

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR

NIT: 890.505.363-6

XLVI CUADRAGÉSIMA SEXTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

ACTA No. 047

FECHA: 16 de marzo de 2025

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 escrita

CONVOCATORIA: Consejo de Administración

FECHA DE ENVÍO CONVOCATORIA: 07 de enero de 2025

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: 96 Delegados (96% de los convocados)

QUÓRUM FINAL: 99 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. 2024-022 de fecha 21 de Diciembre de 2024, 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, San Alberto y encontró que los cien (100) delegados elegidos en ejercicio de su período estatutario, se encuentran hábiles para participar en la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

La reunión, inicialmente fue presidida por el Presidente del Consejo de Administración, el señor Janer Sánchez Contreras y se desarrolló con el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

Protocolo de instalación

- Hora de convocatoria
 - Oración
 - Himno de la República de Colombia
 - Himno de Crediservir
1. Verificación del quórum
 2. Saludo e instalación de la Asamblea General Ordinaria de Delegados por parte del señor Presidente del Consejo de Administración
 3. Lectura y aprobación del orden del día



4. Lectura y aprobación Reglamento de la Asamblea General
5. Informe de la comisión verificadora del Acta No. 046 Asamblea General Ordinaria de Delegados de fecha 17 de Marzo de 2024
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 2024
 - 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 2024
12. Otras autorizaciones Asamblea General
 - 12.1. Solicitud de aprobación aplicación fondos sociales vigencia 2025
 - 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. Nombramiento miembro principal y suplente del Comité de Apelaciones
16. Asignación remuneración de la Revisoría Fiscal Vigencia 2025
17. Proposiciones y recomendaciones
18. Clausura

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.

Conforme al registro y validación de los delegados que asistieron a la Asamblea General Ordinaria, la Junta de Vigilancia confirmó que, al comenzar la Asamblea, estaban presentes un total de noventa y seis (96) delegados de los cien (100) delegados hábiles que fueron convocados. Siguiendo el orden establecido para los delegados suplentes, se presentaron cuatro (4) delegados: la señora Karen Liseth Pineda Arévalo, la señora Doris Cecilia Ortiz Trigos, la señora Martha Cecilia Contreras Hernández, y el señor Jeiner Alfonso Manosalva, debido a que el señor Manuel de Jesús Álvarez Sánchez, el señor Álvaro Carvajalino Vega, la señora Yarineth Carvajal Meneses y el señor Ronal Eduardo Arévalo Coronel presentaron excusas justificadas para no asistir, conforme a lo estipulado en la Resolución 2025-002 del 15 de marzo de 2025 emitida 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 noventa y seis (96) delegados presentes de los cien (100) delegados convocados. Por lo tanto, conforme a la ley y al Estatuto, existe quórum suficiente para deliberar y adoptar decisiones válidas.

Se registra la asistencia de los siguientes invitados en la reunión, de forma presencial del Gerente, Señor Eduardo Carreño Bueno, Delegada de la Revisoría Fiscal la Señora Paola Bustamante, el Secretario del Consejo de Administración Diógenes Villegas Flórez, Subgerente Administrativo Ángel Miguel Bueno Quintero, Subgerente TIC Wilfredo Uribe Molina, Director Contable y Financiero Luis Eduardo Carrascal Duarte y la Asistente Ejecutiva de Gerencia Nasly Tatiana Contreras Mejía.

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

Finalizados los actos protocolarios y de verificación del quórum, el señor Janer Sánchez Contreras, presidente del Consejo de Administración da un saludo de buenos días y bienvenida a la Asamblea 2025, así como un saludo cordial a los invitados presentes y agradece por su compañía:

- A la delegada de la firma de Revisoría Fiscal señora Paola Bustamante.
- Señor Eduardo Carreño Bueno, Gerente de Crediservir.
- Trabajadores de Crediservir.

Seguidamente comenta; es para mí un privilegio dirigirme a ustedes en este día tan significativo para el futuro de la Cooperativa. Hoy, al iniciar esta Asamblea General de Delgados, que se realiza en cumplimiento del estatuto y normativas vigentes, reafirmamos el compromiso de garantizar la representación a todos los asociados, promover el dialogo y tomar decisiones clave para el bienestar y el porvenir de la entidad. Este encuentro no solo consagra los principios democráticos que rigen nuestra labor, sino que también refuerzan el camino de excelencia que hemos transitado en conjunto.

Durante el 2024 se alcanzaron logros significativos que han ratificado el posicionamiento de Crediservir entre las cooperativas líderes del país. Podemos destacar la gestión de cartera que ha sido ejemplar, fortaleciendo la solidez financiera y permitiendo inversiones en el crecimiento sostenible de la comunidad. Asimismo, el notable incremento en los aportes sociales que evidencian la confianza y el compromiso de los asociados, cimentando la base de una entidad que contribuye activamente al desarrollo económico regional.

La administración, orientada a la eficiencia y la transparencia, ha optimizado recursos y procesos, ratificando el posicionamiento y consolidando un liderazgo distintivo. Cada uno de ustedes ha aportado a la gestión realizada, con pasión, integridad y esfuerzo haciendo posible que la cooperativa se destaque por su empuje y capacidad para transformar desafíos en oportunidades.

Al iniciar esta sesión, los invito a reflexionar sobre el camino recorrido y a renovar el compromiso con la excelencia y la unidad. Con el entusiasmo y la responsabilidad de cada

uno, estoy convencido de que, juntos, seguiremos forjando una entidad sólida, capaz de enfrentar retos futuros y de mantenerse como un referente de bienestar y progreso en la región.

Sin más preámbulos, y habiendo verificado el quórum requerido, declaro formalmente instalada la Asamblea General de Delegados. Que este encuentro marque el inicio de nuevas metas y logros compartidos.

¡Mucho éxito en esta jornada y adelante, siempre unidos, por una cooperativa en constante crecimiento!

Muchas Gracias.

Seguidamente, el señor presidente otorga el uso de la palabra al señor Subgerente TIC Wilfredo Uribe Molina, quien brinda capacitación sobre Crediservir en constante evolución.

A continuación, se realiza una pequeña presentación de la evolución que ha tenido Crediservir a través de estos años, en esta ocasión se hablara de BRE-B, pero que es, BRE-B es el nuevo sistema de pagos inmediatos de Colombia que permitirá hacer pagos y transferencias al instante, sin importar la entidad donde tenga su producto.

Permite realizar transferencias o pagos las 24 horas del día, 7 días de la semana y los 365 días del año.

Culminada la capacitación, el señor presidente del Consejo de Administración solicita al señor Secretario continuar con el orden del día.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.

El secretario de la Asamblea da lectura al orden del día.

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y ocho (98) delegados de los cien (100) convocados.

Continúa el señor presidente Janer Sánchez Contreras, sometiendo a consideración de la Asamblea General Ordinaria el Orden del día propuesto y enviado con anterioridad a los delegados.

Para la votación el señor presidente, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes presentes en la 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 por los noventa y ocho (98) delegados presentes.



4. LECTURA Y APROBACIÓN REGLAMENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL.

Indica el señor presidente Janer Sánchez Contreras, que el Reglamento de la Asamblea General fue enviado con anterioridad a los delegados, solicitando al secretario dar lectura de este.

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 noventa y ocho (98) delegados de los cien (100) convocados.

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

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad el Reglamento de Asamblea por noventa y ocho (98) delegados presentes, cuyo texto hace parte integral de la presente acta.

5. INFORME DE LA COMISIÓN VERIFICADORA DEL ACTA NO. 046 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DE FECHA 17 DE MARZO DE 2024

El secretario da lectura al informe de la comisión verificadora del acta de la Asamblea No 046 de fecha 17 de marzo de 2024, 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. 046, conforme consta en el punto séptimo (7) de ésta, teniendo en cuenta:

- Que el artículo 44 de la Ley 79 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 ÁLVAREZ JAIME
Presidenta

EMILIO ANDRÉS NAVARRO MINORTA
Secretario

LAURA ANGELICA ANGARITA SOLANO
Delegado
(Original firmado)

ÁLVARO QUINTERO QUINTERO
Delegado

6. ELECCIÓN DE MESA DIRECTIVA PARA LA ASAMBLEA.

6.1. Presidente.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras, 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 Quintero toma la palabra y postula a la señora Yaneth Madariaga como presidenta, quien acepta la postulación.

Seguidamente la señora Maryuri Pacheco, toma la palabra y postula al señor Janer Sánchez Contreras como presidente, quien acepta la postulación.

Toma la palabra el señor Álvaro García Celis, y propone de manera muy respetuosa a la Asamblea que, para elección de presidente y vicepresidente, se haga en el orden que se obtienen los votos, de esta forma quien saque la mayor cantidad de votos asumirá como presidente y en ese orden quien los siga en votación asumirá como vicepresidente.

Continúa el señor presidente y somete a consideración, la propuesta presentada por el señor Álvaro García Celis para elección de presidente y vicepresidente de la asamblea General Ordinaria.

El señor Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, quien no esté de acuerdo con la propuesta del señor Álvaro García Celis.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobada la propuesta presentada por unanimidad por los noventa y ocho (98) delegados presentes.

Entendiendo que hay dos (2) postulaciones para presidente se somete a votación cada una de las propuestas.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y ocho (98) delegados de los cien (100) convocados.

Se procede a elección del Presidente donde se obtienen los siguientes resultados:



Por, Yaneth Madariaga votos: 8
Por, Janer Sánchez Contreras: 80
Se abstiene de votar: 10

Teniendo en cuenta que el Señor Janer Sánchez Contreras obtuvo la mayoría de los votos, asume como presidente de la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

El señor Janer Sánchez Contreras agradece por el voto de confianza y asume la presidencia.

6.2. Vicepresidente.

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

De acuerdo con lo propuesto y aprobado en el punto anterior, y con el resultado de las votaciones, asume como Vicepresidenta de la Asamblea, la señora Yaneth Madariaga.

De esta manera el señor presidente, invita a la señora vicepresidenta para que los acompañe en la mesa principal.

Expresa el presidente de la Asamblea, que de acuerdo con el 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 esta actuará el Señor Diógenes Villegas Flórez, quien desarrolla esta función en el Consejo de Administración.

7. DESIGNACIÓN DE DELEGADOS PARA ESTUDIO Y APROBACIÓN DEL ACTA 047 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS.

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

De acuerdo con lo anterior, el presidente de la Asamblea designa a los delegados, señora Ledy Chiquinquirá Ferizzola y al señor Álvaro Quintero Quintero, como integrantes de la Comisión revisora del acta No. 047 correspondiente a la presente Asamblea General Ordinaria de Delegados, quienes se encargarán de su aprobación y junto con el Presidente y el Secretario de la Asamblea General, firmarán de conformidad y en representación de ésta. Los delegados designados aceptan la labor encomendada.

8. DESIGNACIÓN DE COMISIONES

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



Designa a los señores Álvaro García Celis, Noe Gallardo y la señora Mayerly Herrera, quienes aceptan la labor encomendada.

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

8.2. Comisión de Proposiciones y Recomendaciones.

Expresa el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, que para la comisión de Proposiciones y Recomendaciones designa a la señora Sady Esperanza Pacheco Rueda y al señor Ignacio Navarro, quienes aceptan la labor encomendada.

El señor Presidente 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.

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

9. PRESENTACIÓN DE INFORMES

9.1 Consejo de Administración y Gerencia

Comenta el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, que el informe de gestión lo dará a conocer el señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno.

Interviene el señor Eduardo Carreño Bueno, indica que el informe fue enviado a cada uno de los delegados, no obstante, hará la sustentación de este. Inicialmente, presenta un video introductorio de la gestión realizada por Crediservir en el año 2024,

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 2024.

INFORME DE GESTIÓN 2024

Entorno económico: Ecos de la economía

Durante el 2024, el contexto económico en el que la cooperativa desarrolló sus operaciones estuvo marcado por retos y oportunidades. La economía global presentó una serie de dinámicas complejas, influenciadas por factores externos que moldearon su desempeño. A continuación, se detallan los principales indicadores:

Contexto económico mundial (2024)

- **Crecimiento económico:**
 - Se estima que el PIB cierre con una tasa moderada del 2.3% en 2024, según el Fondo Monetario Internacional.
 - Las principales economías avanzadas, como Estados Unidos, la Unión Europea y Japón, tienen un crecimiento más bajo debido a políticas monetarias más estrictas y la desaceleración de la demanda interna.

- La economía de China creció un 4,8% en los primeros tres trimestres de 2024 en comparación con el mismo período del año anterior.
- **Comercio internacional:**
 - Se espera que el comercio mundial crezca a una tasa del 3% en 2024, ligeramente por encima de los niveles de 2023. Las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos continúan afectando las cadenas de suministro globales; pero se están realizando esfuerzos para estabilizar las relaciones comerciales.
 - El comercio entre países en desarrollo y las economías avanzadas sigue siendo clave para el crecimiento global.
- **Mercados financieros:**
 - La Reserva Federal de Estados Unidos redujo las tasas de interés en 25 puntos básicos. Esto reduce el rango de la tasa de interés objetivo al 4,25% y refleja el compromiso continuo de la Fed de lograr sus objetivos duales de máximo empleo y estabilidad de precios.
 - Las divisas globales se mantienen en volatilidad, con el dólar estadounidense relativamente fuerte frente a monedas emergentes, mientras que el euro se ve presionado por la falta de crecimiento en la eurozona.
- **Inflación:**
 - La inflación mundial se estabiliza. Tras alcanzar un máximo del 9.4% interanual en el tercer semestre de 2022, se proyecta que esta pueda situarse en el 3.5% para el año que viene, según análisis del FMI. Sin embargo, regiones como América Latina y África siguen enfrentando tasas más altas

Contexto económico de Colombia (2024)

- **Inflación:**
 - La Inflación registró un descenso y cerró el 2024 con un 5,2%, de acuerdo con lo reportado por el DANE.
 - La variación de la inflación en 2024 ha sido la más baja desde 2021 cuando fue de 1,61%, las divisiones de educación y restaurantes y hoteles son las que principalmente aportan a esta variación.
- **Mercado laboral**
 - La tasa de desempleo en Colombia a corte del mes de noviembre de 2024 fue de 8.2% de acuerdo con lo reportado por el DANE; una disminución de 0.8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2023 (9,0%).
- **Política monetaria:**
 - El Banco de la República ha mantenido una política monetaria relativamente restrictiva con tasas de interés que oscilaron entre el 13% y el 9.5% durante 2024, con el objetivo de controlar la inflación. A inicios del 2024, esta tasa de interés generaba el encarecimiento del crédito; sin embargo, durante el transcurso del año,

con las disminuciones que se presentaron, permitieron una mayor dinámica de la economía logrando una mayor estabilidad en la inflación.

- **Misión y visión: Hacia un futuro lleno de oportunidades**
- Misión: Brindar servicios financieros ágiles y oportunos para cumplir sus sueños.
- Visión: Ofrecer servicios financieros innovadores de fácil acceso, que permitan ampliar la cobertura y fortalecer la base social.
- **Organismos de Dirección, Administración y Control: La fuerza de la diversidad**

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Principales

Janer Sánchez Contreras (presidente)
Jesús Nallyd Amaya Amaya (vicepresidente)
Luis Jorge Domínguez Sarabia
Dora Isabel Meneses Montejo
Ludy Mar García
Gina Gissela García Ortiz
Laura Angélica Angarita Solano
Aura Esther Álvarez Jaime
Yenith Lorena Cifuentes Guevara

Suplentes

José Alexander Santiago Durán
Jesús Emiro Pérez Becerra
Sady Esperanza Pacheco Rueda
Erasmus Meneses Villamizar
Ángela Patricia Bohórquez Portilla
José De Dios Serrano Angarita
Maritza Pacheco Bohórquez
Jesús Albeiro Serrano Rojas
Martín Alirio Durán Lanziano

GERENTE

Eduardo Carreño Bueno

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

Carmen Alicia Moreno Ortiz (presidenta)
Ángel Arsenio Rincón García (vicepresidente)
Tatiana Andrea Peñaranda Jaimes

Suplentes

Noe Gallardo Arengas
Henry López Quintero
Sandy Rubiela Tarazona Bayona

REVISORÍA FISCAL

Auditoría y Consultoría Integrales E.C – ACINTEGRALES
Paola Andrea Bustamante Peláez
T.P. 111.433-T

COMITÉ DE APELACIONES

Principales

Ilcelis Osorio Chinchilla (presidenta)
Nancy Díaz Miraval (vicepresidenta)

COMITÉ DE EDUCACIÓN / COMITÉ DE SOLIDARIDAD

Principales

Dora Isabel Meneses Montejo (presidenta)
Gina Gissela García Ortiz (vicepresidenta)
Yenith Lorena Cifuentes Guevara



COMITÉ DE RIESGOS

Principales

Aura Esther Álvarez Jaime (presidenta)
Laura Angélica Angarita Solano (vicepresidenta)
Jesús Nallyd Amaya Amaya
Eduardo Carreño Bueno
Omaira Contreras Navarro

COMITÉ DE AUDITORÍA

Principales

Ludy Mar García (presidenta)
Luis Jorge Domínguez Sarabia (vicepresidente)
Janer Sánchez Contreras
Eduardo Carreño Bueno
Rosalba Collantes Torrado

COMITÉ DE GERENCIA

Principales

Eduardo Carreño Bueno
Ángel Miguel Bueno Quintero
Rosalba Collantes Torrado
Wilfredo Uribe Molina
Omaira Contreras Navarro
Milena Mora Guerrero
Irene Ibáñez López

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Eduardo Carreño Bueno	Gerente
Ángel Miguel Bueno Quintero	Subgerente Administrativo
Rosalba Collantes Torrado	Subgerente Financiero
Wilfredo Uribe Molina	Subgerente TIC
Omaira Contreras Navarro	Directora de Riesgos
Milena Mora Guerrero	Directora de Servicios Financieros
Irene Ibáñez López	Directora de Talento Humano
Liceth Duarte Ortega	Directora TIC
Juan Carlos Páez Sánchez	Director Sucursal Centro (Ocaña)
Edith Torcoroma Sanjuan López	Directora Sucursal Santa Clara (Ocaña)
Liceth Tatiana Castro Herrera	Directora Sucursal Avenida (Ocaña)
Marcia Karina Álvarez Bayona	Directora Sucursal Ábrego
Luis José Claro Roperó	Director Sucursal Convención
Nórida Guerrero Gallardo	Directora Sucursal Las Américas (Aguachica)
Derly Andrea Niz Durán	Directora Sucursal Parque San Roque (Aguachica)
Luis Eduardo Meza Meza	Director Sucursal San Alberto
Jorge Armando Guevara Gelves	Director Sucursal Parque Santander (Bucaramanga)
Jhon Alexander Carrascal Santiago	Director Sucursal Río de Oro (Cesar)

GESTIÓN DE ASOCIADOS, COMPROMISO SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL:

Impulsando el futuro con responsabilidad y acción conjunta

VINCULACIÓN DE ASOCIADOS: Tu lugar en esta gran familia

Con agrado se informa un logro que, lejos de ser solo un número, refleja el impacto profundo que se está generando en la comunidad: la base social de Crediservir creció de manera positiva en este 2024 sumando 4.215 personas, alcanzando un total de 129.052 asociados. Este resultado es el reflejo del compromiso genuino con cada una de las personas que confían en la cooperativa. Cada asociado, cada vínculo, es un testimonio que se avanza en la dirección correcta, construyendo relaciones sólidas y significativas.

