administración y el Gerente a la Asamblea General

De conformidad con las disposiciones legales y el estatuto de CREDISERVIR, el Consejo de Administración y el Gerente, presentan cada año a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre su gestión, el cual es preparado por el Gerente y acogido por el Consejo de Administración.

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

Igualmente, el Consejo de Administración presenta anualmente a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre la evaluación de las

ARTICULO 41. Del Consejo de Administración y el Gerente a la Asamblea General

De conformidad con las disposiciones legales y el estatuto de CREDISERVIR, el Consejo de Administración y el Gerente, presentan cada año a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre su gestión, el cual atendiendo el contenido y aspectos requeridos por las normas pertinentes, es preparado por el Gerente y revisado y acogido por el Consejo de Administración

Igualmente, el Consejo de Administración presenta anualmente a la Asamblea General Ordinaria un informe sobre la evaluación de las





Crediservir
Cien de consistencia

No. 1042

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

prácticas de buen gobierno en CREDISERVIR, informe que deberá contener todos aquellos aspectos que hacen relación con el cumplimiento de las medidas o políticas y demás normas en materia de buen gobierno recogidas en el presente código o, en su caso, explicación de la falta de cumplimiento de las mismas o de su cumplimiento parcial.

prácticas de buen gobierno en CREDISERVIR, informe que deberá contener todos aquellos aspectos que hacen relación con el cumplimiento de las medidas o políticas y demás normas en materia de buen gobierno recogidas en el presente código o, en su caso, explicación de la falta de cumplimiento de las mismas o de su cumplimiento parcial.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, 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 el párrafo del artículo 48 en cuanto el grado de parentesco dentro de las incompatibilidades establecidas para los miembros del Consejo de Administración

ARTICULO 48. Concepto

(...)

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de disposiciones legales que resulten aplicables, se entiende por personas vinculadas a los administradores: su cónyuge o compañero(a) permanente; sus parientes y los de su cónyuge o compañero(a) permanente, dentro del cuarto grado de consanguinidad, así como los cónyuges y compañeros permanentes de tales parientes; y las personas jurídicas en las que simultáneamente el administrador de CREDISERVIR también sea administrador o lo sean los citados parientes.

ARTICULO 48. Concepto

(...)

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de disposiciones legales que resulten aplicables, se entiende por personas vinculadas a los administradores: su cónyuge o compañero(a) permanente; sus parientes y los de su cónyuge o compañero(a) permanente, dentro del segundo grado de consanguinidad, así como los cónyuges y compañeros permanentes de tales parientes; y las personas jurídicas en las que simultáneamente el administrador de CREDISERVIR también sea administrador o lo sean los citados parientes.

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 48 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 complementar la descripción conforme a las normas vigentes.

ARTICULO 71. Identificación de riesgos

ARTICULO 71. Identificación de riesgos



(...)

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT): Posibilidad que la Cooperativa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El LA/FT se vincula al riesgo legal, de contagio, operativo y reputacional que se expone la organización con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera.

(...)

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT/FPADM): Posibilidad que la Cooperativa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y/o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El LA/FT se vincula al riesgo legal, de contagio, operativo y reputacional que se expone la organización con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera.

(...)

(...)

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 71 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 redacción del numeral 3 del artículo 85.

ARTICULO 85. Criterios de selección de proveedores de bienes y servicios

ARTICULO 85. Criterios de selección de proveedores de bienes y servicios

(...)

(...)

3. No podrán formar parte del registro de proveedores aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

3. No podrán ser proveedores aquellas personas que se nieguen a entregar información acerca del origen de los recursos o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

(...)

(...)

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 85 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 el párrafo del artículo 86 en cuanto el grado de parentesco dentro de los impedimentos para ser proveedores, se elimina la referencia de los números ordinales para que guarde uniformidad con el contenido general del Código de Buen Gobierno, se mejora redacción del artículo.

Se elimina el impedimento de reporte en las centrales de riesgo, en virtud de lo dispuesto en la ley 2157 de 2021.

ARTICULO 86. Impedimento para ser proveedores

No pueden ser proveedores de CREDISERVIR, por sí o por interpuesta persona, los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y de los Comités, el Gerente y sus suplentes, el personal ejecutivo y los trabajadores de la Cooperativa; tampoco sus cónyuges o compañeros permanentes; sus parientes dentro del cuarto (4°) grado de consanguinidad, segundo (2°) de afinidad o único civil; las sociedades en las cuales todas las anteriores personas sean socios.

Tampoco pueden ser proveedores las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Quienes estén reportadas en las Centrales de Riesgo como deudores morosos o se encuentren vinculadas en listas restrictivas.

(...)

ARTICULO 86. Impedimento para ser proveedores

No pueden ser proveedores de CREDISERVIR, por sí o por interpuesta persona, los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y de los Comités, el Gerente y sus suplentes, el personal ejecutivo y los trabajadores de la Cooperativa; tampoco sus cónyuges o compañeros permanentes; sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil ni las sociedades en las cuales todas las anteriores personas sean socios.

Tampoco pueden ser proveedores las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Quienes se encuentren vinculadas en listas restrictivas.

(...)

Pregunta la señora Presidenta, si existen inquietudes al respecto.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.

