

## 1. OBJETIVO

Compilar y estructurar las mejores prácticas de gobierno corporativo adoptadas e implementadas por Visionamos con el fin de generar competitividad, preservar, mantener y promulgar la integridad y la ética institucional, asegurar la confianza de los asociados y el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y de los objetivos institucionales. Lo anterior se logra mediante la aplicación de las prácticas consagradas en el presente Manual y de los planes establecidos en la planeación estratégica institucional.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones del presente Manual regulan las relaciones de Visionamos con sus grupos de interés y será de obligatorio acatamiento para los miembros de la Asamblea General, Consejo de Administración, Gerente General, Revisoría Fiscal, empleados y demás partes interesadas.

### 2.1. DOCUMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

La documentación de los aspectos relacionados con el Manual de Gobierno Corporativo es necesaria para que tales aspectos tengan vigencia, es por esto que VISIONAMOS ha elaborado el presente documento en el cual, se encuentran los principios y las prácticas del referido Gobierno. Las modificaciones o actualizaciones de este documento se realizarán a través del procedimiento para el control de los documentos y registros que tiene establecido La Entidad, considerando los siguientes aspectos:

- **Documentación:** Le corresponde al Gerente General compilar tales medidas en el Manual de Gobierno Corporativo, actualizar los cambios por nuevas disposiciones que sobre la materia dicten los Directivos y Organismos de Control, remitiendo por correo electrónico a cada uno de los Asociados, las enmiendas, cambios o modificaciones propuestas relacionadas con los derechos y obligaciones de los Asociados.
- **Aprobación:** La aprobación del presente documento es competencia exclusiva del Consejo de Administración de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de Visionamos.
- **Divulgación:** La divulgación es responsabilidad de la Gerencia General y debe cumplirse como parte esencial del proceso de inducción a toda persona que se vincule como miembro de la Asamblea general, Consejo de Administración, Revisoría Fiscal y empleado, y en forma inmediata cuando se produzca algún cambio parcial o total del mismo con fines de actualización y capacitación. Los Grupos de Interés podrán acceder al presente documento, y a sus respectivas actualizaciones, a través de la página [www.Visionamos.com](http://www.Visionamos.com).
- **Control:** Le corresponde al Consejo de Administración, al Gerente General y al Auditor Interno de Visionamos velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto al

gobierno de la Entidad, su conducta y su información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de los Asociados, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

- **Vigencia:** El presente Manual de Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de su aprobación por parte del Consejo de Administración.

### **3. PRESENTACIÓN CORPORATIVA**

Visionamos se constituye y opera como una institución auxiliar del cooperativismo al servicio de sus Asociados, de sus Participantes y del Sector Cooperativo y Solidario.

#### **3.1. OBJETO SOCIAL**

Para el logro de su propósito principal, Visionamos administra Sistemas de Pago de Bajo Valor de acuerdo con las regulaciones dispuestas en el decreto 2555 de 2010 sus reglamentaciones y modificaciones, operando una Red de Servicios financieros transaccionales eficiente, rentable y segura que integra transaccional, operativa y tecnológicamente a sus Participantes y al Sector Cooperativo y Solidario.

VISIONAMOS, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, sólo desarrollará actividades propias de su calidad, es decir: Compensación y liquidación de órdenes de pago y/o transferencia de fondos.

VISIONAMOS no desarrollará las actividades de adquirencia ni será entidad emisora de sistemas de pago de bajo valor.

#### **3.2. HISTORIA**

El 03 de febrero de 2004 los representantes legales de la Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, Cooperativa Nacional de Trabajadores COOPETRABAN Cooperativa de profesores de la Universidad de Antioquia COOPRUDEA; Cooperativa de Ahorro y Crédito Crear CREAMCOOP, la cooperativa Universitaria Bolivariana CUB y la Cooperativa de Trabajadores de Medellín COOTRAMED toman la decisión de crear la CENTRAL COOPERATIVA Y SOLIDARIA DE SERVICIOS MULTIPLES VISIONAMOS.

El 12 de septiembre del 2006 la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la resolución 1553 autoriza a Visionamos para administrar un Sistema de Pago de Bajo Valor, lo cual le permite administrar medios de pago y canales electrónicos (cajeros electrónicos, datafonos entre otros), a la luz del Decreto 1400 (hoy decreto 2555). Esta nueva condición le permite además firmar acuerdos de operación con otros Sistemas de Pago de Bajo Valor como fue el caso con Servibanca, dándole la posibilidad a Visionamos de ofrecerle a sus participantes la tarjeta débito marca propia, para utilizarse en todos los establecimientos de comercio y cajeros electrónicos del país. Visionamos podrá administrar uno o varios Sistemas de Pago de Bajo Valor de acuerdo con las regulaciones dispuestas en el decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 1692 de 2020.

**RESTRINGIDA**

En el año 2010 Coopcentral como organismo Cooperativo de segundo grado de carácter financiero, tomó la decisión estratégica de adquirir mayoritariamente la propiedad de Visionamos, único Sistema de Pago de naturaleza cooperativa del país.

En el año 2011 se efectúa una reforma estatutaria donde Visionamos modifica su naturaleza jurídica, pasa de ser una Central Cooperativa y Solidaria de carácter Regional a ser una Institución Auxiliar del Cooperativismo, ahora con el nombre de Visionamos Sistema de Pago Cooperativo, de esta manera Coopcentral y Visionamos logran una integración empresarial que les facilitará efectuar una laborcomercial conjunta que permita expandir y consolidar a lo largo y ancho del territorio colombiano la gran Red Coopcentral.

### **3.3. MISIÓN**

Somos una Entidad administradora de Sistemas de Pago, eficiente, seguro y rentable, que integra tecnológica, operativa y transaccionalmente al sector cooperativo y solidario.

### **3.4. VISIÓN**

Al 2025 seremos el primer administrador de sistema de pago inmediato.

### **3.5. VALORES**

En Visionamos, nuestra cultura organizacional está orientada por valores que enmarcan el direccionamiento del negocio. Todos los colaboradores interiorizamos los valores y los practicamos día a día en los contextos en que participamos. Además de acogerse a los valores universales aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional, acoge como suyos los siguientes:

- **Pasión por el servicio:** Una excelente experiencia del usuario es nuestro mayor compromiso.
- **Innovación:** Pensamos y actuamos de manera creativa, impulsando y haciendo realidad nuestras ideas.
- **Confianza:** Nuestro proceder es honesto, transparente, coherente y leal.
- **Compromiso:** Somos un equipo responsable y eficiente, que cumple con la promesa de servicio.
- **Cooperación:** Trabajamos en equipo integrando sinergias para lograr objetivos comunes

### 3.6. PRINCIPIOS

Visionamos como Entidad solidaria acoge los principios aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y de la Superintendencia Financiera de Colombia y los incluye dentro de su identidad corporativa, con el propósito de que cada uno de los integrantes de nuestra Entidad los interiorice, los practique y los difunda y contribuya de esta forma al cumplimiento de nuestra misión y nuestra visión:

- **Membresía abierta y voluntaria:** Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y estén dispuestas a aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, social, racial, política, o religiosa.
- **Control Democrático de los asociados:** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y la toma de decisiones. Los hombres y mujeres que actúan como representantes electos son responsables ante los asociados. En las cooperativas primarias los asociados tienen los mismos derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros niveles también están organizadas de manera democrática.
- **Participación económica de los asociados:** Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan democráticamente el capital de su cooperativa. Al menos parte de ese capital suele ser propiedad común de la cooperativa.  
Los Asociados suelen recibir una compensación limitada, en su caso, sobre el capital suscrito como condición para asociarse.
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, controladas por sus asociados. Si suscriben acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si obtienen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático de sus asociados y mantengan su autonomía cooperativa.
- **Educación, capacitación e información:** Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, Representantes electos, Gerentes y empleados, para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público en general, en particular a los jóvenes y líderes de opinión, sobre la naturaleza y beneficios de la cooperación.
- **Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus Asociados de la manera más eficaz y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando juntos a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- **Compromiso con la comunidad:** Las cooperativas trabajan por el desarrollo sostenible de sus comunidades por a través de políticas aprobadas por sus Asociados.