Dentro de este crecimiento, Crediservir incorporó a una persona jurídica del sector Mipymes, reafirmando el compromiso con el desarrollo empresarial inclusivo. En cumplimiento del artículo 24 de la Ley 2069 de 2020, reglamentada mediante el Decreto 627 de 2023, se realizaron los ajustes necesarios en los reglamentos y procedimientos, asegurando así una integración efectiva y alineada con las normativas vigentes.

La diversidad de la base de asociados también es un aspecto relevante que destaca el enfoque inclusivo. La siguiente gráfica ilustra la composición de los asociados, lo que permite entender mejor las necesidades y expectativas de cada grupo, y continuar adaptando las estrategias para ofrecer soluciones alineadas con sus intereses y expectativas.

GESTIÓN DE AHORRO JUVENIL: Impulsando la cultura del ahorro

Durante el 2024, la cooperativa reafirma su dedicación con la cultura del ahorro, enfocándose en los niños menores de 14 años para establecer una base de asociados sólida. El producto Ahorro Juvenil ha sido clave en esta estrategia, logrando un crecimiento neto de 791 cuentas. Este resultado refleja la efectividad de las acciones y el creciente interés de la comunidad juvenil en este producto.

DESVINCULACIÓN DE ASOCIADOS: Gestionando transiciones con respeto y transparencia

Durante el período, se registró un total de 3.297 retiros de asociados, lo que representó una devolución de aportes sociales por \$1.098 millones. A continuación, se presenta en detalle los motivos de los retiros:

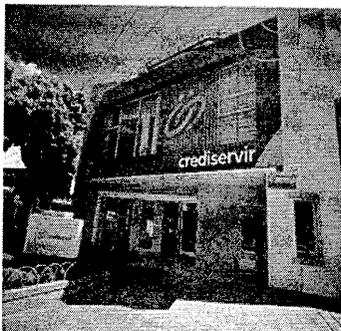
Motivo	Cantidad	Aportes (millones)	Tipo de asociado	Cantidad
Voluntario	1.815	\$ 638	Personas naturales	3.244
Fallecimiento	393	\$ 151,0	Personas naturales	
Exclusión	1.388	\$ 315,1	Personas naturales	53
Disolución de la entidad	1	\$ 0,4	Personas Jurídicas	
Total	3.297	\$ 1.104,16		3.297

CANALES DE ATENCIÓN Y MEDIOS DE PAGO: Conectando a las personas, facilitando soluciones

EXPANSIÓN Y PROXIMIDAD A LOS ASOCIADOS

En el 2024, Crediservir alcanzó un hito significativo en el proceso de expansión y consolidación. Con orgullo, se realizó la apertura de la sucursal Avenida, ubicada estratégicamente en la ciudad de Ocaña, en Norte de Santander. Esta nueva adición a la red de operaciones tiene como objetivo contribuir al crecimiento sostenible y ofrecer a los asociados un servicio más cercano y eficiente.





Al finalizar el año, Crediservir consolidó un total de 9 sucursales en los departamentos de Norte de Santander, Cesar y Santander, lo que ha fortalecido la presencia en el mercado y ha permitido mayor cercanía con los asociados. Esta expansión manifiesta la dedicación con el crecimiento y la mejora continua, brindando un acceso más directo a los servicios y respondiendo a las necesidades de las comunidades locales.

En cuanto a la distribución de la base social, el 72% de los asociados están concentrados en las sucursales de los municipios de Norte de Santander, el 26% se encuentra en el departamento del Cesar, mientras que el 2% restante está ubicado en el departamento de Santander.

CANALES TRANSACCIONALES

Crediservir continuó dando pasos significativos en la diversificación de los canales transaccionales con el propósito de avanzar hacia la digitalización y ofrecer soluciones más accesibles, eficientes y convenientes.

En línea con este enfoque, se realiza el lanzamiento de la versión 7.0 de la aplicación móvil, con el objetivo de ampliar la gama de soluciones transaccionales, registrando un notable aumento de operaciones durante el año.

GESTIÓN COMERCIAL Y FIDELIZACIÓN DE ASOCIADOS: Fortaleciendo vínculos, construyendo confianza

Crediservir implementó iniciativas estratégicas orientadas a mejorar la experiencia de los asociados y a aportar al desarrollo de la comunidad. A continuación, se destacan las principales acciones realizadas y los resultados obtenidos:

- **Revitalización de la marca:** Crediservir dio un paso importante al presentar una nueva imagen corporativa, fresca y vibrante, que simboliza la transformación hacia un futuro lleno de posibilidades.

Este cambio es un reflejo del crecimiento constante, la solidez y cercanía con los asociados. Con el nuevo eslogan “**Seguimos creciendo juntos**”, se reafirma el compromiso profundo con el bienestar y el desarrollo de la base social y de la comunidad.

- **Entrega de detalles para los asociados:** En el marco de la celebración de los 40 años de vida jurídica, se entregaron 90.000 detalles a los asociados, reforzando los vínculos emocionales y de lealtad hacia la cooperativa, con una inversión de \$2.811,66 millones.
- **Patrocinio de la Feria Multisectorial Crediservir 40 Años:** En colaboración con la Cámara de Comercio de Ocaña, se patrocinó la feria que involucró a 60 microempresarios locales, promoviendo el emprendimiento regional y sorteando 31 productos de ahorro Cdat entre los participantes, por un valor de \$10 millones.
- **Posicionamiento de los canales transaccionales:** Se realizó la instalación de 889 POP (material publicitario) en comercios, facilitando las transferencias mediante QR y promoviendo la eficiencia en el uso de los canales virtuales.
- **Formación y educación financiera:** Se realizaron 83 charlas empresariales, impactando a 3.161 personas entre asociados y prospectos, brindando herramientas de educación financiera.
- **Campaña "Crediservir más cerca de usted":** Se llevaron a cabo 6 actividades en barrios, empresas y universidades, acercándonos a los asociados con una asesoría integral sobre los productos y servicios.
- **Gestión de nuevos convenios:** Se formalizaron 9 nóminas en los municipios de Ocaña, Aguachica, San Alberto y Ábrego con diversas empresas de la región. Esto permitió una mayor profundización de la base social y la optimización del servicio a través de canales virtuales de Crediservir.
- **Participación en ferias de emprendimiento:** La cooperativa participó en 14 ferias organizadas por cámaras de comercio y alcaldías, presentando el portafolio de productos y servicios a los emprendedores locales. Esta iniciativa permitió fortalecer la relación con la comunidad empresarial y promover nuestras soluciones en el mercado regional.
- **Relaciones estratégicas:** Se realizó la entrega de 8.000 souvenirs en gestiones comerciales, fortaleciendo las relaciones con asociados y aliados.
- **Posicionamiento de marca:** Se llevó a cabo la instalación de valla publicitaria en la vía del municipio La Esperanza, hacia San Alberto, como parte de las acciones para posicionar la marca en la región.
- **Compromiso con la protección de los asociados:** Para Crediservir el bienestar de los asociados es un factor primordial, en este sentido, continuó con el cubrimiento total de la póliza “Vida deudores”, que respalda en momentos de dificultad el saldo de cartera de los deudores. Así mismo, la póliza "Crediservir protege a su familia", con una cobertura que aumentó de \$1.5 millones a \$2.0 millones a partir de nov-2024; y el "Seguro de accidentes estudiantiles", que ofrece protección a los asociados menores de 31 años, con una cobertura de \$2.0 millones. Estas iniciativas reflejan el enfoque en la seguridad financiera y el bienestar de la base social, alcanzando importantes hitos en cobertura e indemnización.

Póliza	Asegurados	Asociados indemnizados	Valor (millones)
Vida deudores	53,822	147	\$ 3.038
Crediservir protege a su familia	99,433	434	\$ 630
Accidentes estudiantiles	32,426	42	\$ 78
Total		623	\$ 3.746

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR COOPERATIVO SAC: Escuchando, respondiendo y mejorando la experiencia del asociado

El Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo (SAC) de Crediservir se encarga de recibir, gestionar y dar seguimiento a las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (FPQRS) de los asociados y terceros, con el fin de fomentar una cultura de atención, respeto y servicio. Su objetivo es proporcionar información adecuada, mejorar los procesos de atención y garantizar la protección de los derechos de los consumidores, además de promover su educación financiera. Durante 2024, el SAC ha gestionado diversas solicitudes recibidas a través de los distintos canales de comunicación de la cooperativa, así:

Cantidad	
FPQRS	8.149
Llamadas	25.085
Chat en línea	4.442
WhatsApp	8.535
Portal transaccional	204
Redes sociales	726
Protección de datos	1.243
Total	48.384

Como un aspecto para resaltar son los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada en el segundo semestre de 2024, el cual contó con una muestra de 1.837 personas y su resultado fue del 98.09% frente a la meta establecida del indicador del 96%, este resultado refleja el compromiso por parte de la cooperativa en la mejora continua en sus procesos para prestar servicios eficientes y de calidad.

GESTIÓN SOCIAL: Transformando vidas, construyendo futuro

Fondo de Solidaridad

Crediservir mantiene el compromiso con los principios de solidaridad y bienestar social, pilares fundamentales que guían cada acción y decisión, es por ello que este año, a través de algunas iniciativas, se logró generar un impacto positivo en la vida de los asociados y en la comunidad en general, demostrando que el esfuerzo va más allá de lo empresarial, abarcando el bienestar colectivo. Con una inversión total de \$1.743 millones, se otorgó auxilios que beneficiaron a 142.590 personas, apoyando a quienes más lo necesitan.

En el ámbito de la salud, Crediservir entregó consultas subsidiadas a los asociados y sus núcleos familiares, órdenes de descuento en medicina general y especializada, laboratorio, terapias y odontología y continuó con el programa de carnetización del programa siglo XXI beneficiando a 18.169 personas, estas contribuciones representaron \$552 millones.

Se realizaron jornadas de salud en medicina general y especializada, tanto en el sector urbano como rural, con un enfoque preventivo y promocional. Estas jornadas, dirigidas a



niños y adultos, fue una oportunidad para llevar atención médica personalizada a 98 asociados en los municipios de Ocaña, Ábrego y San Alberto.

En línea con el compromiso para el desarrollo sostenible, se realizaron actividades de asistencia técnica, cálculo de la huella de carbono, programa volviendo al campo, talleres de formación en producción agropecuaria sostenible, acciones de conservación ambiental, levantamiento de información, diseño y radicación de los planes de manejo de dos Reservas Naturales de la Sociedad Civil, embellecimiento de parques y otras acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Otras Actividades: Sumando esfuerzos, multiplicando impacto

A lo largo del año, se trabajó de manera incansable para apoyar y fortalecer diversas instituciones y sectores, contribuyendo al desarrollo social y a la mejora de la calidad de vida de los asociados y de la comunidad en general. A continuación, se detalla las principales acciones:

- **Dotación de herramientas a los cuerpos de socorro:** Entrega de dotación de herramientas a los cuerpos de socorro de los municipios de Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto, con una inversión de \$36 millones. Esta vinculación se realiza con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta ante los incendios forestales que afectan a la región, permitiendo que estas instituciones estén mejor preparadas para enfrentar emergencias, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.
- **Dotación de elementos esenciales a hogares geriátricos e infantiles:** Se realizó una donación de elementos esenciales a hogares geriátricos e infantiles en los municipios de Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto, por valor de \$128 millones, proporcionando enseres clave para el funcionamiento adecuado de estas instituciones y para mejorar la calidad de vida de los abuelos, niños y trabajadores que allí habitan.
- **Instalación de bancas en acero inoxidable:** Instalación de 231 bancas de acero inoxidable en escuelas, escenarios deportivos y hospitales de las localidades donde tenemos presencia. Esta donación representó una inversión de \$472 millones.
- **Dotación de elemento esencial a la Liga Contra el Cáncer Capítulo Ocaña:** En el ámbito de la salud, se entregó un lector de microplacas semiautomático que representó un costo de \$11 millones, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en el montaje de pruebas especializadas de perfil tiroideo y pruebas infecciosas.
- **Vinculación del día del campesino:** Con el fin de resaltar el trabajo y compromiso de la cooperativa con el sector rural, Crediservir se vinculó con un aporte de \$24 millones, representados en donaciones para la celebración del día del campesino en los municipios de Ábrego, Convención y San Alberto impactando alrededor de 500 personas.

Por otra parte, Crediservir consolidó su liderazgo en la promoción del bienestar, la integración y la inclusión social, ratificándose como un actor clave en el fomento de actividades deportivas que benefician tanto a los asociados como a la comunidad en general. A través de diversas iniciativas y patrocinios, se logró impactar positivamente a miles de personas, reforzando la identidad como una cooperativa cercana, solidaria y comprometida.

con el desarrollo social. A continuación, se destacan las acciones y resultados más relevantes de la gestión en este ámbito:



Estos logros reflejan el esfuerzo y la dedicación con la que se trabaja incansablemente para contribuir al bienestar social y ambiental, siempre en busca de un impacto positivo y duradero. Cada paso dado en 2024 nos acerca más al propósito de generar un futuro mejor para todos.

Protección del Medio Ambiente

En el año 2024, el Programa Volviendo al Campo, financiado por Crediservir y ejecutado por la Fundación Crediservir, continuó su labor en beneficio de las comunidades rurales de Norte de Santander y Cesar. Con una inversión de \$200 millones provenientes del fondo de solidaridad de Crediservir. Esta inversión benefició directamente a 212 familias de seis centros veredales: Filo del Pajuil, Palogrande, Potrero, San Miguel, Norean y Monterrey, que agrupan un total de 15 veredas. Este impacto se tradujo en una mejora significativa de su calidad de vida, así como en un mayor acceso a oportunidades de formación y apoyo productivo.

Durante la vigencia del programa "Volviendo al Campo", Crediservir ha entregado un total de 103.971 árboles, los cuales capturarán 67.581 toneladas de CO₂-eq en los próximos 20 años, contribuyendo así a la compensación de la huella de carbono de Crediservir y al bienestar de las comunidades.

Buscando la sostenibilidad y bienestar social y ambiental, Crediservir se vincula con un aporte de \$99 millones para la instalación de paneles solares en el Asilo San Antonio de Aguachica, Hogar San José de Convención, Hogar Nuestra Señora de las Gracias de Torcoroma en Ocaña, así como la ampliación del sistema fotovoltaico en el Hogar de Abuelos Santísima Trinidad de Ábrego. Esta iniciativa tendrá un impacto positivo en las instituciones, al contribuir a la reducción de costos operativos y a la consecución de autonomía energética, dejando de emitir 5.397kg de CO2 cada año.

Se desarrollaron 17 talleres presenciales en áreas clave como cooperativismo, cultivos promisorios y campo productivo, alcanzando la participación de 966 personas. Además, se distribuyeron 212 auxilios, que fueron fundamentales para el desarrollo local. Se destaca el compromiso de las comunidades, que contribuyeron con más de \$60 millones en recursos económicos y en especie para la ejecución de estos proyectos.

Auxilios	Cantidad
Estanques en lona prosolar	29
Tanque aéreo para agua de consumo	21
Baterías sanitarias	10
Estufas ecoeficientes sin humo	29
Frutales	23
Herramientas	12
Mangueras	30
Peces	19
Alimentos	39
Total	212
Inversión (millones)	\$161

La realización de pasantías ambientales sensibilizó a 114 participantes sobre la importancia de la conservación y la adopción de prácticas sostenibles. Asimismo, el espacio Nuestras Comunidades Rurales produjo 28 programas radiales que fueron emitidos semanalmente, alcanzando 158 emisiones y una amplia audiencia a través de emisoras locales y la página web.