Para la votación la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el Artículo 86 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. SOCIALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN REMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Toma la palabra el señor Eduardo Carreño Bueno para socializar comunicación remitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, detallada a continuación:

La Superintendencia de la Economía Solidaria mediante oficio de asunto evaluación respuesta al informe externo de inspección No. 008-2023 Radicado No. 20234400371102 del 16 de noviembre de 2023, el cual fue remitido a nuestra entidad con el radicado 20232130603091 de fecha 19 de diciembre de 2023, manifestó lo siguiente:

Fecha de Radicado: 2023-12-19 08:58:32

No. de Radicado: 20232130603091

Respetados Doctores:



Acusamos recibo del radicado en asunto mediante el cual remiten respuesta al Informe externo de Inspección No. 008-2023. En virtud de las facultades previstas en la Ley 454 de 1998, en concordancia con el Decreto 186 de 2004, y en desarrollo de las actividades de supervisión adelantadas a la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, respecto a la respuesta al informe externo de inspección en asunto esta Superintendencia formula las siguientes observaciones:

1. Riesgo de familiaridad Revisoría fiscal

Respecto a la respuesta de radicado en asunto, esta Superintendencia reitera el planteamiento respecto al riesgo de familiaridad existente con la firma de revisoría fiscal AUDICOOP LTDA. y sus designados, situación que ha sido advertida en anteriores comunicaciones.

Con el radicado 20212130388541 del 30 de julio de 2021 se enuncio:

(...) esta Superintendencia considera que la permanencia de la Revisoría Fiscal en las organizaciones solidarias, durante periodos prolongados de tiempo no garantizan la independencia y autonomía de esta función dentro de dichas organizaciones. En este orden de ideas, en el específico caso de la Cooperativa CREDISERVIR, efectuadas las verificaciones de rigor, se encontró que la Doctora MARTHA SANCHEZ NEIRA, Revisora Fiscal - Delegada de la firma AUDICOOP LTDA., se encuentra ejerciendo esta labor en la cooperativa desde el año 2014 (7 años), tiempo bastante prolongado que, además de constituir una "amenaza de familiaridad", no permite asegurar la independencia real y sustancial y autonomía que se busca con esta importante institución de fiscalización.

Por todo lo expuesto, esta Delegatura, en cumplimiento de las funciones de inspección, control o vigilancia y como Autoridad de supervisión, que debe vigilar que los entes económicos bajo su inspección, vigilancia y control, cumplan con las normas que le son aplicables, insta a la Cooperativa, para que por conducto de su Consejo de Administración y la Revisoría Fiscal, por conducto de la firma que delego a sus revisores fiscales, que acaten las normas arriba citadas y demás disposiciones concordantes y aplicables, atiendan las recomendaciones sobre buenas prácticas de buen gobierno y tomen con prontitud las decisiones y lleven a cabo las actividades institucionales, pertinentes y conducentes, que permitan regular y definir un periodo adecuado y no excesivo de permanencia de los revisores fiscales designados, como está ocurriendo en la actualidad, con miras a asegurar una independencia real y sustancial de la función de la revisoría fiscal dentro de la Cooperativa

En el año 2023 la comisión de visita constató, que, si bien la firma designó a la Doctora Amparo Forero como Revisora Fiscal Principal, mantuvo como miembro del encargo a la Doctora Martha Sánchez Neira, quien fungió como designada principal de la firma hasta el año 2022, es decir, por más de 7 años. Estas circunstancias mantienen vigente el riesgo de familiaridad; así le fue comunicado a la cooperativa en el Informe externo de Inspección No. 008- 2023 remitido a la cooperativa con el radicado 20232130505711 del 19 de octubre de 2023:

Al respecto, las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) definidas en el anexo técnico No.4 del Decreto 2420 de 2015, sección 240.149 establece:

Con respecto a una auditoría de una entidad de interés público, una persona no será socio clave de auditoría durante más de siete años. Pasado ese plazo, dicha persona no volverá a ser miembro del equipo del encargo o socio clave de auditoría para el cliente hasta transcurridos dos años. Durante ese plazo, dicha persona no participará en la auditoría de la entidad, ni realizará el control de calidad del encargo, ni recibirá consultas del equipo del encargo o del cliente en relación con cuestiones técnicas o específicas del sector, transacciones o hechos, ni influirá directamente en el resultado del encargo." Negrilla no es del texto citado

Igualmente, frente al concepto de entidades de interés público en el anexo técnico No.4 del Decreto 2420 de 2015 sección 290.26 establece que:

"Se recomienda a las firmas y a los organismos miembros de la IFAC que determinen si se deben tratar como entidades de interés público, otras entidades o determinadas categorías de entidades que cuentan con una amplia variedad de grupos de interés. Los factores a considerar incluyen

La naturaleza del negocio, como por ejemplo la tenencia de activos actuando como fiduciario para un elevado número de interesados. Los ejemplos pueden incluir las instituciones financieras, como bancos y compañías aseguradoras, y los fondos de pensiones, El tamaño, y El número de empleados. Entidades vinculadas." Subrayado fuera de texto.

Por tanto, esta Superintendencia reitera la solicitud de evaluar el riesgo de familiaridad documentado ampliamente y solicita a la Asamblea General de Delegados, actuar en consecuencia, realizando la lectura del presente documento, la cual deberá ser incluida como un punto del acta, previo a la convocatoria de la Asamblea General siguiente al recibo de la presente comunicación.

Con respecto a lo comunicado, Crediservir emite respuesta a la Supersolidaria en donde manifiesta que acatará las recomendaciones y que si dentro del proceso de elección de revisor fiscal, una vez realizada la publicidad y recibidas las propuestas de las firmas que deseen postularse, en el evento que la Asamblea de Delegados escoja entre los proponentes a la firma AUDICOOP LTDA como revisor fiscal de Crediservir, se solicitará expresamente a dicha firma, que dentro del equipo auditor no sea designada la doctora Martha Sánchez Neira, y por ende, no participe en ninguna de las etapas de la auditoría o tenga injerencia alguna en el desarrollo de las actividades de la misma.