Además de los anteriores, los sistemas de pago de bajo valor administrados por Visionamos se registrarán por los siguientes principios:

- Promover el acceso, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios de pagos.
- Promover la innovación en la prestación de servicios de pagos.
- Velar por la protección y los intereses de los usuarios.
- Preservar la integridad y la estabilidad de los sistemas de pago de bajo valor.
- Promover la adopción de estándares globales que permitan la interoperabilidad dentro de los sistemas de pago.
- Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
- Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social.
- Garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- No establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
- No conceder ventajas o privilegios a los promotores, empleados, fundadores o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
- No conceder a sus administradores, en desarrollo de las funciones propias de sus cargos, porcentajes, comisiones, prebendas, ventajas, privilegios o similares que perjudiquen el cumplimiento de su objeto social o afecten a la entidad.

### 3.7. DOMICILIO

Visionamos tiene como domicilio principal la Ciudad de Medellín y su ámbito de operaciones comprende todo el territorio de la República de Colombia, dentro del cual puede establecer dependencias administrativas o de servicios, aprobadas y reglamentadas previamente por el Consejo de Administración.

## 4. POLITICAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

### 4.1. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Las Políticas Organizacionales, entendidas como el conjunto de lineamientos y guías generales de acción, son establecidas y aprobadas por el Consejo de Administración de Visionamos, para orientar la gestión de todos los niveles de la Entidad en aspectos específicos, cuyo propósito es reducir la

**RESTRINGIDA**

incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la Entidad. Estas políticas se convierten en pautas de comportamiento no negociables y serán de obligatorio cumplimiento para que en función de éstas se elaboren y se revisen los planes, programas, procedimientos y presupuestos, que permitan administrar los recursos y articular el funcionamiento de la Entidad. Estas políticas están descritas en el Manual de Políticas Organizacionales.

#### **POLÍTICA DE GOBIERNO**

Visionamos conduce todos sus esfuerzos al adecuado desarrollo de la misión, visión y los objetivos organizacionales definidos en el Plan Estratégico, mediante la adopción de un Sistema de Gestión basado en procesos que integre los elementos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Riesgos, Seguridad de la Información y Control Interno orientado a la aplicación de estándares para la satisfacción de las partes interesadas, velando por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Bajo la filosofía de una administración participativa propendemos la mejora continua, fortaleciendo la adecuada comunicación y las buenas relaciones, regulando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y los actos que puedan generar conflictos de interés, sin vulnerar los derechos y deberes de los actores del Sistema de Pago de Bajo Valor.

Desarrollamos mejores prácticas corporativas para el fortalecimiento de las competencias organizacionales como la Ética, Trabajo en Equipo y Servicio con Resultados, integrándolas a los valores de Excelencia, Disciplina y Eficiencia, como ejes orientadores de las actividades que se llevan a cabo en todos los niveles de la Entidad.

#### **4.2. MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA**

El Manual Ética y Conducta rige la coexistencia de servidores y empleados, al interior de Visionamos y en su acción con el entorno, toda vez que su ejercicio no sólo tiene que ver con la eficacia y eficiencia de las funciones que les han sido encomendadas, sino que las actividades que se llevan a cabo deben estar enmarcadas por un excelente comportamiento, altos estándares de transparencia y legalidad. El referido Manual también señala las fronteras de la actuación de Consejeros y empleados de Visionamos, con base en sólidos principios morales, y establece los valores institucionales, las normas generales de conducta, los principales mecanismos para el manejo de conflictos de intereses y el régimen sancionatorio para quien infrinja las disposiciones consagradas en el Manual de Ética y Conducta.

## Línea ética

En el Manual de Ética y Conducta se fijan los principales aspectos de la línea ética, un canal habilitado permanentemente (7 días a la semana, 24 horas al día), que Visionamos ha dispuesto en la página Web ([www.Visionamos.com](http://www.Visionamos.com)) para que los empleados, proveedores, contratistas, asociados y demás grupos de interés, puedan denunciar de manera anónima cualquier conducta irregular, sospechosa, ilegal o carente de ética real o potencial, que pudiese afectar a Visionamos en el cumplimiento de sus reglamentaciones o políticas.

## 5. ELEMENTOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

### 5.1. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano principal de dirección y máxima autoridad de Visionamos; sus decisiones y acuerdos son obligatorios para la totalidad de los asociados. Estará constituida por los representantes de los asociados hábiles (aquellos asociados que encuentra en pleno goce de los derechos cooperativos y al corriente en todas sus obligaciones con Visionamos, así: El Representante Legal por derecho propio o su delegado, en los términos que lo establezcan los estatutos).

#### Funciones

- Aprueba su reglamento, el orden del día para la deliberación y nombra la Mesa Directiva.
- Conoce y evalúa los Informes que le rinden los órganos que dependen de ella y se pronuncia sobre los mismos.
- Señala las directrices, políticas y estrategias generales para la orientación, dirección y administración de Visionamos.
- Recibe la información sobre los Estados Financieros y les imparte aprobación.
- Decide sobre la destinación del Excedente anual, o sobre la amortización de pérdidas si las hubiere.
- Elige El Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia y obtiene la manifestación de aceptación en forma inmediata a la elección.
- Nombra el Revisor Fiscal y le asigna la remuneración correspondiente. Para el efecto recibe información previa sobre las apropiaciones previstas en cuanto a suministro de recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de las funciones del Revisor Fiscal.
- Estudia proyectos, iniciativas o propuestas y decide sobre las mismas o da autorizaciones especiales.
- Aprobar la fusión, conversión, transformación, incorporación, escisión, segregación o escisión impropia, adquisición; la cesión de activos, pasivos y contratos de acuerdo con los montos fijados por la Ley.
- Decidir sobre aquellos casos en los que los miembros del Consejo de Administración puedan

estar en conflicto de interés y administrar dichos conflictos.

- Las demás que le corresponden como órgano máximo de dirección y administración y que no están asignadas a otros órganos.

Los otros aspectos de la Asamblea General como, convocatoria, derecho de información, regulaciones en la representación, periodicidad de las reuniones, entre otros, se encuentran plasmados en los Estatutos de Visionamos, los cambios derivados de las actualizaciones de los referidos documentos aplicaran al presente Manual.

## 5.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano permanente de dirección y administración de Visionamos y es el responsable de fijar las bases generales de las actividades, acuerdos, contratos, operaciones y negocios que haya de realizar, de acuerdo con las directrices aprobadas por la Asamblea General, ante la cual responde. Para atender de manera directa sus responsabilidades, el Consejo de Administración cuenta con Comités Institucionales, de carácter permanente, los cuales establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad.