La Fundación Crediservir en colaboración con Confecoop Oriente y el Instituto Coomuldesa IAC impartieron 98 horas de formación en economía solidaria y emprendimiento rural a los jóvenes de Ocaña, Bucaramanga y San Gil. Esta acción fortaleció el conocimiento y las competencias de los jóvenes rurales, promoviendo su inclusión en la economía solidaria.

Por otra parte, se avanzó significativamente con el levantamiento de información geográfica y caracterización de biodiversidad en las áreas adquiridas de conservación estratégica, y se gestionó la solicitud de declaración como reserva natural de la sociedad civil ante Parques Nacionales Naturales.

Como parte de las acciones de reforestación y forestación, se realizó la siembra y mantenimiento de 7.631 árboles frutales y maderables, en 18 municipios y 644 sedes de instituciones educativas en la provincia de Ocaña y el Sur del Cesar.

Otras de las iniciativas para promover la cultura de la preservación y el reciclaje, Crediservir entregó 16 canecas recolectoras de residuos a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por valor de \$1 millón.

Fondo de Educación

La educación es un pilar fundamental en el desarrollo de las entidades, y en Crediservir, se ha integrado este principio en todas las acciones y estrategias, con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia y generar oportunidades legítimas de progreso. A lo largo de 2024, se invirtió un total de \$1.871 millones en programas educativos, capacitando a 8.086 personas a través de 192 eventos presenciales, virtuales y en línea. Este esfuerzo es el reflejo de la dedicación al crecimiento personal y profesional del equipo de trabajo, asociados y la comunidad en general. A continuación, se detalla las principales iniciativas y resultados alcanzados:

- **Educación cooperativa:** Realización de 88 eventos de formación sobre cooperativismo, actualización legal, y promoción solidaria, logrando la participación de 2.696 personas, tanto de asociados como de la comunidad urbana y rural de nuestras diversas sucursales.
- **Educación financiera para asociados:** Desarrollo de 62 eventos sobre finanzas en familia, ahorro, presupuesto y crédito, con la participación de 2.322 personas, incluidos asociados, niños, jóvenes y miembros de la comunidad. Estos espacios brindaron herramientas clave para la toma de decisiones financieras informadas y la gestión responsable de los recursos.
- **Cursos especializados para directivos y empleados:** Crediservir demuestra un firme compromiso con el desarrollo del personal, ofreciendo oportunidades de formación a través de la participación en eventos de capacitación como congresos, pasantías, seminarios y convenciones, se ha procurado mantener tanto a empleados como directivos al día con los últimos avances en áreas clave, así como con las mejores prácticas en organizaciones de economía solidaria. En estos espacios de aprendizaje, un total de 241 personas se beneficiaron directamente.

Además, como parte del esfuerzo por fortalecer las competencias profesionales del equipo de trabajo, la cooperativa apoya activamente el acceso a programas de pregrado y posgrado, beneficiando a 65 colaboradores. Esta iniciativa busca mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño exitoso en sus roles, alineándose con los objetivos de la entidad y asegurando un equipo altamente capacitado y preparado para afrontar los retos del futuro.

- **Capacitaciones agropecuarias:** Se desarrollaron 15 eventos de formación agropecuaria, que incluyeron pasantías ambientales y charlas de sensibilización, con la participación de 394 personas, entre asociados y miembros de las comunidades rurales y urbanas. Estas actividades fueron esenciales para promover el desarrollo sostenible y la educación ambiental en el sector agropecuario.
- **Eventos de valores solidarios en la niñez y juventud:** A través de 20 programas de formación enfocados en educación financiera, participación en concursos, talleres para jóvenes y jornadas de liderazgo juvenil, se llegó a 1.999 jóvenes de los municipios donde Crediservir hace presencia.
- **Otras capacitaciones:** Se implementaron 7 programas de formación en temas de asociatividad y cultura del ahorro, con la participación de 369 personas. Estos programas aportan al desarrollo integral de las comunidades atendidas.

GESTIÓN FINANCIERA: Impulsando el crecimiento sostenible con solidez y visión

La gestión de 2024 evidencia la capacidad de Crediservir para crecer de manera sostenible. Este dinamismo se refleja en el incremento de la base social, los aportes sociales, la expansión de la cartera y los depósitos, indicadores que demuestran la consolidación de una estructura financiera sólida.

Cabe destacar que, durante este periodo, Fitch Ratings ratificó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Crediservir en 'A+(col)' y 'F1(col)', respectivamente. Este resultado refleja la solidez y estabilidad del modelo de negocio de la entidad, sustentado por una rentabilidad constante, un perfil sobresaliente en cuanto a la calidad de cartera y una capitalización robusta.

Los resultados obtenidos durante el ejercicio son una manifestación de las decisiones estratégicas enfocadas en mantener un margen de intermediación adecuado y controlar los gastos, los cuales optimizaron la eficiencia operativa y generaron excedentes. A continuación, se presenta el análisis de los estados financieros, que destacan la solidez de la estructura financiera y el impacto de las decisiones adoptadas.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA: Claridad y transparencia para tomar decisiones informadas

Los activos de Crediservir durante el año crecieron \$152.907 millones, al pasar de \$783.535 millones en el 2023 a \$936.442 millones al cierre de 2024, incremento que representa una variación del 19.52%.

La cartera de crédito neta representa el 83.69% del total de los activos. Dicha cartera se incrementó en el 18.77% que en valor absoluto corresponde a \$123.836 millones, pasando de \$659.860 millones en el 2023 a \$783.696 en el 2024, valor que está representado en 54.182 pagarés.

La cartera calificada por riesgo se ubicó en \$58.251 millones equivalente al 6.87%. El porcentaje de cubrimiento de la cartera en riesgo fue de 110.34%, producto de una correcta revelación del riesgo crediticio con metodologías como la evaluación de cartera y la adopción de políticas conservadoras en el reconocimiento de deterioro general y deterioro general adicional que buscan reducir la incertidumbre generada por la actual situación macroeconómica y otros aspectos de gran relevancia.

Cartera calificada por riesgo (Millones)	\$	58.251
Deterioro general	\$	19.191
Deterioro individual	\$	36.692
Deterioro general adicional	\$	8.392
Deterioro total	\$	64.274
Indicador de cobertura de provisiones frente a la cartera en riesgo		110,34%

Dentro del activo, el segundo rubro de mayor importancia corresponde al efectivo y equivalente al efectivo con una participación del 12.54%, y un incremento de \$22.894 millones, al pasar de \$94.559 millones a \$117.453 millones.

Los pasivos de \$500.441 millones en 2023 pasaron a \$630.032 millones en 2024, observando un aumento de \$129.591 millones, equivalente al 25.90%.

Dentro de los pasivos, los depósitos de asociados constituyen el componente de mayor importancia con el 90.30% del total. Los recursos captados obtuvieron un incremento de \$90.276 millones al pasar de \$478.642 millones en el 2023 a \$568.918 en 2024, representando una variación del 18.86%.

Las obligaciones financieras representan el 8.44% del pasivo, experimentando un incremento de \$39.227 millones al pasar de \$13.969 millones al cierre de 2023 a \$53.196 millones en 2024. Este aumento responde principalmente a la dinámica de la colocación, que mostró un crecimiento considerable. A pesar del incremento satisfactorio en los depósitos, fue necesario recurrir a créditos con entidades financieras para asegurar un fondeo adecuado y así mantener el nivel de servicio. Esta estrategia permitió gestionar eficientemente el crecimiento de la demanda, garantizando la estabilidad y continuidad de las operaciones.

El patrimonio de la cooperativa registra un crecimiento de \$23.316 millones, equivalente al 8.24%, al pasar de \$283.094 millones en el 2023 a \$306.410 millones al cierre de 2024.

En la estructura del patrimonio las reservas equivalen al 67.54%, exhibiendo un incremento de \$8.441 millones al pasar de \$198.493 millones a \$206.934 millones.

El capital social registró un incremento de \$10.420 millones al pasar de \$53.155 millones en el 2023 a \$63.575 millones en el 2024.

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 2024 del 28.74%, superior a la exigencia de la citada norma que la fija en el 9%.

ESTADO DE RESULTADOS: Donde las cifras cuentan su historia

Al término del ejercicio económico del 2024, la operación de Crediservir generó un excedente neto de \$26.343 millones. No obstante, con las políticas de valor agregado durante este periodo fue posible asumir el valor de \$16.437 millones, con lo cual el excedente total ascendió a \$42.780 millones.

A continuación, se detallan los rubros asumidos dentro de la política de valor agregado:

Concepto	Valor (Millones)
Impuesto GMF asumido	\$ 3.790
Costo asumido por cuota de manejo de tarjeta débito	\$ 789
Consultas a las centrales de información financiera	\$ 430
Detalles de asociados	\$ 2.812
Valor seguro vida deudores	\$ 7.124
Seguro accidentes estudiantiles	\$ 108
Seguro Crediservir protege a su familia	\$ 1.384
Total	\$ 16.437

GESTIÓN ORGANIZACIONAL: Transformando equipos, impulsando resultados.

TRANSFORMACIÓN ESTRATÉGICA: Innovando hoy para liderar mañana.



De acuerdo con el enfoque del Plan Estratégico 2023 – 2025 basado en la profundización de asociados, crecimiento de la base social y la expansión de la red de oficinas; se realiza la medición con corte al año 2024 logrando un cumplimiento del 96.15%. Este logro no solo evidencia una gestión efectiva y alineada con las metas trazadas, sino que también subraya la capacidad de la cooperativa para adaptarse a los desafíos y asegurar su sostenibilidad en un entorno en constante cambio. Este resultado es una muestra clara de que Crediservir está en el camino correcto hacia el cumplimiento de su visión y misión, consolidándose como un referente de éxito en su sector.

Un aspecto destacado ha sido la incorporación y adopción de tecnologías de inteligencia artificial en diversos procesos, implementando soluciones de IA para automatizar tareas administrativas, optimizar tiempos, mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de asociados y terceros, como es el CrediSOI, el Normograma y el asistente virtual, las cuales se podrán en uso en el primer trimestre del 2025. Este proceso ha estado acompañado de formación del personal, del conocimiento de nuevas herramientas y de desarrollos de modelos de IA internos que son propiedad intelectual de la cooperativa y los cuales se han logrado gracias al trabajo colaborativo de las diferentes áreas.

Paralelamente, se ha trabajado en la construcción de una cultura de innovación plenamente alineada con la estrategia, fomentando la creatividad y la colaboración entre equipos y se han establecido alianzas estratégicas con universidades, otras empresas y entidades gubernamentales, incursionando en la innovación abierta y facilitando el intercambio de conocimientos y recursos. Estas colaboraciones han permitido el desarrollo conjunto de capacidades, la investigación y la implementación de iniciativas que fortalecen la capacidad de adaptarnos a un entorno empresarial dinámico.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES: Conectando ideas, construyendo resultados.

El área de Comunicaciones desempeña un papel clave en la gestión de la imagen corporativa de la cooperativa, la fidelización de los asociados y el fortalecimiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Durante 2024, se cumplió exitosamente con el plan de medios diseñado para generar contenido informativo y relevante, alcanzando un total de 1.473 publicaciones en redes sociales como Facebook, Instagram, X, YouTube y TikTok. Este esfuerzo tuvo como objetivo informar, educar y consolidar la imagen de la cooperativa como una institución confiable, innovadora y comprometida con el bienestar de los asociados y comunidad.

En la página web www.crediservir.coop se publicaron 37 noticias para asociados y público en general, que abarcaron temas como líneas de crédito, cursos de educación cooperativa, tutoriales de la App, nuevas funcionalidades, campañas y actividades comerciales, boletines de prensa, entre otros. Durante este período, el sitio web recibió la visita de 62.000 personas provenientes de países como Colombia, Estados Unidos, Venezuela, México, China, Ecuador, Canadá, El Salvador, Perú y Chile, quienes accedieron a diversas secciones de la página.

A través de la plataforma Mail Marketing, se gestionó a 92.064 asociados autorizados, dando a conocer los Crediboleines Manos Solidarias, actualización de la imagen de Crediservir, direcciones de oficinas de la Red Coopcentral, además de los videos institucionales con enlace a YouTube. Estas actividades han logrado que las redes sociales hayan aumentado significativamente en número de seguidores así:

Facebook: 2.309 seguidores, para un total de: 23.919
Instagram: 723 seguidores, para un total de: 5.073
TikTok: 1.641 seguidores, para un total de: 2.073
YouTube: 125 suscriptores, para un total de: 1.485
X: 8 seguidores, para un total de: 970

Para garantizar un personal informado y capacitado, se compartió regularmente información relevante a través de canales internos como la Intranet, grupos de WhatsApp y el Facebook Evolución Digital. Esto permitió que los empleados estuvieran al tanto de novedades, políticas, procesos y cambios en el sector, lo cual optimiza tanto el rendimiento individual como colectivo. A su vez, fortalece la capacidad de la cooperativa para adaptarse a los desafíos y oportunidades del mercado. Un equipo actualizado también incrementa la motivación y el compromiso, fomentando un sentido de pertenencia y mejorando la calidad del servicio ofrecido a los asociados y terceros.

GESTIÓN DE APOYO: Impulsando el éxito desde el respaldo

GESTIÓN DE RIESGOS: Proactividad y control para un crecimiento seguro y sostenible

Siguiendo las directrices establecidas por la Supersolidaria y las políticas internas, Crediservir ha mantenido de manera efectiva el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), consolidándose como una importante herramienta para asegurar una gestión adecuada de los riesgos a los que se enfrenta la cooperativa en el desarrollo de sus actividades.

La Gerencia y el Comité de Riesgos, en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, participaron activamente en la definición y actualización de las políticas, metodologías, límites y mecanismos de medición, cobertura y mitigación de riesgos, para su posterior análisis y aprobación por parte del Consejo de Administración. Asimismo, desde el área de riesgos se presentaron los diferentes reportes e informes de seguimiento sobre la situación de cada uno de los sistemas de administración de riesgos a las instancias correspondientes. A cierre de dic-2024, el MAR se ubicó en un nivel de riesgo bajo, conforme al apetito establecido por el Consejo de Administración. A lo largo del año, el Comité de Riesgos se reunió en 12 ocasiones.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Durante el año 2024, Crediservir continuó fortaleciendo el SARC, lo que permitió un monitoreo continuo y efectivo de la cartera de créditos. Este sistema ha sido fundamental para evaluar y gestionar los riesgos asociados a los activos crediticios, desde el otorgamiento de los créditos hasta su recuperación, cumpliendo con las políticas internas y adaptándose a la normativa establecida por la Supersolidaria.

En el primer trimestre del año, se realizó un deterioro adicional de \$3,880 millones para asegurar una cobertura adecuada de la cartera en riesgo, esta asignación corresponde a valores que después de haber sido reconocidos como deterioro individual fueron liberados por la implementación de la Circular Externa No. 54, ya que se introdujeron ajustes en los parámetros que dieron lugar a reversión de deterioros y también por el uso de recursos vía gasto, experimentado una mejora significativa en el cubrimiento de la cartera.

Fueron implementadas las instrucciones impartidas por la Supersolidaria en la Circular Externa No. 68 referente a la modificación del modelo de pérdida esperada y otros

disposiciones para gestionar el riesgo de crédito, contenidas en el capítulo II y sus anexos 1 y 2, del título IV de la CBCF.

A dic-2024, se efectuó una apropiación del deterioro general adicional, lo cual contribuyó a mitigar el impacto del rodamiento de la cartera hacia calificaciones de mayor riesgo, manteniendo un nivel adecuado de cobertura de la cartera en riesgo, alcanzando un indicador del 110,34%, demostrando una sólida capacidad para enfrentar pérdidas no esperadas.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

El nivel de exposición al riesgo de liquidez se evaluó utilizando una serie de indicadores y metodologías específicas para este fin. Entre los más destacados se encuentran la Gestión de Activos y Pasivos (GAP) y el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL). Los resultados obtenidos demostraron que en ningún mes Crediservir estuvo expuesto al riesgo de liquidez ni exposición relevante al mismo. Esto se atribuye a una posición sólida de activos líquidos netos, particularmente en el efectivo y equivalentes al efectivo, complementada por inversiones altamente líquidas y vencimientos escalonados. En términos del perfil de riesgo de liquidez, este se ubicó dentro de un nivel bajo, dentro de los límites establecidos en el nivel de apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

La exposición al riesgo de mercado se evaluó mediante el Modelo Estándar de Valor en Riesgo (VeR) – MEV, conforme a los lineamientos establecidos por la Supersolidaria. Los resultados obtenidos indicaron que la exposición al riesgo de mercado del portafolio de inversiones gestionado por Crediservir es mínima, debido a la naturaleza conservadora de las inversiones adquiridas, caracterizadas por un bajo nivel de especulación y una exposición controlada a la volatilidad del mercado. El perfil de riesgo de mercado se ubicó en un nivel bajo, dentro de los parámetros definidos por el Consejo de Administración.

Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis del riesgo de tasa de interés, mediante el cual se calculó el impacto potencial de las fluctuaciones en las tasas de interés sobre los activos y pasivos sensibles a dicho factor. Este análisis permitió evaluar el impacto sobre el margen financiero en diversos escenarios de variabilidad en las tasas.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

La gestión de riesgos operacionales se centró en la actualización continua de los riesgos y controles, el monitoreo del perfil de riesgo, el cual se ubicó en un nivel de riesgo residual bajo, dentro de la matriz de aceptación fijada por el Consejo de Administración, y el seguimiento a los eventos de riesgo operativo. Estas acciones permitieron la implementación de planes de tratamiento para mitigar la materialización de eventos y reducir la exposición a los riesgos. Asimismo, se llevó a cabo el plan de capacitación anual para fortalecer la cultura organizacional y garantizar una adecuada gestión de riesgos, lo que contribuyó al refuerzo del sistema de control interno.