16. NOMBRAMIENTOS

16.1 Miembro principal de la Junta de Vigilancia y Miembro Suplente de la Junta de Vigilancia

Indica la señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime, para el día de hoy se deben elegir un miembro principal y un miembro suplente de la Junta de Vigilancia.

Solicita al señor secretario proceda a informar el proceso que se realizó dentro de la convocatoria para proveer las vacantes de la Junta de Vigilancia.

Al respecto, el señor Secretario, Emilio Andrés Navarro Minorta informa que el Consejo de Administración reglamentó la postulación a miembro principal y suplente de la Junta de Vigilancia mediante acuerdo no 2024-005 de fecha 13 de enero de 2024, en donde se establecieron los perfiles que deben cumplir los candidatos, los requisitos y documentos a presentar.

El 16 de enero de 2024 por correo electrónico certificado fue enviada Convocatoria a Asamblea General Ordinaria de Delegados de CREDISERVIR junto con 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 miembro principal y suplente de la Junta de Vigilancia. | 15 de enero de 2024 | 20 de enero de 2024 |
| Inscripciones candidatos a miembro principal, suplente de la Junta de Vigilancia. | 22 de enero de 2024 | 2 de febrero de 2024 |
| Reunión Junta de Vigilancia para verificar cumplimiento de requisitos | 10 de febrero de 2024 | 10 de febrero de 2024 |
| Notificaciones aspirantes que no cumplen con los requisitos | 13 de febrero de 2024 | 14 de febrero de 2024 |
| Presentación de reclamaciones por parte de los candidatos o subsanar información | 15 de febrero de 2024 | 17 de febrero de 2024 |
| Publicación de los perfiles de los candidatos | 19 de febrero de 2024 | 2 de marzo de 2024 |

Las personas que se postularon para miembro principal y suplente de la Junta de Vigilancia son:

CIRO ALFONSO GUERRERO GUERRERO con cédula No. 88278803
TATIANA ANDREA PEÑARANDA JAIMES con cédula No. 1098633504
SANDY RUBIELA TARAZONA BAYONA con cédula No. 60416240





Crediservir

Creciendo con usted

Quienes de acuerdo a la resolución expedida por la Junta de Vigilancia reúnen los requisitos para aspirar a los cargos a proveer.

No. 1047

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

Expresa la señora Presidenta, que teniendo en cuenta lo expresado por el señor Secretario es muy claro, se deben elegir dos personas para miembro principal y suplente de la Junta de Vigilancia para proveer los cargos que faltan, por lo cual se debe realizar el proceso de elección.

Toma la palabra la señora María Stella Jiménez, manifiesta que teniendo en cuenta que hoy se eligen dos miembros de la Junta de Vigilancia, quisiera que la Asamblea conociera cual es el motivo del porque renunciaron, el año pasado hubo elecciones y se conoció el motivo del porque no habían sido nombrados.

Al respecto, el señor Emilio Andrés Navarro Minorta comenta que para el caso de la Junta de Vigilancia no se requiere posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, las vacantes que se presentan se hace por dejación del cargo manifestando motivos personales que fue lo que conocimos a través de las comunicaciones allegadas a la Junta de Vigilancia.

Miembro principal de la Junta de Vigilancia y Miembro suplente de la Junta de Vigilancia

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime 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 cien (100) convocados.

Comenta la señora Presidenta que se inicia con la elección de un miembro principal y un suplente de la Junta de Vigilancia, para lo cual le solicita a los delegados que se postularon, se acerquen a la secretaría de la Asamblea en la mesa principal para que realicen su inscripción.

Se solicita a los delegados que fueron elegidos para hacer parte del Comité de Elecciones y Escrutinios, estar pendiente del proceso de elección.

La inscripción de los aspirantes a miembro principal es la siguiente:

| NRO. | NOMBRE Y APELLIDO | DOCUMENTO DE IDENTIDAD |
|-------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1 | CIRO ALFONSO GUERRERO GUERRERO | 88278803 |
| 2 | TATIANA ANDREA PEÑARANDA JAIMES | 1098633504 |
| 3 | SANDY RUBIELA TARAZONA BAYONA | 60416240 |

El señor Secretario da 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.

De igual manera, de conformidad con el reglamento de elección, se da inicio a la elección, pero antes los invitamos a observar el video explicativo, el cual ya se había enviado con anterioridad así como el instructivo para la votación.

Continúa el señor Secretario para ilustrar como se va a realizar el proceso de elección e indicar a los delegados que a sus correos electrónicos y celulares les llegó el link de acceso a la votación y cuando esté realizando el proceso de elección les llegará el código, por lo cual pueden ingresar. Las personas que no lo puedan realizar pueden pasar al lado izquierdo donde se encuentra instalada la comisión de escrutinio quienes les darán las indicaciones correspondientes; allí se encontrarán tres equipos de cómputo que facilitarán el proceso.

Se recuerda que de acuerdo a lo establecido en el reglamento quien tenga la mayor cantidad de votos será elegido como miembro principal de la Junta de Vigilancia y la segunda mejor votación será el suplente.



Una vez culminado el proceso de elección, la señora Presidenta solicita a la Comisión de Elecciones y Escrutinios que verifique que el total de votantes coincida con el número de delegados registrados en el listado de sufragantes así como que proclamen a los candidatos electos, mencionando nombres completos, identificación y cargo para el que fueron elegidos.