### Funciones

- Nombrar de entre sus miembros principales el presidente, el vicepresidente y el secretario.
- Aprobar su propio reglamento y fijar el calendario de reuniones ordinarias para el período.
- Nombrar el Gerente General, fijarle su remuneración y removerlo si hubiere lugar a ello.
- Crear, conformar y reglamentar Comités Especiales permanentes, o Comisiones temporales, para que cumplan determinadas funciones o para atender programas o servicios de Visionamos.
- Aprobar la apertura de las dependencias administrativas o de servicios en lugares distintos a los del domicilio principal y darles su reglamentación.
- Aprobar el Plan Estratégico de Desarrollo, el Plan Operativo Anual, el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, la planta de personal y el nivel de remuneración de cargos.
- Aprobar la reglamentación de cada programa o servicio que desarrolle Visionamos.
- Fijar el límite de autorizaciones al Gerente General para celebrar contratos, o para realizar operaciones, o para efectuar Inversiones como Representante Legal de Visionamos.
- Decidir sobre la admisión, el retiro voluntario y la exclusión de asociados, o sobre la aplicación de sanciones a quienes incurran en faltas de acuerdo con lo establecido en los presentes estatutos.
- Decidir sobre la vinculación de Visionamos a otras Entidades o sobre su participación en la constitución o en la propiedad de otras empresas, o sobre la celebración de convenios o alianzas con otras Entidades.
- Recibir información periódica del Gerente General y de los Comités Especiales o Comisiones en relación con la ejecución de los planes, programas, funciones o presupuestos, sobre la marcha general, la situación económica y financiera de Visionamos, evaluarlos y adoptar las medidas o tomar las decisiones oportunas o adecuadas para el

buen funcionamiento de ella.

- Rendir Informe Anual a la Asamblea General en relación con la gestión social y empresarial realizada, sobre los resultados alcanzados y sobre la situación económica y financiera de Visionamos, con las propuestas o recomendaciones para el periodo siguiente.
- Convocar la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria de acuerdo con las normas y procedimientos señalados en los presentes estatutos.
- Aprobar el manual de procedimientos que comprenda medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que Visionamos pueda ser utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Establecer las políticas y directrices generales para prevenir el Lavado de Activos y financiación del terrorismo.
- Designar el Oficial de Cumplimiento con las calidades y requisitos requeridos para ocupar dicho cargo.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y adoptar las medidas necesarias para ajustarlo a nuevas necesidades o corregir sus fallas.
- Aprobar y adoptar formalmente el Código de Conducta que genere conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la Entidad.
- Aprobar el Reglamento del Sistema de Pago de Bajo Valor.
- Crear y conformar los Comités especiales que el Consejo estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones, asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento.
- Decidir sobre aquellos casos en los que los miembros del Consejo de Administración puedan estar en conflicto de interés y administrar dichos conflictos.
- En general, las demás que le corresponden como órgano permanente de dirección y administración de la Entidad, o las que se deriven de disposiciones legales o estatutarias y que no están asignadas a otros órganos de Visionamos.

Los otros aspectos del Consejo de Administración como naturaleza, tamaño, conformación, elección de representantes, reglamento, deberes y derechos de los miembros, periodicidad de las reuniones, entre otros, se encuentran plasmados en los Estatutos de Visionamos, los cambios derivados de las actualizaciones de los referidos documentos aplicarán al presente Manual.

En todo caso, Visionamos como Entidad Administradora de Sistema de Pago de Bajo Valor deberá garantizar en la conformación de sus órganos de administración y personal de alta dirección, el cumplimiento de los principios consagrados en el art. 2.17.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en la circular externa 020 de 2021 de la Superfinanciera de Colombia, tales como:

- Propender por que los miembros designados sean personas que representen un adecuado balance de habilidades, diversidad y conocimientos, de acuerdo con las características de la entidad.
- Propender para que todos los miembros se mantengan informados de los asuntos de la entidad, asistan a todas las reuniones y asuman la misma responsabilidad frente a las decisiones adoptadas.

- Contar con políticas de revelación de información y procedimientos para la generación de informes y relacionamiento con sus participantes.
- Garantizar que la selección, aprobación, renovación y sustitución de sus miembros sea un proceso estratégico al interior de Visionamos, y cuente con normas internas que establezcan los perfiles y calidades para ser miembro, los procesos de nominación y remoción, y esquemas de sustitución de liderazgo.

## 5.2.1. COMITÉS TÉCNICOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### 5.2.1.1. COMITÉ DE ACCESO

El Comité de Acceso tiene como función analizar y adoptar decisiones en relación con las solicitudes de acceso de entidades al sistema de pago administrado por Visionamos, con fundamento en las normas vigentes en Colombia en materia de derecho de la competencia y en materia financiera, así como de analizar y decidir sobre las sanciones, suspensión y/o desvinculación de estos del Sistema. Todas las decisiones del Comité de Acceso tendrán una justificación basada en los principios de transparencia, no discriminación y libre competencia.

Los aspectos del Comité de Acceso como la naturaleza, tamaño, composición, elección de los miembros, funciones, entre otros, se encuentran plasmados en el Reglamento Comité de Acceso de Visionamos y conforme al artículo 2.17.2.1.7. del Decreto 2555 de 2010. Los cambios derivados de las actualizaciones de los referidos documentos aplicarán al presente Manual.

### 5.2.1.2. COMITÉ DE AUDITORIA

El Comité de Auditoría será un ente de apoyo a la gestión del Consejo de Administración y Órganos de Administración de la Entidad, en el manejo de los principios de actuación del Comité de Auditoría de VISIONAMOS, su organización, funcionamiento y los deberes de sus miembros, para lo cual deberá conocer, analizar y conceptuar sobre las políticas, procedimientos, metodologías y demás aspectos requeridos para mantener un adecuado manejo de la gestión de auditoría interna, atendiendo lo dispuesto en las normas externas y/o reglamentaciones internas que le sean aplicables.

La función primordial del Comité es coadyuvar al Consejo de Administración en la revisión continua de las políticas, procedimientos, procesos operativos, información financiera, controles internos, administración de riesgos de VISIONAMOS, así como apoyar en la identificación de oportunidades de eficiencia y eficacia operativa, evaluando en todo momento la independencia y objetividad del Auditor Interno frente a las actividades que desarrolla y la suficiencia del alcance de las actividades de él frente a las necesidades de control de la entidad.

### 5.3. GERENTE GENERAL

El Gerente General es el Representante Legal de Visionamos, su medio de relación y comunicación con los asociados, los empleados y terceros, responsable de la ejecución de los planes, acuerdos y decisiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General, jefe de la administración y superior jerárquico de todos los empleados de ella. Es nombrado por el Consejo de Administración para periodo indefinido, responde ante este órgano por la marcha de Visionamos. El Gerente General tendrá uno o más suplentes nombrados por el Consejo de Administración de Visionamos.

#### Funciones

- Planear, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades, programas, servicios, contratos y operaciones de Visionamos, dentro del marco de orientaciones, políticas, estrategias y decisiones que haya aprobado el Consejo de Administración en concordancia con las emanadas de la Asamblea General.
- Nombrar los empleados y fijarles la remuneración de acuerdo con la planta aprobada por el Consejo de Administración, legalizar su vinculación laboral mediante contrato escrito y hacer cumplir todas las obligaciones legales que se originan en la relación laboral; en caso de ser necesario, removerlos.
- Representar directamente o a través de apoderado, judicial o extrajudicialmente a Visionamos y conferir mandatos o autorizaciones especiales
- Celebrar los contratos y autorizar las operaciones, negocios o inversiones dentro del límite de sus atribuciones, o solicitar las que sean necesarias cuando hubiere lugar a ello.
- Responder de que se produzcan y se envíen, dentro de los términos y en la forma establecida, todos los Informes, reportes y demás documentos a los entes gubernamentales, del sector cooperativo, a los asociados y demás órganos o Entidades a los que correspondan por disposición legal o acuerdo vigente.
- Rendir Informe periódico al Consejo de Administración sobre la marcha general de los programas, servicios, actividades, situación económica y financiera y, en general, sobre la gestión administrativa de Visionamos y sus resultados.
- Prepara los planes, programas, presupuestos, proyectos, reglamentaciones y acuerdos de interés para la Entidad y someterlos a consideración del Consejo de Administración para su aprobación.
- Velar porque se mantengan dentro de las mejores condiciones de protección y seguridad todos los bienes, derechos e intereses de Visionamos y de sus asociados y mantener una constante acción para lograr el recaudo oportuno e íntegro de los dineros que deba percibir por todo concepto.
- Dirigir las relaciones públicas y participar en las actividades o eventos de interés que tengan ocurrencia dentro del sector cooperativo o solidario que sean de su competencia o en aquellos para los que sea designado expresamente por el Consejo de Administración.
- Facilitar los medios necesarios para que se mantenga una constante labor de información para los asociados, los directivos y los Empleados, así como para la realización de actividades de educación y capacitación necesarias para su actualización y el mejor desempeño de sus funciones.
- Diseñar el manual de procedimientos a seguir por los funcionarios de la Entidad para el