En cuanto a Continuidad del Negocio, se gestionaron y actualizaron las estrategias necesarias para la recuperación de procesos críticos, asegurando la operatividad en situaciones adversas. También se dio prioridad a la Seguridad de la Información, reforzando las medidas de seguridad para proteger los productos y servicios en un entorno cada vez más desafiante.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Durante el año 2024, se continúa fortaleciendo el SARLAFT, en cumplimiento de la Circular Básica Jurídica de la Supersolidaria y demás disposiciones legales emitidas por los organismos de control. Dentro de las actividades más relevantes, se mencionan:

- En el conocimiento del asociado, se realizó gestión constante a la actualización permanente de los datos, y se efectuó la validación en las listas vinculantes y de prevención del LAFT.
- En el monitoreo de transacciones, se consolidó y verificó las operaciones realizadas por los asociados en los diferentes canales dispuestos por la cooperativa, identificando patrones de anomalía, señales de alerta, a las cuales se les realiza gestión para aclarar las operaciones presentadas, operaciones inusuales y después de un estudio, las operaciones catalogadas como sospechosas, se reportaron a la UIAF, de acuerdo con los plazos establecidos.
- En el perfil de riesgo LAFT, al cierre del segundo semestre de 2024 el riesgo residual se ubica en nivel BAJO (1.99), dentro de los parámetros definidos por el Consejo de Administración.
- Crediservir aplicó los procedimientos establecidos de debida diligencia en cumplimiento de la Ley 1661 de 2013 sobre el acuerdo multilateral para el intercambio automático de información para efectos fiscales (CRS) y la Ley 1666 de 2013 sobre cumplimiento fiscal relativo a cuentas en el extranjero (FATCA), así como las resoluciones relacionadas a dichas leyes, emitidas por la DIAN.
- Se realizó capacitación del SARLAFT, FATCA - CRS y Código de Ética y Conducta Empresarial, en el proceso de inducción a nuevos empleados, así como capacitación de refuerzo a todos los trabajadores y directivos de la cooperativa.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA: Conectando procesos y personas con soluciones avanzadas

Durante 2024, la Subgerencia TIC se centró en mejorar la experiencia del asociado, optimizando procesos y mejorando los canales virtuales para ofrecer un servicio ágil, adaptado a las demandas de un entorno en constante cambio.

En cuanto a infraestructura tecnológica, se lograron avances significativos, como la reconfiguración de la infraestructura en la Dirección General, la implementación de servidores en la nube de AWS y la migración a servidores Red Hat. También se realizaron mejoras en la conectividad, incluyendo la instalación de redes inalámbricas y la transición a fibra óptica entre la Sucursal Centro y la Dirección General. Además, se evaluó la tecnología SD-WAN de Fortinet y se estudiaron propuestas para sistemas de respaldo de terceros, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa y planificar su implementación para 2025.

El área de desarrollo de software implementó la nueva metodología Crediágil, facilitando el acceso a créditos. Asimismo, se lanzó la versión 7.0 de la aplicación móvil, que ofrece nuevas ventajas para los usuarios. Se automatizó el trámite de convenios médicos en la Fundación Crediservir y se dio inicio al desarrollo del sistema Cashin, que permitirá realizar transacciones en efectivo en lugares sin oficinas físicas o, incluso cuando las haya y ofrecer así una atención más cercana, evitando que el asociado tenga que desplazarse. Es importante destacar que la participación del área de desarrollo en proyectos clave, contribuyó al fortalecimiento del soporte patrimonial de la cooperativa.

En el ámbito de ciencia de datos, se desempeñó un papel clave en el diseño de un sistema automático para el otorgamiento de créditos, lo que mejoró la precisión en las decisiones y redujo los riesgos asociados. Además, la integración de tableros PowerBI de análisis de datos fortaleció la toma de decisiones y optimizó la gestión del talento humano. Los informes generados para diversas áreas fueron fundamentales para redefinir los objetivos de crecimiento y respaldar decisiones estratégicas, como la apertura de nuevas sucursales.

Respecto a la gestión de ciberseguridad, se mantuvo un monitoreo constante de las ciberamenazas regionales y globales, lo que permitió mejorar los controles y robustecer la protección de los equipos críticos de TI mediante un SOC externo y una plataforma SIEM-XDR. Se realizaron análisis de vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica y pruebas de seguridad en la versión 7.0 de la aplicación móvil. Además, se llevaron a cabo capacitaciones y simulaciones de ataques de ingeniería social para fortalecer y evaluar la preparación del personal. Finalmente, se ajustaron los controles de seguridad según los resultados de la auditoría externa de 2023.

De este modo, durante 2024, la Subgerencia TIC ha demostrado su compromiso con la optimización de procesos y la modernización tecnológica, logrando avances significativos en infraestructura, desarrollo de software, ciencia de datos y ciberseguridad. Estos esfuerzos han mejorado la experiencia del asociado, incrementado la eficiencia operativa y fortalecido la seguridad de la información.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: Impulsando el crecimiento con personas comprometidas

La gestión de Talento Humano en el año 2024 se orientó hacia la transformación digital y la adaptación a nuevos modelos laborales. Se enfatizó en la importancia de la inclusión, la diversidad y el bienestar integral de los empleados, promoviendo entornos laborales saludables. La capacitación continua fue clave, con un enfoque en habilidades digitales, liderazgo y resiliencia organizacional. La tecnología jugó un papel fundamental en la automatización de procesos de recursos humanos, como la selección, capacitación y gestión del desempeño. La colaboración y el trabajo en equipo se reforzaron mediante la utilización de plataformas digitales, mejorando la comunicación interna y la productividad. La experiencia del empleado se convirtió en un eje central, buscando fidelizar y motivar a los colaboradores a través de beneficios y programas de desarrollo personal y profesional. La cooperativa se centró en la creación de una cultura organizacional sólida y alineada con los valores institucionales.

La nómina de Crediservir pasó de 279 en 2023 a 301 empleados en 2024, lo que representa un crecimiento del 8% de su fuerza laboral, además vinculó a 13 aprendices SENA. Este aumento refleja el compromiso de la cooperativa con la generación de empleo y oportunidades en los municipios donde opera.

Desde Seguridad y Salud en el Trabajo, se gestionó de manera proactiva y eficiente las condiciones laborales, con el objetivo de garantizar un entorno seguro y saludable para todos los trabajadores. Se implementaron acciones preventivas y correctivas, incluyendo la actualización de los diferentes programas de higiene y seguridad industrial, medicina preventiva y seguridad vial. Además, se promovió la cultura del autocuidado y el bienestar integral de los empleados. Estas iniciativas contribuyeron significativamente a la reducción

de incidentes y accidentes laborales, reafirmando el compromiso de la cooperativa con la seguridad y el bienestar de su personal.

GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Gestionando con responsabilidad los recursos.

Durante el año 2024, se ejecutaron importantes proyectos de infraestructura. En el edificio principal de Crediservir, se reformó el cuarto piso, donde se encuentra ubicada la Dirección General, realizando una remodelación integral que modernizó los espacios y mejoró la comodidad para los colaboradores. Además, se llevó a cabo la remodelación de la Fundación Crediservir, lo que permitió transformar el área en un entorno más funcional y acogedor para los asociados. Esta adecuación incluyó la creación de espacios diferenciados: una oficina para la Fundación Crediservir y un salón de capacitaciones.

Así mismo, se inició la construcción de una nueva sucursal en el municipio de Río de Oro, la cual ofrecerá todos los servicios de la cooperativa y contará con los estándares de construcción e instalaciones técnicas requeridos para brindar un servicio óptimo a los asociados y terceros de esa localidad.

Reafirmando el compromiso de la cooperativa con la sostenibilidad y la eficiencia energética, se desarrollaron dos proyectos fotovoltaicos, así:

- Instalación en la sucursal de San Alberto, el cual generará un ahorro del 33.5% anual en el costo de energía, Además, dejará de emitir 143 toneladas de CO2 al año.
- Ampliación en la sucursal Las Américas, logrando un ahorro del 69.79%, en el costo anual de consumo de energía. Esta ampliación también tiene un impacto ambiental significativo, ya que permite dejar de emitir 8.122 Kg de CO2 cada año.

Crediservir comprometida continuamente con la transparencia, la integridad y el cumplimiento ético en todas sus operaciones, estableció la Línea Ética de Crediservir, un canal habilitado para la recepción de las denuncias referentes al incumplimiento del Código de ética y conducta empresarial, eventos deshonestos y otras prácticas, que puedan afectar al normal funcionamiento de la cooperativa o perjudique a asociados, clientes, proveedores, contratistas, empleados, pasantes, practicantes, entre otros.

En cuanto a la Gestión del Fraude, se gestionaron 21 solicitudes catalogadas como eventos de fraude externo; de igual forma, el sistema de monitoreo transaccional generó 477 alertas que fueron analizadas y se establecieron controles para identificar posibles actividades fraudulentas.

Desde Gestión Documental, se implementó la firma electrónica en los procesos administrativos, lo que ha permitido reducir el consumo de papel y avanzar hacia una gestión más sostenible. Además, se trabajó en la elaboración de las Tablas de Retención Documental con el objetivo de cumplir con la normativa archivística vigente, garantizando así la correcta gestión y preservación de la información institucional.

GESTIÓN DE CONTROL: Supervisión efectiva para una gestión responsable y exitosa.

En el año 2024, el área de Auditoría Interna de Crediservir ha cumplido con su compromiso de garantizar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la gestión efectiva de

riesgos, alineándose con los objetivos estratégicos de la entidad. La ejecución del Plan Anual de Auditoría se superó con un 102%.

A lo largo del año, se priorizaron auditorías clave, tanto de cumplimiento obligatorio como de relevancia para el desarrollo y fortalecimiento de los controles internos. Entre las auditorías más destacadas se encuentran la verificación de los procesos de cierre de año, la ejecución del Balance Social, auditoría del inventario de Activos Fijos, la evaluación del Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo (SAC), y la auditoría anual a la protección de datos personales. Asimismo, se realizaron auditorías centradas en los sistemas de seguridad de la información, ciberseguridad y tecnologías, abarcando aspectos como la verificación de copias de seguridad, la revisión de los usuarios y roles en las bases de datos, y la evaluación de los planes estratégicos PESI y PETI.

En cuanto a la gestión de riesgos, se llevaron a cabo auditorías semestrales a los Sistemas de Administración de Riesgos, cumpliendo satisfactoriamente con las disposiciones del título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.

Además, se prestó especial atención a los procesos misionales en las sucursales, incluyendo verificaciones del castigo de cartera, la constitución de garantías idóneas en colocaciones, la realización de arqueos generales y la verificación de procesos en las sucursales Centro, Las Américas y San Roque.

El Comité de Auditoría jugó un rol clave a lo largo del año, reuniéndose en 12 ocasiones para revisar los informes de auditoría interna, la revisoría fiscal y los estados financieros. En este contexto, supervisó la efectividad del sistema de control interno y la ejecución del Plan Anual de Auditoría, asegurando que se implementaran las acciones correctivas necesarias para mitigar los riesgos que pudieran afectar los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Adicionalmente, en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, se destacó el acompañamiento y la colaboración con la auditoría externa, realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad, a fin de verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y la evaluación realizada al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), contribuyendo así a la creación de un entorno de trabajo seguro y saludable.

Finalmente, se realiza campaña de vishing por la empresa ForensicT proveedor de servicios de consultoría informática, que permitió evaluar la respuesta del personal ante prácticas de ingeniería social, obteniendo resultados positivos que evidencian un adecuado nivel de preparación. No obstante, se recomendó seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en todos los niveles de la cooperativa.

En resumen, el año 2024 fue un período de importantes avances en la gestión de la Auditoría Interna, con un cumplimiento destacado de los objetivos y un aporte significativo a la mejora continua de los controles internos y la seguridad de la cooperativa.

GESTIÓN LEGAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO: Cumplimiento, eficiencia y transparencia en la gestión

Crediservir ha trabajado de manera constante y diligente para garantizar que todas sus acciones se alineen con los preceptos legales y jurisprudenciales, protegiendo los derechos fundamentales y estatutarios de los asociados. Su enfoque ha sido equilibrar et

cumplimiento de las obligaciones con el logro de los objetivos institucionales, consolidando así su posición como un referente regional en cumplimiento normativo y respeto hacia las autoridades judiciales y estatales.

Durante 2024, se atendieron oportunamente 1.332 requerimientos que incluyeron derechos de petición, órdenes de embargo, solicitudes de información, acciones constitucionales y otros, provenientes de autoridades jurisdiccionales, asociados, terceros y entidades públicas y privadas.

El área también gestionó diligencias judiciales a favor y en contra de la cooperativa, proporcionando seguimiento a audiencias en procesos judiciales y revisando los contratos suscritos. Además, se gestionaron procesos gubernativos marcarios para proteger los signos distintivos registrados. El área continuó brindando apoyo y asesoramiento legal a las diferentes áreas de Crediservir, consolidando su posición legal y contribuyendo al éxito continuo de la entidad.

Por otro lado, la cooperativa cumplió rigurosamente con la normativa que regula la actividad financiera y cooperativa, acatando las regulaciones y directrices de los entes de control y vigilancia. Como parte de este compromiso, se actualizó la matriz de legalidad de Crediservir, lo que permite un mejor cumplimiento de los preceptos constitucionales, legales y jurisprudenciales en todos los procesos de la organización.

De igual manera, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 603 del 27 de julio de 2000, la cooperativa asegura el respeto a las normativas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, utilizando licencias de software legalmente válidas en todas sus operaciones. Además, garantiza que los equipos de cómputo y telecomunicaciones sean de origen legítimo.

Igualmente se confirma que, 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 2023, 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 las respectivas Cámaras 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 la Supersolidaria y al Fogacoop, les fueron enviados todos los reportes referidos en las normas vigentes, así como la información adicional solicitada. También se efectuaron los pagos de la tasa de contribución a la Supersolidaria y del seguro de depósitos al Fogacoop.

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	Beneficio a empleados	Otros gastos
Partes relacionadas	\$ 156	\$ 1,157	\$ 1,536	\$ 715	-	\$ 70
Personal clave	\$ 577	\$ 1,652	\$ 1,137	-	\$ 1,883	\$ 40
Total	\$ 733	\$ 2,809	\$ 2,673	\$ 715	\$ 1,883	\$ 110

*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 2024.

Por otro lado, se da a conocer el detalle del gasto de publicidad y relaciones públicas realizadas durante la vigencia 2024, la cual estuvo direccionada a los siguientes ítems:

Concepto	Valor (millones)
8.000 artículos corporativos para fidelización	\$ 55
Publicidad radial, televisiva y prensa	\$ 63
Ejecución de volantes, afiches, almanaques, pendones, avisos, vallas, murales, adhesivos, banco de imágenes, señalizaciones y otros	\$ 90
Entrega de detalles y estrategias de fidelización	\$2.911
Revitalización de la marca y aniversario 40 años	\$ 155
Total	\$3.274

APOYO COOPERATIVO: La fuerza de la colaboración en acción

El apoyo cooperativo es fundamental para el desarrollo de las entidades cooperativas, por tal razón se destaca la participación de Crediservir en los organismos de agremiación como: Visionamos Sistema de Pago Cooperativo y Visionamos Tecnología S.A, Banco Cooperativo Coopcentral, La Equidad Seguros, Confecoop Nacional y Confecoop Oriente, lo que permite la consolidación de un fuerte sistema de apoyo cooperativo que repercute en la prestación de servicios de calidad a los asociados y comunidad en general.

Fomentar la colaboración entre cooperativas, potencia la resiliencia y el crecimiento. Un claro ejemplo de ese fortalecimiento fueron las pasantías realizadas por las cooperativas Codelcauca y Coagrosur a Crediservir, en donde conocieron nuestro modelo de negocio. Estas experiencias han permitido a las entidades participantes adaptar buenas prácticas y enriquecer sus procesos.

De igual forma resaltar el valioso apoyo recibido por el Banco Cooperativo Coopcentral y a Confiar Cooperativa Financiera, los cuales nos abrieron sus puertas para que Crediservir realizara pasantías, contribuyendo al fortalecimiento y desarrollo a través de un intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas que refuerzan el impacto y sostenibilidad en la comunidad.

PROYECCIONES: Donde los sueños se encuentran con la estrat



En el año 2025, Crediservir refuerza su compromiso con el crecimiento sostenible y la excelencia operativa mediante diversas iniciativas estratégicas orientadas a consolidar su posición en el mercado y mejorar la experiencia de los asociados.

Se mantendrá una gestión financiera sólida para respaldar el crecimiento a largo plazo, asegurando la salud financiera de la cooperativa y el cumplimiento de la normativa vigente. Este enfoque garantizará la transparencia y la confianza de las partes interesadas, posicionando a Crediservir como una entidad confiable, sólida y capaz de afrontar los desafíos del mercado y aprovechar las oportunidades de crecimiento con seguridad y eficiencia.

Se espera que la apertura de la sucursal Río de Oro, en el municipio del Cesar, junto con la expansión a una nueva sucursal en San Martín, también en el Cesar, mejoren el posicionamiento de la cooperativa. Este enfoque estratégico permitirá ampliar la cobertura y atender de manera más eficiente las necesidades locales.

Dentro de la estrategia de diversificación de canales, se implementará un plan digital que incluya soluciones accesibles, como la migración de aplicaciones a la nube, lo que optimizará la agilidad de los procesos y proporcionará una experiencia más personalizada y rápida a los asociados y terceros.