La Comisión de Elecciones y Escrutinios da lectura al resultado de la votación:



Cr. 40
PARTICIPACION VOTACION
Asamblea de Delegados 2024 - Elección miembros de la Junta de Vigilancia
Fecha y hora inicio: 17 marzo 2024 11:10 a. m.
Fecha y hora fin: 17 marzo 2024 2:26 a. m.

Control asistencia No:

Votante hábiles 100

Número de votantes 98

Porcentaje de votación 98%

| Nombre Completo | Nro. Tarjetas | Porcentaje | Total votos |
|---------------------------------|---------------|------------|-------------|
| TATIANA ANDREA PEÑARANDA JAIMES | 2 | | |
| SANDY RUBIELA TARAZONA | 3 | | |
| CIRO ALFONSO GUERRERO GUERRERO | | 11.22% | |
| Voto En Blanco | | 1.02% | |
| Total | | | 98 |

De acuerdo a lo anterior, los resultados son los siguientes:

Delegados Votantes: 98

Delegados que se Abstuvieron de votar: 2

Voto en Blanco: 1

- Tatiana Andrea Peñaranda Jaimes con **62 votos** elegida como miembro principal de la Junta de Vigilancia
- Sandy Rubiela Tarazona con **24 votos** es elegida como miembro suplente de la Junta de Vigilancia

17. NOMBRAMIENTO DE REVISOR FISCAL Y ASIGNACIÓN DE SU REMUNEACIÓN PARA LA VIGENCIA 2024

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime 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 cien (100) convocados.

Comenta la señora Presidenta que para el día de hoy se deben nombrar la Revisoría Fiscal y asignar su remuneración por lo que solicito al señor Gerente dar a conocer las propuestas presentadas.

Se retira del recinto de la reunión el señor Benigno Cifuentes Meneses, Delegado de la Revisoría Fiscal de Audicoop.

El señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno procede a presentar las propuestas recibidas a la convocatoria de la Revisoría Fiscal, la cual fue compartida previamente a través de correo electrónico certificado a cada uno de los delegados.



**PROPUESTAS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO DE REVISORÍA FISCAL EN CREDISERVIR
POR EL PERÍODO DEL 01 DE ABRIL DE 2024
AL 31 DE MARZO DE 2026**

**REQUISITOS DEL REGLAMENTO DE CONVOCATORIA Y POSTULACIÓN AL CARGO DE
REVISOR FISCAL DE CREDISERVIR**

**Del proponente, a título personal o a través de una entidad facultada
legalmente para prestar el servicio:**

- No ser asociado de la Cooperativa.
- No haber sido sancionado disciplinaria o administrativamente en ejercicio de su actividad profesional dentro de los cinco (5) años anteriores a su postulación.
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio.
- Fotocopia del RUT.
- Certificación en que conste la autorización que la faculta para prestar el servicio de Revisoría Fiscal.
- Certificaciones que acrediten la experiencia no inferior a cinco (5) años en la prestación del servicio de Revisoría Fiscal en cooperativas de ahorro y crédito o en organizaciones del Sector Solidario con actividad financiera.
- Presentar certificado de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales.
- No estar incurso en las incompatibilidades previstas en la ley o el Estatuto de Crediservir
- Certificación de la Revisoría Fiscal sobre el paz y salvo con los diferentes compromisos laborales y parafiscales, cuando se trata de persona jurídica.
- Propuesta económica: dedicación no inferior a 280 horas mensuales, estas no deben exceder del 50% de trabajo virtual, expresar garantías de seguridad de la información y compromiso de presentar un informe escrito mensual con diez (10) días hábiles de antelación a la reunión del Consejo de Administración

Del Revisor Fiscal Principal y Suplente

No ser asociado de la Cooperativa.

No estar incurso en las incompatibilidades previstas en la ley o el Estatuto de Crediservir
Hojas de vida en las que se indique la experiencia no inferior a 5 años como Revisor Fiscal, en cooperativas de ahorro y crédito o en organizaciones del Sector Solidario con actividad financiera.

Formato hoja de vida exigido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Fotocopia cédula de ciudadanía

Ser contador público con tarjeta profesional vigente expedida por el Ministerio de Educación Nacional a través de la Junta Central de Contadores.

Certificado expedido por la Junta Central de Contadores, con fecha de expedición no superior a treinta (30) días calendario.

Certificaciones de educación cooperativa.

Certificado de antecedentes de Policía.

No haber sido sancionado disciplinaria o administrativamente en ejercicio de su actividad profesional dentro de los cinco (5) años anteriores a su postulación.

- Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.

Certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República, cuando el postulado se ha desempeñado en cargos públicos.

- Constancias sobre la experiencia relacionada expedidas por las entidades a quienes les han prestado sus servicios.

Documentos que acrediten especialización en Revisoría Fiscal, conocimientos en la aplicación de NIIF, especialización o diplomado en Administración de Riesgos LA/ET y Riesgos Financieros y Formación en Administración de Riesgos.

Documentos que acrediten conocimientos en SARLAFT.



- Constancias de afiliación al Sistema Integral de Seguridad Social.
- Propuesta económica

PROCESO DE CONVOCATORIA PARA POSTULACIÓN AL CARGO DE REVISOR FISCAL DE CREDISERVIR

En respuesta a convocatoria de postulaciones para el cargo de Revisor Fiscal de Crediservir para el periodo 2024 – 2026, del 15 de enero al 24 de febrero de 2024 se reciben 15 propuestas, las cuales son revisadas de acuerdo a los criterios y disposiciones de la Circular Básica Jurídica, Estatuto de Crediservir y el Reglamento convocatoria y postulación al cargo de revisor fiscal de Crediservir, verificando los documentos y certificaciones adjuntos que acreditan la información de la propuesta.