**RESTRINGIDA**

adecuado cumplimiento de las normas de administración de riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

- Adelantar un seguimiento permanente al cumplimiento del Manual de Procedimientos de administración de riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo por parte de las distintas áreas de la Entidad.
- Solicitar ante la Asamblea General o el Consejo de Administración autorización previamente para realizar aquellas actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- Las demás que correspondan a la naturaleza del cargo y aquellas que le fije el Consejo de Administración.

Los aspectos relacionados con el Gerente General se encuentran establecidos en los estatutos de Visionamos, tales aspectos se modificarán y aplicarán al presente documento conforme a las actualizaciones de los referidos estatutos.

## **6. CONFLICTOS DE INTERES**

Para efectos de la aplicación del presente Manual se entiende como Conflicto de Interés la situación que experimenta un directivo o Empleado de VISIONAMOS, frente a cualquier persona natural o jurídica, respecto de la cual existen vínculos que implican que la persona que debe tomar la decisión se encuentra frente a dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí, de tal modo que cualquier alternativa de conducta por la que opte conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Lo referente a la identificación, manejo y administración de situaciones generadoras de conflictos de interés en las que se vean inmersas Visionamos en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor y/o en su calidad de proveedor de servicios de pago, sus empleados, directivos, administradores y los miembros del Consejo de Administración se encuentra desarrollado en el Manual de Ética y Conducta de Visionamos.

El conflicto de interés se concreta en toda situación en la cual, un asociado, administrador o funcionario de Visionamos realice operaciones y/o actividades que puedan generar un menoscabo y/o perjudicar los intereses de la compañía, de sus vinculados, o de sus clientes. Así como en aquellas situaciones en las cuales un accionista/asociado, administrador o funcionario de VISIONAMOS pueda aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo pueda tomar frente a distintas alternativas, debido a la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.

En el entendido de que Visionamos funge como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor debe asumir la carga regulatoria estipulada en el artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 9 y 10 del artículo 2.17.2.1.12 y de los

artículos 2.17.2.1.4 y 2.17.2.1.16 del mismo decreto, así como la Circular Externa 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Dado lo anterior se incluyen estipulaciones normativas dentro de este Manual de Gobierno Corporativo para el manejo de los conflictos de interés, de conformidad con las mencionadas cargas regulatorias.

## 6.1. MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Visionamos, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, consejeros y empleados, tienen la obligación de evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de Visionamos. Con el fin de que se puedan evitar situaciones que puedan generar conflictos de interés, se debe observar durante su desempeño, entre otras actuaciones, las siguientes obligaciones especiales:

- Obrar de buena fe, con lealtad, imparcialidad y diligencia en el desarrollo de su gestión, velando siempre por la protección de los intereses de Visionamos.
- Todas las operaciones, acciones y decisiones que se realicen estarán basadas en el respeto y acatamiento a la ley colombiana, al sistema financiero nacional, los Estatutos, el Manual de Ética y Conducta, el presente Manual de Gobierno Corporativo, reglamentos, directrices, procedimientos, políticas internas, principios, valores y demás disposiciones de carácter legal o de carácter interno que sean aplicables, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales. Lo anterior debe ser acatado por todos los empleados, en especial, aquellos que por su contacto directo con los Clientes/Asociados, labores de control o de relación jerárquica, les caben funciones particulares en la prevención y detección del lavado de activos.
- Colaborar decididamente con las áreas de control, con el fin de prevenir que la Entidad sea objeto de prácticas delictivas.
- No realizar o encubrir actividades contrarias a la ley o la ética o que puedan comprometer el nombre o prestigio de Visionamos, ya sea por acciones directas en el desempeño de las funciones propias del cargo o indirectamente.
- No utilizar el nombre de Visionamos en la realización de actividades personales, y abstenerse de efectuar todas aquellas que interfieran con el horario de trabajo, su rendimiento o el cumplimiento de sus labores.
- Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y debe reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al lector a engaño, a cometer algún error o tomar una mala decisión.

Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje es de carácter CONFIDENCIAL, corresponde mantener la honestidad y la integridad en el manejo de esta, por lo que nunca se podrá utilizar para beneficio propio o de terceros. Es obligatorio para todos los empleados conocer y seguir todas las políticas y procedimientos estipulados en el Manual de Seguridad de la Información.

- No usar su influencia para favorecer indebidamente a familiares, amigos o personas vinculadas en cualquier forma a nosotros o para desfavorecer a otros.
- En las relaciones con los empleados de las Entidades Participantes, dueñas, contratistas o

**RESTRINGIDA**

proveedores, actuales o potenciales, evitaremos vínculos o situaciones que afecten en forma material el sano juicio. Esta relación debe basarse en los principios y valores institucionales de Visionamos, y por ningún motivo se ha de permitir que, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornar a un empleado de la Entidad.

- Rehusarse a aceptar, solicitar o exigir en forma directa o indirecta cualquier clase de invitación, obsequio en especie o dinero, servicio, préstamo, donación, viaje, favor o remuneración a cualquier título, que pueda influir o afectar la objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones propias del cargo, el desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus deberes.

De manera excepcional podrán recibir regalos, atenciones o gratificaciones siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Sean invitaciones a eventos relacionados con el propósito del negocio.
- Que los obsequios o atenciones no tengan una intención inapropiada de influenciar el desempeño de las funciones del empleado.

Los obsequios e invitaciones que reciban los empleados con ocasión y en desarrollo de sus funciones, que sean de alto valor, que su valor no se encuentre determinado o es imposible determinarlo, o que se tenga duda de recibirlo o no, deberán darse a conocer a su superior inmediato quien lo informará al Subgerente, para evaluar la situación y descartar que se trate de una situación generadora de conflicto de interés.

- Informar inmediatamente las relaciones familiares, sentimentales y/o de negocios con asociados, administradores, clientes, proveedores y/o funcionarios.
- No influir directa o indirectamente en las decisiones de la compañía relacionadas con terceros (clientes, proveedores, entre otros), cuando exista relación personal, comercial o financiera con estos.
- No utilizar la condición de funcionarios de la compañía, con el fin de obtener beneficios en diligencias y/o asuntos personales.
- No utilizar los recursos de la compañía, tales como su nombre, información, activos, tiempo, entre otros, únicamente en actividades inherentes al objeto social y/o promovidas por la compañía.
- No desarrollar actividades paralelas, que puedan afectar las obligaciones y compromisos adquiridos como funcionarios.