En cuanto a tecnología, se fortalecerá la infraestructura tecnológica mediante un plan de recuperación de desastres (DRP), asegurando la continuidad y seguridad de las operaciones. Se adoptarán también innovaciones como la firma electrónica, la plataforma Bre-B y llamadas inteligentes para optimizar procesos internos y mejorar la interacción con los asociados y terceros.

Un reto clave será la escalabilidad y optimización de las soluciones de inteligencia artificial, la protección y gestión de la propiedad intelectual derivada de los modelos de IA desarrollados internamente, garantizando que las innovaciones se mantengan como activos estratégicos. Para ello, se priorizará la formación continua del personal y el fortalecimiento de la cultura de innovación, así como la expansión de alianzas estratégicas que favorezcan una innovación abierta y sostenible.

Finalmente, se dará prioridad a fortalecer la sostenibilidad y la administración de los riesgos ambientales y sociales, alineando las estrategias con prácticas responsables que impulsen el crecimiento económico mientras generan un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Con estas acciones, Crediservir reafirma su compromiso con el desarrollo integral de las regiones en las que hace presencia, consolidándose como un referente en el sector.

AGRADECIMIENTOS: Un homenaje a quienes nos apoyan

Al concluir la vigencia 2024, se presenta el respectivo Informe de Gestión, junto con el más sincero agradecimiento a todas las partes interesadas que han sido fundamentales para el éxito y crecimiento de Crediservir.

A los distinguidos miembros de la Asamblea General de Delegados, por su participación dinámica en la toma de decisiones, a la Junta de Vigilancia, Comité de Apelaciones y Revisoría Fiscal por su compromiso con los valores de nuestra organización, siendo fundamentales para guiar a Crediservir hacia un éxito sostenible.





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1089

LIBRO DE ACTAS ASAMBLEA GENERAL

A los organismos de control y gremiales como la Superintendencia de la Economía Solidaria, Fogacoop, Confecoop Nacional, Confecoop Oriente, Banco Cooperativo Coopcentral, Visionamos Sistema de Pago Cooperativo y Visionamos Tecnología S.A, La Equidad Seguros y entidades financieras; su involucramiento constante y cooperación en cada iniciativa y actividad han sido cruciales para lograr objetivos trascendentales y establecernos como una organización robusta y exitosa. Agradecemos su vigilancia, apoyo y orientación, que aseguran que operemos con transparencia y responsabilidad, manteniendo los más altos estándares de cumplimiento normativo.

A los proveedores, aliados estratégicos y consultores expertos, valoramos enormemente su respaldo incondicional, orientación especializada y profesionalismo, componentes esenciales que nos permiten mantener altos niveles de excelencia en nuestras operaciones.

A los asociados, gracias por confiar en nosotros y permitirnos ser parte de sus proyectos y sueños. Su lealtad y apoyo continuo nos motivan a mejorar y ofrecerles siempre el mejor servicio.

A los empleados, su dedicación, esfuerzo y compromiso diario son el motor que impulsa la cooperativa hacia adelante. Su profesionalismo y pasión son inspiradores y esenciales para alcanzar las metas.

Este logro colectivo no habría sido posible sin cada uno de ustedes. Su confianza y respaldo nos inspiran a seguir mejorando y a enfrentar con optimismo los desafíos futuros.

Este informe fue aprobado en forma unánime por el Consejo de Administración, en reunión celebrada el 18 de enero de 2025, según consta en el acta 2025-002.

JANER SANCHEZ CONTRERAS
Presidente Consejo de Administración
(Original Firmado)

EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente

REPORTE BALANCE SOCIAL Y BENEFICIO SOLIDARIO 2024



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA
REPORTE INDICADORES BALANCE SOCIAL



Nombre Entidad:
Cooperativa Especializada De Ahorro Y Credito Crediservir sigla: Crediservir

Código Entidad:
5246

Período:
2024

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas,
SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA
SOLIDARIA

OBJETIVO GENERAL

La medición de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, es decir el 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.





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1090

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

Principio 1. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA				
Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Equidad de género en asamblea	Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.	# integrantes mujeres en asamblea / total integrantes asamblea * 100	51.00%	El 51.00% 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.
Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	# integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	0.00%	En el periodo evaluado el 0.00% de los integrantes de los cargos de dirección, administración y control poseen una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización.
Diversidad democrática	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	# votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total votantes potenciales * 100	100.00%	En las elecciones democráticas realizadas en la asamblea celebrada en el periodo evaluado, el 100.00% de los votantes poseían una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la Organización.
Participación democrática votación delegados	Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	# de asociados que votaron para la elección de delegados / total hábiles para votación * 100	20.67%	En la última elección de Delegados celebrada en el periodo evaluado participó el 20.67% de los asociados.
Participación democrática asistencia delegados asociados	Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	# asociados asistentes a la asamblea / total asociados hábiles * 100	20.67%	El 20.67% de los asociados participó en la asamblea celebrada en el periodo evaluado.
Asociados activos	La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.	# asociados activos / asociados hábiles * 100	56.83%	El 56.83% de los asociados hicieron uso de los productos y servicios de la organización en el periodo evaluado.
Equidad de género en órganos de dirección, administración y control	Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.	# integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control / total de integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	47.83%	En el periodo evaluado el 47.83% de los integrantes de los órganos de dirección, administración y control son mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en estos cargos de administración y control.
Población joven en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	# integrantes en órganos de dirección, administración y control con edad <= 35 años / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	20.83%	El 20.83% de los integrantes en los órganos de dirección, administración y control son asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.
Población joven en asamblea	Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	# integrantes en asamblea con edad <= 35 años / total integrantes en asamblea * 100	17.00%	El 17.00% 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.
Principio 2. PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA				
Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	(# asociados hábiles vinculados en el periodo - # asociados hábiles retirados en el periodo) / asociados hábiles totales al inicio del periodo evaluado * 100	3.38%	En el periodo evaluado la Organización presentó un crecimiento neto del 3.38% de los asociados hábiles.
Actividad transaccional	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	# total transacciones / total asociados	1.69	En el periodo evaluado se registró un volumen de 1.69 transacciones por asociado, a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	# asociados vinculados en el periodo con edad <= 35 años / total asociados vinculados en el periodo * 100	59.45%	El 59.45% de los asociados vinculados en el periodo evaluado asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	# operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100	48.99%	En el año evaluado el 48.99% de las operaciones de desembolso de crédito realizadas por la Organización se destinaron a mujeres.
Nivel de satisfacción de asociados	Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización.	porcentaje de satisfacción de asociados	98.10%	En el periodo evaluado los asociados reportaron un nivel de satisfacción del 98.10% con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la Organización.
Principio 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD				
Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).	[(ejecución de fondos sociales del periodo analizado / # asociados beneficiados durante el periodo analizado) - (ejecución de fondos sociales del periodo anterior / # asociados beneficiados durante el periodo anterior)] / (ejecución de fondos sociales del periodo anterior / # asociados beneficiados durante el periodo anterior) * 100	12.74%	En el periodo evaluado se presentó un crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado del 12.74% 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.
Capital institucional	Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.	aportes amortizados + reserva protección de aportes + fondo para amortización de aportes + donaciones y auxilios / total activos * 100	10.42%	En el periodo evaluado la Organización mantuvo un capital institucional del 10.42% respecto al total de activos.
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	# operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100	48.99%	El nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres en el periodo evaluado corresponde al 48.99% del total de operaciones de desembolso de créditos, demostrando la gestión de inclusión financiera de mujeres que realiza la Organización.
Equidad de género en volumen de negocio	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año + monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	volumen de negocio promedio hombres / volumen de negocio promedio mujeres	1.36	En el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1.36 veces mayor al volumen de operaciones promedio realizado por asociadas mujeres.
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con	# operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV / total	18.10%	El 18.10% de las operaciones de desembolso de crédito efectuadas por la

CAMARA DE COMERCIO
F.R.O
BOGOTÁ



Crediservir
Creciendo con usted

No. 1091

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

	formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	operaciones desembolso de crédito en el periodo * 100		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.
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	# asociados ahorradores / total asociados * 100	7.32%	En el periodo evaluado el 7.32% 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.
Cobertura de programas y beneficios sociales	Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.	# asociados beneficiados de programas y actividades sociales / Total de asociados * 100	9.72%	El 9.72% del total de asociados fueron beneficiados con programas y actividades sociales en el periodo evaluado.
Rentabilidad social	Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.	total beneficios / total aportes sociales * 100	1221.20%	En el periodo evaluado la rentabilidad obtenida a partir del aporte social corresponde al 1221.20%, lo cual determina el nivel de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.

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

Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos.	Sumatoria directivos participantes / total directivos convocados * 100	70.83%	El 70.83% de los directivos convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización.
Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados	La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	# asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información/ total asociados * 100	0.52%	El 0.52% 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 de la educación, formación e información.	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	gastos en educación, formación e información / total gastos * 100	101.21%	El gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información en el periodo evaluado corresponde al 101.21% del total de gastos.
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comités de apoyo.	Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100	100.00%	El 100.00% de los empleados convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización.
Difusión cooperativa y solidaria	Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos * 100	177.16%	En el periodo evaluado se destinó un 177.16% de total de gastos para la difusión del modelo económico solidario a través de los diferentes canales con los que cuenta la Organización.
Crecimiento de inversión en educación, formación e información.	Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.	(gastos en educación, formación e información periodo analizado - gastos en educación, formación e información periodo anterior) / gastos en educación, formación e información periodo anterior * 100	25.86%	En el periodo evaluado se presentó un crecimiento de inversión en educación, formación e información. Respecto al periodo anterior, 25.86%

Principio: 5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.	# asociados con 80% de créditos/Total de deudores * 100	39.26%	El 39.26% de los deudores de la Organización poseen créditos que concentran el 80
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	asociados con 80% de depósitos/ Total ahorradores * 100	7.07%	El 7.07% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	total obligaciones financieras / total activo * 100	0.82%	En el periodo evaluado el 0.82% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).
Indicador de patrocínios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocínios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	valor patrocínios recibidos de terceros / total ingresos * 100	0.00%	Del total de ingresos obtenidos por la organización en el periodo evaluado, el 0.00% fueron originados por patrocínios recibidos de terceros, lo que permite determinar su nivel de independencia financiera y administrativa.
Cultura de buen gobierno	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	# cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100	100.00%	La organización cumple en un 100.00% las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, lo cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

Principio: 6. PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	gastos y contribuciones del periodo en favor de las comunidades / total de gastos * 100	94.29%	En el periodo evaluado la organización destinó un 94.29% para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1092

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria / total valor desembolsos de créditos en el período * 100	0.14%	El 0.14% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el periodo evaluado tuvieron incidencia comunitaria en razón a que fueron otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.
Créditos para fines productivos	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100	23.75%	El 23.75% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el periodo evaluado, se destinaron a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.
Acciones para el medio ambiente	Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.	erogaciones o contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del periodo en favor de las comunidades * 100	35.12%	Del total de gastos y contribuciones efectuadas en el periodo en favor de las comunidades, el 35.12% correspondió a iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente.
Promoción proveedores locales	Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia.	# de proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100	15.79%	En el periodo evaluado la participación de proveedores locales frente al total de proveedores fue del 15.79%, lo que permite medir el fomento al desarrollo de la economía sostenible en la zona de influencia de la Organización.

Principio: 7. PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

Nombre Indicador	Propósito	Fórmula	Resultado	Análisis
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	obligaciones financieras con el sector solidario / total obligaciones financieras * 100	2612.80%	El 2612.80% de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector.
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	inversiones en el sector solidario / inversiones totales * 100	4054.61%	El 4054.61% de las inversiones que posee la Organización se constituyeron con entidades del sector solidario.
Contribuciones voluntarias para el sector solidario	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario / total de gastos * 100	345.75%	En el periodo evaluado el 345.75% del total de gastos se destinaron al pago de la contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.
Economías de escala generadas	Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.	valor economías generadas en alianza con el sector solidario / costo real sin alianzas * 100	72.77%	La organización obtuvo en el periodo evaluado un 72.77% de beneficios por la generación de economías de escala mediante la contratación conjunta con otras organizaciones del sector solidario

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

9.2 JUNTA DE VIGILANCIA.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita a la señora Carmen Alicia Moreno Ortiz, Presidente de la Junta de Vigilancia 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 2024, 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 2024, arrojando como resultado el cumplimiento de las metas proyectadas para este periodo, las cuales se relacionan a continuación:

- Ingresos totales: 7.512
 - Asociados personas naturales: 7.498
 - Asociados personas jurídicas: 14
- Retiros 3.297
 - Asociados personas naturales: 3.244
 - Personas jurídicas: 53

De acuerdo con los datos, la cifra de crecimiento neto de asociados se ubicó en 4215 un cumplimiento del 117.08% frente a la meta proyectada de 3.600.



CONTROL SOCIAL

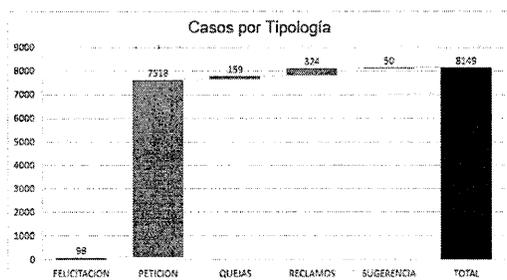
La Junta de Vigilancia se reunió 12 veces durante el año 2024 una vez por mes, además se realizaron (7) siete reuniones extraordinarias, en las cuales se verificó el cumplimiento de la reglamentación establecida por la cooperativa para la ejecución de los procesos buscando la satisfacción de nuestros asociados y/o clientes.

GESTIÓN DE SOLICITUDES

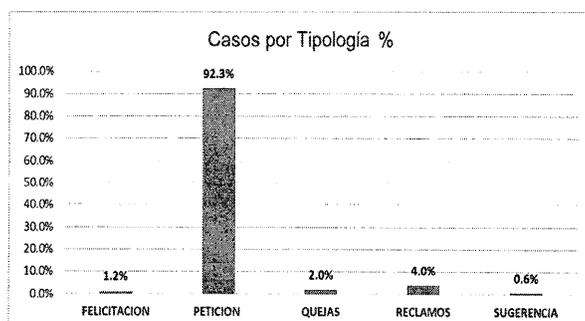
El proceso de atención a las solicitudes presentadas por asociados y clientes amerita la existencia de canales efectivos para el intercambio de información, es por esto, que para la gestión de las comunicaciones recibidas se tienen definidos procesos para efectuar una adecuada gestión a las Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (F.P.Q.R.S.). La cooperativa a través del área del Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo (SAC) tiene definidos diferentes canales de atención con el fin de brindar una respuesta eficaz, para la adecuada protección de los derechos y deberes de los consumidores cooperativos.

Durante el año 2024 se recibieron 8.149 F.P.Q.R.S., que fueron interpuestas por asociados y/o clientes, a las cuales se les dio respuesta oportuna cumpliendo con los presupuestos legales establecidos, 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 de esta manera aumentar la calidad en el servicio de todas las áreas de la Cooperativa.

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



Es de resaltar, que del total de F.P.Q.R.S recibidas en el año 2024, el 2.0% corresponde a quejas de asociados y/o clientes, quienes manifestaron por lo general inconformidad con productos y servicios en las diferentes sucursales e inconformidad por entrega de detalles.



**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

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

- Fondo de Solidaridad \$1,743 millones de pesos.
- Fondo de Educación \$1,871 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 2024, 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.

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:

- Encuentro Juntas de Vigilancia - Confecoop Oriente
- Seminario Actualización administrativa para órganos de administración y control del sector solidario - Analfe.
- Encuentro Juntas de Vigilancia – Ascoop

AGRADECIMIENTOS

El 2024 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, asociados y comunidad donde Crediservir hace presencia, lo que incrementa la credibilidad y fidelización al sector cooperativo.

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

Cordialmente,

CARMEN ALICIA MORENO ORTIZ

Presidenta Junta de Vigilancia
(Original Firmado)

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

9.3 COMITÉ DE APELACIONES

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



INFORME COMITÉ DE APELACIONES

Apreciados delegados:

En el ejercicio de las funciones, el Comité de Apelaciones durante el año 2024 participó en dos reuniones, en las cuales se aprobó la reforma al Reglamento que nos rige, se abordaron diferentes temas de formación y actualización en materia de riesgos y se nos dio a conocer del comportamiento de retiro de los asociados de la vigencia en mención.

De igual manera, informamos a la honorable Asamblea General de Delegados de Crediservir que, en concordancia de lo contemplado en el Estatuto de la Cooperativa en su artículo 35 y la normatividad vigente, el Comité de Apelaciones como estamento encargado de resolver los recursos de apelación interpuestos por los asociados, no recibió solicitud de convocatoria por parte del Consejo de Administración para la revisión de algún recurso de apelación.

Cordialmente,

ILCELIS OSORIO CHINCHILLA

Presidente Comité de Apelaciones

(Original Firmado)

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

9.4 REVISOR FISCAL

De igual manera, el señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita a la señora Paola Bustamante en calidad de delegado de la Revisoría Fiscal presentar el informe, el cual manifiesta lo siguiente:

**INFORME Y DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL
EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE
EJERCICIO ECONÓMICO DE 2024**

Señores

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO - CREDISERVIR

NIT: 890.505.363-6

Respetados Señores:

En representación de AUDITORÍA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. por quien actúo como designada, para el cargo de Revisora Fiscal en la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO - CREDISERVIR**, presento el siguiente informe de Auditoría y el Dictamen de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2024.

Informe sobre la auditoría de los Estados Financieros Separados.