De las propuestas recibidas 8 corresponden a personas naturales, así:

• Lauren Valentina Suárez Quintero

• Yennifer Liceth Navarro Perez

• Diana Lorena Fuentes Cuadros

• Dagoberto Fuentes

• Diego Andrés Hernández Sepúlveda

• Mayerly Bastos Verjel

• Edier Leonardo Moreno Meneses

• Laura Marcela Angarita Caceres

Estas no cumplen con los principales requisitos del Reglamento convocatoria y postulación al cargo de Revisor Fiscal de Crediservir, asemejándose a la presentación de una hoja de vida, omitiendo aspectos relevantes como:

- Designación de Revisores Fiscales Principales y Suplentes
- Documentos que acrediten el cumplimiento de la totalidad de los requisitos
- Propuesta económica que describa entre otros aspectos: destinación de tiempo, proporción de modalidad de trabajo virtual, metodología y enfoque de trabajo.

Se realiza revisión de las 7 entidades personas jurídicas con postulación para servicios de Revisoría Fiscal, así:



• AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C, - ACI

• AUDITORIA DE EMPRESAS COOPERATIVAS AUDICOOP LTDA

• KRESTON RM S.A

• G&A COLOMBIA

• ABAKO'S S.A.

• MAG ASESORÍAS & CONSULTORÍAS S.A.S.

• VISIÓN CONTABLE & FINANCIERA SAS.

Se observa que 5 de las entidades proponentes, no acreditan el total cumplimiento de lo requisitos para la postulación, en aspectos como:

- Certificar la experiencia Idónea por parte de la Firma y/o los Revisores designados en organizaciones del Sector Solidario con actividad financiera.
- Certificar educación cooperativa del postulado como Revisor Fiscal Principal y/o Suplente
- Acreditar suficiente formación de los Revisores designados (especialización en Revisoría Fiscal, especialización o diplomado en Administración de Riesgos LAVFT y Riesgos Financieros y Formación en aplicación de NIIF y Administración de Riesgos)
- Establecer en la propuesta aspectos relacionados con la labor a realizar

De acuerdo con el análisis realizado solo 2 propuestas cumplen la totalidad de los requisitos exigidos por el Reglamento Convocatoria y Postulación al Cargo de Revisor fiscal de Crediservir, a continuación, se presenta una análisis comparativo.

GENERALIDADES Y EXPERIENCIA DEL PROPONENTE



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

Auditoria y Consultoria Integrales E.C. Se ubica como una reconocida firma de revisoria fiscal y auditoria en Colombia de naturaleza cooperativa, con más de 30 años de experiencia en sectores solidario, financiero, real, salud y transporte. Con sede en Medellín, atiende a más de 150 clientes en todo el país.



AUDITORIA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA

Auditoría de Empresas Cooperativas AUDICOOP LTDA, es una institución auxiliar del cooperativismo sin ánimo de lucro, de derecho privado de carácter técnico, con sede en San Gil, tiene su marco de trabajo en entidades de la economía solidaria.



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

Experiencia en algunas de las entidades del sector solidario, así:

- Financiera COMULTRASAN
- COOPRUDEA
- COPEMSURA
- COOPANTEX
- COOTRAMED
- COOSANROQUE
- CREAMFAM
- CODELCA
- Cooperativa Suya
- COOPEREN
- COOSERVUNAL
- FEISA
- COONECTA
- COMFAMIGOS



AUDITORIA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA

Experiencia en algunas de las entidades del sector solidario, así:

- COMERCIACOOP
- COODIN
- MULTICOOP
- SERVICONAL
- COESCOOP
- COOMBEL
- COAGRANJA
- COEMPORY LTDA
- COOPCALLEJONA LTDA
- COAPAZ
- COOPÁRAMO LTDA
- COESSA LTDA
- ACUASCOOP LTDA

ALCANCE DE LA REVISORÍA FISCAL



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

- Revisión a nivel administrativo, contable y financiero
- Proteger el Patrimonio de la Empresa en su uso y conservación
- Vigilar que los actos de los administradores se ajusten al objeto social de la empresa y a las normas legales, estatutarias y reglamentarias vigentes
- Emitir Informes e instructivos de control resultantes de las auditorías desarrolladas
- Dictaminar los estados financieros
- Realizar acciones preventivas en desarrollo de las operaciones del negocio
- Realizar seguimiento a las políticas establecidas en Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.
- Auditoria de conformidad con el marco de normas de aseguramiento de la información financiera NIAS



AUDITORIA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren se ajustan a las prescripciones de los estatutos y a las decisiones de los órganos de administración
- Información oportuna de hechos relevantes
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las Cooperativas.
- Velar porque se lleven regularmente la contabilidad y las actas de las reuniones.
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la Cooperativa y procurar que se tomen medidas de conservación o seguridad de los mismos
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer control permanente de los valores sociales
- Dictaminar estados financieros
- Cumplimiento de las atribuciones que señale la ley



ENFOQUE DE LA REVISORÍA FISCAL



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

- Auditoría Impuestos
- Auditoría Gestión
- Auditoría de Riesgos
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría a la Gestión Social
- Auditoría PESEM
- Auditoría Integridad de Datos
- Auditoría Sistemas
- Auditoría Protección de Datos
- Auditoría SG-SST



**AUDITORÍA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA**

- Auditoría Financiera
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría de Control Interno
- Auditoría de Gestión
- Auditoría de Sistemas
- Auditoría de Riesgos

METODOLOGÍA Y VALOR AGREGADO



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

La metodología de nuestra auditoría es un proceso integral, que implica la identificación y organización de los elementos claves necesarios para llevar a cabo una auditoría efectiva:

- Planeación: Diagnóstico de la Entidad, Detección de riesgos y Elaboración del plan de trabajo.
- Ejecución: Pruebas de controles, Documentación del trabajo y Formulación de recomendaciones.
- Informes: De la labor de auditoría, A entidades de vigilancia y control y Conclusiones y recomendaciones.