En particular, los directivos, administradores, miembros de comités y representantes legales de Visionamos asumen el compromiso de aplicar permanentemente los siguientes lineamientos a fin de prevenir conflictos de intereses:

- **Independencia en las decisiones:** Los miembros de los órganos de gobierno y dirección y el representante legal de Visionamos adoptarán sus decisiones exclusivamente en función de los intereses de la compañía, sin satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

- **Información privilegiada:** La información que se comparte en desarrollo de las reuniones de los órganos de gobierno debe ser utilizada para atender las necesidades de Visionamos, en este sentido las discusiones que se desarrollen al interior de los órganos de gobierno y dirección no deben ser utilizadas para satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

## 6.2. SITUACIONES Y CONDUCTAS GENERADORAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

Para efectos de este Manual de Gobierno Corporativo los conflictos de intereses serán divididos en dos, por un lado, los sobrevinientes que serán tratados en el artículo 5.2.1 y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para el Consejo de Administración que se identificarán, particularmente, en el siguiente numeral :

### 6.2.1. SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS SOBREVINIENTES

- Las decisiones sobre inversiones cuando la persona que las adopta es representante legal, consejero, administrador o socio con una participación superior al cinco por ciento (5%) de la Entidad contraparte o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo o empleado de Visionamos ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el párrafo anterior o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social.
- La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a directivos o empleados de Visionamos, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- Otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco.
- Recibir dinero, por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada.
- Durante los procesos de selección por parte del área de Gestión de Personas, el candidato aspirante a formar parte de la Entidad tenga parentesco con un empleado, de la siguiente manera:

GRADOS DE PARENTESCO POR CONSANGUINIDAD	
Primer Grado	Padre / Madre / Hijos
Segundo Grado	Hermanos
Tercer Grado	Tíos / Sobrinos
Cuarto Grado	Primos
GRADOS DE PARENTESCO POR AFINIDAD	
Primer Grado	Conyugue / Compañero Permanente / Suegros
Segundo Grado	Cuñados

RESTRINGIDA

Tercer Grado	Sobrinos Políticos
Cuarto Grado	Primos Políticos
<b>GRADOS DE PARENTESCO POR ADOPCIÓN</b>	
Único Grado	Hijos Adoptivos

- Un Directivo o cualquier empleado que desde su posición influya, ya sea directa o indirectamente, en decisiones relativas a condiciones laborales de un miembro de su familia (Ejemplo: contratación, asignaciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, compensación, entre otros).
- Si un colaborador se encuentra en estado de interdicción judicial o inhabilitación por una sanción disciplinaria o penal, o suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de ésta, cuando el cargo a desempeñar se relacione con la misma.

La anterior descripción de situaciones generadoras de conflicto de interés es estrictamente enunciativa por lo que habrá conflicto de interés, siempre que concurren los elementos de la definición consignada en el presente Manual, independientemente si se identificó previamente en el presente manual el escenario objeto de conflicto.

#### 6.2.2. SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS EN LO QUE PODRÍA ESTAR INMERSA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Además de las reglas definidas en el numeral 6.2.1 sobre conflictos de interés sobrevinientes, a continuación, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmerso el Consejo de Administración, en razón de sus funciones:

- Respecto de las funciones relacionadas con la delegación en una persona o un grupo de personas de las funciones que estime convenientes, dentro de las cuales se encuentran las de: a) nombrar de entre sus miembros principales el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario, b) Nombrar el Gerente General, fijarle su remuneración y removerlo si hubiere lugar a ello, c) Crear, conformar y reglamentar Comités Especiales permanentes, o Comisiones temporales, para que cumplan determinadas funciones o para atender programas o servicios de Visionamos, d) Designar el Oficial de Cumplimiento con las calidades y requisitos requeridos para ocupar dicho cargo, e) Crear y conformar los Comités Especiales que estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones, asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento; así como las funciones relacionadas con dirigir y controlar todos los negocios de la sociedad, dentro de las que se encuentran las de f) Aprobar la apertura de las dependencias administrativas o de servicios en lugares distintos a los del domicilio principal y darles su reglamentación, g) Fijar el límite de autorizaciones al Gerente General para celebrar contratos, o para realizar operaciones, o para efectuar Inversiones como representante legal de Visionamos, h) Decidir sobre la vinculación de Visionamos a otras entidades o sobre su participación en la constitución o en la propiedad de otras empresas, o sobre la celebración de convenios o alianzas con otras entidades; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de Visionamos como proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, como en el caso de las funciones

**RESTRINGIDA**

delegadas al respectivo comité que se encarga del acceso al sistema de pago de bajo valor. Asimismo, el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (Visionamos en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor) está siendo asignado.

El Consejo de Administración cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de Visionamos como proveedor de servicios de pago, como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o como Iniciador de Pagos.

- Respecto de las funciones relacionadas con aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de Visionamos, así como los reglamentos internos de la entidad, y los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales Visionamos prestará sus servicios, dentro de las cuales se encuentran las de a) Aprobar el Plan Estratégico de Desarrollo, el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, la planta de personal y el nivel de remuneración de cargos, b) Aprobar la reglamentación de cada programa o servicio que desarrolle VISIONAMOS, c) Aprobar el manual de procedimientos que comprenda medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que Visionamos pueda ser utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo, d) Establecer las políticas y directrices generales para prevenir el Lavado de Activos y financiación del terrorismo, e) Elaborar y adoptar formalmente el Código de Conducta que genere conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la entidad, f) Aprobar el Reglamento del Sistema de Pago de Bajo Valor, y definir las directrices y políticas que conforme con la Ley sean necesarias para la administración de sistemas de pago de bajo valor; así como las funciones relacionadas con darse su propio reglamento tal como la función g) aprobar su propio reglamento y fijar el calendario de reuniones ordinarias para el período; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés en lo relacionado con el acceso de los participantes y el uso no diferenciado de información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o como Iniciador de Pagos, para lo cual, se concibió la creación del Comité de Acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede Visionamos bajo los diferentes roles en los que la entidad en el Sistema de Pago de Bajo Valor, en calidad de proveedor de servicios de pago y de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.
- En general los conflictos de interés en los que puede estar inmerso el Consejo de Administración de Visionamos y sus miembros se mitigan gracias a las disposiciones de gobierno corporativo relacionadas con la conformación del mismo, que implica la inclusión de un número determinado de miembros independientes que reúnen ciertas calidades específicas y que proporcionan objetividad e independencia en sus decisiones.

### 6.3. MANEJO DE SITUACIONES GENERADORAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

Cuando cualquier directivo o empleado de Visionamos, se encuentre en una situación que, de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente Manual, constituya un conflicto de interés, deberá hacerlo saber inmediatamente a la instancia superior o en su defecto a la Gerencia General de Visionamos, quien decidirá si existe un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto, y con el fin de que ésta tome las medidas necesarias para redimir y superar el conflicto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés. El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de Visionamos. Para el manejo de situaciones generadoras de conflicto de interés se deben tener en cuenta los siguientes casos:

- **Colaboradores:** La manifestación deberá efectuarse al Subgerente y/o Coordinador de Área relacionado, quien informará al Subgerente de Visionamos Sistema de Pago para que analice e investigue el caso, determine el impacto, el nivel de responsabilidad, y tome las medidas apropiadas.
- **Subgerentes y Directivos:** Si por alguna razón un Subgerente o Directivo incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En consecuencia, deberán declararse impedidos frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. Así mismo, deberá abstenerse de participar en cualquier asunto relacionado con este impedimento.
- **Gerente General:** Si por alguna razón el Gerente incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En consecuencia, deberá declararse impedido frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada por el Consejo de Administración.
- **Miembros principales y suplentes del Consejo de Administración:** Si por alguna razón un miembro principal o suplente del Consejo de Administración incurre en un conflicto de interés, deberá informarlo y apartarse de la decisión del Consejo de Administración.

En todos los casos la persona o instancia a quien corresponda finalmente la adopción de la determinación deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación, verificando, según el caso, la viabilidad, rentabilidad, conveniencia de la misma y, de ser necesario, autorizándola en condiciones normales sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en el presente Manual.