Opinión favorable

He auditado los Estados Financieros Separados adjuntos de la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO - CREDISERVIR**, (en adelante la entidad) que



comprenden el Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2024, el Estado de Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio neto y el Estado de Flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los Estados Financieros y un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros arriba mencionados, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el decreto 2483 de 2018 por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera NIIF para el Grupo 2, anexos al Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017, respectivamente y de conformidad con normas e instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990, que incorpora las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (NAGA), compiladas en el Anexo No. 4 del Decreto Único reglamentario 2420 de 2015, modificado por el decreto 2483 de diciembre de 2018, que compila y actualiza los Marcos Técnicos Normativos para Colombia, las Normas Internacionales de Auditoría “NIA” y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar “ISAE” y demás normas vigentes en Colombia para el ejercicio de la Revisoría Fiscal. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe.

Soy independiente de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros de conformidad con la Ley 43 de 1990 y el anexo No. 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión favorable.

Dichas normas requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Otros asuntos

Los Estados Financieros bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia de la **COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO - CREDISERVIR** al 31 de diciembre de 2023, que se presentan para fines de comparación, fueron auditados por otro revisor fiscal quien emitió una opinión favorable.

El diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante que la Gerencia General considere necesario en la preparación y presentación razonable de los estados financieros con el objeto de que estén libres de errores de importancia relativa, de cualquier índole; ya sea de fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas de acuerdo con la normatividad vigente; así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento. No evidencie situaciones que afecten la continuidad del negocio en marcha.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros fueron debidamente certificados por la representante legal y la contadora pública que los preparó.

El Consejo de Administración de la entidad es responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría a los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y 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 separados.

Las normas de auditoría de conformidad con las NIA, requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material. Como parte de esta auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Además:

- Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros adjuntos, debido a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos, de modo que logran la presentación razonable.

- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento.

Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Comunique con los responsables del gobierno de la entidad en relación con



entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifique en el transcurso de la auditoría. Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La planeación y ejecución de mi labor se realizó con independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de la entidad, basada en un enfoque integral, que cubre la gestión de los Administradores, el Sistema de Control Interno, la Gestión Integral de riesgos, el cumplimiento legal y la información financiera.

- Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio del Revisor Fiscal, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el revisor fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias.
- Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros.

La ejecución del trabajo se llevó a cabo atendiendo las actividades previamente planificadas con el fin de que sean realizadas de manera eficaz y de tal manera que se permitiese obtener una seguridad razonable sobre la situación financiera y resultados de la entidad

Estas actividades se desarrollaron con 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 principios o normas de contabilidad utilizados por la Administración; que incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables;
- Una evaluación de la razonabilidad de las principales estimaciones contables 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.

Así, considero que he obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir mis funciones y que mi auditoría proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

En relación con la contabilidad, los libros de comercio, los actos de los administradores y la correspondencia, con base en el resultado y en el alcance de mis pruebas, conceptúo que durante 2024 la COOPERATIVA **ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO -CREDISERVIR**.

- Ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable.



LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

- Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores de la entidad se ajustan a las disposiciones que regulan la actividad, a los estatutos 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 se conservan adecuadamente.
- Revisado el Informe de Gestión presentado por la Administración, correspondiente al ejercicio de 2024, encontré que el mismo se ajusta a los requerimientos de ley, contiene una exposición sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de La Cooperativa e incluye la manifestación sobre el estado de cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y, en mi opinión, concuerda debidamente con los respectivos Estados Financieros preparados por la Administración para el mismo período.
- Ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de la Circular Básica contable y Financiera, Capítulo I y II del Título III, régimen prudencial, en el mantenimiento del fondo de liquidez y margen de solvencia.
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el Título IV Sistema de Administración de Riesgos, donde la entidad tiene estructurado el Sistema Integrado de Administración de Riesgos - SIAR, haciendo parte de su contenido los temas relacionados con los riesgos del SARC, SARL, SARO y SARM en forma clara e ilustrativa que permite el conocimiento y comprensión del manejo y control de dicho sistema.
- Ha dado cumplimiento sobre la implementación y funcionamiento del SARL Y SARC. En dicho proceso se definen claramente las diferentes etapas de su desarrollo.
- En cuanto al SARO Y SARM, estos se encuentran en ejecución y operación en la Entidad y lográndose grandes avances en la cultura de riesgos organizacional.
- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el título V de la Circular Básica Jurídica, donde se dan las instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas SARLAFT/FPADM en las organizaciones solidarias vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- En relación con los aportes al Sistema de Seguridad Social, en atención de lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1406 de 1999, incorporado en el numeral 3.2.1.6 del decreto 780 de 2016 y con base en el resultado de las pruebas practicadas, hago constar que **LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO -CREDISERVIR** en el ejercicio económico de 2024, presentó oportunamente la información requerida en las autoliquidaciones de aportes al Sistema de Seguridad Social que le competían en el período y no se encuentra en mora por concepto de aportes al mismo.
- En desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, conceptúo que La COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO -CREDISERVIR, ha observado medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que pueden estar en su poder. Nuestra labor de evaluación del sistema de control interno fue

desarrollada selectivamente, cumpliendo con los procedimientos planeados para tal fin.

- Los asuntos relacionados con el Control Interno fueron expuestos en su debida oportunidad por la Revisoría Fiscal a la Administración, con las recomendaciones e instrucciones que consideré necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Cooperativa.
- La administración evaluó y dio respuesta a las comunicaciones de control interno y ha venido implementando las recomendaciones e instrucciones pertinentes para mitigar los riesgos y optimizar el sistema de control interno.
- Ha dado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en cuanto a la Protección de Datos Personales.
- Ha dado cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, y la resolución 0312 de 2019 por los cuales se dictan disposiciones para la implementación, seguimiento y control del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Atentamente,

PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ

Revisor Fiscal Designado de Auditoría y Consultoría Integrales E.C.

T.P.111.433-T

Registro AC Integrales 587-1999

(Original Firmado)

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados. Teniendo en cuenta que un delegado solicita permiso para retirarse por motivos de salud.

10. ESTUDIO Y APROBACIÓN ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2023.

El presidente solicita al Gerente, 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 2024, 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

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

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Comparativo a diciembre 31 de:

(Cifras en millones de pesos)

	NOTA	2024	2023	VARIACIONES	
				ABSOL.	%
ACTIVO		936,442	783,535	152,907	19.5
Efectivo y equivalente al efectivo	10	117,453	94,559	22,894	24.2
Inversiones	11	9,562	5,962	3,600	60.4
Cartera de créditos	12	783,695	659,860	123,835	18.8
Activos materiales	13	24,536	22,123	2,413	10.9
Otros activos	14	1,196	1,031	165	16.0
PASIVO		630,032	500,441	129,591	25.9
Depósitos	15	568,918	476,642	90,276	18.9
Obligaciones financieras y otros pasivos financieros	16	53,196	13,869	39,227	280.8
Fondos sociales y mutuales	17	377	254	123	48.4
Otros pasivos	18	7,541	7,576	-35	-0.5
PATRIMONIO	19	306,410	283,094	23,316	8.2
Capital social		63,575	53,155	10,420	19.6
Reservas		206,934	188,493	8,441	4.3
Excedentes y/o pérdidas del ejercicio		26,343	21,102	5,241	24.8
Resultados acumulados por adopción por 1ra vez		6,669	6,669	0	0.0
Otros patrimonio		2,889	3,675	-786	-21.4
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		936,442	783,535	152,907	19.5

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente


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


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ

Contador Público Tarjeta Profesional 111433-T

AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 587

Ver opinión adjunta

10.2. Estado de Resultados

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

ESTADO DE RESULTADOS

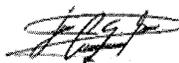
Del 1 de enero al 31 de diciembre de:

(Cifras en millones de pesos)

	NOTA	2024	2023	VARIACIONES	
				ABSOL.	%
INGRESOS	20	138,163	117,430	20,733	17.7
Ingresos cartera de créditos		113,144	97,195	15,949	16.4
Otros ingresos		25,019	20,235	4,784	23.6
GASTOS	21	76,664	64,163	12,501	19.5
Gastos de administración		72,650	60,654	11,996	19.8
Beneficio a empleados		27,512	21,755	5,757	26.5
Gastos generales		24,935	18,491	6,444	34.8
Deterioro		18,640	19,287	-647	-3.4
Depreciación propiedad, planta y equipo		1,563	1,121	442	39.4
Otros gastos		4,014	3,509	505	14.4
Otros gastos		4,014	3,509	505	14.4
COSTO DE VENTAS	22	35,156	32,165	2,991	9.3
Interes dep, créd de bancos y otras oblig fnras		35,156	32,165	2,991	9.3
EXCEDENTES Y/O PERDIDAS DEL EJERCICIO		26,343	21,102	5,241	24.8

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente


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


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ

Contador Público Tarjeta Profesional 111433-T

AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 587

Ver opinión adjunta



10.3. Estado de Cambios en el Patrimonio

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

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

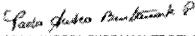
A diciembre 31 de 2024
(Cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	FONDOS DE DESTIN. ESPECÍFICA	SUPERAVIT	RESULTADO DEL PERÍODO	RESULT. ACUMUL.	TOTAL
Saldo al 31 de diciembre de 2022	44,235	188,923	2,771	20	23,926	6,669	266,544
Aportes sociales	3,297						3,297
Distribución de Excedentes		9,570	7,177		-23,926		-7,179
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	8,920	9,570	854	0	-2,824	0	16,550
Saldo final al 31 de diciembre de 2023	53,155	198,493	3,655	20	21,102	6,669	283,094
Aportes sociales	5,741						5,741
Distribución de Excedentes		8,441	4,704		-21,102		-7,957
Revalorización de aportes	4,679		-4,679				0
Ejecuc. fondo de amortiz. de aportes			-1,099				-1,099
Inversión fondos sociales capitalizables			288				288
Resultado del periodo					26,343		26,343
Total cambios en el patrimonio	10,420	8,441	-786	0	5,241	0	23,316
Saldo final al 31 de diciembre de 2024	63,575	206,934	2,869	20	26,343	6,669	306,410

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente


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


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Contador Público Tarjeta Profesional 111433-T
AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 587
Ver opinión adjunta

10.4. Estado de Flujo de Efectivo

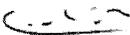
COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR
NIT. 890.505.363-6

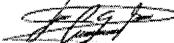
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

A diciembre 31 de
(Cifras en millones de pesos)

FLUJO NETO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2024	2023	VARIACIONES ABSOL.	%
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN				
Excedentes	26,343	21,102	5,241	24.8
PARTIDAS QUE NO AFECTAN EFECTIVO	11,723	19,109	-7,386	-38.7
Depreciaciones	629	612	17	2.8
Deterioro	3,439	8,043	-4,604	-57.2
Reservas	8,441	9,570	-1,129	-11.8
Fondos de Destinación Específicas	-786	884	-1,670	-188.9
ACTIVO GENERADO EN OPERACIÓN	-127,439	-40,672	-86,767	213.3
Aumento Cartera de Créditos	-127,274	-40,603	-86,671	213.5
Aumento Cuentas por Cobrar	-102	-265	163	-61.5
Aumento Otros Activos	-63	196	-259	-132.1
FLUJO NETO EN ACT. DE INVERSION Y FINANCIACION				
ACTIVIDADES DE INVERSION	-6,642	-6,257	-1,385	26.3
Aumento de Inversiones	-3,600	-495	-3,105	627.3
Aumento Propiedades, Planta y Equipo	-3,042	-4,762	1,720	-36.1
ACTIVIDADES DE FINANCIACION	118,909	17,423	101,486	582.5
Aumento de los Depósitos	90,276	65,759	24,517	37.3
Aumento Obligaciones Financieras y Otros Pasivos Financieros	39,227	-32,057	71,884	-220.1
Diferencia Cuentas por Pagar	-570	-744	174	-23.4
Aumento Fondos Sociales	123	-831	954	-114.8
Aumento Otros Pasivos	535	902	-367	-40.7
Aumento Aportes Sociales	10,420	8,520	1,500	16.8
Aplicación Excedentes	-21,102	-23,926	2,824	-11.8
AUMENTO Y/O DISMINUCION DEL EFECTIVO	22,894	11,705	11,189	95.6
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31 AÑO ANT.	94,559	82,854	11,705	14.1
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A DIC 31	117,453	94,559	22,894	24.2

Las Notas de Revelación hacen parte integral de este Estado


EDUARDO CARREÑO BUENO
Gerente


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


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Contador Público Tarjeta Profesional 111433-T
AUDITORIA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. Revisor Fiscal - Tarjeta de Registro JCC 587
Ver opinión adjunta



10.5 Notas a los Estados Financieros

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

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Para la votación el señor Janer Sánchez Contreras, solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, los Estados Financieros a Diciembre 31 de 2024.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación de los Estados Financieros a 31 de Diciembre de 2024.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano son aprobados por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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

11. ESTUDIO Y APROBACIÓN PROYECTO APLICACIÓN DE EXCEDENTES EJERCICIO 2024

En este punto el señor presidente Janer Sánchez Contreras, solicita que sea presentado por el señor Eduardo Carreño Bueno - Gerente, quien da a conocer el proyecto de aplicación de excedentes del ejercicio de 2024, propuesto por el Consejo de Administración:

PROYECTO APLICACIÓN DE EXCEDENTES EJERCICIO 2024

En el año 2024 Crediservir obtuvo un total de beneficio neto o excedente por valor de \$26.343.155.317 del cual el 50% se destinará para aplicaciones reglamentarias conforme a la ley 79 de 1988 y el otro 50% según el cuadro anexo:

EXCEDENTE DEL EJERCICIO	100.00%	26,343,155,317
APLICACIÓN REGLAMENTARIA		
RESERVA PROTECCION DE APORTES	20.00%	5,268,631,063
FONDO PARA SOLIDARIDAD	10.00%	2,634,315,532
FONDO PARA EDUCACION	20.00%	5,268,631,063
TOTAL APLICACIÓN REGLAMENTARIA	50.00%	13,171,577,658
COMPROMISO DE LA ASAMBLEA AÑO ANTERIOR		
INCREMENTO DE LA RESERVA PROTECCION DE APORTES	20.00%	5,268,631,063
APLICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA		
FONDO PARA REVALORIZACION DE APORTES	11.69%	3,080,000,000
INCREMENTO DE LA RESERVA PROTECCION DE APORTES	11.39%	3,000,000,000
INCREMENTO FONDO AMORTIZACION DE APORTES	6.92%	1,822,946,596
TOTAL OTRAS APLICACIONES	30.00%	7,902,946,596

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 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 2024, equivalente al 5,20%.

JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidenta Consejo de Administración
(Original firmado)

DIÓGENES VILLEGAS FLÓREZ
Secretario

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Para la votación el señor Janer Sánchez Contreras, solicita levantar la mano a los asistentes a la presente reunión, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, Proyecto de Aplicación de Excedentes Ejercicio 2024.

Para lo cual, el señor Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la Aprobación del Proyecto de Aplicación de Excedentes Ejercicio 2024.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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 noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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

12. OTRAS AUTORIZACIONES ASAMBLEA GENERAL.

El señor presidente Janer Sánchez Contreras solicita al señor Eduardo Carreño Bueno Gerente, dar continuidad con la presentación de otras autorizaciones para la Asamblea General de Delegados.

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

12.1. SOLICITUD DE APROBACIÓN APLICACIÓN FONDOS SOCIALES VIGENCIA 2025.

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 2025 la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2026 en proyectos de largo plazo en lo que tiene que ver con el 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 noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la aprobación de la aplicación Fondos Sociales vigencia 2025.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, 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 2025, la Asamblea General autorice ejecutarlos en la vigencia del año 2026.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

12.2. AUTORIZACION SUFRAGAR GASTOS DE FONDOS SOCIALES CON CARGO AL GASTO DEL EJERCICIO.

Previendo que los fondos sociales del año 2025 sean agotados en su totalidad y para continuar realizando actividades de educación y solidaridad, se requiere autorización para cubrir estas actividades con cargo al gasto. Se solicita a la Asamblea General que autorice que estos recursos puedan sufragarse con cargo a gastos del ejercicio.

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras y somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, la autorización sufragar gastos de fondos sociales con cargo al gasto del ejercicio.

Para la votación el señor Presidente Janer Sánchez Contreras, 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 noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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 2026 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2025. Dicho compromiso será irrevocable y estará vigente hasta la próxima reunión de Asamblea General Ordinaria.



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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Continúa el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras, somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria, autorización para aprobación de compromiso para incrementar la reserva para la protección de aportes sociales en el año 2026 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2025.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, 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 2026 en un porcentaje equivalente al 20% de los excedentes que se generen al cierre del ejercicio de 2025.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, 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 noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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



13. PROYECTO DE REFORMA DEL ESTATUTO DE CREDISERVIR

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

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

A continuación, el Presidente solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum. Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

PROPUESTA DE REFORMA AL ESTATUTO	
ACTUAL	PROPUESTA
<p><i>Justificación: Se propone modificar el numeral 1 del artículo 49, eliminando la frase "y nombrar sus dignatarios" para evitar confusión para quienes no interpreten que se refiere a los dirigentes del órgano colectivo (presidente, vicepresidente y secretario cuando este es miembro) y teniendo en cuenta también que el artículo 48 del Estatuto establece expresamente que corresponde al Consejo de Administración elegirlos.</i></p>	
<p>ARTÍCULO 48. Funcionamiento interno del Consejo de Administración del Estatuto. El Consejo de Administración se instalará por derecho propio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su posesión ante el ente gubernamental de supervisión e inscripción en el registro de la Cámara de Comercio y elegirá entre sus miembros principales, un presidente y un vicepresidente y nombrará un secretario, que deberá ser un trabajador de CREDISERVIR. Se reunirá una (1) vez al mes en forma ordinaria y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan.</p>	<p>ARTÍCULO 48. Funcionamiento interno del Consejo de Administración del Estatuto.</p> <p><i>Se mantiene igual</i></p>
<p>ARTÍCULO 49. Funciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones:</p> <p>1. Adoptar su propio reglamento interno de funcionamiento y nombrar sus dignatarios.</p>	<p>ARTÍCULO 49. Funciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración tendrá las siguientes funciones:</p> <p>1. Adoptar su reglamento interno de funcionamiento.</p>

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 1 del artículo 49 del Estatuto.