Valor Agregado:

- Capacitaciones: sesiones formativas
- Consultoría Jurídico: servicio de asesoramiento legal experto
- Contenido Educativo: materiales didácticos y recursos
- Correos Informativos: mensajes con información relevante
- Calendario Tributario Digital: herramienta en línea que ofrece fechas y recordatorios de obligaciones tributarias.
- Uso de tecnología para análisis de datos basados en IA, herramientas para visualización de datos y seguridad cibernética



**AUDITORÍA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA**

El enfoque del trabajo está basado sobre el entendimiento adquirido de las actividades de la Cooperativa y el mercado en el cual opera la entidad. La metodología a seguir es la siguientes:

- Planeación de Auditoría: entendimiento de la fuerzas internas y externas que puedan constituirse en riesgo del negocio y fraude
- Evaluación de Procesos: conocer los procesos claves y de apoyo, identificando riesgos y controles
- Procedimientos Sustantivos: pruebas para obtener evidencia suficiente y apropiada
- Terminación de Auditoría y Emisión de Informes: conclusiones de razonabilidad de estados financieros y opinión de la revisoría

Valor Agregado:

- Marco de trabajo en entidades de la economía solidaria y concededora de los procesos de Crediservir
- Brindar a la administración y al personal de Crediservir la asesoría necesaria para el cabal cumplimiento de las disposiciones legales.

EQUIPO DE PROFESIONALES



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

Revisor Fiscal Principal: Paola Andrea Bustamante Pelaez

- Contador Público T.P. 111433-T
- Especialista en Revisoría Fiscal
- Especialista en Gestión Tributaria

Revisor Fiscal Suplente: Juan Manuel Velez Tamayo

- Contador Público T.P. 25857-T
- Especialización en Revisoría Fiscal
- Especialización Auditoría De Sistemas

Audidores designados:

- Oscar David Garces Laris: Auditor Informático
- Sandra Milena Zapata Monsalve: Auditora de Riesgos
- Linda Tatiana Toro Zapata: Auditora de Riesgos



**AUDITORÍA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA**

Revisor Fiscal Principal: Amparo Garcia Fojero

- Contador Público T.P. 127245-T
- Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa

Revisor Fiscal Suplente: Edgar Domingo Salazar Rueda

- Contador Público T.P. 61264-T
- Especialización en Revisoría Fiscal

Profesionales que conforman el grupo de apoyo:

- Contadores expertos en Derecho Tributario
- Abogados especialistas en Derecho Tributario y Laboral
- Ingenieros de Sistemas con amplio conocimiento del sector cooperativo especializados en el manejo de software contable y financiero.
- Asesor en riesgos financieros

PROPUESTA ECONÓMICA Y DEDICACIÓN



AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

- El valor mensual de los honorarios para el 2024 asciende a \$38.675.000 IVA incluido, para un total anual de honorarios de \$464.100 000 IVA incluido
- La totalidad de los costos que se generen por los desplazamientos de nuestros profesionales, están incluidos el valor pagado por honorarios.
- Total mensuales horas / hombre: 280 horas
- El tiempo se distribuirá en el trabajo de campo, el cual se llevará a cabo en las oficinas de CREDISERVIR y la realización de los informes en las oficinas de ACI
- Dentro del plan guía general de Revisoría Fiscal se contempla la asistencia a reuniones cuando sea citado / invitado
- El 54,29% del tiempo (152 horas) será con modalidad presencial y el restante 45,71% (128 horas) de manera virtual.



**AUDITORÍA DE EMPRESAS COOPERATIVAS
AUDICOOP LTDA**

- El valor mensual de los honorarios para el 2024 asciende a \$32.432.000 IVA incluido, para un total anual de honorarios de \$389.184.000 IVA incluido
- Dentro del valor cancelado por CREDISERVIR por concepto de honorarios de Revisoría Fiscal se incluyen los costos por concepto de: transporte, viáticos, gastos de viaje y otros originados en el desarrollo de las actividades
- Total mensuales horas / hombre. 280 horas
- Teniendo en cuenta la programación que se elabore para realizar visitas a las distintas Sucursales que posee la entidad, el volumen de actividades, la ubicación y riesgos a que se encuentran expuestos.
- Dentro de estas horas se incluye la asistencia a las reuniones de Consejo de Administración y Comités.
- El 50% del tiempo (140 horas) será con modalidad presencial y el restante 50% (140 horas) de manera virtual.

La señora presidenta comenta que se inicia con la elección de Revisor Fiscal y su suplente, para el efecto de conformidad con el reglamento de elección, se da inicio a la elección de acuerdo a lo especificado en el video explicativo.

Comenta el señor Emilio Andrés Navarro Minorta que el mismo procedimiento realizado para la elección de la Junta de Vigilancia se realiza para la elección de Revisor Fiscal.

Aclara el señor Eduardo Carreño Bueno que con la propuesta de Revisoría Fiscal se presentan los honorarios para la vigencia 2024 para su aprobación también.

Inicia el proceso de votación.

Una vez culminado el proceso de elección, la señora Presidenta solicita a la Comisión de Elecciones y Escrutinios que verifique que el total de votantes coincida con el número de delegados registrados en el listado de sufragantes así como que proclamen a la firma de Revisoría Fiscal electa, mencionando nombre completo.