### **6.3.1. REGLAS RELATIVAS AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS POR PARTE DE VISIONAMOS EN SU CALIDAD DE ENTIDAD ADMINISTRADORA DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR**

Visionamos desarrolla diferentes actividades dentro de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, tanto en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor desarrolla, como en calidad de Proveedor de Servicios de Pago de adquirentes o entidades emisoras.

Por otro lado, en el caso de Visionamos se da que alguna de sus filiales, subsidiarias, controlantes o accionistas, en este caso asociados, son participantes de sus sistemas de pago; teniendo en cuenta que algunas de las entidades cooperativas asociadas de Visionamos también poseen la calidad de participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ella.

Dado lo anterior y en cumplimiento de las cargas regulatorias impuestas por el artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010, es necesario incluir una sección específica de políticas y procedimientos para identificar, prevenir, administrar y revelar conflictos de interés que puedan derivar de las relaciones aquí previstas.

### **6.3.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS EN QUE PUEDA ESTAR INCURSA LA ENTIDAD, SUS ASOCIADOS, MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, Y EMPLEADOS Y LA FORMA DE ADMINISTRARLOS.**

En cuanto a la identificación de situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurra la entidad, asociados, miembros del Consejo de Administración, y empleados; se puede encontrar en la sección 6.2 de este Manual de Gobierno Corporativo. Lo que tiene que ver con la forma de administrar dichos conflictos de interés se puede encontrar en la sección 6.3 de este Manual.

### **6.3.3. REGLAS PARA QUE LA REALIZACIÓN SIMULTÁNEA DE ACTIVIDADES EN EL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR NO DÉ LUGAR A SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERÉS QUE AFECTEN LA ACTIVIDAD DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN.**

En concordancia con lo estipulado por los artículos 2.17.2.1.14 y 2.17.2.1.16 del decreto 2555 de 2010 las reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación son las siguientes:

Dado que Visionamos desarrolla actividades en calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor no podrá desarrollar la actividad de aquerencia ni ser entidad emisora, en los términos del decreto 2555 de 2010. No obstante, podrá ser proveedora de servicios depago de adquirentes y entidades emisoras, observando las siguientes reglas:

- Visionamos en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
- En ningún caso Visionamos podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y

liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa.

- Visionamos no restringirá a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
- En el mismo sentido Visionamos, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor no podrá obligar a los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ella, en ningún caso, a contratar a uno o varios proveedores de servicios de pago. En consecuencia, los adquirentes podrán contratar al proveedor de servicios de pago que consideren conveniente para el conocimiento e identificación de los comercios.
- Visionamos en ningún caso podrá restringir la contratación de servicios con sus competidores.

De conformidad con el artículo 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010 Visionamos podrá usar la información a la que tenga acceso en el desarrollo de alguna de las actividades autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen. Visionamos deberá contar con una separación decisoria, física y operativa entre las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, conforme a lo estipulado

- Visionamos, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá contar con los mecanismos de solución de conflictos de interés del artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010.

De conformidad con lo dispuesto en la Circular 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que modifica la Circular Básica Jurídica, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que, de conformidad con lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.
- Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

De conformidad con la Circular Básica Jurídica, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de los pagos. Para el efecto, las Entidades Administradoras de

**RESTRINGIDA**

Sistemas de Pago de Bajo Valor deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos

De conformidad con lo dispuesto el Decreto 1297 de 2022 y lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, las Entidades Administradoras de sistemas que actúen como Iniciadores de pago, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.
- Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

#### **6.3.4. REGLAS RELATIVAS A LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN PARA QUE NO SE AFECTE EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN.**

- La información que se procese almacene y/o transmita por Visionamos como actor dentro de un sistema de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.
- No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de Visionamos a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuesto en las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios.
- Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en los diferentes Manuales de Visionamos que reglamenten la materia.
- Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de Visionamos en su rol de proveedor de servicios de pago y a Visionamos en su rol de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
- Los usuarios del sistema de información o cualquier empleado de Visionamos que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en

**RESTRINGIDA**

donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes servicios que presta Visionamos en su calidad de proveedor de servicios de pago y los servicios que presta Visionamos en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

**6.3.5. MECANISMOS QUE PERMITAN INFORMAR DE MANERA OPORTUNA A LOS PARTICIPANTES Y DEMÁS ACTORES DEL SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR SOBRE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS Y LA FORMA EN QUE SON ADMINISTRADOS POR VISIONAMOS.**

Todo asociado, administrador o funcionario de Visionamos que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que pueda surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, Lo anterior en concordancia con lo estipulado en el numeral 6.3 de este Manual de Gobierno Corporativo. El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de Visionamos.

El Consejo de Administración o quien corresponda, adoptará una decisión acorde de sí existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el sistema de pago de bajo valor. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor involucrados en el conflicto de interés. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Manual de Comunicaciones de Visionamos.

**6.3.6. CONTAR CON LOS MECANISMOS PARA QUE LAS ÁREAS, FUNCIONES Y SISTEMAS DE TOMA DE DECISIONES SUSCEPTIBLES DE ENTRAR EN CONFLICTO DE INTERÉS, ESTÉN SEPARADAS DECISORIA, FÍSICA Y OPERATIVAMENTE, CONFORME A LO ESTIPULADO EN LA SECCIÓN 3.3 DE ESTE MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO.**

Visionamos implementará mecanismos de separación funcional, decisoria, física y operativa que permitan independizar los órganos, estructuras, cadena de información, sistema de información, toma de decisiones, entre otros; de las actividades de compensación y liquidación de los demás servicios que Visionamos presta en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago.

Mediante el uso de protocolos de intercambio de información, Visionamos independizará las áreas de la Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor y de los proveedores de servicios de pago permitiendo que la información recibida como proveedor de servicios de pago no sea utilizada, sino para lo estrictamente necesario en el proceso de liquidación y compensación.

**RESTRINGIDA**

Asimismo, debe existir una marcación de los ID de usuarios del sistema de información que permita diferenciar los roles asignados en las decisiones de Visionamos directamente en el sistema de información, en su rol de proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

Por su parte, los descriptores o manuales de funciones de los puestos de trabajo deben contar con una actualización constante donde se incluyan y diferencien los servicios de Visionamos en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor. Esto implica una separación de roles y perfiles para aquellos empleados que participen en las actividades de negocio de compensación, liquidación y aquellas relacionadas con los proveedores de servicios de pago.

Finalmente, los administradores y órganos de decisión de Visionamos tomarán sus decisiones de manera independiente, teniendo cuenta el rol asignado en cualquiera de las actividades de Visionamos, ya sea como proveedor de servicio de pago, como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o como Iniciador de Pagos. Los servicios prestados por Visionamos deberán estar separados operativa y físicamente de acuerdo con sus diferentes roles como proveedor de servicios de pago y/o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

## **7. DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS**

Los asociados, además de lo establecido en las leyes y los estatutos, serán protegidos por las prácticas de buen gobierno contempladas en el presente Manual, el cual vela por el respeto de sus derechos y la protección de sus recursos y de sus aportes, a luz de los principios de la cooperación universal.

Los asociados tendrán, sin ninguna clase de discriminación, los derechos que se describen a continuación, los cuales serán garantizados por el Consejo de Administración y la Gerencia General de Visionamos.

Estos derechos se les darán a conocer en el momento en que se asocien, como conocación de la realización de la asamblea general:

- A ser respetados y permitirles formular sus quejas, inquietudes y planteamientos, bien cuando actúen en la asamblea o cuando sean atendidos en Visionamos.
- A elegir y ser elegido para los cuadros de administración y control, con base en los requisitos legales y estatutarios.
- Participar de los excedentes, beneficios y programas sociales y de capacitación que programe Visionamos para los asociados.
- Evaluar la gestión de los miembros del Consejo de Administración, los comités designados por la Asamblea y la Revisoría Fiscal.
- Participar en la designación y remoción de los miembros del Consejo de Administración, de los comités que estén a discreción de la Asamblea y del Revisor Fiscal.
- Contar con mecanismos efectivos y económicos para participar en la asamblea general.
- Ser informados plena y periódicamente sobre la situación, evolución y futuro previsible de Visionamos en tiempo oportuno y de forma integral. Sobre el particular, Visionamos utilizará los medios a su alcance para informarlos al respecto.