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1108

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el numeral 1 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

Justificación: Se propone modificar el numeral 2, mejorando su redacción y determinando su alcance referente a la atribución legal del Consejo de Administración de reglamentar el Estatuto (Parágrafo 1º, Art. 19 Ley 79/1988) para precisar la función estatutaria de expedir además de los reglamentos de los servicios de ahorro y crédito, propios y distintivos de la naturaleza especializada de CREDISERVIR (Art. 41 Ley 454/1998) y del objeto del acuerdo cooperativo establecido en el Estatuto (Art. 6º), otros reglamentos, políticas, manuales y demás documentación necesaria para el funcionamiento de la Cooperativa, precisando también su atribución de reforma a dichos documentos.

2. Expedir las normas que considere convenientes y necesarias para la dirección y organización de la Cooperativa y el cabal logro de sus fines, así como las reglamentaciones sobre los servicios de ahorro y crédito y demás disposiciones que sean necesarias para regular en detalle estas actividades.

3. Expedir y reformar reglamentos concernientes a los servicios de ahorro y crédito, así como la documentación necesaria para garantizar la dirección, organización y funcionamiento interno de CREDISERVIR, cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y las mejores prácticas financieras.

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 2 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el numeral 2 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

Justificación: Se propone mejorar la redacción del numeral 4 para precisar que la vigencia a la que se refiere es la anual y orientar la responsabilidad del Consejo de Administración frente a esta función.

4. Aprobar el presupuesto para cada vigencia.

4. Aprobar el presupuesto para cada vigencia anual, asegurando que los recursos se asignen de manera eficiente para el cumplimiento del objeto social.

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 4 del artículo 49 del Estatuto.





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1109

LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el numeral 4 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone suprimir este numeral teniendo en cuenta que la apertura y cancelación de cuentas en entidades financieras se efectúa mediante la celebración de un contrato y que éste es de los relacionados con el giro ordinario de las actividades de CREDISERVIR, función que corresponde al Gerente, además teniendo en cuenta que el Consejo de Administración es quien fija las condiciones y requisitos para el manejo de los recursos de la cooperativa en otras entidades financieras.

Al suprimir este numeral se deberá ajustar la numeración de los siguientes.

11. Aprobar la apertura y cancelación de cuentas en instituciones financieras, puestas a consideración por la Gerencia General, en las que se deben depositar los dineros de CREDISERVIR.

Se suprime

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración suprimir el numeral 11 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de suprimir el numeral 11 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación:

- Se propone unir en un solo numeral la función del Consejo de Administración de presentar a la Asamblea General los proyectos de reforma al Estatuto y/o al Código de Buen Gobierno, actualmente establecida en los numerales 18 y 29, adecuando la redacción y efectuando los ajustes de numeración consecuentes.*
- Se propone eliminar la expresión "corporativo" en razón a que esta sobra en el nombre; debido a que el código de buen gobierno es propio de cada entidad y en este se definen las bases y normas de quienes lo deben cumplir. Sumado a que dicha expresión puede generar equivocación con el léxico cooperativo.*

18. Presentar a consideración de la Asamblea General proyecto de reformas al Código de Buen Gobierno Corporativo.

17. Presentar a consideración de la Asamblea General los proyectos de reforma al Estatuto y/o al Código de Buen Gobierno.

29. Presentar a consideración de la Asamblea General los proyectos de reforma al Estatuto.

CAMARA DE COMERCIO
F.R.O
DE OCAÑA

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reformas de los numerales 18 y 29 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de unir en un solo numeral, los numerales 18 y 29 del artículo 49 del Estatuto, y eliminar la palabra corporativo.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone ajustar el alcance de este numeral, dándole al Consejo de Administración la facultad de autorizar la consecución de operaciones de financiamiento externo, y otorgar al Gerente la responsabilidad de adquirir obligaciones financieras conforme a las necesidades de liquidez de la cooperativa.

Entiéndase por operaciones de financiamiento externo, las actividades mediante las cuales Crediservir obtiene recursos de fuentes fuera de su propia estructura interna o de su país de origen. Este financiamiento se utiliza para respaldar sus actividades de crédito y otros servicios financieros, o bien para mantener su solvencia y liquidez; ejemplo: emisión de bonos, préstamos y depósitos internacionales, inversiones extranjeras directas (IED) o créditos comerciales.

19. Autorizar la consecución de crédito externo para CREDISERVIR.	18. Autorizar la consecución de operaciones de financiamiento externo para CREDISERVIR.
---	---

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 19 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el alcance de el numeral 19 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone determinar el alcance de este numeral en correspondencia con el Artículo 50 de la Ley 454 de 1998 - Modificado por el art. 70 de la Ley 1328 de 2009 y el texto del artículo 93 del Estatuto, "Régimen de inversiones", donde se establece como responsabilidad del Consejo de Administración la aprobación de las inversiones de capital.

Legalmente, las inversiones a capital realizadas por una empresa se entienden como aquellas asignaciones de recursos financieros que se destinan a la adquisición de activos, participación en otras entidades, o mejoras en la infraestructura, con el fin de generar beneficios económicos futuros. Estas inversiones pueden incluir la compra de acciones, bonos, activos fijos, y la capitalización de pasivos, entre otros.

24. Aprobar las inversiones previamente autorizadas por las disposiciones legales vigentes.	23. Aprobar las inversiones <u>de capital</u> previamente autorizadas por las disposiciones legales vigentes.
---	---

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 24 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de determinar el alcance de el numeral 24 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone remplazar el término “estrategias” por “metodologías” para mejorar el alcance de lo dispuesto en este numeral.

De acuerdo con la propuesta, se aclara la definición de estos términos:

Las estrategias son planes generales a largo plazo para alcanzar objetivos, mientras que las metodologías son un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas estructuradas que guían la realización de procesos específicos; por lo anterior, el enfoque del Consejo de Administración frente a la administración de los sistemas de riesgos está relacionado con la aprobación de políticas, metodologías y demás reglas de actuación relacionados con éstos.

30. Aprobar las políticas, <u>estrategias</u> y reglas de actuación que deberá seguir <u>la Cooperativa</u> para implementar, desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR); fijar las políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y ejercer las funciones y responsabilidades que en relación con dichos sistemas le corresponden de conformidad con las instrucciones del organismo gubernamental de supervisión.	28. Aprobar las políticas, <u>metodologías</u> y reglas de actuación que deberá seguir <u>CREDISERVIR</u> para implementar, desarrollar y mantener el Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR); fijar las políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y ejercer las funciones y responsabilidades que en relación con dichos sistemas le corresponden de conformidad con las instrucciones del organismo gubernamental de supervisión.
---	---

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 30 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de remplazar el término “estrategias” por “metodologías” para mejorar el alcance de lo dispuesto en numeral 30 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone eliminar este numeral, ya que hace parte de las tareas específicas del Consejo de Administración y no de las funciones macro que se definen en el estatuto de la cooperativa, tal como se indica en el Artículo 35 de la Ley 79 "...Las atribuciones del consejo de administración serán las necesarias para la realización del objeto social..." aunado con lo establecido en el Capítulo II Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC, numeral 5.2.3 Proceso de recuperación, de la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria.

34. Aprobar los castigos de cartera.	Se suprime
--------------------------------------	------------

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración suprimir el numeral 34 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de eliminar el numeral 34 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone eliminar este numeral, ya que en forma general esta función está definida en la propuesta del actual numeral 30 (nuevo numeral 28), respecto a su atribución de aprobar las políticas, metodologías y reglas de actuación que deberá seguir CREDISERVIR para implementar, desarrollar y mantener el SIAR, tal como lo establece la Circular Básica Contable y Financiera en el Capítulo II Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC, numeral 5.5.1.1 Responsabilidades / Del Consejo de Administración o Junta Directiva.

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

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto.

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración suprimir numeral 35 del artículo 49 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de eliminar el numeral 35 del artículo 49 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone ajustar algunas de las funciones del gerente con base a la reforma presentada en las funciones del Consejo de Administración, así como mejorar la redacción y el alcance de estos.

Al suprimir o adicionar numerales se deberá ajustar la numeración de los siguientes.

Artículo 53. Funciones del gerente	Artículo 53. Funciones del gerente
<p>6. Celebrar contratos dentro del giro ordinario de las actividades de Crediservir, en la cuantía de las atribuciones permanentes fijadas por el Consejo de Administración.</p> <p>8. Presentar para estudio y aprobación del Consejo de Administración, los contratos y operaciones en que tenga interés CREDISERVIR.</p> <p>18. Velar por la aplicación y estricto cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.</p>	<p>6. Autorizar las instituciones financieras a través de las cuales se manejarán los recursos y adquirir obligaciones financieras conforme a las necesidades de liquidez de CREDISERVIR.</p> <p>7. Celebrar contratos y realizar las operaciones propias del giro ordinario de CREDISERVIR, en la cuantía de las atribuciones permanentes fijadas por el Consejo de Administración.</p> <p>9. Presentar para estudio y aprobación del Consejo de Administración, los contratos y operaciones de CREDISERVIR, cuando el monto de estos exceda las atribuciones otorgadas.</p> <p>19. Velar por la aplicación y estricto cumplimiento de las normas legales, el Estatuto, el Código de Buen Gobierno y demás normatividad necesaria para garantizar la dirección, organización y funcionamiento de la cooperativa.</p>

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración las reformas de los numerales 6,8,18 del artículo 53 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de ajustar algunas de las funciones del gerente con base a la reforma presentada en las funciones del Consejo de Administración, así como mejorar la redacción y el alcance de estos, de los numerales 6,7,9 y 19 Del artículo 53 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Se propone ajustar la redacción del numeral, con el fin de precisar que los cobros judiciales de cartera hacen referencia a las demandas adelantadas por Crediservir y/o por otras entidades del sector financiero o solidario.

<p>ARTÍCULO 63. Requisitos para ser miembro 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</p>	<p>ARTÍCULO 63. Requisitos para ser miembro 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</p>
---	---

COMERCIO
DE OCAÑA

<p>candidato deberá reunir los siguientes requisitos:</p> <p>...</p> <p>9. No tener cobros judiciales de cartera ni estar reportado por las centrales de <u>riesgo</u> con calificación diferente a la A.</p> <p>...</p>	<p>candidato deberá reunir los siguientes requisitos:</p> <p>...</p> <p>9. No tener cobros judiciales de cartera <u>con Crediservir o con otras entidades del sector financiero o solidario</u>, ni estar reportado en las centrales de <u>información</u> con calificación diferente a "A".</p> <p>...</p>
--	---

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 9 del artículo 63 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de ajustar la redacción del numeral el numeral 9 del artículo 63 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

<p><i>Justificación: Se propone adicionar a la expresión "créditos" contenida en el numeral 4 del artículo 67, la referencia "directos" e "indirectos", con el fin de que al momento de aplicar la sanción contenida en el mencionado numeral, se tenga plena certeza que la prohibición hace referencia a presentar obligaciones en mora, y que la misma, aplica tanto a las obligaciones donde se tiene calidad de deudor y también en la que se es codeudor en Crediservir. Todo esto, con el ánimo de garantizar los derechos fundamentales del disciplinado y asegurar el cumplimiento del principio de legalidad y del debido proceso.</i></p>	
<p>ARTÍCULO 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:</p> <p>1. ...</p> <p>4. Por presentar obligaciones financieras representadas en créditos, cuentas por cobrar, <u>anticipos</u> u otros conceptos en mora hasta por tres (3) veces en un período de doce (12) meses.</p> <p>5. ...</p>	<p>ARTÍCULO 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:</p> <p>1. ...</p> <p>4. Por presentar <u>en Crediservir</u> obligaciones financieras representadas en créditos <u>directos e indirectos</u>, cuentas por cobrar, u otros conceptos en mora hasta por tres (3) veces en un período de doce (12) meses.</p> <p>5. ...</p>

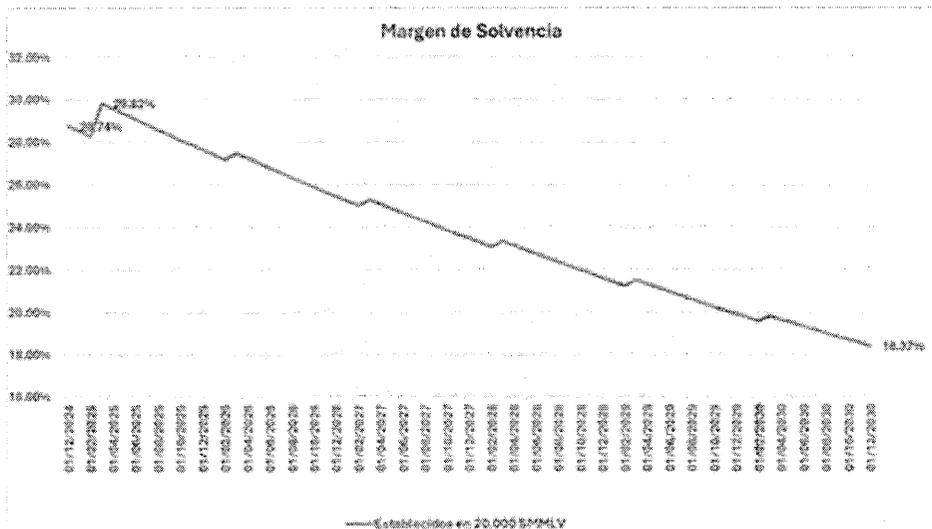
Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del numeral 4 del artículo 67 del Estatuto.

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de adicionar a la expresión “créditos” contenida en el numeral 4 del artículo 67, la referencia “directos” e “indirectos” con el fin que al momento de aplicar la sanción contenida en el mencionado numeral, se tenga plena certeza que la prohibición hace referencia a presentar obligaciones en mora.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

Justificación: Con corte al 31 de diciembre de 2024, el margen de solvencia de Crediservir se ubicó en el 28.74%, porcentaje superior al exigido por la norma que es del 9%. Sin embargo, y de acuerdo con las proyecciones financieras realizadas, la tendencia del indicador es decreciente en los meses siguientes a la distribución de excedentes. Aunque si bien es cierto, que en el mes de enero de cada año se actualiza el capital mínimo irreductible con base al incremento del SMLMV (actualmente 20.000 SMLMV) este incremento es sutil para evitar esta tendencia decreciente.



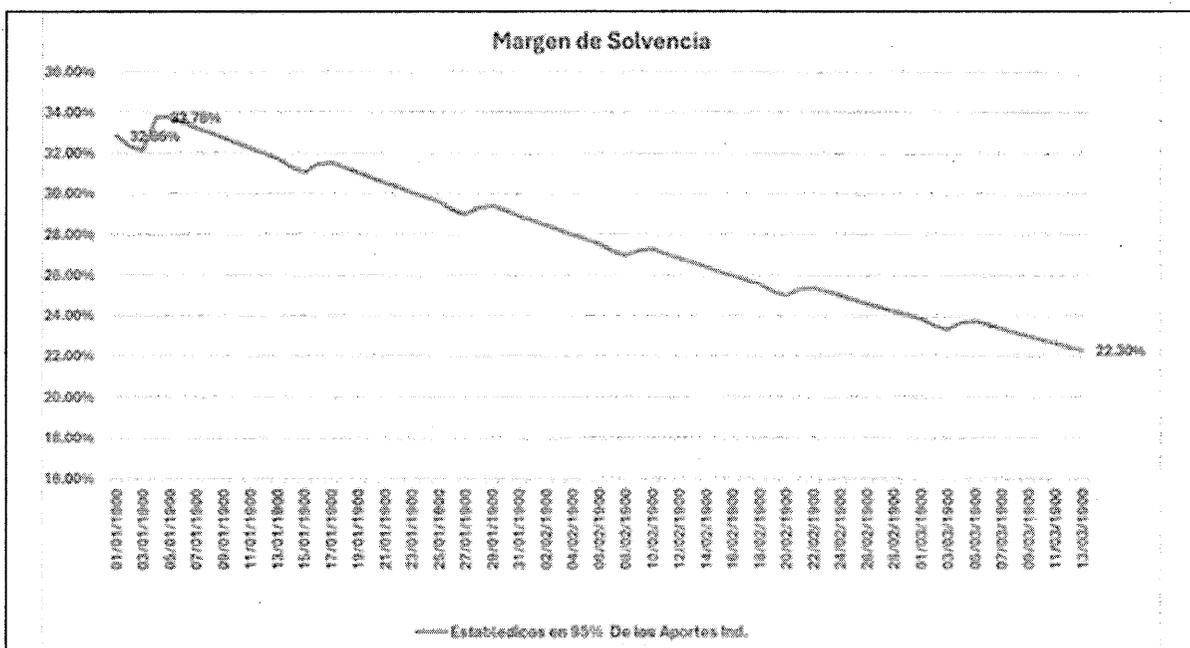
Conforme a los expuesto, y con el fin de frenar tal tendencia, se propone establecer el capital mínimo de aportes sociales no reducibles en el 95% de los aportes individuales y ponderar al 100% los aportes amortizados, teniendo en cuenta que, al hacer la proyección, el porcentaje de este indicador presenta un mejor comportamiento, por encima del límite legal y podría mejorar en la medida en que se consoliden los diferentes programas de capitalización.