La Comisión de Elecciones y Escrutinios da lectura al resultado de la votación:



PARTICIPACIÓN Y VOTACIÓN
Asamblea de Delegados 2024 - Elección del Revisor Fiscal
Fecha y hora inicio: 17 marzo 2024 11:31 a.m.
Fecha y hora fin: 17 marzo 2024 11:37 a.m.

Control asistencia No

Votante hábiles 100

Número de votantes 90

Porcentaje de votación 90%

Nombre Completo

Nro Tarjeton

Porcentaje

Total votos

AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. - ACI

77

AUDITORÍA DE EMPRESAS COOPERATIVAS AUDICOOP LTDA

13

Voto En Blanco

0

90

La señora Presidenta solicita a la Comisión de Elecciones y Escrutinios que proclame a la Revisoría Fiscal electa, mencionando nombres completos, identificación y cargo para Revisor Fiscal y su suplente, así mismo, se debe informar la asignación de remuneración para el año 2024 según la relacionada en la propuesta enviada por la Revisoría Fiscal elegida.



Delegados Votantes: 90
Delegados que se Abstuvieron de votar: 10
Voto en Blanco: 0

- **Auditoría y Consultoría Integrales E.C – ACI: 77 votos, es elegida como la firma de Revisoría Fiscal para la vigencia 2024-2026 así como la asignación de remuneración descrita en la propuesta para la vigencia 2024 ~~or un valor mensual de 38.675.000 IVA incluido.~~**

La comisión de escrutinio aclara que de los 10 votantes que se abstuvieron de votar, se presentó el caso de un delegado que luego del cierre de las votaciones, solicitó si podía hacerlo.

Al respecto, el señor Eduardo Carreño Bueno comenta que es muy difícil determinar quien no pudo votar, por ética no se puede hacer, quien no votó se asume que se abstuvieron de hacerlo.

Retoma la reunión el señor Benigno Cifuentes Meneses, Delegado de la Revisoría Fiscal de Audicoop.

Aclara el señor Emilio Andrés Navarro Minorta que teniendo en cuenta que se debe surtir el trámite de posesión ante la Superintendencia de la Economía Solidaria de la firma de Revisoría Fiscal electa, se requiere hasta que sea posesionada la nueva firma, firmar otro sí al contrato con Audicoop LTDA

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

La presidenta somete a consideración firmar otro sí al contrato con Audicoop LTDA, hasta que sea posesionada la firma de Revisoría Fiscal electa (ACI) ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, siendo **aprobado por unanimidad por los cien (100) delegados presentes.**

18. PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES.

La señora presidenta Aura Esther Álvarez Jaime indica 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 delegados así:

Nombre del delegado(a): GUSTAVO IBÁÑEZ

Proposición:

Ante el acelerado fenómeno mundial de Cambio climático y urgente necesidad de proteger y conservar el medio ambiente, mirando el buen manejo que Crediservir le viene dando a este tema, propongo continuar con la adquisición de áreas estratégicas: En la Reserva Adamiuain existe áreas estratégicas para su conservación y protección que linderan con la Reserva.

Nombre del delegado(a): YENITH CIFUENTES GUEVARA

Proposición:

Agradecer a la administración en cabeza del señor Eduardo Carreño por su excelente gestión y resultados de la Cooperativa. También estudiar la posibilidad de créditos para recoger cartera con tasas llamativas, ejemplo línea 40 años que superen los 20 millones.

Nombre del delegado(a): RUBÉN DARÍO JIMÉNEZ GUTIÉRREZ

Proposición:

Señor Eduardo Carreño felicitarlo por tan eficiente gestión. Dios le dé sabiduría para escoger lo correcto, la voluntad para elegir y la fuerza para que perdure. Dios lo bendiga.

Nombre del delegado(a): MARÍA DOLORES SÁNCHEZ RAMÍREZ

Proposición:

Agradecer al señor gerente por su liderazgo, por sus decisiones acertadas y los buenos resultados de la cooperativa.

Nombre del delegado(a): ANIA GUEVARA REY

Proposición:



Agradezco infinitamente al Padre Celestial por hacer parte como asociada y delegada de la mejor cooperativa del país Crediservir y de la misma manera felicito al señor gerente Eduardo Carreño Bueno por su gran esfuerzo, liderazgo, gestión y administración, por mantener en alto nuestra Cooperativa. "Dios lo bendiga y lo acompañe en todo su caminar"

Nombre del delegado(a): LEDY FERIZZOLA V.

Proposición:

Se revise la posibilidad de extender horarios a las 7:00 pm

Nombre del delegado(a): MARÍA STELLA JIMÉNEZ OJEDA

Proposición:

Se revise el tema de abrir una oficina de Crediservir en la ciudad de Cúcuta.

Nombre del delegado(a): ILCELIS OSORIO CHINCHILLA

Proposición:

Estudiar la forma de generar certificados bancarios para que el 27% de nuestros asociados asalariados puedan recibir sus salarios directamente a la Cooperativa.

19. CLAUSURA.

Antes de Finalizar la Asamblea la señora presidenta concede la palabra al Doctor Alfonso Duarte Pico, Gerente Banca Solidaria Bucaramanga Banco Cooperativo Coopcentral, quien resalta a todos los delegados por su orden y respeto hacia esta honorable Asamblea, felicitar al señor Eduardo Carreño, Consejo de Administración a todos los funcionarios de Crediservir y demás colaboradores, ya que sin el aporte de ellos no hubiesen sido posible estos resultados tan importantes del 2023. En este 2024, Crediservir en su aniversario 40, es un orgullo a los más de 125.000 asociados pertenecer a esta gran institución. En el informe de gestión se puede reflejar el verdadero sentido cooperativo y solidario reflejado en los beneficios a los asociados y empleados especialmente.