- Disponer de un tiempo prudencial para revisar la información, los proyectos de decisiones y demás documentación que será puesta a consideración en la asamblea general, para lo cual Visionamos dispondrá todo lo necesario para el ejercicio de este derecho.
- Recibir una respuesta oportuna y suficiente sobre las aclaraciones o solicitudes que formulen respecto de la información examinada.
- Participar y votar en la Asamblea General.
- Contar con canales adecuados y ágiles para ejercer sus derechos.
- Ser escuchado con respeto y proponer asuntos para debatir en la Asamblea General.
- Contar, con suficiente antelación, con una versión actualizada de los estatutos sociales y de los informes que le serán presentados, con ocasión de la celebración de la Asamblea General.

Visionamos en aras de garantizar el ejercicio cabal de sus derechos y un recto cumplimiento de sus obligaciones hacia sus asociados, dará a éstos el mismo trato en cuanto a petición, reclamación e información, independientemente del valor de su inversión.

## 8. RELACIONES Y COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Son los individuos o grupos de individuos afectados por, o que pueden afectar, a Visionamos y que tienen intereses identificables en el éxito de Visionamos, los cuales son identificados y revelados en este Manual.

Entre los grupos de interés y las principales responsabilidades que asume Visionamos frente a ellos, son los siguientes:

- Respetar los derechos humanos y prohibir cualquier acción que contribuya en la violación de los mismos, incluida la promoción o el apoyo de actividades que no respeten tales derechos.
- Rechazar y prohibir cualquier acción o forma de corrupción, incluidas la extorsión, el soborno y la financiación de actividades ilícitas.
- Retribuir a la comunidad de influencia, beneficios, crecimiento y empleo, según sus posibilidades financieras y las necesidades de dicha comunidad.
- Permitir y motivar a los asociados para que hagan reclamaciones, obtener servicios a precio justo y en forma oportuna.
- Garantizar el trato justo a los empleados, y promover una sana conducta de estos.
- Adoptar procedimientos para la contratación objetiva de bienes y servicios, cuyos principios generales sean los de calidad, precio y cumplimiento.
- Cumplir las normas que regulan la actividad y brindar a los organismos de control y regulación información suficiente, integral y oportuna.
- Evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia.
- Evitar incurrir en cualquier acto o práctica que vaya directa o indirectamente contra los intereses y objetivos de Visionamos.

### 8.1. COMPROMISOS DE VISIONAMOS CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERES	COMPROMISO
Asociados	Maximizar el valor de la Entidad y ofrecer un nivel razonable de rentabilidad.
Clientes	Atender sus necesidades y expectativas frente a los productos y servicios, buscando la mejora continua.
Usuarios	Garantizar la seguridad de la información y las transacciones que realiza en la Red.
Organismos de Control	Acatar las normas y requisitos aplicables, suministrar en forma oportuna y veraz la información solicitada.
Proveedores	Mantener relaciones de mutuo beneficio, mediante reglas claras y transparencia en la adquisición de bienes y servicios.
Empleados	Valorar su compromiso con la Entidad y promover condiciones para el desarrollo integral y mejorar su calidad de vida.
Aliados estratégicos	Sostener relaciones de negocio de largo plazo que generen mutuo beneficio.

### 8.2. RELACIONES CON LOS ASOCIADOS

Visionamos reconoce a sus asociados como su razón de ser y existir y por tal razón, asegura buenas prácticas de gobierno corporativo. Estamos comprometidos en la ejecución de operaciones y proyectos de forma responsable y transparente, aplicando mecanismos para el adecuado, oportuno y confiable control de la gestión y los riesgos, buscando maximizar el valor de la Entidad y un nivel razonable de rentabilidad.

### 8.3. RELACIONES CON CLIENTES (ENTIDADES PARTICIPANTES)

Visionamos ofrece productos y servicios que permitan atender las necesidades y expectativas de las Entidades vinculadas, así como a sus asociados y usuarios, logrando integrar tecnológica, operativa y transaccionalmente al sector cooperativo y solidario.

### 8.4. RELACIONES CON LOS USUARIOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la prestación del servicio, Visionamos orienta sus esfuerzos a la seguridad y calidad de las transacciones que realizan los usuarios buscando fidelizar al consumidor final y posicionar la marca. Apoyamos el desarrollo económico y social del país. Respetamos los derechos humanos y el Medio Ambiente con transparencia en el actuar y atentos a responder oportunamente las solicitudes, quejas o reclamos que puedan presentar las diferentes partes interesadas.

### 8.5. RELACIONES CON ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA

Las relaciones de Visionamos con los diferentes Organismos de Control y Vigilancia están enmarcadas en la cooperación permanente, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas y

requisitos aplicables establecidos a fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la Entidad, acatando de forma diligente las recomendaciones e instrucciones impartidas por los entes de control.

#### **8.6. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

En Visionamos trabajamos por el desarrollo de proveedores competitivos para asegurar el suministro de productos y/o servicios de calidad manteniendo una relación bajo unas reglas claras y transparentes.

#### **8.7. RELACIONES CON LOS EMPLEADOS**

Los empleados son el principal recurso con que cuenta la Entidad. La cultura organizacional proporciona herramientas para afianzar las competencias institucionales como la ética, el trabajo en equipo y servicio con resultados, incluyendo las condiciones de bienestar integral que contribuyen a su calidad de vida. Los contratos individuales de trabajo están enmarcados en las disposiciones legales contenidas en el código sustantivo del trabajo.

#### **8.8. RELACIONES CON LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS**

Visionamos considera necesario o conveniente establecer alianzas estratégicas con terceros para lo cual deberá establecer y mantener relaciones de negocio que generen un mutuo beneficio a largo plazo, y que permitan a ambos lograr sus objetivos de forma sinérgica cumpliendo con los compromisos adquiridos que le ayuden a asegurar el éxito y a mitigar el riesgo en sus nuevos negocios, así como en sus programas de optimización de procesos, productos y servicios.

### **9. ARQUITECTURA DE CONTROL**

#### **9.1. AMBIENTE DE CONTROL**

Visionamos ha definido los mecanismos de control internos y externos que se orientan a reducir la posibilidad de incumplimiento de los aspectos del Gobierno Corporativo, para con los diferentes Grupos de Interés:

##### **9.1.1. LA JUNTA DE VIGILANCIA**

Visionamos tendrá una Junta de Vigilancia como órgano permanente de control social, interno y técnico, la cual estará conformada por dos miembros corporativos, esto es personas jurídicas, de los asociados hábiles con un suplente numérico, quienes nombrarán a su vez a las personas naturales en su representación; elegidos por la Asamblea General para un período de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos, o removidos por causas justas a juicio de la misma asamblea general y de acuerdo con las normas de los presentes estatutos.

Los aspectos relacionados con la Junta de Vigilancia como naturaleza, conformación, elección, periodo, reuniones y funciones se encuentran establecidos en los estatutos de Visionamos, tales aspectos se modificarán y aplicarán al presente documento conforme a las actualizaciones de los referidos estatutos.