Crediservir
Creciendo con usted

No. 1116

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**



Además, proporciona los siguientes beneficios para la cooperativa:

- Mejora la solvencia de la cooperativa, es decir, su capacidad para cumplir con sus obligaciones (el pago de sus pasivos).
- La entidad es más sólida, es decir, le permite a la cooperativa resistir a épocas de crisis, porque con ello se aumenta el capital social.
- Reduce el impacto al riesgo de liquidez, por la vía de limitar el retiro del capital de los asociados y con ello le pone límite a la descapitalización. Esto contribuye a reducir el impacto de retiros masivos.
- Mejora la garantía de los créditos que asume la cooperativa, como consecuencia de la mayor solvencia y solidez.
- Frente a analistas internacionales, en los que se aplica en estricto sentido las NIIF, la parte de los aportes sociales que hacen parte del capital mínimo irreductible hace parte del patrimonio y lo que lo exceda se reconoce como pasivo externo.

Actualmente los 20.000 SMLMV representan \$28.470.000.000 y aplicando la propuesta del 95% de los aportes sociales individuales más los aportes amortizados se tiene un valor de \$62.719.085.084, superior al límite propuesta de \$60.000.000.000.

ARTÍCULO 85. Monto mínimo de aportes sociales no reducibles. El monto mínimo de aportes sociales de CREDISERVIR se fija en la suma de veinte mil (20.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el cual no será reducible durante su existencia, valor éste que se encuentra debidamente pagado y corresponde a aportes sociales individuales y aportes amortizados. Igualmente, este monto no podrá ser inferior al monto mínimo de aportes sociales que por disposición de la

ARTÍCULO 85. Monto mínimo de aportes sociales no reducibles. El monto mínimo de aportes sociales de CREDISERVIR será del 95% de los aportes sociales individuales al corte del mes inmediatamente anterior, más la totalidad de los aportes sociales amortizados, sin que esta suma sea inferior a sesenta mil millones de pesos mcte. (\$60.000.000.000), el cual no será reducible durante su existencia, valor éste que se encuentra debidamente pagado y corresponde a aportes sociales individuales

CAMARA DE
COMERCIO
DE CAÑA
RAÍZ

ley deberán acreditar y mantener las cooperativas de ahorro y crédito.	aportes amortizados. Igualmente, este monto no podrá ser inferior al monto mínimo de aportes sociales que por disposición de la ley deberán acreditar y mantener las cooperativas de ahorro y crédito.
--	--

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma del artículo 85 del Estatuto.

Para la votación el señor presidente Janer Sánchez Contreras, formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta modificar el artículo 85 del Estatuto.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

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

Una vez finalizada la presentación de reforma al Estatuto, se da continuidad al orden del día.

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

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

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

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.

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

PROPUESTA DE REFORMA AL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	
ACTUAL	PROPUESTA
<p><i>Justificación: Se propone adicionar para la recepción de denuncias el canal de línea ética, con el fin de garantizar la recepción de las denuncias referentes al incumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial, eventos deshonestos y otras prácticas, que puedan afectar el normal funcionamiento de la cooperativa o perjudique a asociados, clientes, proveedores, empleados, entre otros.</i></p>	





Crediservir
Creciendo con usted

No. 1118

**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

ARTICULO 110. Quejas y reclamos relacionados con el código de buen gobierno

Los asociados, trabajadores y demás grupos de interés podrán presentar directamente ante el Consejo de Administración o por medio de la Junta de Vigilancia, quejas o reclamos relacionados con la aplicación y el adecuado cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código, quienes les darán el trámite correspondiente y oportuno.

ARTICULO 111. Canales de atención de FPQRS

Los siguientes son los canales que tiene establecidos CREDISERVIR para la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias:

1. Directamente en sucursales y agencias (verbal, escrita o telefónicamente)
2. Página web: www.crediservir.coop link FPQRS.
3. Chat en línea
4. Portal transaccional
5. Buzón de sugerencias
6. Correo electrónico: notificaciones@Crediservir.com

ARTICULO 110. Quejas y reclamos relacionados con el código de buen gobierno

Los asociados, trabajadores y demás grupos de interés podrán presentar directamente ante el Consejo de Administración o por medio de la Junta de Vigilancia, quejas o reclamos relacionados con la aplicación y el adecuado cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código, quienes les darán el trámite correspondiente y oportuno.

Crediservir cuenta con un canal denominado Línea Ética para la recepción de las denuncias referentes al incumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial, eventos deshonestos y otras prácticas, que puedan afectar el normal funcionamiento de la cooperativa o perjudique a asociados, clientes, proveedores, empleados, entre otros.

Tener un canal especial para dichas denuncias busca facilitar el flujo de la información y ofrecer de manera segura las acciones pertinentes; a través de la línea ética el denunciante podrá identificarse o enviar mensajes de manera anónima.

ARTICULO 111. Canales de atención de FPQRS

Los siguientes son los canales que tiene establecidos CREDISERVIR para la atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias:

1. Directamente en sucursales y agencias (verbal, escrita o telefónicamente)
2. Página web: www.crediservir.coop link FPQRS.
3. Línea Ética lineaetica@crediservir.com
4. Chat en línea
5. Portal transaccional
6. Buzón de sugerencias
7. Correo electrónico: notificaciones@Crediservir.com

CAMARA DE COMERCIO
FR.O
DE CAÑA

7. Redes Sociales: Facebook (Crediservircoop), Twitter (@Crediservircoop), YouTube (crediservir.coop), Instagram (@crediservircoop) y TikTok (@crediservircoop).	8. Redes Sociales: Facebook (Crediservircoop), Twitter (@Crediservircoop), YouTube (crediservir.coop), Instagram (@crediservircoop) y TikTok (@crediservircoop).
8. Call Center No. 333 033 3701 - 3164465978.	9. Call Center No. 333 033 3701 - 3164465978.

Pregunta el señor presidente, si existen inquietudes al respecto. Como no existen dudas somete a consideración la reforma de los artículos 110 y 111 del Código de Buen Gobierno.

Para la votación el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la propuesta de modificar el artículo 110 y 111 del Código de Buen Gobierno.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados.

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

15. NOMBRAMIENTO MIEMBRO PRINCIPAL Y SUPLENTE DEL COMITÉ DE APELACIONES

Cometa el señor Presidente que, para el día de hoy se deben elegir un miembro principal y suplente del Comité de Apelaciones.

El señor Presidente, señor Janer Sánchez Contreras solicita al Gerente, señor Eduardo Carreño Bueno, proceda a informar el proceso que se realizó dentro de la convocatoria para proveer la vacante del miembro del Comité de Apelaciones

El señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno manifiesta que el Consejo de Administración reglamentó la postulación a miembro principal y suplente del comité de apelaciones mediante acuerdo no 2024-085 de fecha 21 de diciembre de 2024, en donde se establecieron los perfiles que debían cumplir los candidatos, los requisitos y documentos a presentar.

El 7 de enero de 2025 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 del Comité de Apelaciones.	8 de enero de 2025	11 de enero de 2025
Inscripciones candidatos a miembro principal y suplente del Comité de Apelaciones.	13 de enero de 2025	23 de enero de 2025
Reunión Junta de Vigilancia para verificar cumplimiento de requisitos	3 de febrero de 2025	3 de febrero de 2025

Notificaciones aspirantes que no cumplen con los requisitos	4 de febrero de 2025	8 de febrero de 2025
Presentación de reclamaciones por parte de los candidatos o subsanar información	10 de febrero de 2025	15 de febrero de 2025
Publicación de los perfiles de los candidatos	18 de febrero de 2025	15 de marzo de 2025

Cumplido el anterior cronograma, la única postulación que se recibió para miembro del Comité de apelaciones:

Señora **NORIS MARÍA JAIME QUINTERO**, identificada con la cédula No. **37.325.642**

Quien de acuerdo con la resolución No. 2025-001 del 3 de febrero expedida por la Junta de Vigilancia reúnen los requisitos para aspirar a los cargos a proveer.

Comente el señor Presidente que, teniendo en cuenta lo expresado por el señor Gerente es muy claro, se deben elegir el miembro principal del Comité de apelaciones para proveer el cargo que falta, quedando sin suplente teniendo en cuenta que solo se recibe una hoja de vida, por lo cual se debe realizar el proceso de elección,

El señor presidente Janer Sánchez Contreras, informa a los delegados que se inicia la elección de un miembro principal y un suplente de la Junta de Vigilancia, para lo cual le solicitamos a la delegada que se postuló, se acerque a la secretaría de la Asamblea en la mesa principal y con el secretario realice su inscripción.

De conformidad con el reglamento de elección, el señor Presidente solicita al señor Gerente aclarar el proceso de elección teniendo en cuenta que solo se postula una sola persona.

Aclara el señor Gerente, Eduardo Carreño Bueno que en razón a que solo existe un candidato para el comité de apelaciones, su elección se puede hacer mediante el método de aclamación conforme lo establecido el parágrafo 2 del artículo 5 del Reglamento de Elección de Miembro Principal y Suplente del Comité de Apelaciones de Crediservir.

La propuesta se somete a consideración por parte del presidente a la Asamblea, de ser aprobada se inicia la elección de acuerdo con lo reformado.

Se somete a consideración la propuesta de realizar elección por método de aclamación la cual es aprobado por unanimidad, por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

El señor presidente, Janer Sánchez Contreras somete a votación la vacante del Comité de Apelaciones, la señora Noris María Jaime Quintero como miembro principal del Comité de Apelaciones.

Votos en contra: 0
Votos a favor: 99
Se abstienen de votar: 0

De acuerdo con lo anterior es elegida la señora Noris María Jaime Quintero con por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados, como miembro principal del Comité de Apelaciones.

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

16. ASIGNACIÓN REMUNERACIONES LA REVISORÍA FISCAL VIGENCIA 2025.

Comenta el señor presidente que para el día de hoy se debe asignar la remuneración para la Revisoría Fiscal vigencia 2025, por lo que solicito al señor Gerente dar a conocer las propuestas presentadas.

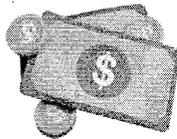
Se retira del recinto de la reunión la señora Paola Bustamante, Delegada de la Revisoría Fiscal de Acintegrales.

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.

ASIGNACIÓN REMUNERACIÓN DE LA REVISORÍA FISCAL VIGENCIA 2025 ACINTEGRALES

Total, Horas Mensuales; 152 presenciales y 128 Virtuales

Total, Horas Anuales: 1.984 presenciales y 1.536 Virtuales



El valor mensual de los honorarios asciende a **25 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes en Colombia, valor referencia 2025 (\$ 35.587.500) más el IVA**, la cual deberá cancelarse durante los quince (15) primeros días de cada mes.

El tiempo se distribuirá en el trabajo de campo, el cual se llevará a cabo en las oficinas de la COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CREDISERVIR y la realización de los informes se prepararán en las oficinas de Auditoría y Consultoría Integrales E.C. - "ACINTEGRALES"

Terminada la presentación por parte del señor Gerente Eduardo Carreño Bueno, el señor presidente Janer Sánchez Contreras, solicita a la Junta de Vigilancia comprobar el quórum. *Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.*

Para la votación el Presidente, señor Janer Sánchez Contreras formula la pregunta inversa y solicita levantar la mano, quien no esté de acuerdo con la asignación remuneraciones la Revisoría Fiscal vigencia 2025.

Teniendo en cuenta que ningún delegado levanta la mano, es aprobado por unanimidad por los noventa y nueve (99) delegados presentes de los cien (100) convocados

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



17. PROPOSICIONES Y RECOMENDACIONES.

El presidente Janer Sánchez Contreras, 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): ANIA GUEVARA REY

Proposición:

Agradecimientos por su esfuerzo, dedicación, compromiso. Que demuestra que cada proyecto, gestión actividad motivación siendo de gran inspiración.

Reconozco su gran trabajo de equipo en unión con el consejo de administración, trabajadores que hacen que nuestra cooperativa Crediservir siga vigente y sea la 4 cooperativa más grande de Colombia. Dios lo bendiga señor Eduardo y todo el equipo de trabajo por todo sus esfuerzos y dedicación "felicitaciones".

Nombre del delegado(a): WILLIAM ALONSO ÁLVAREZ MIRANDA

Proposición:

En la asamblea de los dos años anteriores, hice una solicitud de colaboración o ayuda a la fundación de Cristo Sembrando Semillas de Amor, que tiene como propósito la rehabilitación de consumidores de sustancias psicoactivas en condición de calle, y recibimos una respuesta en la que se comprometen en el acompañamiento estratégico, por lo anterior, les solicito con todo el respeto que sus buenos oficios merecen que reconsideren la solicitud en el apoyo a la fundación mencionada, para atender muchas más personas consumidores propuesta.

Nombre del delegado(a): JESÚS EMIRO PÉREZ

Proposición

- Dar unas felicitaciones a Gerencia, consejo de administración y todo el equipo de Crediservir por hacer realidad la apertura de la oficina de Río de Oro; es un sentir de todos los asociados del municipio de Río de Oro
- Solicitar la posible durabilidad de adquisición de terrenos en la cabecera del municipio de Río Oro.

Nombre del delegado(a): ILCELIS OSORIO CHINCHILLA

Proposición

- En nombre de la asociación de Río de Oro, remito el agradecimiento por la creación de sucursal. Ya que esto genera progreso para nuestro municipio "un sueño hecho realidad".
- Solicitamos la inclusión de las veredas de Río de Oro en el proyecto volviendo de campo, se puede apoyar con la ASOJUNTAS del municipio.
- Buscar la posibilidad de comprar predios en la cordillera de Río de Oro ya que está siendo muy afectado por la deforestación.
- Permitir desde la App el pago de créditos sin límite de horario por proceso interno.

Nombre del delegado(a): GUSTAVO A. IBÁÑEZ

Proposición



**LIBRO DE ACTAS
ASAMBLEA GENERAL**

Continuar, fortalecer y desarrollar la política de adquisición de áreas estratégicas ambientales con miras a conservar y proteger, la biodiversidad agua, flora fauna para ser bien planeta.

Nombre del delegado(a): MARÍA STELLA JIMÉNEZ OJEDA

Proposición:

- Solicito de manera respetuosa se le entregue comprobante físico a los asociados que depositan su dinero en CDAT. Inquietud que a me han manifestado varios asociados.
- Existe inconformidad en la entrega de detalles de muchos asociados, se debe replantear esta bonita actividad para que les llegue a más personas. La cooperativa cada día crece más y obviamente sus utilidades son mayores.

Nombre del delegado(a): ÉRASMO MENESES VILLAMIZAR

Proposición

- Se estudie la posibilidad para el 2026 revalorizar los aportes en un punto adicional al IPC, como incentivo a las oportunidades.
- Se incrementa a \$60.000.000 los créditos con destino a compras de vivienda.
- Ampliar el destino de los créditos de compra de vivienda a mejoras y construcción.

18. CLAUSURA.

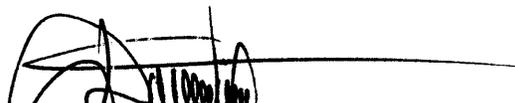
Una vez agotado el orden del día y siendo las 11:20 a.m., la señora vicepresidenta Yaneth Madariaga Montejo declara clausurada la Asamblea General Ordinaria de Delegados de Crediservir, agradece a todos por su disposición y eficiente participación en esta Asamblea y manifiesta que, a partir de este momento, la declara formalmente concluida.

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

Los miembros de la Junta de Vigilancia informan que se encuentran noventa y nueve (99) delegados de los cien (100) convocados.



JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidente



DIÓGENES VILLEGAS FLÓREZ
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. 047, conforme consta en el punto séptimo (7) de ésta, teniendo en cuenta:

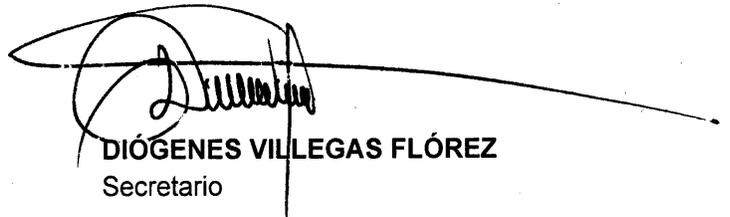
- Que el artículo 44 de la Ley 079 de 1988 dispone que las actas de las reuniones de los órganos de administración debidamente firmadas y aprobadas, serán prueba suficiente de los hechos que constan en ellas.
- Que el numeral 8 del artículo 45 del Estatuto de la Cooperativa consagra que el estudio y 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. 047 de fecha 16 de marzo de 2025 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

Dada en Ocaña, al 04 de abril de 2025, en las instalaciones de la Cooperativa Crediservir, para constancia firmamos:



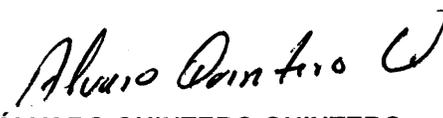
JANER SÁNCHEZ CONTRERAS
Presidente



DIÓGENES VILLEGAS FLÓREZ
Secretario



LEDY CHIQUINQUIRÁ FERIZZOLA
Delegado



ÁLVARO QUINTERO QUINTERO
Delegado