Seguidamente, La Doctora Nydia Tatiana Saavedra, Gerente Agencia Bucaramanga Equidad Seguros, expresa un saludo cordial a la mesa principal, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y delegados de Crediservir; indica que no deja de sorprender los resultados de esta Cooperativa tan maravillosa. Cuando uno tiene la oportunidad de comparar, se da cuenta de lo valiosa entidad que es Crediservir, la cual está en un nivel demasiado alto frente a otras entidades, lo que quiere decir que los resultados también lo muestran, más de \$21.000 millones de utilidades, la Cooperativa número cuatro del país, entonces, no es en vano el trabajo que se hace. Este año le sorprende lo que se hace con el medio ambiente, las olas de calor que sufre el planeta y Crediservir se va a la vanguardia, va adelantándose. Se hace cantidad de cosas que van a la vanguardia de lo que ocurre en el mundo. Extiende sus felicitaciones al señor Eduardo Carreño, Consejo de Administración y todo su equipo por esa labor que hacen. Realmente es una gran cooperativa de la cual se siente muy orgullosa. Mil gracias, indica que cuentan con la Equidad Seguros y extiende invitación para participar y postular algún proyecto en el concurso de protección del medio ambiente que por Fundequidad se está adelantando, también existe el concurso de mujer cooperativista para que participen. Gracias por la invitación, ese carisma humano que hay en Crediservir.

El Doctor Jorge Andrés López Bautista, Presidente Ejecutivo del Banco Cooperativo Coopcentral extiende un saludo cordial a los delegados, cuerpos directivos, agradece la invitación realizada, resalta de manera particular, felicita a la presidenta de la Asamblea por ser el mes internacional de la mujer, en un segundo lugar felicitarlo y en tercer lugar los 40 años de Crediservir, 60 de Coopcentral, 20 años de Visionamos, 10 años de ser banco, 25 de la Fundación Coopcentral, lo importante es que todas estas fechas nos invitan a sentirnos orgullosos del modelo cooperativo, justamente en años donde parte del sistema financiero ha tenido un año muy duro nos damos cuenta que el modelo cooperativo es la vía para poder consolidar y generar progreso y utilidades en las empresas a partir de todo el buen gobierno, de las disposiciones que nos regulan como Cooperativa y que cada vez hacen que nuestro patrimonio sea fuerte.

Justamente en el caso del Banco Coopcentral, este año fue el banco que más creció en utilidades de todo el país y acumular un patrimonio importante a partir de los \$14.000 mil millones del año 2023, por lo cual agradece por el apoyo que han tenido con Coopcentral.

Toma la palabra el señor Benigno Cifuentes Meneses, en su nombre y el de Audicoop quiere expresar a Crediservir, sus asociados, delegados, miembros del Consejo de Administración, Junta





Crediservir

Creciendo con usted

de Vigilancia y Comité de Apelaciones, a la Gerencia, a todo el equipo de trabajo de Crediservir y a los funcionarios de la Fundación Crediservir, nuestra gratitud por todo el tiempo que nos permitieron compartir con ustedes, queremos decirles en el campo personal vi, observé y evidencié todos esos procesos que Crediservir ha vivido, los resultados se han visto el día de hoy, que son meritorios y que han llevado a Crediservir a ser la cuarta Cooperativa más grande del país, es bonito, nos llena de alegría, es producto de la pulcritud, la honestidad y la transparencia con que se ha venido manejando la entidad y que ojalá continúen en esa dirección. Audicoop y yo siempre estaremos dispuestos a colaborar donde sea, Audicoop es una institución auxiliar del Cooperativismo, humildemente soy un trabajador del sector Cooperativo desde hace más de 50 años, hasta que Dios lo permita. Ánimo, es triste partir, pero cuando se va con la satisfacción del deber cumplido eso nos alegra. Gracias por habernos aguantado tanto tiempo.

El señor vicepresidente Gustavo Adolfo Ibáñez agradece a cada uno de los presentes, agradece por las palabras de los invitados, los cuales nos enorgullecen, gracias a la buena dirección, a los asociados, delegados, gracias a la Gerencia, Doctor Eduardo Carreño Bueno, a sus trabajadores y espera recoger el sentir de la Asamblea, trabajadores, asociados para decirle a la Revisoría Fiscal gracias por el aporte realizado en la entidad. Debemos sentirnos orgullosos por el cuarto lugar de la Cooperativa, vamos a luchar por ese primer puesto.

Una vez agotado el orden del día y siendo las 11:58 a.m , declara clausurada la Asamblea General Ordinaria de Delegados de Crediservir, agradece a todos por su disposición y eficiente participación en ésta Asamblea y manifiesta que a partir de este momento, la declara formalmente concluida.

A continuación, la Presidenta 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 cien (100) convocados.


AURA ESTHER ALVAREZ JAIME
Presidenta


EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINERVA
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. 046, 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. 046 de fecha 17 de marzo de 2024 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

Dada en Ocaña, a los 10 días del mes de abril de 2024, en las instalaciones de la Cooperativa Crediservir, para constancia firmamos:



AURA ESTHER ALVAREZ JAIME
Presidenta



EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINORTA
Secretario



LAURA ANGELICA ANGARITA SOLANO
Delegado



ÁLVARO QUINTERO QUINTERO
Delegado