### 9.1.2.LA REVISORÍA FISCAL

Visionamos debe nombrar y mantener un Revisor Fiscal principal con su respectivo suplente, ambos Contadores Públicos Titulados con matrícula profesional vigente, para periodo de un (1) año, pudiendo ser reelegido o removido en cualquier momento por causas justas a juicio de la Asamblea. Además de efectuar el nombramiento, la Asamblea General fija la remuneración que le ha de ser pagada por sus servicios. Puede también nombrarse para este cargo a una entidad jurídica reconocida y autorizada para ejercer esta función, en cuyo caso se compromete a desempeñarlo a través de Contadores Públicos Titulados y a designar a quien haya de actuar como titular y responsable del mismo, en su representación.

El Revisor Fiscal previo al ejercicio del cargo debe tomar posesión del cargo ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los aspectos relacionados con la Revisoría Fiscal como naturaleza, calidades exigidas, periodo y funciones se encuentran establecidos en los estatutos de Visionamos, tales aspectos se modificarán y aplicarán al presente documento conforme a las actualizaciones de los referidos estatutos.

### 9.1.3.AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna es aquella actividad de aseguramiento y asesoría que se practica como instrumento de la administración, para la valoración independiente y objetiva de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la Entidad.

Se entenderá que la Auditoría Interna agrega valor a la Entidad en la medida que sus recomendaciones fortalezcan la cultura organizacional y le permita optimizar sus recursos.

Los principales aspectos de la Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal y la Auditoría interna están plasmados en los estatutos de Visionamos y en el Manual de Auditoría Interna, los cambios derivados de las actualizaciones de los referidos documentos aplicaran al presente Manual.

## 9.2. GESTION DE RIESGOS DE LA ENTIDAD

Visionamos está inmersa en un mercado dinámico, por lo que una adecuada administración de riesgos se constituye en una herramienta estratégica para realizar una gestión efectiva de las oportunidades y efectos adversos a los que se enfrenta.

Visionamos busca trazar unos lineamientos generales y fundar una cultura que incorpore la gestión de riesgos, permitiendo así tomar decisiones informadas, contemplando los posibles escenarios tanto positivos como negativos, y minimizando el riesgo de afectar recursos valiosos para la Entidad. Como marco de gestión de los riesgos se establecen políticas institucionales y procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos en cada uno de sus procesos, y cumpliendo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia se cuenta con:

### 9.2.1. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 027 de 2020 de la Superintendencia Financiera Colombiana, se ha designado un Oficial de Cumplimiento, nombrado por el Consejo de Administración, empleado de la Entidad con capacidad de decisión y dotado de conocimientos de administración del riesgo con los requisitos indicados en dicha disposición y de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, en especial con la colaboración de todos los empleados de Visionamos. Es el encargado de vigilar el cumplimiento de todos los aspectos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, el cual busca prevenir que la Entidad sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas (LA/FT), o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades, lo anterior establecido dentro del manual Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.

### 9.2.2. UNIDAD DE RIESGO OPERACIONAL

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera Colombiana, se ha integrado una Unidad de Riesgos, la cual es un organismo que define los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la Entidad administre efectivamente sus riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos mínimos previstos en la norma vigente. Además, realiza seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SARE y propone sus correspondientes actualizaciones y modificaciones. Así mismo, evalúa la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos operacionales. Lo anterior se encuentra establecido en el Manual SARE.

## 10. TRANSPARENCIA E INFORMACION FINANCIERA Y NO FINANCIERA

Para la revelación de información financiera y no financiera a los grupos de interés Visionamos dispone de mecanismos de contacto y elementos de juicio para la toma de decisiones con el objetivo de permitir un conocimiento apropiado sobre la marcha y situaciones de la Entidad.

### 10.1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para facilitar la comunicación con los grupos de interés, Visionamos cuenta con diferentes procedimientos que permiten recibir y contestar los requerimientos de información solicitados por los referidos grupos los cuales están descritos en el Manual de Comunicaciones.

### 10.2. GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Visionamos ha establecido un procedimiento que permite la elaboración y transmisión de sus diferentes estados financieros (Preparar Información Contable).

### 10.3. INFORME DE GESTIÓN ANUAL

Visionamos efectúa un proceso de rendición de cuentas anual. En este informe se exponen, a los diferentes grupos de interés, las acciones, actividades, planes y estrategias que se adelantaron durante un año determinado.

### 10.4. LINEAMIENTOS PARA LAS COMUNICACIONES

Visionamos ha documentado un Manual de Comunicaciones en el que se establecen los lineamientos para informar a los diferentes grupos de interés, todas las novedades relacionadas con los diferentes servicios que ofrece La Entidad, tales lineamientos buscan que la información comunicada sea oportuna, suficiente y de calidad para que facilite la toma de decisiones a los diferentes grupos de interés.

## 11. DISPOSICIONES FINALES

### 11.1. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Salvo las decisiones que correspondan a las instancias judiciales pertinentes, se someterán a arbitraje interno las diferencias o disputas que se presenten entre:

- Los Asociados respecto de asuntos relacionados con Visionamos.
- Los Asociados y el Consejo de Administración o la Gerencia General.

Del mismo modo, se procederá cuando se impugnen las decisiones de la Asamblea General y el Consejo de Administración, así como para exigir el cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno por parte del Consejo de Administración y de la Gerencia General descritas en este documento. La instancia encargada del arbitraje estará conformada por tres (3) Asociados hábiles y su elección o reelección se producirá en cada Asamblea General anual.

Las decisiones que adopte esta instancia deberán contar con el voto unánime de todos sus miembros y las partes involucradas (Asociados y Consejo de Administración) las aceptarán de manera obligatoria e irrevocable.

El reglamento en el que se defina el procedimiento y la forma para la presentación de las diferencias o disputas, la forma de convocatoria (quién la convoca, cómo la convoca y con qué antelación), el procedimiento para la realización de las reuniones, para oír a las partes involucradas y aquellas que se requieran oír en cada caso, entre otros temas, será elaborado y presentado por el Consejo de Administración y aprobado por la Asamblea General.

### 11.2. RECLAMACIONES DE LOS ASOCIADOS

El éxito en la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo consiste en la estructuración de un sistema que permita su conocimiento, su evaluación y la exigibilidad de las mismas. El Manual de Gobierno Corporativo debe ser adoptado por todos los miembros que conforman las instancias administrativas y Directivas de la Entidad.

Cuando un asociado de la Entidad considere que se ha desconocido o violado una norma del Manual de Gobierno Corporativo, podrá dirigirse por escrito a la Asamblea General de Visionamos, indicando

**RESTRINGIDA**

las razones y hechos en los que sustenta su reclamación. La Asamblea estudiará, dará respuesta a la misma y tomará las medidas necesarias para que no se vulneren las disposiciones indicadas. La Asamblea General podrá delegar esta función en el Consejo de Administración.

### **11.3. SANCIONES**

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Manual, así como en el Manual de Ética y Conducta de Visionamos, acarreará para el Director, administrador o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, los Estatutos y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de Visionamos cuando éste sea el afectado.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSÍO N	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
01	26-MAY-2022	Versión Inicial, reemplaza al MEDE-0204 (Req 1259)	<b>ELABORÓ:</b> Oscar Martínez Giraldo/Subgerente Administrativo y Financiero <b>REVISÓ Y APROBÓ:</b> Consejo de Administración Acta No. 257
02	12-ABR-2023	Revisión y actualización (Req 87)	<b>ELABORÓ:</b> Oscar Martínez Giraldo/Subgerente <b>REVISÓ Y APROBÓ:</b> Consejo de Administración Acta No. 267
03	25-OCT-2024	Ajuste del documento a la nueva plantilla del SGI. Se elimina el Comité de Tarifas y se agrega el Comité de Auditoría, adicionalmente se actualiza la descripción de misión y visión organizacionales. (Req.452)	<b>ELABORÓ:</b> Oscar Martínez Giraldo/Subgerente <b>REVISÓ Y APROBÓ:</b> Consejo de Administración Acta No. 287